

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Øre-/næse-/halsklinik H
Regionshospitalet Randers
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	83
	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:	237
Besvarelser fra afdelingens patienter:	131
Afdelingens svarprocent:	55%

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).

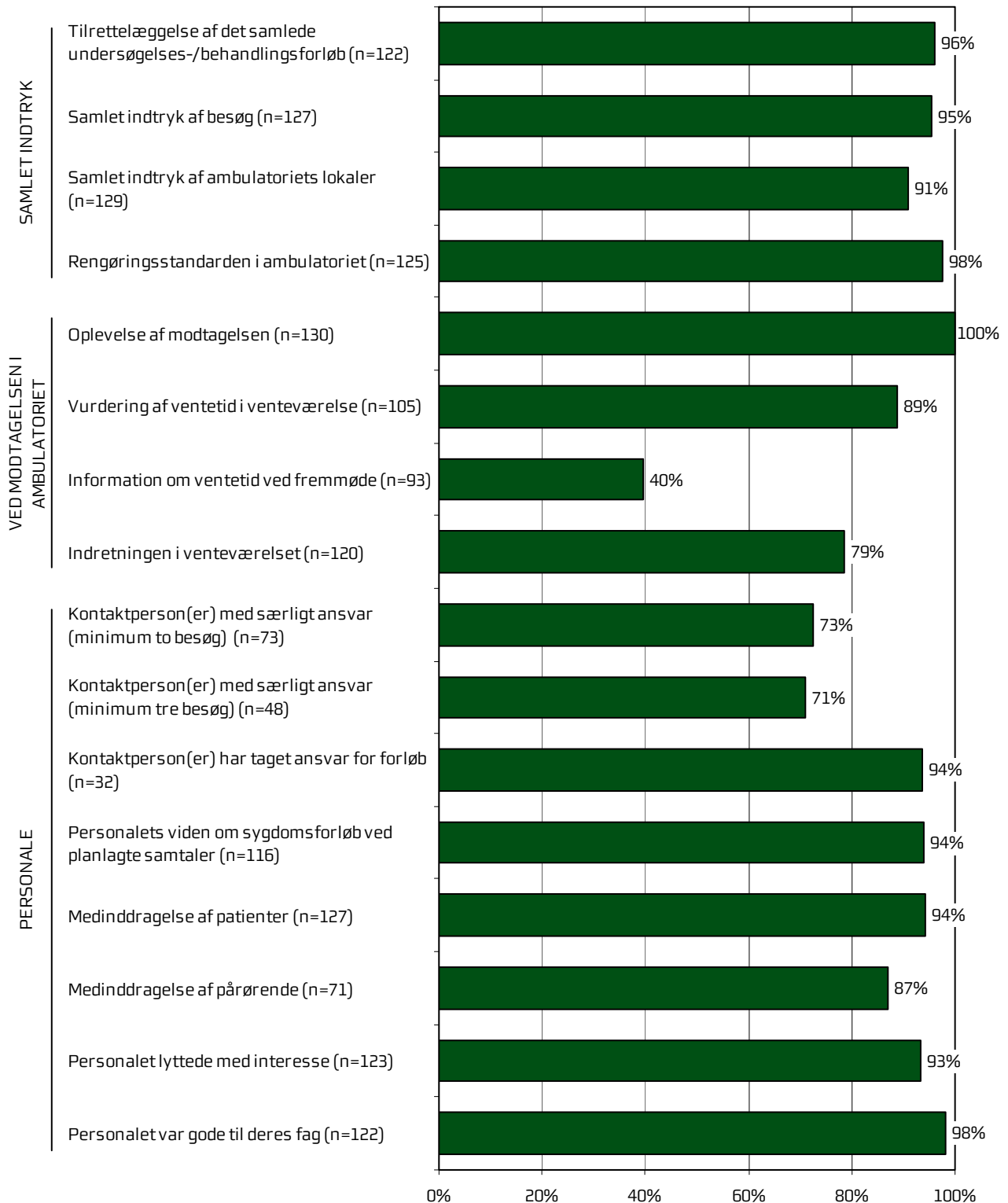
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

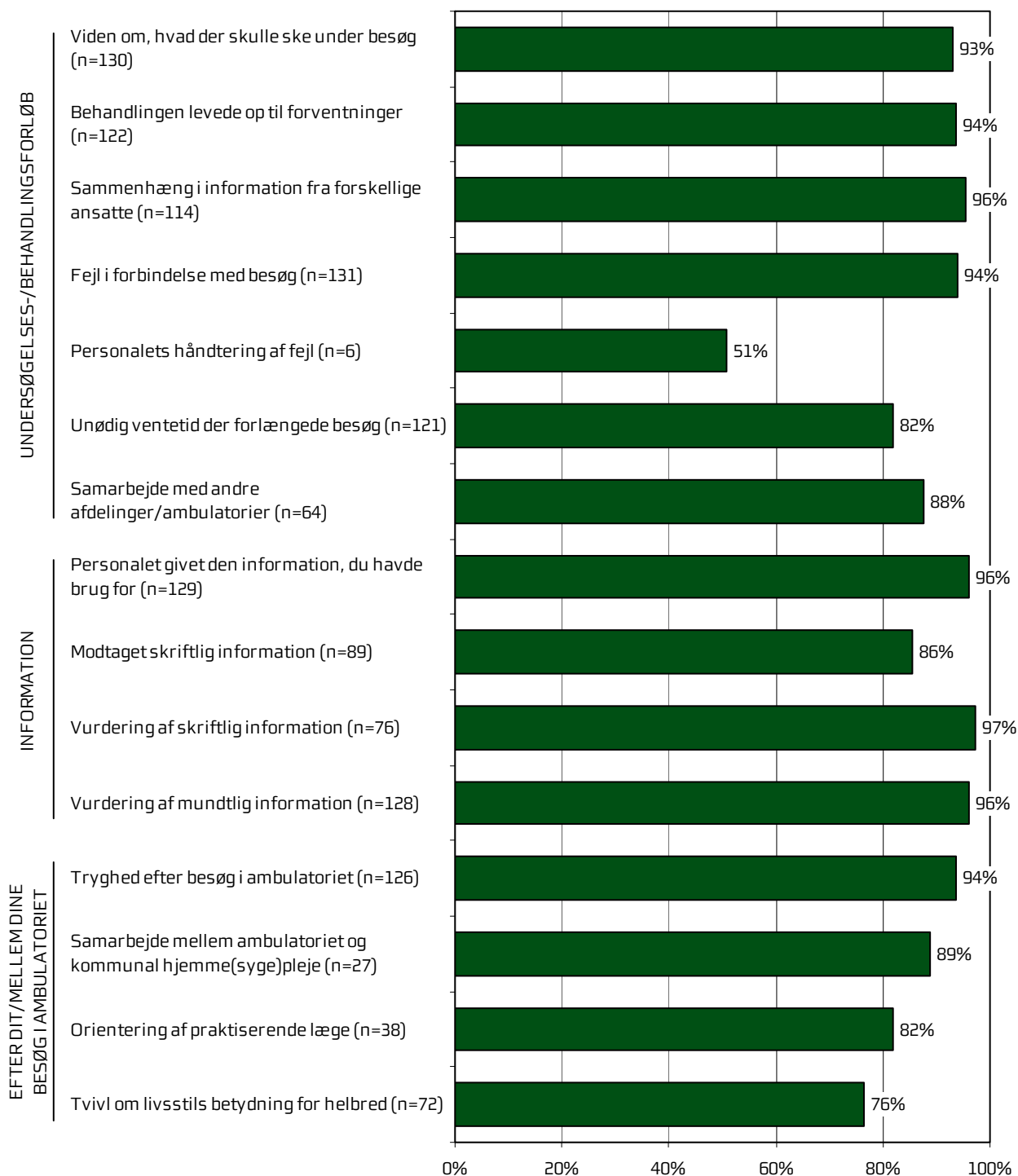
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

