

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

ØJENAFDELING J

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	97
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	412
Besvarelser fra afdelingens patienter:	281
Afdelingens svarprocent:	68%

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).

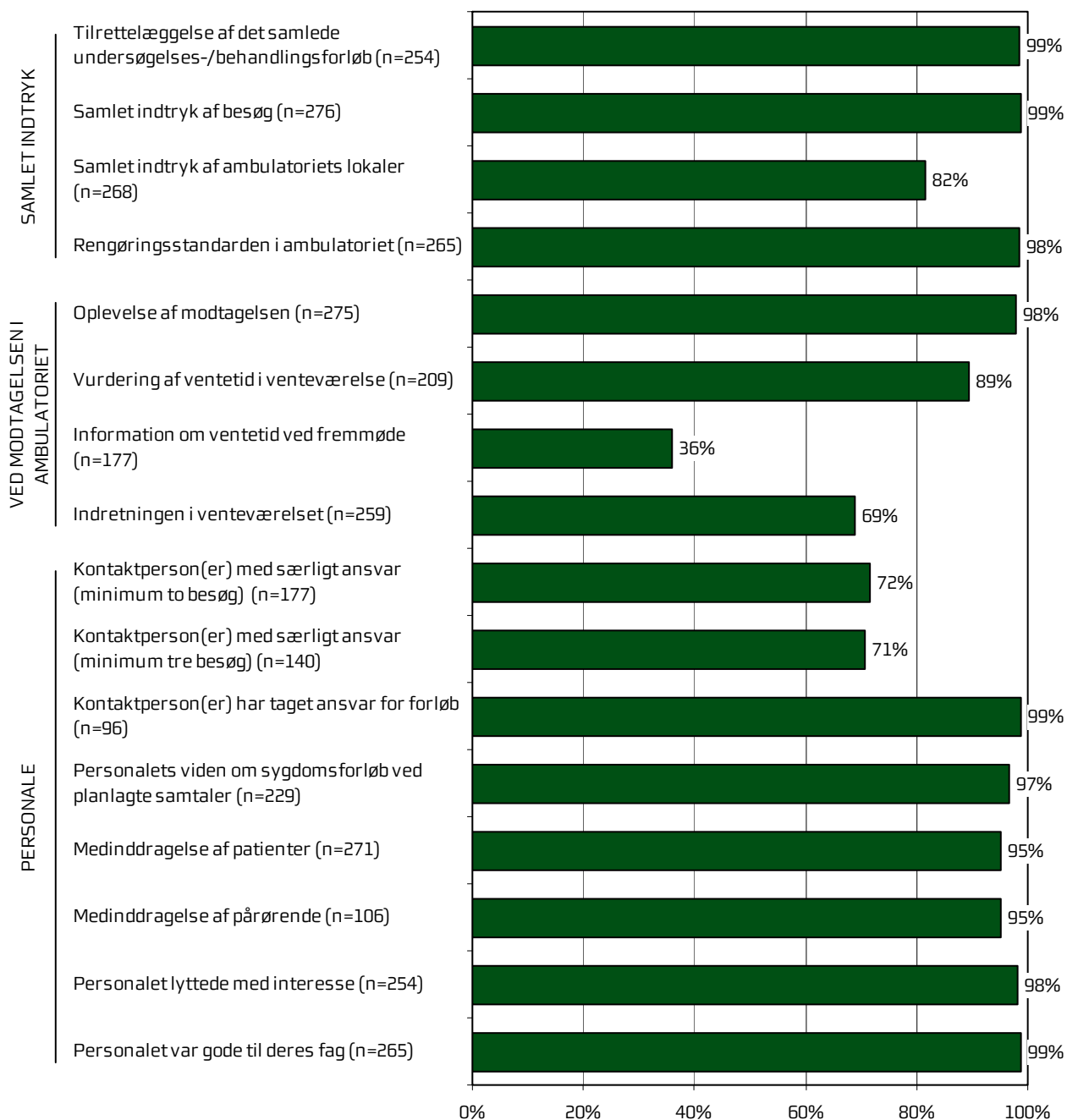
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

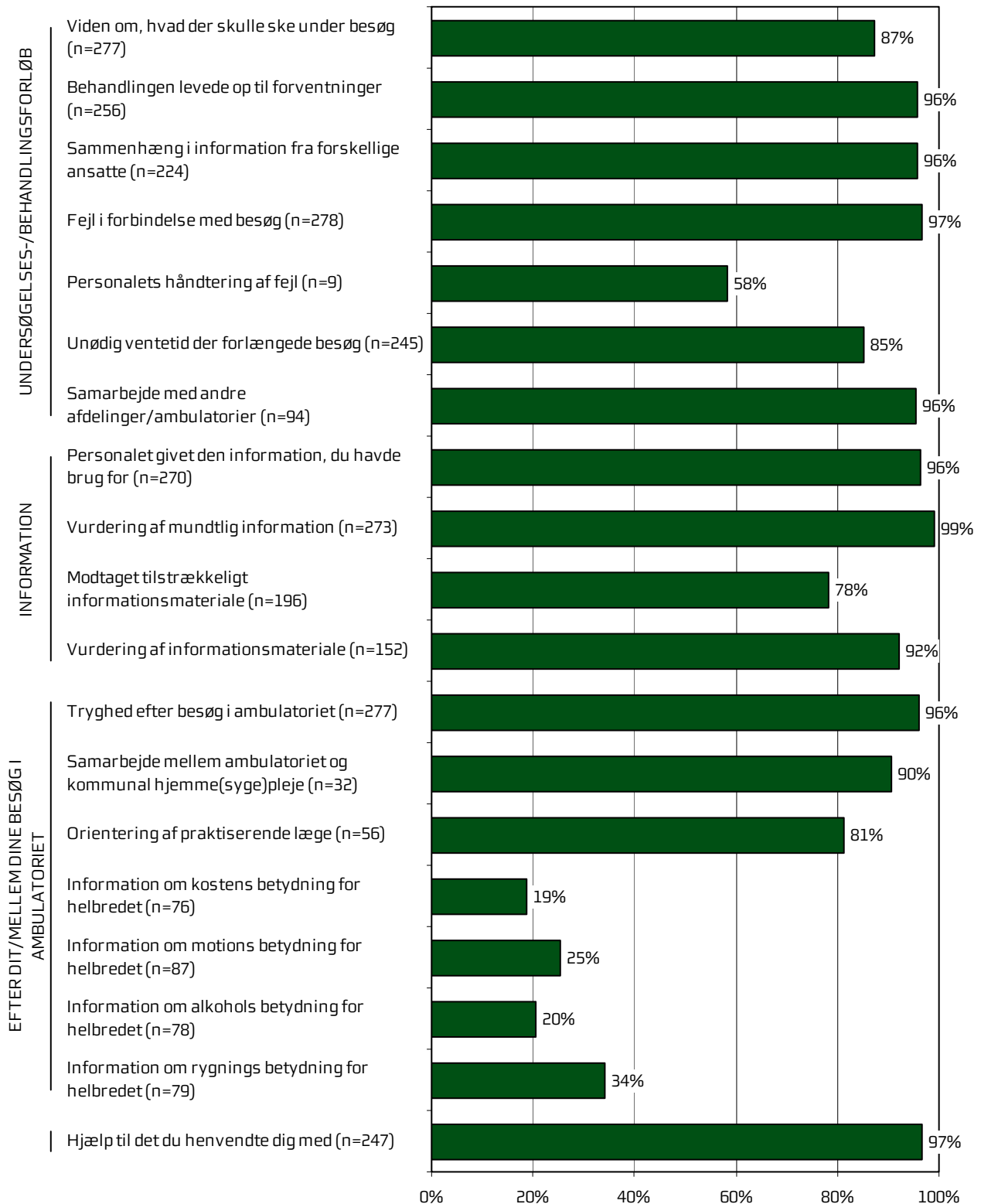
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Øjenafdeling J

2011-tallet er for: Øjenafdeling J

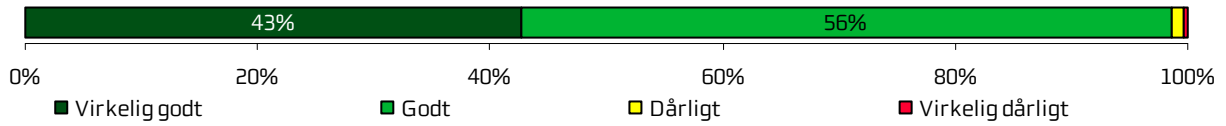
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 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

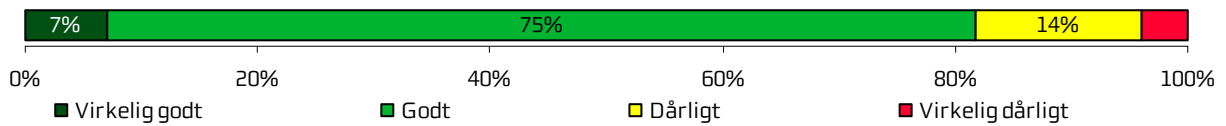
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=254)



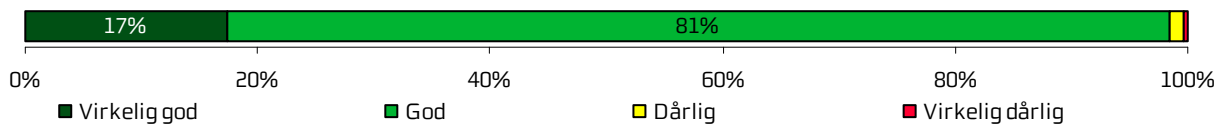
Samlet indtryk af besøg (n=276)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=268)