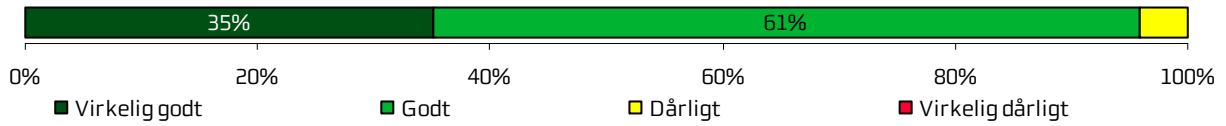
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

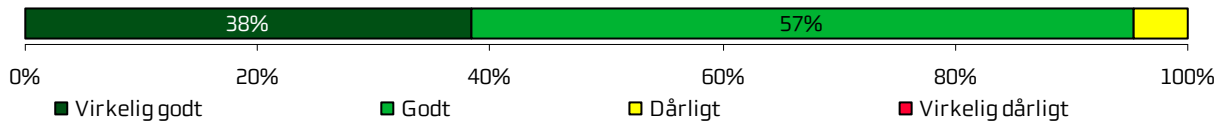
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

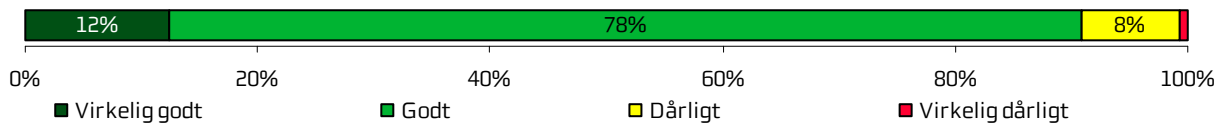
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=122)



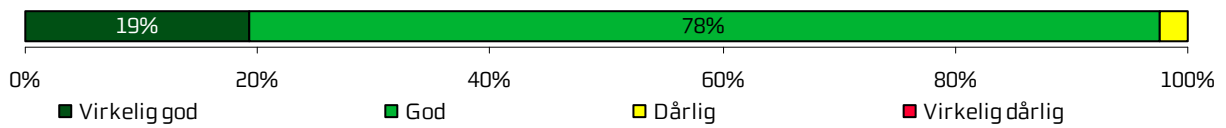
Samlet indtryk af besøg (n=127)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=129)



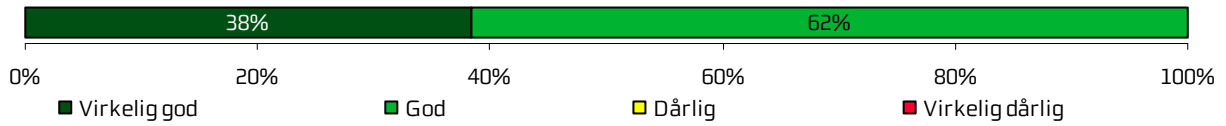
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=125)



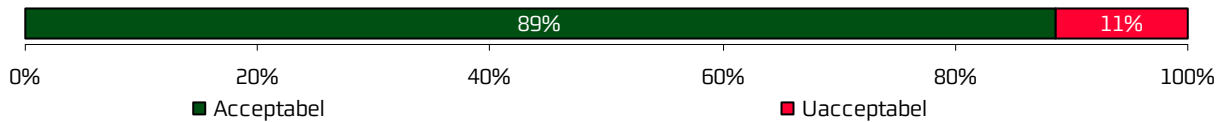
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	98 %	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	-	-	96 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

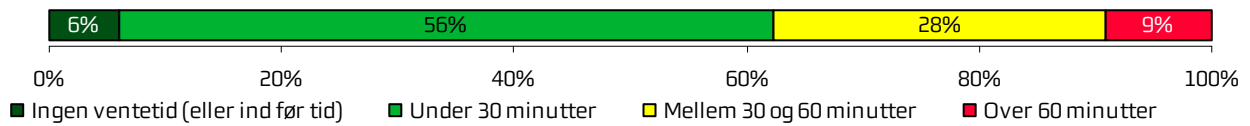
Oplevelse af modtagelsen (n=130)



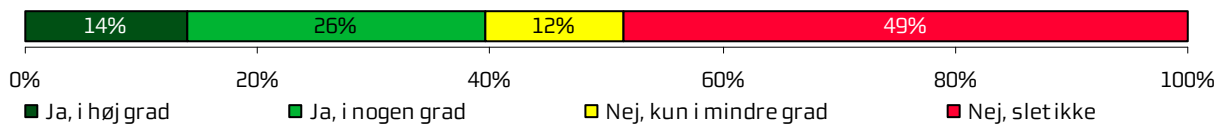
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=105)



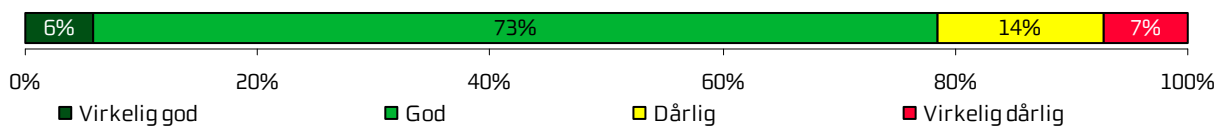
Længde af ventetid i venteværelse (n=99)



Information om ventetid ved fremmøde (n=93)



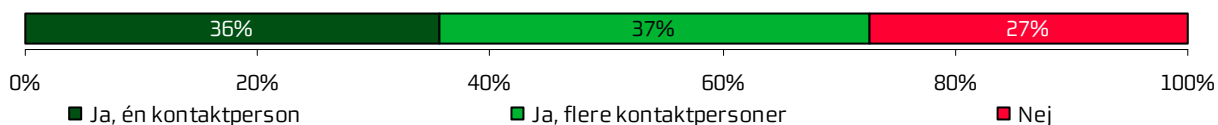
Indretningen i venteværelset (n=120)



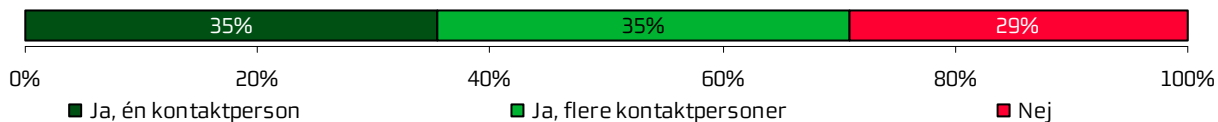
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	-	-	95 %	89 %	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	40 %	-	-	52 % *	31 %	40 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	79 %	-	-	90 % *	83 %	88 %

Personale

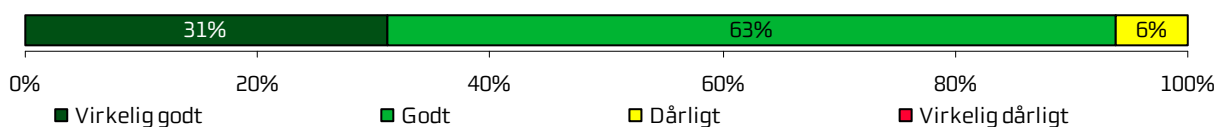
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=73)



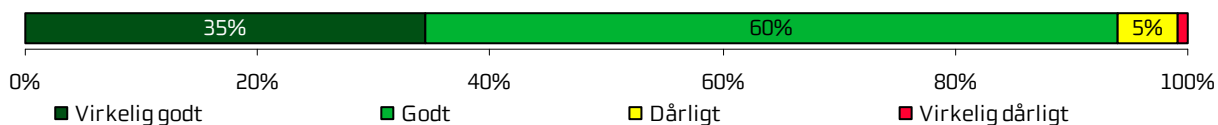
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=48)



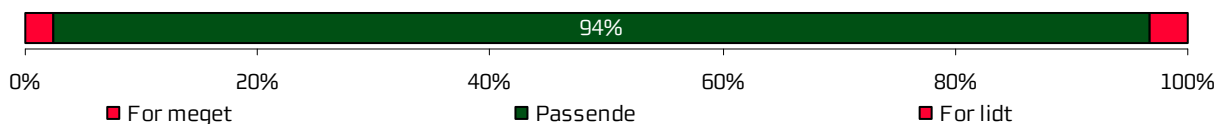
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



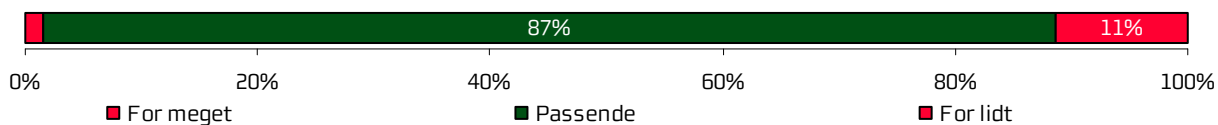
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=116)



Medinddragelse af patienter (n=127)



Medinddragelse af pårørende (n=71)



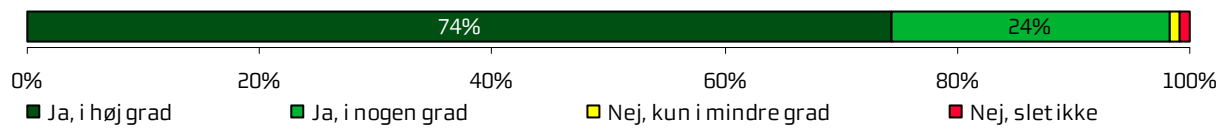
Personalet lyttede med interesse (n=123)



	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)	73 %	-	-	91 % *	73 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	71 %	-	-	95 % *	73 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	-	-	100 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	-	-	99 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	98 %	93 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	-	-	96 % *	89 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	-	-	99 % *	94 %	95 %

Personale (fortsat)

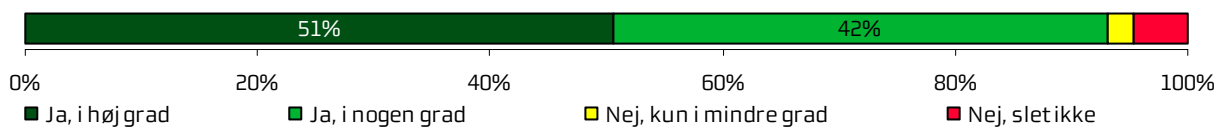
Personalet var gode til deres fag (n=122)



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

Undersøgelses-/behandlingsforløb

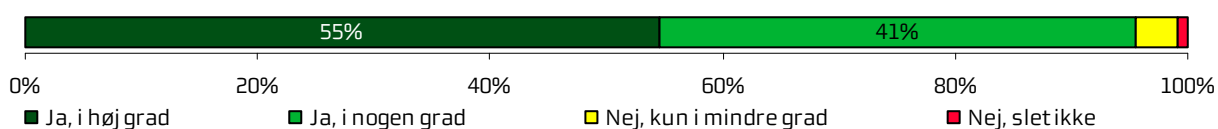
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=130)



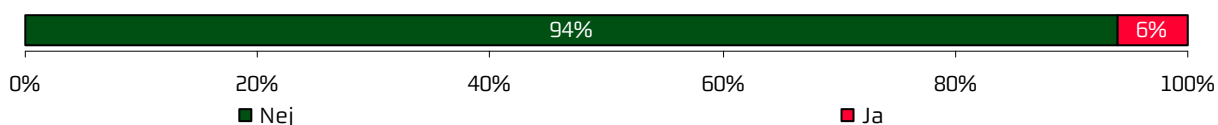
Behandlingen levede op til forventninger (n=122)



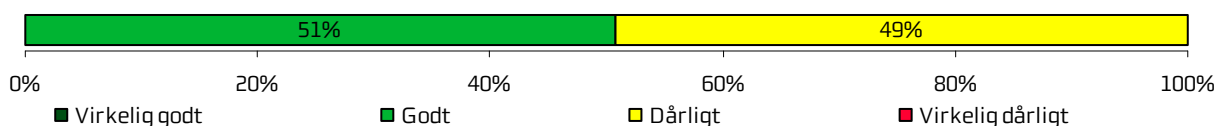
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=114)