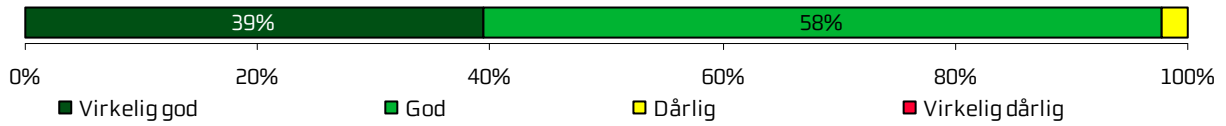
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=265)



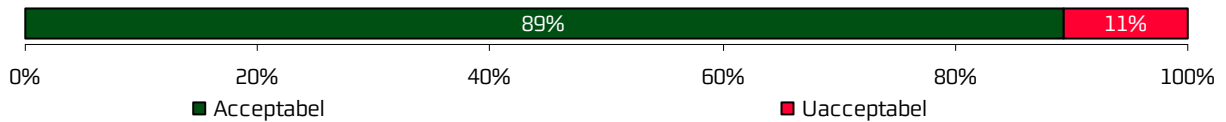
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	97 %	98 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	100 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	82 %	90 % *	85 %	98 % *	79 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	100 % *	95 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

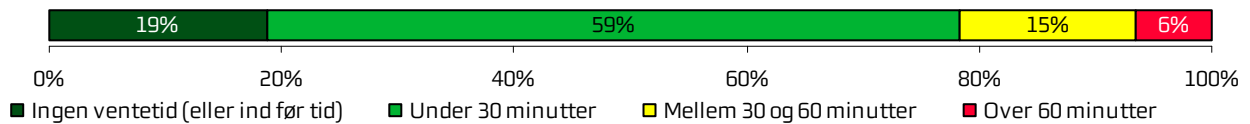
Oplevelse af modtagelsen (n=275)



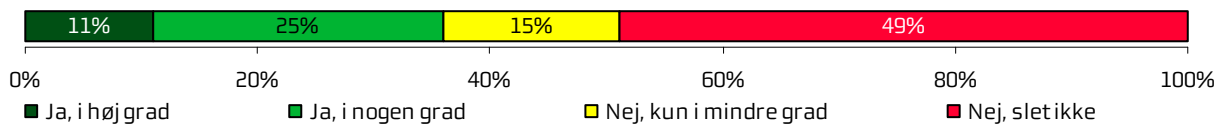
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=209)



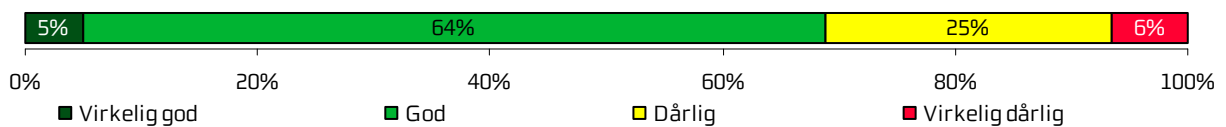
Længde af ventetid i venteværelse (n=202)



Information om ventetid ved fremmøde (n=177)



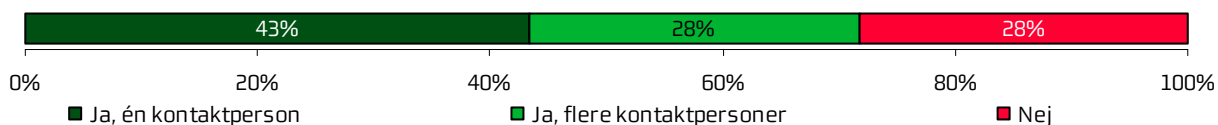
Indretningen i venteværelset (n=259)



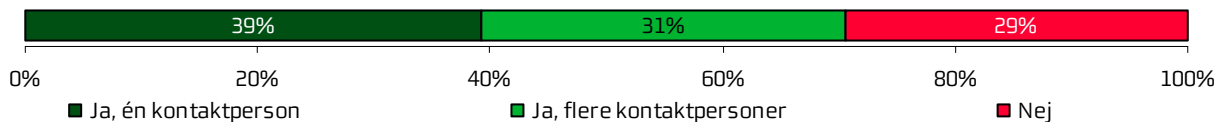
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	92 %	92 %	96 % *	85 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	36 %	42 %	36 %	59 % *	27 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	69 %	70 %	69 %	91 % *	63 %	81 %

Personale

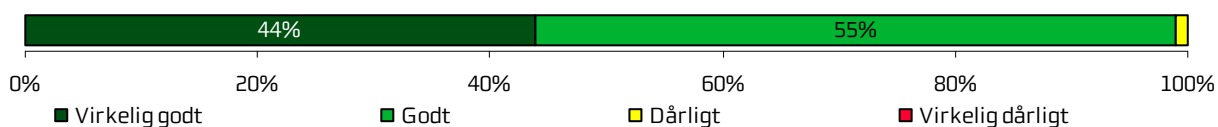
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=177)



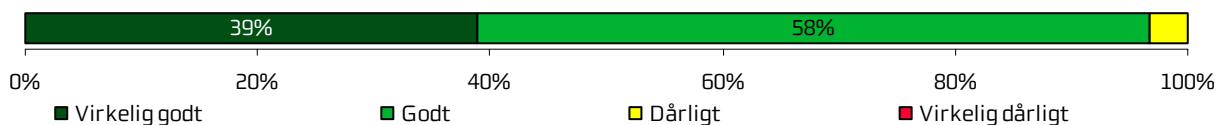
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=140)



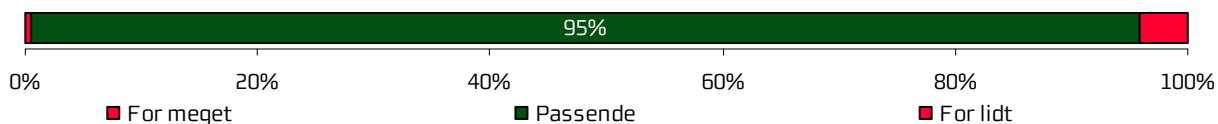
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=96)



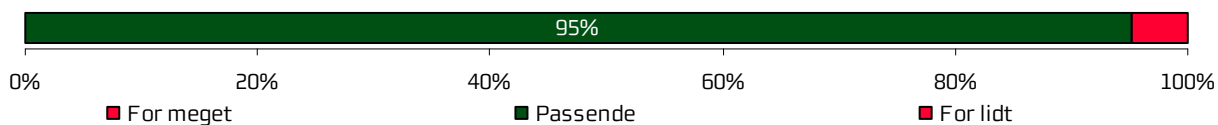
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=229)



Medinddragelse af patienter (n=271)



Medinddragelse af pårørende (n=106)



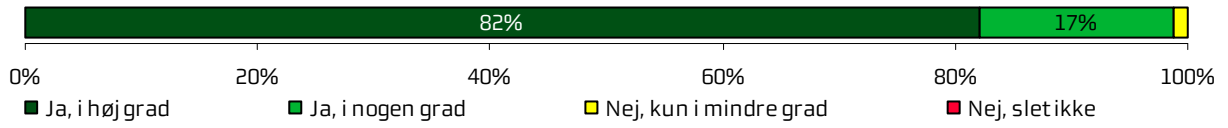
Personalet lyttede med interesse (n=254)



	2013	2012	2011	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)	72 %	73 %	71 %	87 % *	66 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	71 %	73 %	74 %	92 % *	70 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	99 %	100 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	97 %	96 %	96 %	88 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	92 %	93 %	96 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	91 %	93 %	95 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	95 % *	96 %	98 %	92 % *	96 % *

Personale (fortsat)

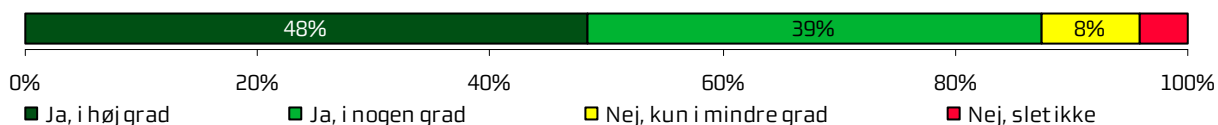
Personalet var gode til deres fag (n=265)



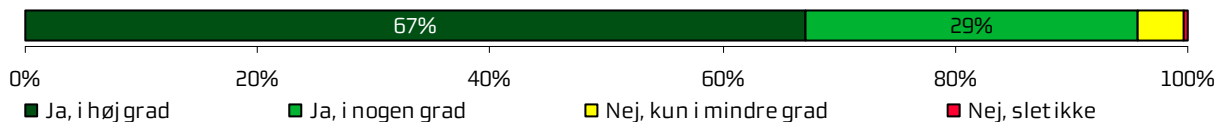
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	99 %	99 %	95 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

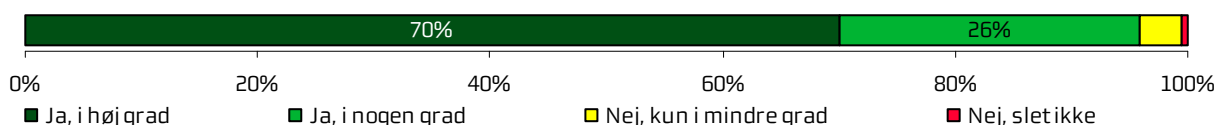
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=277)