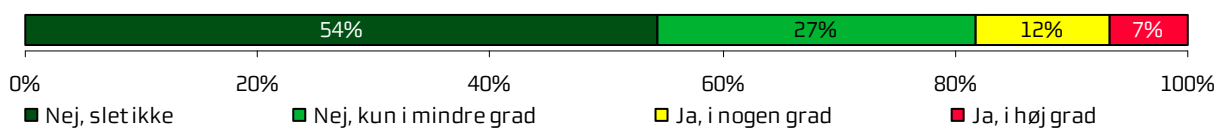
Fejl i forbindelse med besøg (n=131)



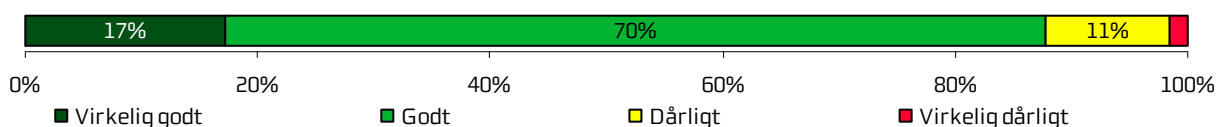
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=121)



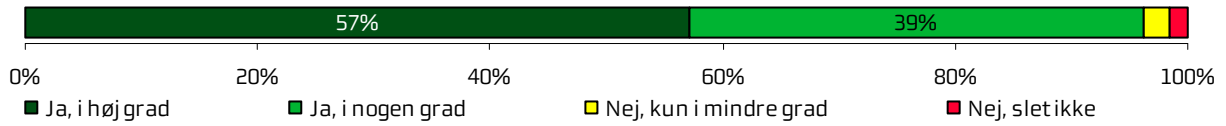
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=64)



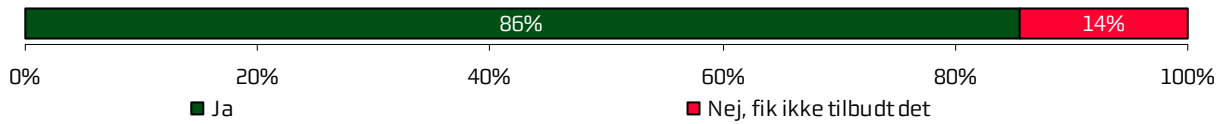
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	92 %	81 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	-	-	96 %	89 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	-	-	96 %	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	96 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	51 %	-	-	82 %	45 %	63 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	-	-	96 % *	82 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88 %	-	-	97 % *	90 %	94 %

Information

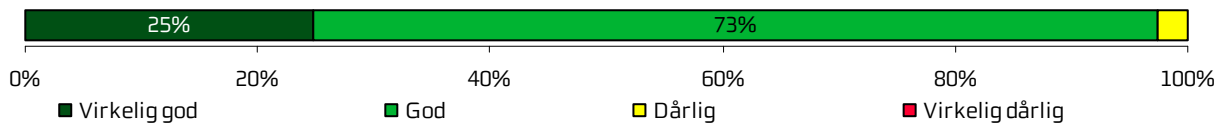
Personalet givet den information, du havde brug for (n=129)



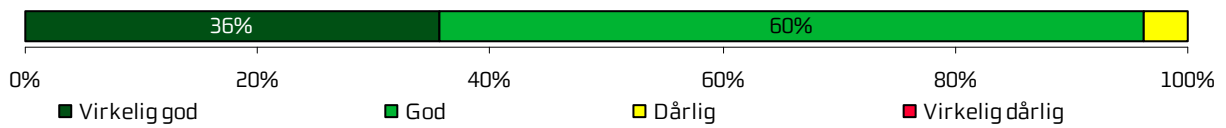
Modtaget skriftlig information (n=89)



Vurdering af skriftlig information (n=76)



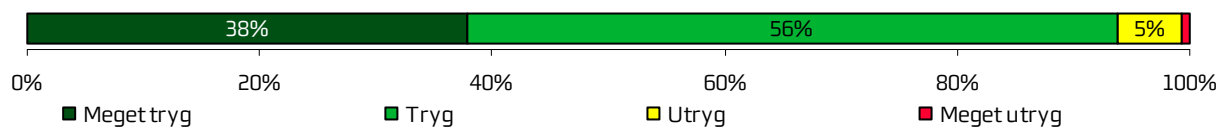
Vurdering af mundtlig information (n=128)



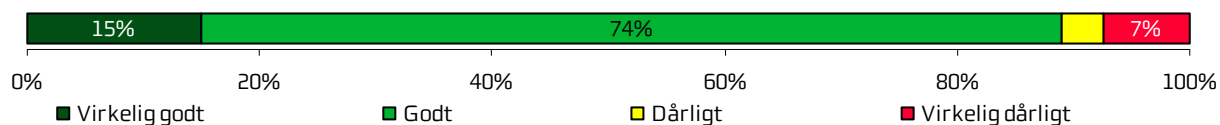
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	97 %	91 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	86 %	-	-	85 %	57 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	-	-	99 %	95 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

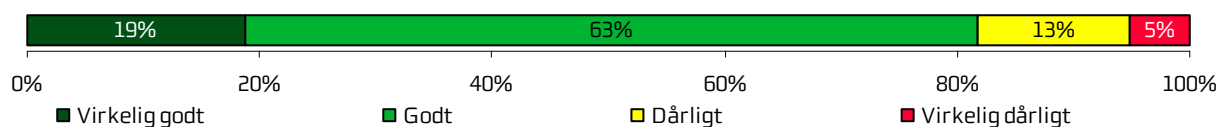
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=126)



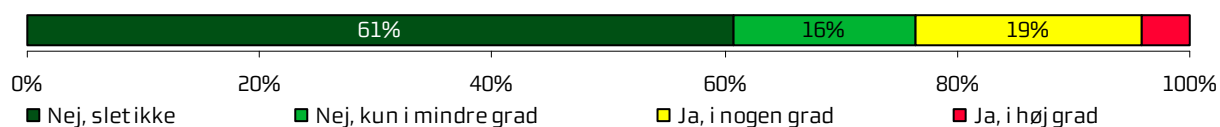
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=38)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=72)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	98 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	-	-	94 %	86 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	-	-	93 %	78 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	-	-	88 % *	69 %	75 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

8. 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 10
9. 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"/>
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbnr.: >>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 samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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) 55 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	55%	100%
Køn		
Mand	48%	50%
Kvinde	52%	50%
Aldersgruppe		
Under 20 år	32%	34%
20-39 år	19%	25%
40-59 år	23%	20%
60-79 år	25%	17%
80 år eller derover	1%	3%

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	131		100%	
Køn				
Mand	63		48%	
Kvinde	68		52%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	42		32%	
20-39 år	25		19%	
40-59 år	30		23%	
60-79 år	33		25%	
80 år eller derover	1		1%	
Skema udfyldt af				
Patienten	96		78%	
Pårørende	27		22%	
Modersmål				
Dansk	113		88%	
Ikke dansk	15		12%	
Afsnitsnavn				
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	93		71%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38		29%	

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	35	61	4	0	122	8
Køn						
Mand	42	54	3	0	61	2
Kvinde	28	67	5	0	61	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	59	3	0	39	3
20-39 år	25	71	4	0	24	1
40-59 år	36	61	4	0	28	1
60-79 år	37	57	7	0	30	3
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	64	4	0	90	5
Pårørende	44	52	4	0	27	0
Modersmål						
Dansk	35	60	5	0	107	6
Ikke dansk	36	64	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	37	59	5	0	87	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	66	3	0	35	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	57	5	0	127
Køn					
Mand	46	51	3	0	63
Kvinde	31	63	6	0	64
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	57	3	0	42
20-39 år	29	63	8	0	24
40-59 år	41	55	3	0	29
60-79 år	39	55	6	0	31
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	37	57	6	0	94
Pårørende	44	56	0	0	27
Modersmål					
Dansk	37	57	5	0	112
Ikke dansk	50	50	0	0	14
Afsnitsnavn					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	41	53	6	0	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	65	3	0	37

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	12	78	8	1	129
Køn					
Mand	14	76	10	0	63
Kvinde	11	81	7	1	66
Aldersgruppe					
Under 20 år	7	90	3	0	42
20-39 år	12	80	8	0	25
40-59 år	17	69	14	0	29
60-79 år	16	69	12	3	32
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	15	75	9	1	95
Pårørende	8	88	4	0	27
Modersmål					
Dansk	11	80	9	1	113
Ikke dansk	29	71	0	0	14
Afsnitsnavn					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	12	76	11	1	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	84	3	0	37

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	19	78	2	0	125
Køn					
Mand	23	74	3	0	61
Kvinde	16	83	2	0	64
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	80	0	0	41
20-39 år	28	68	4	0	25
40-59 år	15	81	4	0	26
60-79 år	13	84	3	0	32
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	22	75	3	0	92
Pårørende	16	84	0	0	25
Modersmål					
Dansk	16	82	3	0	108
Ikke dansk	50	50	0	0	14
Afsnitsnavn					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	17	80	3	0	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	76	0	0	37

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	62	0	0	130
Køn					
Mand	38	62	0	0	63
Kvinde	39	61	0	0	67
Aldersgruppe					
Under 20 år	31	69	0	0	42
20-39 år	40	60	0	0	25
40-59 år	50	50	0	0	30
60-79 år	35	65	0	0	32
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	39	61	0	0	96
Pårørende	37	63	0	0	27
Modersmål					
Dansk	35	65	0	0	113
Ikke dansk	67	33	0	0	15
Afsnitsnavn					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	40	60	0	0	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	66	0	0	38

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	89	11	105	24
Køn				
Mand	89	11	55	8
Kvinde	88	12	50	16
Aldersgruppe				
Under 20 år	94	6	34	6
20-39 år	85	15	20	5
40-59 år	92	8	24	6
60-79 år	81	19	26	7
80 år eller derover	-	-	1	0
Skema udfyldt af				
Patienten	85	15	75	19
Pårørende	100	0	23	4
Modersmål				
Dansk	87	13	91	20
Ikke dansk	100	0	12	3
Afsnitsnavn				
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	87	13	76	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	29	8

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	6	56	28	9	99	4
Køn						
Mand	8	57	30	6	51	2
Kvinde	4	56	27	13	48	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	70	27	3	30	3
20-39 år	0	35	45	21	20	0
40-59 år	9	61	26	4	23	1
60-79 år	16	52	20	12	25	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	7	56	25	11	71	3
Pårørende	5	62	34	0	21	1
Modersmål						
Dansk	6	60	23	11	86	3
Ikke dansk	9	27	64	0	11	1
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	7	60	25	8	72	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	48	37	11	27	2

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	14	26	12	49	93	11
Køn						
Mand	18	31	12	39	49	5
Kvinde	9	20	11	59	44	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	29	10	47	30	4
20-39 år	22	17	11	50	18	2
40-59 år	15	25	15	45	20	4
60-79 år	8	29	12	50	24	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	24	12	50	66	8
Pårørende	10	35	15	41	20	3
Modersmål						
Dansk	11	24	13	52	82	8
Ikke dansk	43	45	0	12	9	3
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	15	28	12	45	67	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	19	12	58	26	3

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	73	14	7	120	6
Køn						
Mand	5	71	12	12	58	2
Kvinde	7	74	16	3	62	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	5	77	16	2	39	0
20-39 år	0	87	13	0	22	3
40-59 år	11	61	11	18	28	2
60-79 år	7	66	17	10	30	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	7	69	15	9	87	6
Pårørende	4	80	16	0	25	0
Modersmål						
Dansk	6	70	17	8	103	5
Ikke dansk	7	93	0	0	14	1
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	6	70	14	10	86	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	79	15	0	34	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	36	37	27	73
Køn				
Mand	38	36	26	39
Kvinde	32	38	29	34
Aldersgruppe				
Under 20 år	40	47	13	15
20-39 år	30	31	39	13
40-59 år	30	29	41	17
60-79 år	37	41	22	27
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	34	36	29	58
Pårørende	40	50	10	10
Modersmål				
Dansk	36	40	24	66
Ikke dansk	19	19	61	5
Afsnitsnavn				
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	36	36	27	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	43	29	7

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	35	35	29	48
Køn				
Mand	36	39	25	28
Kvinde	35	30	35	20
Aldersgruppe				
Under 20 år	40	50	10	10
20-39 år	43	14	43	7
40-59 år	31	31	38	13
60-79 år	33	39	28	18
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	33	35	32	37
Pårørende	38	50	13	8
Modersmål				
Dansk	34	39	27	44
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	35	35	30	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	31	63	6	0	32	2
Køn						
Mand	20	75	5	0	20	1
Kvinde	49	43	8	0	12	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	56	11	0	9	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	25	75	0	0	8	0
60-79 år	27	64	9	0	11	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	61	4	0	23	2
Pårørende	14	71	14	0	7	0
Modersmål						
Dansk	27	67	7	0	30	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	33	60	7	0	30	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	60	5	1	116	14
Køn						
Mand	37	59	2	2	54	8
Kvinde	32	60	8	0	62	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	56	5	0	39	3
20-39 år	22	73	4	0	22	2
40-59 år	31	65	4	0	26	4
60-79 år	39	50	7	4	28	5
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	61	6	1	85	10
Pårørende	40	60	0	0	25	2
Modersmål						
Dansk	33	61	5	1	101	12
Ikke dansk	46	54	0	0	13	1
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	34	59	6	1	85	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	61	3	0	31	6