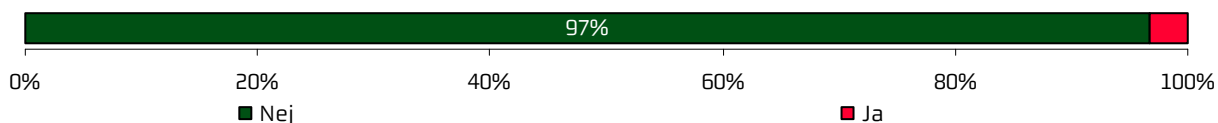
Behandlingen levede op til forventninger (n=256)



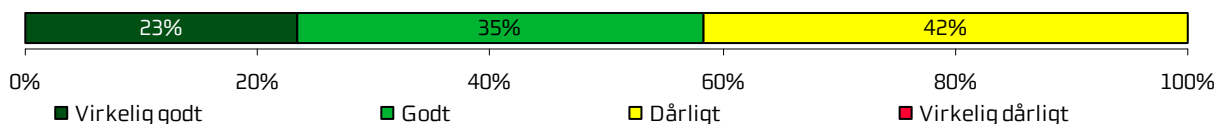
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=224)



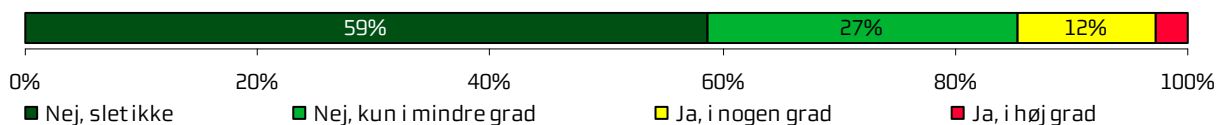
Fejl i forbindelse med besøg (n=278)



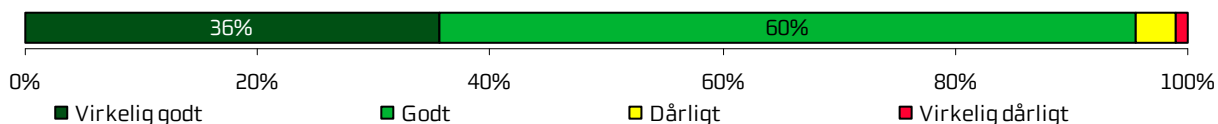
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=245)



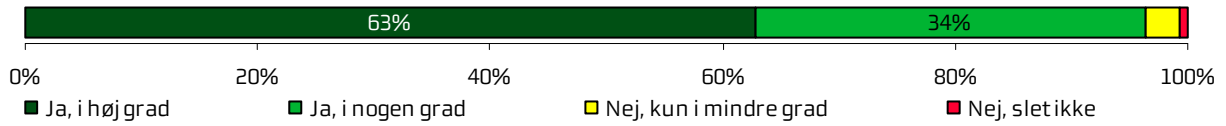
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=94)



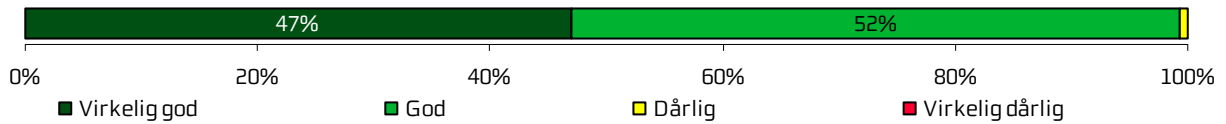
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	90 %	88 %	97 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	92 %	93 %	98 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	96 %	99 %	96 %	88 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	96 %	96 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	58 %	79 %	67 %	86 %	44 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	85 %	85 %	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	93 %	96 %	96 %	89 % *	93 % *

Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=270)



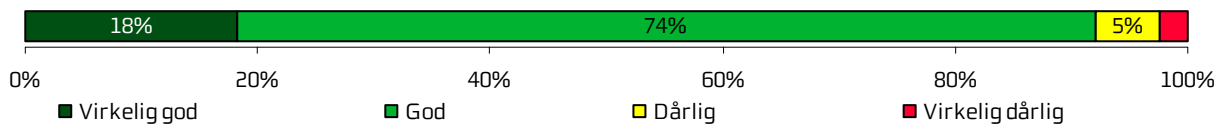
Vurdering af mundtlig information (n=273)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=196)



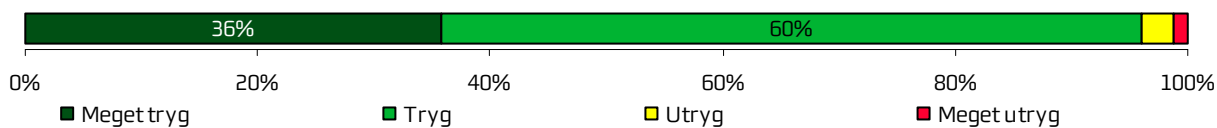
Vurdering af informationsmateriale (n=152)



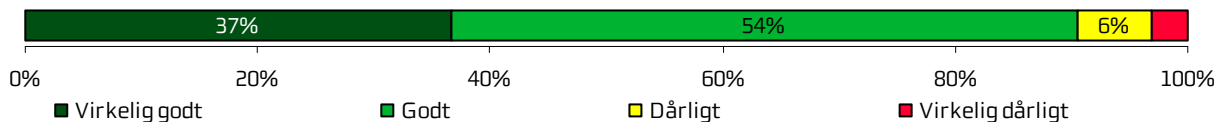
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	94 %	95 %	98 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	99 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	91 % *	69 % *	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	96 %	88 %	92 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

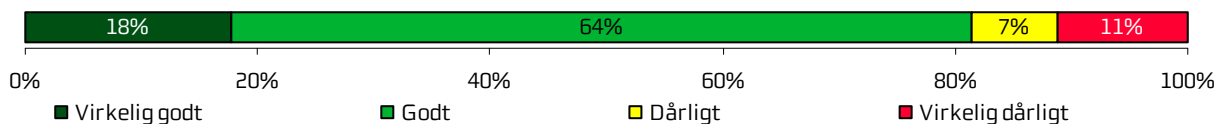
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=277)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



Orientering af praktiserende læge (n=56)



Information om kostens betydning for helbredet (n=76)



Information om motions betydning for helbredet (n=87)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=78)



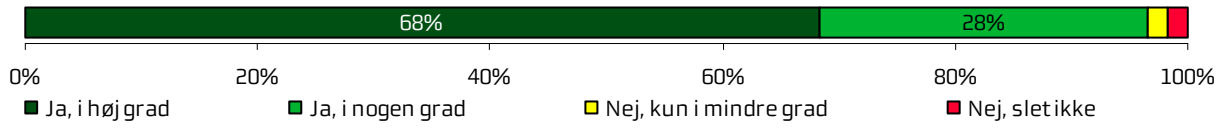
Information om rygningens betydning for helbredet (n=79)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	97 %	92 %	95 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	74 %	84 %	94 % *	76 %	84 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	19 %	-	-	79 % *	38 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	25 %	-	-	84 % *	45 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	20 %	-	-	74 % *	46 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	34 %	-	-	82 % *	53 % *	68 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=247)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	98 %	98 %	98 %	91 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 11111111

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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		Før meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbet.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 68 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	68%	100%
Køn		
Mand	38%	39%
Kvinde	62%	61%
Aldersgruppe		
Under 20 år	6%	8%
20-39 år	8%	9%
40-59 år	17%	20%
60-79 år	42%	38%
80 år eller derover	26%	24%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

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 2011 og 2012 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 2013. 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		281		100%
Køn				
Mand		107		38%
Kvinde		174		62%
Aldersgruppe				
Under 20 år		18		6%
20-39 år		23		8%
40-59 år		48		17%
60-79 år		118		42%
80 år eller derover		74		26%
Skema udfyldt af				
Patienten		235		87%
Pårørende		36		13%
Modersmål				
Dansk		267		96%
Ikke dansk		11		4%
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		23		8%
JAMB		258		92%

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	43	56	1	0	254	17
Køn						
Mand	44	55	1	0	100	4
Kvinde	42	56	1	1	154	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	59	6	6	18	0
20-39 år	50	50	0	0	21	1
40-59 år	45	51	4	0	41	4
60-79 år	44	56	0	0	106	7
80 år eller derover	40	60	0	0	68	5
Skema udfyldt af						
Patienten	45	54	1	0	209	17
Pårørende	37	63	0	0	36	0
Modersmål						
Dansk	42	56	1	0	243	16
Ikke dansk	42	58	0	0	9	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	59	5	0	22	1
JAMB	43	56	1	0	232	16

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	44	54	1	0	276
Køn					
Mand	48	51	1	0	104
Kvinde	42	56	1	1	172
Aldersgruppe					
Under 20 år	29	65	0	6	18
20-39 år	53	47	0	0	22
40-59 år	46	51	2	0	47
60-79 år	46	52	1	0	117
80 år eller derover	41	59	0	0	72
Skema udfyldt af					
Patienten	46	52	1	0	231
Pårørende	37	63	0	0	36
Modersmål					
Dansk	44	54	1	0	263
Ikke dansk	43	57	0	0	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	57	4	0	23
JAMB	45	54	1	0	253

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	7	75	14	4	268
Køn					
Mand	7	73	16	4	104
Kvinde	7	75	13	4	164
Aldersgruppe					
Under 20 år	6	62	23	9	18
20-39 år	5	77	14	5	23
40-59 år	2	61	27	10	43
60-79 år	8	84	7	1	112
80 år eller derover	10	71	17	3	72
Skema udfyldt af					
Patienten	6	76	14	4	226
Pårørende	12	72	12	5	35
Modersmål					
Dansk	6	75	15	4	256
Ikke dansk	21	69	10	0	10
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	73	9	9	22
JAMB	7	75	15	4	246