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	2	94	3	127
Køn				
Mand	5	93	2	60
Kvinde	0	96	4	67
Aldersgruppe				
Under 20 år	5	93	3	41
20-39 år	4	88	8	25
40-59 år	0	100	0	28
60-79 år	0	97	3	32
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	1	97	2	94
Pårørende	8	88	4	26
Modersmål				
Dansk	1	96	3	110
Ikke dansk	14	86	0	15
Afsnitsnavn				
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	1	97	2	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	89	5	37

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	1	87	11	71	57
Køn					
Mand	3	88	9	34	27
Kvinde	0	86	14	37	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	3	89	9	36	6
20-39 år	0	93	7	13	11
40-59 år	0	62	38	8	20
60-79 år	0	93	7	14	19
80 år eller derover	-	-	-	0	1
Skema udfyldt af					
Patienten	0	90	10	41	53
Pårørende	5	82	13	23	3
Modersmål					
Dansk	0	91	9	58	54
Ikke dansk	9	72	19	11	2
Afsnitsnavn					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	0	91	9	46	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	80	16	25	11

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	63	30	6	1	123	7
Køn						
Mand	62	35	2	2	57	5
Kvinde	65	26	9	0	66	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	62	33	5	0	42	0
20-39 år	54	33	8	4	24	1
40-59 år	86	14	0	0	29	1
60-79 år	48	41	11	0	27	5
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	29	7	1	89	6
Pårørende	60	40	0	0	27	0
Modersmål						
Dansk	61	32	6	1	106	6
Ikke dansk	80	20	0	0	15	0
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	64	30	5	1	87	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	31	8	0	36	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	24	1	1	122	8
Køn						
Mand	75	23	2	0	60	3
Kvinde	74	24	0	2	62	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	25	0	3	41	1
20-39 år	64	36	0	0	25	0
40-59 år	92	8	0	0	26	4
60-79 år	69	28	3	0	29	3
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	24	1	1	88	7
Pårørende	74	26	0	0	27	0
Modersmål						
Dansk	74	24	1	1	107	5
Ikke dansk	85	15	0	0	13	2
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	77	22	1	0	87	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	29	0	3	35	3

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	42	2	5	130	1
Køn						
Mand	56	37	0	7	62	1
Kvinde	45	47	5	3	68	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	56	37	5	2	41	1
20-39 år	28	60	4	8	25	0
40-59 år	50	43	0	7	30	0
60-79 år	63	34	0	3	33	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	47	2	3	96	0
Pårørende	61	31	4	4	26	1
Modersmål						
Dansk	53	41	3	4	113	0
Ikke dansk	36	64	0	0	14	1
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	54	40	1	5	93	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	49	5	3	37	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	38	3	3	122	9
Køn						
Mand	65	30	2	3	60	3
Kvinde	47	45	5	3	62	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	27	3	3	37	5
20-39 år	42	54	4	0	24	1
40-59 år	59	37	4	0	27	3
60-79 år	51	40	3	6	33	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	44	4	3	90	6
Pårørende	76	24	0	0	25	2
Modersmål						
Dansk	56	38	4	3	107	6
Ikke dansk	54	46	0	0	13	2
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	56	36	4	3	89	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	42	0	3	33	5

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	55	41	4	1	114	14
Køn						
Mand	53	45	2	0	53	9
Kvinde	56	38	5	2	61	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	64	34	3	0	38	4
20-39 år	37	54	8	0	24	1
40-59 år	70	26	4	0	23	5
60-79 år	47	50	0	4	28	4
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	43	5	0	85	10
Pårørende	63	37	0	0	24	2
Modersmål						
Dansk	54	42	4	0	101	10
Ikke dansk	67	33	0	0	12	3
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	51	46	2	1	81	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	30	6	0	33	5

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	131
Køn			
Mand	95	5	63
Kvinde	93	7	68
Aldersgruppe			
Under 20 år	93	7	42
20-39 år	92	8	25
40-59 år	93	7	30
60-79 år	97	3	33
80 år eller derover	-	-	1
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	96
Pårørende	100	0	27
Modersmål			
Dansk	93	7	113
Ikke dansk	100	0	15
Afsnitsnavn			
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	92	8	93
Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	38

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	0	51	49	0	6	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	1
Kvinde	-	-	-	-	4	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	61	39	0	5	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	0	51	49	0	6	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	0	40	60	0	5	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	54	27	12	7	121	6
Køn						
Mand	59	28	10	4	58	2
Kvinde	51	27	13	9	63	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	29	10	5	38	2
20-39 år	48	20	20	12	25	0
40-59 år	73	11	12	4	26	4
60-79 år	42	45	6	6	31	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	29	12	6	90	5
Pårørende	58	25	8	9	24	1
Modersmål						
Dansk	56	28	10	7	106	4
Ikke dansk	46	23	23	8	13	2
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	56	26	12	6	84	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	30	11	8	37	1

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	17	70	11	2	64	38
Køn						
Mand	12	70	19	0	26	20
Kvinde	21	71	5	3	38	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	16	68	16	0	25	6
20-39 år	27	65	0	9	11	9
40-59 år	19	75	6	0	16	10
60-79 år	9	73	18	0	11	13
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	76	6	2	45	32
Pårørende	13	67	20	0	15	5
Modersmål						
Dansk	11	74	13	2	53	35
Ikke dansk	45	55	0	0	11	3
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	16	67	14	2	43	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	76	5	0	21	9

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	39	2	2	129
Køn					
Mand	63	32	5	0	63
Kvinde	51	46	0	3	66
Aldersgruppe					
Under 20 år	69	31	0	0	42
20-39 år	36	60	0	4	25
40-59 år	57	36	7	0	28
60-79 år	57	36	3	3	33
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	53	43	3	1	94
Pårørende	70	30	0	0	27
Modersmål					
Dansk	55	41	3	1	112
Ikke dansk	78	22	0	0	14
Afsnitsnavn					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	60	36	2	2	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	46	3	0	37

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	86	14	89	42
Køn				
Mand	80	20	45	18
Kvinde	91	9	44	24
Aldersgruppe				
Under 20 år	85	15	33	9
20-39 år	100	0	21	4
40-59 år	82	18	17	13
60-79 år	76	24	17	16
80 år eller derover	-	-	1	0
Skema udfyldt af				
Patienten	86	14	63	33
Pårørende	86	14	20	7
Modersmål				
Dansk	87	13	75	38
Ikke dansk	83	17	12	3
Afsnitsnavn				
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	82	18	61	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	28	10

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	25	73	3	0	76	0
Køn						
Mand	30	70	0	0	36	0
Kvinde	20	75	5	0	40	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	71	4	0	28	0
20-39 år	19	76	5	0	21	0
40-59 år	28	72	0	0	14	0
60-79 år	31	69	0	0	13	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	72	2	0	54	0
Pårørende	23	70	6	0	17	0
Modersmål						
Dansk	21	76	3	0	65	0
Ikke dansk	50	50	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	28	70	2	0	50	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	77	4	0	26	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	60	4	0	128
Køn					
Mand	42	54	3	0	61
Kvinde	30	66	4	0	67
Aldersgruppe					
Under 20 år	32	63	5	0	40
20-39 år	28	69	4	0	25
40-59 år	40	57	3	0	30
60-79 år	44	53	3	0	32
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	34	63	2	0	95
Pårørende	40	56	4	0	25
Modersmål					
Dansk	34	63	3	0	111
Ikke dansk	57	43	0	0	14
Afsnitsnavn					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	40	55	5	0	91
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	0	37

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	38	56	5	1	126
Køn					
Mand	47	47	6	0	62
Kvinde	29	64	5	2	64
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	55	5	0	42
20-39 år	23	77	0	0	22
40-59 år	42	54	4	0	28
60-79 år	42	43	12	3	33
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	38	56	5	0	91
Pårørende	37	63	0	0	27
Modersmål					
Dansk	40	56	5	0	110
Ikke dansk	30	70	0	0	13
Afsnitsnavn					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	43	49	7	1	91
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	71	3	0	35

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	15	74	4	7	27	11	88
Køn							
Mand	25	67	0	8	12	7	43
Kvinde	7	80	6	7	15	4	45
Aldersgruppe							
Under 20 år	8	84	0	8	13	3	26
20-39 år	29	71	0	0	7	2	15
40-59 år	0	81	0	19	5	3	20
60-79 år	-	-	-	-	1	3	27
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	18	71	6	6	17	9	66
Pårørende	12	78	0	11	9	2	16
Modersmål							
Dansk	6	77	6	12	17	8	85
Ikke dansk	30	70	0	0	10	3	1
Afsnitsnavn							
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	13	75	6	6	16	7	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	73	0	9	11	4	22

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	19	63	13	5	38	89
Køn						
Mand	22	56	11	11	18	44
Kvinde	15	70	15	0	20	45
Aldersgruppe						
Under 20 år	16	77	0	8	13	28
20-39 år	11	60	30	0	10	15
40-59 år	15	71	0	14	7	22
60-79 år	29	43	29	0	7	24
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	59	18	0	27	67
Pårørende	11	70	0	20	10	16
Modersmål						
Dansk	13	63	17	7	30	82
Ikke dansk	38	62	0	0	8	5
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	14	66	14	7	29	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	11	0	9	28

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	61	16	19	4	72	55
Køn						
Mand	63	12	23	3	35	27
Kvinde	59	19	16	5	37	28
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	13	29	0	17	24
20-39 år	64	6	30	0	17	8
40-59 år	71	15	5	9	21	8
60-79 år	47	30	17	6	17	15
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	15	20	5	61	33
Pårørende	85	15	0	0	7	19
Modersmål						
Dansk	61	15	20	3	60	52
Ikke dansk	59	10	21	9	10	3
Afsnitsnavn						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	66	9	19	6	53	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	32	21	0	19	18

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		5
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		2
Kvalitet i behandling		4
Pleje		1
Relationer til personale		4
Ventetid		0

Øre-/næse-/halsklinik H**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Modtagelsen
5	Sød og venlig modtagelse.	God
9	Ja, jeg vil sige den venlige og rolige måde, jeg blev mødt med, betyder meget for mig.	Virkelig god
13	God information.	God
19	Meget venlige medarbejdere overalt.	Virkelig god
25	Lægerne var gode til at berolige mig.	Virkelig god
27	Venligt og smilende.	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Da jeg ankom til hospitalet, var det svært at finde ambulatoriet. Jeg var nødt til at spørge om vej, men personalet var søde til at vise vej.	God
3	Måske lidt mindre ventetid? Ellers var de meget søde.	Virkelig god
5	Det var lidt svært at finde samt at finde rundt, lige da vi kom.	God
6	Jeg fik en god og behagelig modtagelse.	Virkelig god
9	Det var lidt misvisende, at der i indkaldelsesbrevet stod, at man skulle henvende sig i receptionen, da denne ikke var åben.	God
10	Har ingen.	God

Øre-/næse-/halsklinik H**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
4	Et sting, der blev taget ud for tidligt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	En corda sprang inde i mit øre under min operation.	Godt
11	Der stod i operationsbeskrivelsen, at der var lagt to styk mecher ind i øret, men da de skulle fjernes, var der kun ét styk.	Dårligt
12	Ingen hjælpemidler.	Dårligt
14	Det var kun en undersøgelse.	Uoplyst
18	Journal var blevet væk.	Godt
20	Manglende information om ventetid, og hvad der skulle ske fremadrettet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Aftalte tid til kontrol flyttet med kort varsel. Da jeg ikke havde mulighed for at komme den nye dato, var der ikke mulighed for at få en anden tid. Jeg skulle selv kontakte Ambulatoriet [] for at få en anden tid!	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
2	Uklarhed om det eksakt aftalte tidspunkt for operationen.	Godt