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	17	81	1	0	265
Køn					
Mand	23	76	1	0	104
Kvinde	14	84	1	1	161
Aldersgruppe					
Under 20 år	12	81	6	0	17
20-39 år	27	73	0	0	23
40-59 år	10	90	0	0	42
60-79 år	15	84	1	0	113
80 år eller derover	24	73	1	1	70
Skema udfyldt af					
Patienten	16	83	1	0	226
Pårørende	28	69	0	3	33
Modersmål					
Dansk	16	82	1	0	252
Ikke dansk	38	62	0	0	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	21
JAMB	18	81	1	0	244

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	58	2	0	275
Køn					
Mand	36	61	3	0	105
Kvinde	41	57	2	0	170
Aldersgruppe					
Under 20 år	29	65	6	0	18
20-39 år	32	59	9	0	23
40-59 år	33	64	2	0	47
60-79 år	40	59	1	0	117
80 år eller derover	47	51	1	0	70
Skema udfyldt af					
Patienten	38	59	3	0	229
Pårørende	43	57	0	0	36
Modersmål					
Dansk	39	59	2	0	261
Ikke dansk	47	53	0	0	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	22
JAMB	40	58	2	0	253

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	209	65
Køn				
Mand	89	11	82	22
Kvinde	90	10	127	43
Aldersgruppe				
Under 20 år	74	26	16	1
20-39 år	88	12	18	5
40-59 år	82	18	35	13
60-79 år	91	9	85	31
80 år eller derover	96	4	55	15
Skema udfyldt af				
Patienten	90	10	172	59
Pårørende	86	14	29	5
Modersmål				
Dansk	89	11	198	62
Ikke dansk	100	0	9	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	19	3
JAMB	90	10	190	62

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	19	59	15	6	202	2
Køn						
Mand	19	63	14	4	81	0
Kvinde	19	57	16	8	121	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	19	49	19	13	16	0
20-39 år	12	66	22	0	17	1
40-59 år	6	55	23	17	35	0
60-79 år	22	59	14	5	80	1
80 år eller derover	24	65	9	2	54	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	62	15	6	165	2
Pårørende	25	51	14	11	29	0
Modersmål						
Dansk	19	59	15	7	193	2
Ikke dansk	13	66	21	0	8	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	72	17	6	18	0
JAMB	20	59	15	7	184	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	11	25	15	49	177	27
Køn						
Mand	9	27	14	51	71	9
Kvinde	12	24	16	48	106	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	7	22	56	14	2
20-39 år	0	28	12	59	17	1
40-59 år	6	24	25	45	33	2
60-79 år	14	28	11	47	67	15
80 år eller derover	12	26	13	48	46	7
Skema udfyldt af						
Patienten	9	27	16	48	146	21
Pårørende	21	13	13	53	24	5
Modersmål						
Dansk	10	25	15	49	167	27
Ikke dansk	23	12	12	53	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	20	20	40	15	3
JAMB	10	25	15	49	162	24

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	64	25	6	259	8
Køn						
Mand	3	68	22	6	98	3
Kvinde	6	61	26	7	161	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	6	41	38	15	18	0
20-39 år	0	52	38	10	21	0
40-59 år	2	56	33	9	42	5
60-79 år	5	73	18	4	112	1
80 år eller derover	8	63	23	6	66	2
Skema udfyldt af						
Patienten	4	65	24	7	216	7
Pårørende	12	63	20	5	34	1
Modersmål						
Dansk	5	63	25	6	245	8
Ikke dansk	0	76	15	9	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	50	36	9	22	0
JAMB	5	65	24	6	237	8

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	43	28	28	177
Køn				
Mand	34	39	27	73
Kvinde	50	21	30	104
Aldersgruppe				
Under 20 år	74	26	0	8
20-39 år	65	28	7	15
40-59 år	36	44	20	26
60-79 år	48	27	25	78
80 år eller derover	29	22	48	50
Skema udfyldt af				
Patienten	43	30	27	146
Pårørende	47	12	41	25
Modersmål				
Dansk	43	28	29	169
Ikke dansk	70	15	15	7
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	13	13	16
JAMB	42	29	29	161

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	31	29	140
Køn				
Mand	31	42	27	56
Kvinde	45	24	31	84
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	60	30	10	11
40-59 år	35	45	20	21
60-79 år	45	29	25	65
80 år eller derover	23	28	49	39
Skema udfyldt af				
Patienten	40	34	27	116
Pårørende	39	15	46	20
Modersmål				
Dansk	39	31	30	135
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	15	8	13
JAMB	37	32	31	127

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	44	55	1	0	96	3
Køn						
Mand	45	55	0	0	40	1
Kvinde	43	55	2	0	56	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	78	22	0	0	10	0
40-59 år	46	47	7	0	16	1
60-79 år	42	58	0	0	48	1
80 år eller derover	28	72	0	0	18	1
Skema udfyldt af						
Patienten	44	55	1	0	82	3
Pårørende	47	53	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	45	54	1	0	93	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	12	0
JAMB	44	55	1	0	84	3

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	39	58	3	0	229	41
Køn						
Mand	45	49	7	0	96	10
Kvinde	35	65	1	0	133	31
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	50	12	0	17	1
20-39 år	39	61	0	0	19	1
40-59 år	54	43	3	0	35	13
60-79 år	35	63	2	0	100	16
80 år eller derover	37	59	3	0	58	10
Skema udfyldt af						
Patienten	38	59	3	0	188	38
Pårørende	45	52	3	0	34	2
Modersmål						
Dansk	38	58	3	0	216	40
Ikke dansk	37	63	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	21	2
JAMB	39	58	3	0	208	39

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	95	4	271
Køn				
Mand	0	93	7	104
Kvinde	1	97	2	167
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	17
20-39 år	3	82	15	21
40-59 år	0	100	0	48
60-79 år	1	96	3	115
80 år eller derover	0	93	7	70
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	4	228
Pårørende	3	88	9	34
Modersmål				
Dansk	0	95	4	258
Ikke dansk	5	95	0	11
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	95	0	22
JAMB	0	95	4	249

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	95	5	106	166
Køn					
Mand	0	97	3	40	65
Kvinde	0	94	6	66	101
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	14	4
20-39 år	0	83	17	12	11
40-59 år	0	100	0	16	32
60-79 år	0	94	6	36	80
80 år eller derover	0	96	4	28	39
Skema udfyldt af					
Patienten	0	94	6	74	154
Pårørende	0	96	4	24	10
Modersmål					
Dansk	0	95	5	103	155
Ikke dansk	-	-	-	3	8
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	18
JAMB	0	95	5	101	148

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	66	32	1	0	254	21
Køn						
Mand	72	27	1	0	100	7
Kvinde	62	36	2	1	154	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	78	22	0	0	17	1
20-39 år	57	43	0	0	22	1
40-59 år	67	29	4	0	45	2
60-79 år	74	26	0	0	109	9
80 år eller derover	52	43	3	2	61	8
Skema udfyldt af						
Patienten	66	32	2	0	211	19
Pårørende	67	33	0	0	33	2
Modersmål						
Dansk	66	32	2	0	240	21
Ikke dansk	72	28	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	26	4	0	23	0
JAMB	66	32	1	0	231	21

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	82	17	1	0	265	12
Køn						
Mand	84	14	2	0	101	5
Kvinde	81	18	1	0	164	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	82	12	6	0	18	0
20-39 år	64	36	0	0	23	0
40-59 år	87	10	2	0	46	1
60-79 år	85	15	0	0	110	8
80 år eller derover	81	18	1	0	68	3
Skema udfyldt af						
Patienten	81	17	1	0	220	12
Pårørende	89	11	0	0	36	0
Modersmål						
Dansk	82	17	1	0	252	12
Ikke dansk	91	9	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	0	0	22	1
JAMB	81	17	1	0	243	11

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	48	39	8	4	277	3
Køn						
Mand	51	38	8	2	106	0
Kvinde	46	39	9	5	171	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	35	50	9	6	18	0
20-39 år	18	57	16	9	23	0
40-59 år	41	48	9	2	47	0
60-79 år	57	33	6	5	117	1
80 år eller derover	52	36	10	3	72	2
Skema udfyldt af						
Patienten	48	39	9	5	232	3
Pårørende	57	39	4	0	36	0
Modersmål						
Dansk	48	39	9	4	264	3
Ikke dansk	47	47	5	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	26	13	0	23	0
JAMB	48	40	8	4	254	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	67	29	4	0	256	21
Køn						
Mand	68	28	4	0	96	9
Kvinde	67	29	4	1	160	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	52	42	0	6	17	1
20-39 år	80	20	0	0	21	1
40-59 år	68	30	2	0	45	2
60-79 år	70	26	4	0	112	6
80 år eller derover	62	31	7	0	61	11
Skema udfyldt af						
Patienten	70	26	3	0	214	18
Pårørende	52	39	9	0	34	2
Modersmål						
Dansk	67	29	4	0	243	21
Ikke dansk	72	28	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	15	5	0	20	3
JAMB	67	29	4	0	236	18

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	70	26	4	0	224	46
Køn						
Mand	75	20	4	1	88	16
Kvinde	67	30	4	0	136	30
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	38	7	0	15	3
20-39 år	63	37	0	0	20	2
40-59 år	68	29	3	0	36	9
60-79 år	77	20	3	0	91	22
80 år eller derover	68	26	5	2	62	10
Skema udfyldt af						
Patienten	72	24	4	1	187	38
Pårørende	61	36	3	0	30	6
Modersmål						
Dansk	71	25	3	0	213	45
Ikke dansk	47	42	12	0	9	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	41	0	0	17	4
JAMB	71	25	4	0	207	42