Øre-/næse-/halsklinik H**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**





ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk	
3	En væsentlig kommentar: På trods af rigtig god service af personalet har jeg endnu ikke fået at vide, hvad jeg fejler, og hvad der skal/kan gøres. Så det er en væsentlig mangel [].	Godt	
7	Jeg have rigtig mange smerter efterfølgende og havde intet smertestillende fået med hjem fra afdelingen. [Havde fået at] vide, at Panodil kunne tage smerterne, hvilket de overhovedet ikke kunne.	Godt	
9	For mit vedkommende, var de meget få læger og sygeplejersker, så det var godt for mig.	Godt	
11	I forbindelse med operationen var der indlæggelse på Børneafdelingen. Personalet der havde dårligt kendskab til operationen og gjorde ingen observationer i forhold til den.	Virkelig godt	
17	De havde ikke fået besked om operationen, inden vi kom, så det var lidt utrygt, [da det kan gøre patienten urolig], når der sker uforudsete ting.	Godt	
19	Jeg udfylder på vegne af en mand med væsentlig funktionsnedsættelse, der mødes med venlighed overalt på Øre-/næse-/halsafdelingen. Han kommer en gang om måneden.	Virkelig godt	
21	Jeg har fem uger efter operationen været nødt til at opsøge en kiropraktor, fordi jeg under operationen har fået "rykket" nakkehvirvler. Forløbet er endnu ikke afsluttet. Den risiko er jeg ikke blevet informeret om. Desuden fik jeg skader i halsen af [], som har været længe om det hele.	Uoplyst	
22	Personalet var rigtig flinke, imødekommende og gode til at beskrive, hvad de gjorde, og hvilke alternativer der var.	Virkelig godt	
26	Hvis ventetiden overskrider en time hver gang, som det har gjort hos os, er det mindste man kan gøre, at give en information om hvorfor!! Kanon behandling, da vi endelig kom ind :-)	Godt	
28	Der blev aftalt en viderebehandling/undersøgelse i anden by. (En positiv oplevelse).	Godt	
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	Vi undrer os lidt over, at vi ikke fik noget at vide om, hvordan operationen var gået før dagen efter ved udskrivelsen. En lille briefing efter operationen ville have været på sin plads. Lægen tog desuden meget lang tid om at komme og udskrive dagen derpå.	Godt	
7	Jeg oplevede desværre en ubehagelig fremtoning, da jeg skulle have taget blodprøver. Jeg har skræk for sprøjter, og sygeplejersken nærmest snerrede og viste ikke den omsorg, jeg havde brug for, så det var en rigtig ubehagelig oplevelse. Desværre!!!	Godt	

Øre-/næse-/halsklinik H

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

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Det, som jeg troede, ville blive et smerteproblem bagefter var et helt andet sted end forventet. Troede, det ville være i øregangen, men det var dér, hvor de havde taget den nye trommehinde. Giver god mening. Var jeg dog ikke informeret om og ej heller selv tænkt på.	Godt
2	Jeg blev af læge NN sendt til biopsi på sygehus. Blev mødt af lægen med ordene: "Nå, det er dig, der kommer med mistanke om kræft." Det kan godt ske, at jeg er naiv, men jeg tænkte slet ikke i de baner.	Godt
5	Personalet var i telefonen meget venlige og imødekommende.	Virkelig godt
21	Den risiko er jeg heller ikke blevet informeret om. Jeg er i forvejen i et forløb hos pædagog NN, og har meget brug for min stemme i mit arbejde. Så det har været til STOR gene, at have sår i halsen pga. tuben.	Uoplyst
22	Den var rigtig god.	Virkelig godt
24	Jeg fik TEMMELIG forskellige udlægninger/oplysninger, om hvad der var foregået under selve indgrebet (hvor jeg var i narkose) fra henholdsvis sygeplejerske og læge, da de efterfølgende tilså mig på opvågningsstuen. Det undrede mig på daværende tidspunkt, men da problemet heldigvis er løst, har jeg ikke spekuleret på det siden.	Godt
25	Jeg kunne få lidt mere information ved mundtlig information.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Manglede dog information om antal timer mellem indtagning af smertestillende, og hvad jeg gjorde, hvis mængden ikke var nok, og hvem jeg skulle kontakte. Endte desværre derfor med at blive indlagt for overdosis af [medicin].	Godt
5	Informationen, vi fik før, var meget overfladisk og generel, og det gjorde det svært at forberede vores datter på det, der skulle foregå. Det gjorde desværre, at hun viste større modstand end nødvendigt.	Godt


Øre-/næse-/halsklinik H**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
 6	Undrer mig over, at man "bare uden videre" giver en [ung] dreng morfin. Han fik det meget dårligt.	Godt
 7	Information om og smertelindring efter operation under al kritik.	Godt
 27	Hurtigt og præcist.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 7	Jeg er nervøs og håber, at mit næste besøg [før jul] er med en positiv indstilling og forståelse for min skræk!!!	Godt

Øre-/næse-/halsklinik H

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

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
8	At sætte sig bedre ind i, hvad der står i patientens journal, i stedet for at spørge patienten om, "hvad er det nu lige, du fejler". Det ville nok også være bedre, at det var den samme læge hver gang end flere forskellige med hver sin mening om forløbet. [Kontaktperson, Pleje]	Dårligt
9	Som jeg skrev, er det ikke på alle afdelinger, man har få og gode læger og sygeplejersker, som jeg har oplevet på jeres øre-/næse-/halsklinik. [Kvalitet i behandling]	Godt
15	Oplevede en meget god og personlig behandling fra personalet. Som pårørende til [en patient, der har været gennem flere operationer], må jeg rose den behandling, vi har fået. Fik løbende besked om, hvordan operationen forløb (seks timers varighed). Vil gerne sende mine roser til alle de personalegrupper, vi har været i forbindelse med. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Venteværelset er for lille. [Fysiske rammer]	Godt
17	Det er vigtigt, at de forskellige afdelinger samarbejder. F.eks. når vi får en tid til operation telefonisk, og ambulatoriet ikke får videregivet beskeden til sekretæren, hvor operationen skal foregå. Det giver utryghed for patienten, som i dette tilfælde har svært ved at rumme, at sygehuset ikke har styr på tingene. [Kvalitet i behandling]	Godt
20	Give bedre information. Var overladt til mig selv, uden at vide hvad der var gang i. [Kommunikation og information]	Dårligt
21	Det kunne være rart, at man har kontakt til én læge i stedet for tre forskellige. Opvågningen på regionshospitalet i Randers er helt forfærdelig. Det er som at ligge på en BANEGÅRD! [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Uoplyst
22	Der kunne godt være nogle mere aktuelle blade og aviser (luxus problem). Personalet var gode til at forklare, hvad de gjorde, og sætte sig selv i samme sted. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Ring og spørg til indviklet spørgsmål ville gøre det nemmere for patienten. [Kommunikation og information]	Uoplyst
24	Måske foreslå at personalet, uanset uddannelse og fagsprog, i højere grad koordinerer perspektiv og vægtning af information, ved udlægning af ting (som opdagelser, forløbsbeskrivelser eller lignende). [Kvalitet i behandling]	Godt
28	Toiletter er uhumske og nedslidte. Venteværelset er lille, og der er for lidt plads, når en patient har tre til fire familiemedlemmer med. Alle er tvunget til at se tv (hold tv-stue og venteværelse adskilt). [Fysiske rammer]	Godt
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	[Nogle ansatte] kunne spare lidt på parfumen. Det er ikke så rart at være udsat for sådan noget, hvis man har brækket sig hele aftenen efter operationen. Men ellers er de rigtig søde og hjælpsomme alle sammen. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	De er gode til at lytte. Det betyder meget for mig. [Relationer til personale]	Uoplyst

-  11 Vi fik den bedste behandling, man kan få :-) Ros til alle.
[Kvalitet i behandling]

Virkelig 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.