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	278
Køn			
Mand	94	6	105
Kvinde	98	2	173
Aldersgruppe			
Under 20 år	94	6	18
20-39 år	95	5	23
40-59 år	96	4	47
60-79 år	96	4	117
80 år eller derover	100	0	73
Skema udfyldt af			
Patienten	97	3	234
Pårørende	97	3	35
Modersmål			
Dansk	97	3	265
Ikke dansk	100	0	11
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	22
JAMB	97	3	256

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	23	35	42	0	9	0
Køn						
Mand	18	36	46	0	6	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	22	44	34	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	40	47	0	8	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	23	35	42	0	9	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
JAMB	25	38	38	0	8	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	59	27	12	3	245	20
Køn						
Mand	60	27	10	3	90	11
Kvinde	58	27	13	3	155	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	22	12	12	17	1
20-39 år	71	24	0	5	20	2
40-59 år	47	38	10	5	41	5
60-79 år	60	23	15	2	105	7
80 år eller derover	61	27	11	0	62	5
Skema udfyldt af						
Patienten	59	26	12	3	203	17
Pårørende	54	34	9	3	35	1
Modersmål						
Dansk	58	27	12	3	233	20
Ikke dansk	58	31	10	0	10	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	11	11	5	19	2
JAMB	58	27	12	3	226	18

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	36	60	3	1	94	133
Køn						
Mand	46	49	6	0	35	52
Kvinde	30	67	2	2	59	81
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	54	8	0	13	5
20-39 år	33	67	0	0	6	12
40-59 år	41	50	5	5	22	22
60-79 år	31	67	3	0	38	58
80 år eller derover	40	60	0	0	15	36
Skema udfyldt af						
Patienten	33	62	4	1	75	114
Pårørende	54	46	0	0	13	16
Modersmål						
Dansk	35	61	3	1	89	128
Ikke dansk	-	-	-	-	4	4
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	12
JAMB	35	60	3	1	86	121

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	63	34	3	1	270
Køn					
Mand	64	30	5	1	104
Kvinde	62	36	2	1	166
Aldersgruppe					
Under 20 år	41	44	15	0	18
20-39 år	55	41	5	0	23
40-59 år	62	36	2	0	47
60-79 år	70	28	1	1	115
80 år eller derover	59	36	3	2	67
Skema udfyldt af					
Patienten	64	32	3	1	226
Pårørende	57	41	2	0	36
Modersmål					
Dansk	62	34	3	1	257
Ikke dansk	72	28	0	0	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	18	5	0	22
JAMB	62	34	3	1	248

Tabel 32. 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	47	52	1	0	273
Køn					
Mand	52	47	1	0	103
Kvinde	44	55	1	0	170
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	65	0	0	18
20-39 år	34	61	5	0	23
40-59 år	52	46	2	0	47
60-79 år	56	44	0	0	116
80 år eller derover	36	64	0	0	69
Skema udfyldt af					
Patienten	48	51	1	0	229
Pårørende	47	53	0	0	35
Modersmål					
Dansk	47	52	1	0	260
Ikke dansk	43	57	0	0	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	23
JAMB	47	52	1	0	250

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	78	22	196	71
Køn				
Mand	79	21	76	25
Kvinde	78	22	120	46
Aldersgruppe				
Under 20 år	45	55	12	6
20-39 år	75	25	17	6
40-59 år	70	30	33	14
60-79 år	84	16	80	35
80 år eller derover	83	17	54	10
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	161	63
Pårørende	77	23	28	6
Modersmål				
Dansk	79	21	187	68
Ikke dansk	47	53	8	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	15	8
JAMB	78	22	181	63

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	74	5	2	152	25
Køn						
Mand	21	71	5	4	59	12
Kvinde	17	76	6	2	93	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	40	0	40	5	5
20-39 år	18	75	7	0	15	2
40-59 år	7	76	11	6	28	3
60-79 år	23	76	2	0	63	10
80 år eller derover	19	74	7	0	41	5
Skema udfyldt af						
Patienten	14	78	6	1	128	19
Pårørende	38	52	0	10	21	5
Modersmål						
Dansk	18	74	6	2	147	22
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	45	0	9	11	2
JAMB	17	75	6	2	141	23

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	36	60	3	1	277
Køn					
Mand	40	56	4	0	104
Kvinde	33	63	2	2	173
Aldersgruppe					
Under 20 år	27	68	0	6	18
20-39 år	30	70	0	0	23
40-59 år	36	57	5	2	46
60-79 år	44	53	2	1	117
80 år eller derover	27	69	4	0	73
Skema udfyldt af					
Patienten	38	59	2	1	233
Pårørende	25	66	9	0	35
Modersmål					
Dansk	36	60	3	1	264
Ikke dansk	34	66	0	0	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	52	4	0	23
JAMB	35	61	3	1	254

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	37	54	6	3	32	16	219
Køn							
Mand	36	56	8	0	13	7	82
Kvinde	37	53	5	5	19	9	137
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	2	14
20-39 år	-	-	-	-	3	1	18
40-59 år	-	-	-	-	2	0	45
60-79 år	38	63	0	0	8	6	98
80 år eller derover	34	54	12	0	17	7	44
Skema udfyldt af							
Patienten	32	59	4	4	24	13	188
Pårørende	67	17	17	0	6	2	25
Modersmål							
Dansk	30	60	7	4	29	16	210
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	7
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	22
JAMB	35	55	6	3	31	16	197

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	18	64	7	11	56	206
Køn						
Mand	31	56	9	4	24	78
Kvinde	8	69	6	16	32	128
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	54	0	30	7	11
20-39 år	14	57	14	14	7	15
40-59 år	0	100	0	0	9	38
60-79 år	28	59	6	6	17	92
80 år eller derover	19	55	13	13	16	50
Skema udfyldt af						
Patienten	17	65	9	9	46	173
Pårørende	23	53	0	23	9	26
Modersmål						
Dansk	19	61	8	12	52	197
Ikke dansk	-	-	-	-	4	7
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	18
JAMB	18	63	8	12	51	188

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	19	81	76	195
Køn				
Mand	14	86	29	76
Kvinde	22	78	47	119
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	14
20-39 år	22	78	5	17
40-59 år	30	70	10	36
60-79 år	33	67	28	88
80 år eller derover	3	97	29	40
Skema udfyldt af				
Patienten	21	79	58	169
Pårørende	7	93	14	21
Modersmål				
Dansk	18	82	69	189
Ikke dansk	30	70	7	4
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	20
JAMB	19	81	73	175

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	25	75	87	183
Køn				
Mand	24	76	34	71
Kvinde	26	74	53	112
Aldersgruppe				
Under 20 år	20	80	5	13
20-39 år	36	64	6	16
40-59 år	30	70	10	36
60-79 år	41	59	34	81
80 år eller derover	6	94	32	37
Skema udfyldt af				
Patienten	27	73	66	159
Pårørende	13	88	16	20
Modersmål				
Dansk	24	76	79	178
Ikke dansk	40	60	8	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	19
JAMB	25	75	83	164

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	20	80	78	190
Køn				
Mand	24	76	33	72
Kvinde	18	82	45	118
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	14
20-39 år	30	70	6	16
40-59 år	40	60	10	36
60-79 år	34	66	30	84
80 år eller derover	0	100	28	40
Skema udfyldt af				
Patienten	23	77	61	162
Pårørende	7	93	14	22
Modersmål				
Dansk	21	79	72	183
Ikke dansk	18	82	6	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	19
JAMB	20	80	74	171

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	34	66	79	190
Køn				
Mand	28	72	31	74
Kvinde	38	62	48	116
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	14
20-39 år	42	58	7	16
40-59 år	50	50	10	36
60-79 år	56	44	31	83
80 år eller derover	7	93	27	41
Skema udfyldt af				
Patienten	39	61	64	160
Pårørende	8	92	12	24
Modersmål				
Dansk	35	65	73	183
Ikke dansk	18	82	6	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	5	18
JAMB	34	66	74	172

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	2	2	247	26
Køn						
Mand	75	23	1	1	92	11
Kvinde	64	32	2	2	155	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	44	50	6	0	18	0
20-39 år	69	31	0	0	22	1
40-59 år	71	27	2	0	45	2
60-79 år	74	22	1	3	103	13
80 år eller derover	64	32	2	2	59	10
Skema udfyldt af						
Patienten	72	24	2	2	205	23
Pårørende	52	45	3	0	33	3
Modersmål						
Dansk	67	29	2	2	234	26
Ikke dansk	81	19	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	21	2
JAMB	69	28	2	2	226	24

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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	23
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	15
Pleje	4
Relationer til personale	13
Ventetid	4

ØJENAFDELING J**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
2	Søde og venligt personale i skranken, som fint sendte mig videre til rette venteværelse.	Virkelig god
4	Venlig og effektiv modtagelse.	Virkelig god
7	Da jeg sad på gangen og ventede, virkede det som om, der er meget travlt, ud og ind ad dørene (sandsynligvis læger).	God
9	Venteværelse er for lille (trængt).	God
ID	Kommentarer - JAMB	Modtagelsen
1	Godt, at man taster sig ind, når man kommer, så man eventuelt kan komme ind før tid.	God
2	Altid søde sygeplejersker.	Virkelig god
4	Jeg synes, det kostsystem er besværligt og ikke altid virker.	God
5	Nej.	Virkelig god
6	Jeg kunne ikke se noget, da jeg kom første gang og havde derfor svært ved at finde det rigtige sted hen. Personalet var dog yderst hjælpsomt.	God
11	Hurtig, til tiden og venlig behandling.	Virkelig god
16	Nej.	God
18	Der var travlt, og jeg blev henvist til venteområdet. Jeg kan jo ikke blot svare acceptabel eller uacceptabel, da jeg trods flere timers ventetid jo ved, at det nok ikke kunne være anderledes.	God
21	Registrering og modtagelse. Behandling er ikke på samme etage. Derfor ventetid ved elevatorer.	Dårlig
22	Der er ofte ret lang kø ved skranken.	God
27	Venlig og korrekt.	Virkelig god
28	Blev modtaget hurtigt.	Virkelig god
29	Venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
30	Vi manglede kaffe! Og kage :-).	God
33	Sur og uvenlig sekretær.	Dårlig
34	Altid venlige.	Virkelig god
35	De var flinke.	God
36	Føler mig ikke modtaget, men nærmere til besvær. Jeg bliver af helbredsgrunde nødt til at have en ledsager med, og hver eneste gang bliver jeg mødt med mistro, hvilket ikke er særligt rart.	Dårlig
37	Jeg blev registreret ved at scanne mit sygesikringskort. Ingen problemer.	God
41	Egentlig ikke, yderst professionelt.	God
49	Nej, den var god, kom hurtigt til, da vi ankom.	Virkelig god

✎ 55	Jeg var lidt i tvivl, om jeg sad det rigtige sted og ventede. Det var helt fint, at lægen ikke ville give hånd pga. hygiejne.	God
✎ 56	Upræcis angivelse af venteværelse.	God
✎ 63	God.	Virkelig god
✎ 69	Blev sendt fra andet sygehus akut i en taxa ud til jer. Blev modtaget af en sygeplejerske, der bad mig om at vente i venteværelset vel vidende, at jeg stadig [havde problemer med øjet]. Da jeg endelig kommer ind, får jeg at vide, at de først skal undersøge mit raske øje []. Undrer mig over, at jeg for det første skal vente, når det er akut, og at det raske øje skal tjekkes først.	Dårlig
✎ 72	Var meget tilfreds.	Virkelig god
✎ 73	Ok, men synes ikke denne person, som modtager, skal snakke i telefon samtidig med at modtage/hjælpe patienter!	God
✎ 78	Venlig betjening ved skranken, men der er alt for lidt plads i venteområdet. Man sidder næsten på skødet af hinanden.	God
✎ 80	Altid meget venlig modtagelse.	Virkelig god
✎ 81	Virkelig god og venlig modtagelse.	Virkelig god
✎ 84	Alle er søde, rare og imødekommende.	Virkelig god
✎ 86	De var meget venlige og imødekommende. Det var betryggende.	Virkelig god
✎ 90	Jeg blev sendt akut op på ambulatoriet. Det var lige ved lukketid, og damen i receptionen var på vej hjem. Det første jeg blev mødt med var: "Ja, vi har lukket og jeg er på vej hjem, men jeg må jo så lige tage dig først".	Dårlig
✎ 91	Den var udmærket. Fint med tydelige skilte, så det var let at finde det rette sted.	God
✎ 92	Meget VELKOMMEN.	Virkelig god
✎ 98	Personalet er meget positive, men sekretæren i modtagelsen er tit sur og fortravlet.	Virkelig god
✎ 99	Altid hjælpsomme.	Virkelig god
✎ 101	Jeg var meget glad for at være på afdelingen. Jeg boede på Patienthotellet og det var meget høj kvalitet.	God
✎ 105	Jeg kan ikke se/læse jeres tavle! Så jeg må stå i kø...	God
✎ 106	Kunne ikke få at vide, hvor lang ventetid der var. Ingen decideret venteplads, men blot stole på gangen.	Dårlig
✎ 109	Jeg var akut henvist fra min læge NN, så jeg forventede en del ventetid. Men jeg blev kaldt ind til første undersøgelse, inden jeg fik afleveret henvisningen. Da jeg var færdig med den første undersøgelse, havde sekretæren lavet papirarbejdet, og jeg fik at vide, at der ville gå [lidt tid] før næste undersøgelse, og det gjorde der ikke en gang.	Virkelig god

ØJENAFDELING J

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
5	Jeg kan ikke vurdere, om der er sket fejl, men mit syn er blevet meget dårligere end forventet efter []operation.	Dårligt
7	Forhåbentlig ingen!	Uoplyst
ID	Kommentarer - JAMB	Fejlhåndtering
36	En enkelt gang dryppede de dog det forkerte øje :-)	Uoplyst
46	Egentlig ikke fejl, men ved første behandling havde jeg i to til tre dage efter [gener]. Dette kun i meget ringe grad ved anden behandling.	Uoplyst
49	Synes ikke, der var nogen fejl! Der vil jo altid være ventetid, når der er meget at lave på et sygehus!	Uoplyst
59	Fejl ved operation []. [Del] ødelagt. [Anden del] placeret andet sted [].	Virkelig godt
66	Operationen havde ikke for mig det ønskede resultat, men behandlingen blev alligevel afsluttet.	Dårligt
72	Jeg oplevede ingen fejl.	Uoplyst
79	Det var mig selv, der ikke havde forberedt mig nok! Jeg havde ikke læst den sendte brochure ordentligt igennem pga. læsevanskeligheder.	Godt
94	Fejl på ny hornhinde (ridset).	Dårligt
95	Afdelingen kan ikke samarbejde.	Godt
98	Fejlbestilling af patienthotel.	Virkelig godt
101	Sidste tjek inden operation. Printereren virkede ikke. Blev kaldt på afdelingen [lidt mere end en time] før operation. Der var travlhed, var lige ved ikke at nå operation denne dag.	Godt

ØJENAFDELING J







Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Hurtigt og effektivt!	Virkelig godt
8	Vil gerne takke de involverede i mit forløb. Tusind tak for den fantastiske forandring i mit liv.	Virkelig godt
10	Der går alt for lang tid fra undersøgelse til operation.	Godt
11	Har gået til kontrol flere gange, og har der altid snakket med den samme (NN). Sidste gang kom jeg så ind til en [] kvinde, som jeg aldrig havde set før, og hun spurgte mig så, hvorfor jeg var der!!! Hun virkede ikke særlig erfaren og kendte slet ikke noget til mit forløb. Så det var et skuffende sidste besøg, som jeg ikke fik noget ud af. Derfor er det meget vigtigt, at man har den samme læge under hele forløbet!	Godt
12	UG.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
7	Er sandelig tilfreds med mit forløb. Behandling/modtagelse kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
8	Operationen blev udskudt tre gange.	Godt
10	Én gang efter indsprøjtning i øjet var sprøjten ikke luftet ordentligt ud. Der var en stor, mørk kugle i øjet.	Godt
12	Jeg synes, at NN er helt igennem en dygtig læge, hun gør en tryk. Hils hende.	Virkelig godt
14	God, professionel og serviceminded behandling. For lidt plads til ventende patienter! Men det er jo ikke jeres skyld.	Virkelig godt
23	Første gang jeg blev behandlet, var de ikke lige så forsigtige ved mit øje som anden gang.	Godt
24	Nej.	Godt
25	Det virker som om, at der er flere patienter, som bliver indkaldt til samme tidspunkt, hvilket giver unødigt ventetid.	Godt
26	God planlægning af personalets retteforløb af [].	Virkelig godt
28	Andet sygehus har ringet i forvejen, så der var ingen ventetid. Hun fik seng med det samme.	Virkelig godt
29	Jeg synes, at jeg har fået og får en fantastisk behandling på øjenafdelingen. Jeg tror, at de måske har reddet mit liv. Tak for det!	Virkelig godt
36	Har enkelte gange skulle vente længe på at få en indsprøjtning.	Godt
39	Godt.	Virkelig godt
41	Næh, man skulle jo tro, de har prøvet det før:-)	Virkelig godt
44	Jeg er meget glad for og tilfreds med hele forløbet fra forundersøgelse, operationer og afsluttende undersøgelse.	Virkelig godt
47	Blev henvist af vagtlægen [midt om natten]. God service!	Godt
48	Jeg er i biologisk behandling og fik at vide, at jeg ikke behøvede at stoppe den i forbindelse med operationen. Men det skal man ifølge anden afdeling på andet sygehus pga. de dråber, der efterfølgende bruges. Kontaktede selv andet sygehus.	Godt
49	Mit forløb gik ret stærkt, da jeg startede for at se, om det var kræft, og det var det ikke. Men så	Virkelig godt

	stod det også lidt stille. Hvad skulle man så gøre ved mit øje. Men da de så fandt på, hvad de så skulle, gik det stærkt igen med laserbehandlingen!	
✎ 54	Lidt mere information om, hvad der er i vejen med mine øjne.	Godt
✎ 55	Jeg synes, det har været utroligt positivt. Lægerne er meget professionelle.	Virkelig godt
✎ 59	Fint behandlingsforløb, specielt efter fejlen. Set på af samme læge hver gang, rigtig godt. God kontakt, også telefonisk, hvis jeg har været usikker på noget i forløbet / ekstra kontrol.	Virkelig godt
✎ 62	Det er meget professionelle folk. Fagligt meget dygtige og tager hurtige beslutninger.	Godt
✎ 64	Telefonnettet var nede, så jeg var nødt til at køre fra skadestuen på andet sygehus til Aarhus.	Godt
✎ 66	Det går for stærkt.	Godt
✎ 67	Jeg får en udsøgt behandling på sygehuset. Intet at klage over :-).	Virkelig godt
✎ 68	Jeg er fantastisk glad for operationen [], og jeg har fået en meget fin behandling hele vejen igennem.	Virkelig godt
✎ 81	Nej, alt er gået fint og korrekt.	Virkelig godt
✎ 83	Positiv og god stemning blandt personalet.	Virkelig godt
✎ 87	Jeg synes, man skal have adgang til den samme læge.	Godt
✎ 91	Nej. Der blev gjort, hvad man kunne for at udbedre den skade, som var sket.	Godt
✎ 98	NN er fastende ved kontrolbesøg. Han kan ikke klare ventetid på en-to en halv time.	Godt
✎ 99	Godt tilfreds.	Virkelig godt
✎ 101	Jeg synes, at det var perfekt.	Virkelig godt
✎ 103	Der var hurtig kontakt til øjenafdelingen på kommunehospitalet i Aarhus.	Virkelig godt
✎ 104	Denne gang var ventetiden okay. Men har er par gange ventet mere end 60 min med et lille barn, det er lidt hårdt, når der ikke er et rum med lidt ro/privatliv, hvor man kan amme, skifte m.m.	Godt
✎ 106	Ekstremt dårligt udnyttet tid. Ventede minimum to timer. Men var ifølge personalet ikke glemt. Der er ikke god logistik på afdelingen. Når folk skulle til undersøgelse, gik personalet fra rum til rum for at se, hvor der var ledigt. Manglende overblik, det virkede overhovedet ikke professionelt. Havde ikke kontakt til andre end receptionen, og lægen, der undersøgte mig. Og han havde travlt, da han også skulle operere bagefter. Blev i min undersøgelsestid også forstyrret af andre læger, der skulle have råd og vejledning om de undersøgelser, de selv var igang med. Den læge, der undersøgte mig, foretog pga. den lange ventetid selv de undersøgelser, der skulle til. Men jeg fik indtryk af, at der mangler klare sammenhænge på afdelingen, hvem gør hvad hvornår. Læg en plan, så patienter ikke føler, de sidder på en banegård, hvor folk går ud og ind af de forskellige rum hele tiden.	Dårligt
✎ 109	Selvom personalet havde meget travlt, følte jeg ikke, at undersøgelse/behandling gik for hurtigt. Der var en lægestuderende med ved de første undersøgelser, og han fik god tid til at undersøge mit øje også. Selve behandlingen forløb også i et tillidsskabende og roligt miljø.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Fik ingen information før. Ringede på dagen, hvor de fortalte, at jeg kunne møde en time senere grundet sygdom [].	Godt
3	Jeg har ikke modtaget nok information (skriftlig) om operationen, og hvor lang tid der går, inden man vender sig til det nye.	Godt
6	Der findes vist ikke noget information på skrift om vores søns fejl på øjet. Det var lidt specielt, da I sendte billeder til [andet land].	Godt
7	Der er vist ikke noget informationsmateriale om "mit tilfælde".	Godt
ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
6	Tungt læsestof, mange unødige oplysninger.	Virkelig godt
14	God og hurtig relevant information af de fagfolk, som virker til at vide, hvad de har med at gøre.	Virkelig godt
18	Jeg fik intet materiale og få informationer.	Godt
26	God information fra hver enkelt behandler.	Virkelig godt
32	Hvis jeg vil vide noget, spørger jeg, og jeg får altid et fyldestgørende svar.	Virkelig godt
40	Alt ok.	Virkelig godt
41	De uddelte hæfter giver en forståelig information om det forestående indgreb.	Virkelig godt
45	Har ikke fået ret meget materiale.	Godt
49	Synes, det var dårligt med information vedrørende første gangs laserbehandling. Det fik vi først den dag, jeg skulle have den. Det kunne godt få inden behandlingen!	Virkelig godt
53	Jeg svarede nej til at have modtaget informationsmateriale og kan derfor ikke efterfølgende vurdere materialet! Jeg ville gerne have haft materiale med hjem om mit tilfælde til forskel fra, hvad enhver kan læse på nettet.	Virkelig godt
55	Passende information. Hverken for meget eller for lidt. Og jeg fik at vide, jeg bare kunne ringe, hvis der opstod spørgsmål, hvilket giver en rigtig god tryk.	Virkelig godt
57	Meget dygtige læger. Man følte sig meget tryk.	Virkelig godt
64	Det var jo bare en [lille ting]. Det har virket NOGET overdrevet at lave en større undersøgelse på.	Godt
71	Efter sidste behandling, meget hævet og rød i tre dage efter.	Virkelig godt
74	God, grundig og fuldt tilstrækkelig.	Virkelig godt
77	Jeg synes, de er utrolig søde, altid smilende og venlige.	Virkelig godt
78	Jeg har været godt tilfreds med mit behandlingsforløb, der endnu ikke er afsluttet. Behandlingen skrider fremad. Eneste overraskelse for mig har været, at jeg [først fik besked efter behandlingen var igangsat om,] at der kunne gå 12-18 måneder før status på mit syn var stationært. Jeg forventede, at der ville gå de ti uger, som den medicinske behandling var sat til, og så var det i orden. Det ændrer dog ikke ved, at jeg synes, det var en rigtig beslutning at igangsætte den medicinske behandling.	Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
|  81 | Nej, jeg har virkelig været godt tilfreds. | Virkelig godt |
|  98 | Vi har intet materiale fået skriftligt om [sygdommen]. Det er ikke i orden! | Godt |
|  104 | Ville nok gerne have haft fremtidigt forløb på skrift. | Godt |
|  106 | Fik kun mundtligt information om, hvad der skulle ske. Fik forkert information om, hvor lang tid min operation ville tage. [Fik at vide det ville tage] ca. 3 timer, men det tog [under en time]. Fik at vide jeg skulle være sygemeldt ca. fem dage, men på operationsdagen fik jeg at vide, jeg kunne gå på arbejde dagen efter, hvis jeg ikke havde ondt! Fik heller ikke min operationstid på skrift, kun mundtligt per telefon, med det resultat, at jeg måtte ændre tiden, da jeg havde forstået det sådan, at jeg ville få en skriftlig bekræftelse. | Dårligt |
|  107 | Fik intet informationsmateriale. | Godt |
|  109 | Til UG! | Virkelig godt |

ØJENAFDELING J

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
12	God oplevelse.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
3	Da jeg selv var så glad for at få akut, hurtig behandling, (mens andre sikkert kom til at vente på grund af det), er jeg altid meget forstående og tålmodig i ventesalen.	Godt
9	Jeg havde fået en splint i øjet.	Virkelig godt
24	Nej.	Godt
28	Synes, det eneste dårligt var, at vi ikke var informeret om strips til at holde såret sammen, efter stingene var taget ud. Det var to sygeplejersker, som vi kender privat, der gjorde os opmærksomme på det.	Virkelig godt
29	Jeg er meget glad for, at jeg får hurtig hjælp, hvis jeg føler mig utryg, eller er i tvivl om noget.	Virkelig godt
38	Føler mig tryk!	Godt
40	Alt ok.	Virkelig godt
42	Jeg er kommet i ambulatoriet i [mange] år (botox). I de første år fik min læge ingen information om min behandling hos jer, hvorfor hun ikke [] troede på mig. Senere er der dog blevet rettet op på det problem.	Godt
81	Nej, alt er gået fint med en særdeles venlig betjening.	Virkelig godt
83	Det har været vildt godt. De er dygtige. Jeg kan se tydeligt :-).	Virkelig godt
96	Min mand kommer jævnligt til kontrol, da han har [flere sygdomme]. Han var med i et forsøg sidste år, som desværre ikke kunne hjælpe ham, men måske andre. Han føler sig godt behandlet hele vejen igennem.	Godt
99	Er meget tilfreds med mine behandlinger.	Virkelig godt
101	Jeg sætter megen pris på at få tid til konsultation fra gang til gang.	Virkelig godt
102	Ambulatoriets personale er yderst hjælpsomme med at finde tid til besøg der og tager hensyn til færgetider []. Tak for det.	Godt

ØJENAFDELING J

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Såfremt det kunne lade sig gøre, ville det være dejligt at blive ringet op så hurtigt som muligt, når der er sygdom. Sekretæren fortalte, at vi ikke fik foretaget en undersøgelse pga. sygdom og kunne komme en time senere, da jeg ringede for at bekræfte vores tid. [Kommunikation og information]	Godt
4	Selvom jeg ankom for tidligt, blev jeg hurtigt kaldt ind til behandling. [Ventetid]	Virkelig godt
6	Der kunne godt være et venteværelse med legetøj, hvor man kan vente med sit barn, da det måske kan være forstyrrende for de andre patienter, når en lille gut på to år løber op og ned af gangen. [Fysiske rammer]	Godt
7	Jeg blev undersøgt og fulgt i en periode.	Godt
12	Utrolig venlig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
2	Det kunne være rart med en kop kaffe, når man sidder og venter nogle gange op til tre timer! [Fysiske rammer]	Godt
4	Jeg oplever af og til lange ventetider, og må gøre nogen opmærksom på det. Det skyldes som regel akutte behandlinger. Det er i orden, bare man ved det. [Ventetid]	Godt
6	Fremragende, kompetent personale. Svært at finde rundt, når man [har problemer med synet]. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	Jeg kiggede ikke efter renheden, så jeg ved ikke, hvordan rengøringen var, god/dårligt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
13	Jeg har haft en rigtig behagelig oplevelse. Venteværelset/værelserne var meget dårlige. For mange mennesker i forhold til pladsen. Drikkevognen var altid tom de gange, jeg har været i ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
17	Nej.	Godt
18	Da der ofte ser ud til at være megen ventetid, vil en mere trivselsgivende indretning af venteværelse være godt (lyd, lys, læse/se). Det vil være givtigt altid at give skriftligt materiale med vedrørende sygdom og behandling (inkluderende mulige forløb, risici, gode råd). [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
19	Jeg følte virkelig, at jeg var ventet, og alt var tilrettelagt, så det bare var at møde ind, så kørte det hele på skinner. Ros til alle de dygtige og venlige i personalet hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
20	Altid smilende og venligt personale. Man føler sig godt tilpas. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Modtagelse og ambulatorium bør samles.	Godt
23	Når jeg blev undersøgt, kunne andre læger og deres patienter komme vadende ind imens. [Pleje]	Godt
24	God behandling med meget flinke mennesker, trods ventetid. De har rigtig travlt, stakkels	Godt

	dem. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	
26	Der er et godt, hurtigt skift fra en medarbejder til næste medarbejder.	Virkelig godt
27	Det generede i nogen grad, at mange af de ventende patienter talte i mobiltelefon, selvom der var mange skilte, der frabad sig dette. Måske burde personalet have påtalt dette. [Fysiske rammer]	Godt
29	Jeg synes, at jeg har fået og får en virkelig god behandling på Øjenafdelingen. Hurtig indsats ved min sygdom. Ud over det, får jeg hurtig hjælp, hvis jeg er i tvivl om noget, eller jeg føler mig utryk. Tak for det! Det skal de have stor ros for, det betyder meget for mig, min familie og mit liv. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Personalet var rigtig søde. [Relationer til personale]	Godt
31	Bortset fra venteværelset.	Godt
32	Der er altid en venlig og god atmosfære på Øjenafdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
34	Jeg har været på afdelingen mange gange igennem mit sygdomsforløb, og skal nok komme der resten af livet. Det har været en positiv oplevelse hver gang. Jeg synes, at det er en rigtig god oplevelse at komme der. Der er en speciel ånd på den afdeling, og det gælder alle, også dem der gør rent. Venlige og smilende, det virker beroligende. Hvis man kunne overføre det, den afdeling har, til resten af landets sygehuse ville det være fantastisk. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
36	Det kunne være rart, hvis det var nemmere at sætte folk af (bil) ved ambulatoriet. Eller også nemmere at parkere tættere på, da jeg er meget dårligt gående. [Fysiske rammer]	Godt
38	Det var i orden.	Godt
39	Godt, godt.	Virkelig godt
40	Dejligt personale.	Virkelig godt
41	Hele forløbet alt inklusiv har været yderst professionelt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
43	Opret nogle bedre venteværelser, så man ikke skal sidde og vente på en gang. [Fysiske rammer]	Godt
45	Mere tidsfordriv i venteværelset. Bedre parkeringsforhold. [Fysiske rammer]	Godt
48	Jeg synes, at noget af venteværelset ikke er så godt. Undersøgelsesrum m.m. er, så vidt jeg kan bedømme, ok. [Fysiske rammer]	Godt
49	Synes, at I gør det godt. Der er altid et smil, når man møder personalet på gangen. Og jeg synes, at det er godt at møde et smilende personale. Og der er også en god omsorg, hvis man har brug for det. Hvis man har fået noget dårligt fra lægerne NN at vide :-). Er glad for at gå ved jer []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
50	Super behandling med information og behandling fra personalet. Har mødt en del læger i min tid på sygehuse, men aldrig en person som læge NN, der udstråler varme og forklarer alt, så det er til at forstå. Hende skal I være stolte af. Har aldrig mødt mere karismatisk læge end hende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
51	Jeg var glad for, at sygeplejersken holdt mig i hånden, da læge NN stak den store nål ind i mit øje.	Virkelig godt

	[Relationer til personale]	
52	Nogle patienter har ledsager med, og derfor kneben plads! [Fysiske rammer]	Godt
53	Som diabetiker gennem mange år var jeg meget bange for, hvad den pludseligt opståede situation i mit ene øje skyldtes. Jeg henvendte mig til diabetesøjenaafdelingen, hvor jeg er kommet i mange år, men her var der slet ingen vilje til at hjælpe mig de 20 meter hen ad gangen til ambulatoriet, hvor jeg alligevel endte to uger senere. Hvis jeg havde mødt hjælp hos diabetesundersøgelsespersonalet, ville jeg have været sparet for tre forgæves læge-/speciallægebesøg og to ugers rædselsfuld angst. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
55	Det var irriterende, at der kom andre patienter ind i lokalet, når man selv var ved at blive undersøgt eller fik information.	Virkelig godt
57	Personalet havde altid tid til at lytte. God tid hver gang man talte med lægen. Man følte ikke, man skulle skynde sig. Meget gode til at lytte til de pårørende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
58	En tilfreds patient og nu kan jeg se med begge øjne. Venligt.	Godt
59	Det absolut bedste er, at være tilknyttet en læge. Det giver tryghed. Og selvfølgelig ville det være skønt, hvis der ikke skete fejl ved behandlingen, men... Dejligt at blive tilknyttet en anden læge end den, der lavede fejlen. For begge parters skyld. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
60	Saml ambulatoriet på en etage. Det vil være mere hensigtsmæssigt, ikke mindst for personalet og de mange svagtseende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
61	Toiletter og venterum kunne godt trænge til en renovering. [Fysiske rammer]	Godt
63	Fin.	Virkelig godt
65	Venligt, hjælpsomt personale. Effektivt, kompetent behandlingsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
66	Utroligt flinke mennesker. Føler bare, at jeg hurtigt skulle afsluttes, så må kontakte andre behandlere for videre forløb.	Godt
69	Dårligt venteværelse. Dårlig placering. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
70	På grund af min øjensygdom er jeg ikke i stand til at bedømme kvaliteten af rengøringen.	Godt
74	Ambulatoriet har en ledelse og medarbejdere, der giver patienten tryghed og sikkerhed for en højt specialiseret behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
75	Kompetent behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
76	Mangler stole, så ingen skal stå op. [Fysiske rammer]	Godt
78	Ved nogle af undersøgelsesrummene er der gennemgang for andre læger og patienter. Så imens man sidder og undersøges i øjnene eller har en samtale med sin læge, kan der komme andre gående bagom. Det synes jeg er forstyrrende, og det bidrager måske heller ikke til en fortrolig atmosfære mellem læge og patient. Der er et kæmpe undersøgelsesrum, hvor der foretages forskellige undersøgelser, f.eks. måling af tryk i øjet. Her er der mange undersøgelser i gang ad gangen. Det virker lidt kaotisk og som Århus banegård. [Fysiske rammer]	Godt
81	Jeg har været helt tilfreds med forløbet og er stolt over, at vi i Danmark kan tilbyde et så vel-fungerende sygehus.	Virkelig godt

82	Venlig og imødekomende stemning på afdelingen.	Virkelig godt
84	Jeg synes, at venteværelset kunne være bedre indrettet. Der er en utrolig "trafik" omkring os i venteværelset hele tiden. Et sted med lidt mere ro på ville gøre underværker, tror jeg. [Fysiske rammer]	Godt
85	Professionelt, informativt og trygt. [Kvalitet i behandling]	Godt
86	Det var et dejligt og betryggende besøg. Der var plads til at stille dumme spørgsmål to gange. Venlige, modtagende, lyttende, oplysende. Herligt forløb :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
88	Generelt var selve besøget for dårligt. Læge NN var DUM og overfladisk! Alt for meget stress. Fokuser på hver person og gør jeres arbejde ordentligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
89	Jeg er virkelig godt tilfreds med det hele.	Virkelig godt
93	Larm i ventetiden.	Godt
97	Fint hos lægen.	Virkelig godt
100	Venteværelset mangler noget til store børn. Der er for lidt plads, og man sidder tæt. [Fysiske rammer]	Godt
101	Jeg har været meget tilfreds med hele forløbet, som har taget [flere] år.	Virkelig godt
104	Bedre ventefaciliteter til små børn og i nogen grad også til ældre, trætte patienter. [Fysiske rammer]	Godt
105	Mere hygge i venterum. Kaffe i stedet for saftevand! [Fysiske rammer]	Godt
106	Bedre og korrekt information ved ankomst. Følge op på, om der er patienter, der har ventet for længe. Bedre venteværelse. evt. med radio/fjernsyn. Eneste underholdning var al den trafik, der var med personale, der forsøgte at finde et ledigt rum til undersøgelse af andre patienter. Når man taler med en læge, skal der ikke være andre forstyrrelser. Andre skal ikke bryde ind midt i en undersøgelse for at spørge om råd. Ellers venligt personale, men virkelig dårlig logistik. Sørge for bedre sammenhænge mellem undersøgelserne og afpasse tiden derefter. Lav markering af om undersøgelsesrum er ledig, set udefra gangen, virkede det ekstremt uprofessionelt for en sådan specialafdeling. Men dog underholdende for os, som så på. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
108	Venteværelset mangler kantine eller andre muligheder for at spise eller drikke. [Fysiske rammer]	Godt
109	Jeg synes, at måden som HELE personalet forsøger at berolige patienterne på, er helt unik. Når man som jeg kommer som akut tilfælde, er man da lidt nervøs. Blev sendt hjem med besked om, at jeg bare kunne ringe, hvis der opstod problemer. Det er flot, synes jeg. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	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 afdelingsniveau. 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.

