

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.
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
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	209
Afdelingens svarprocent:	52%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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).

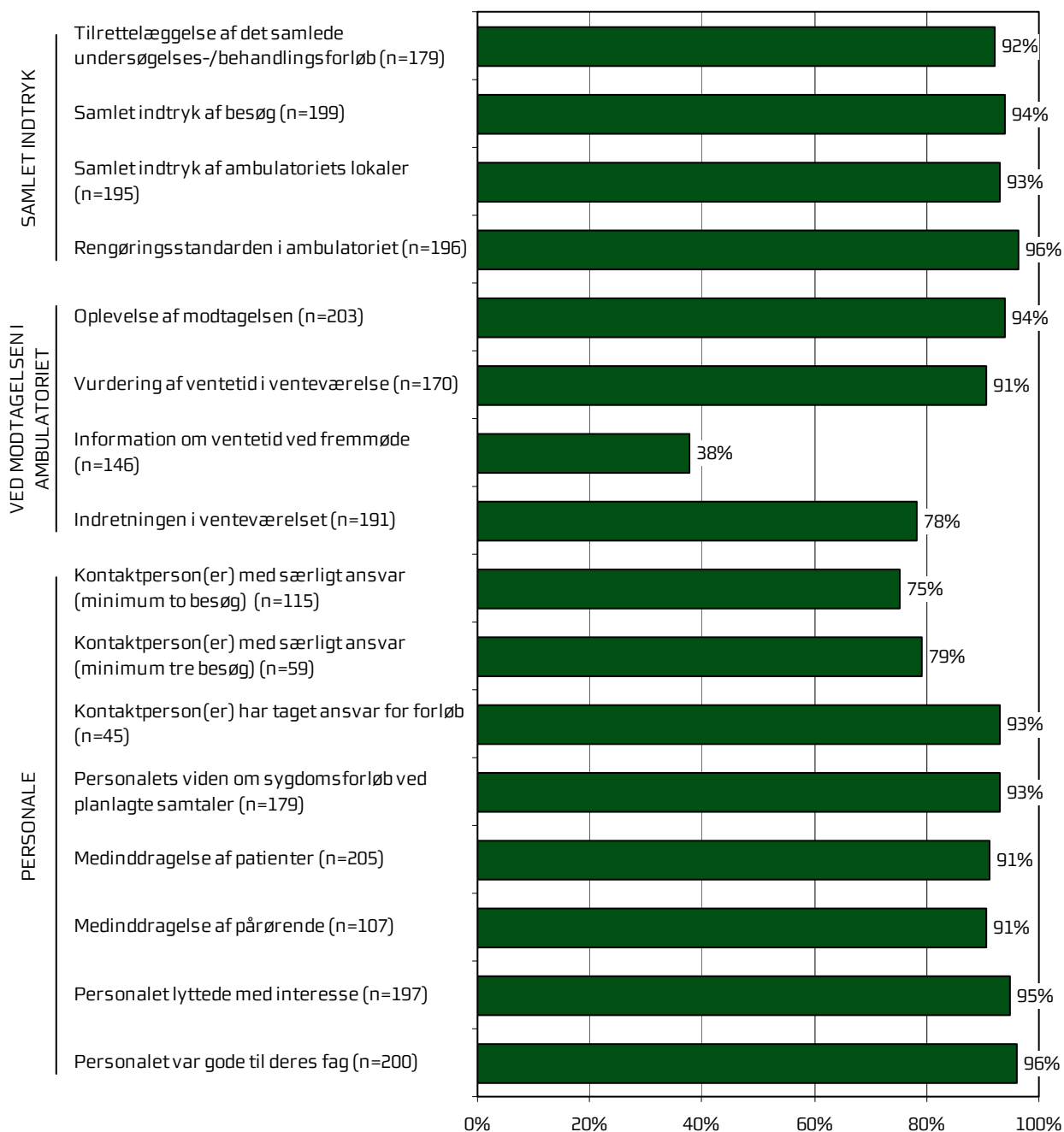
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

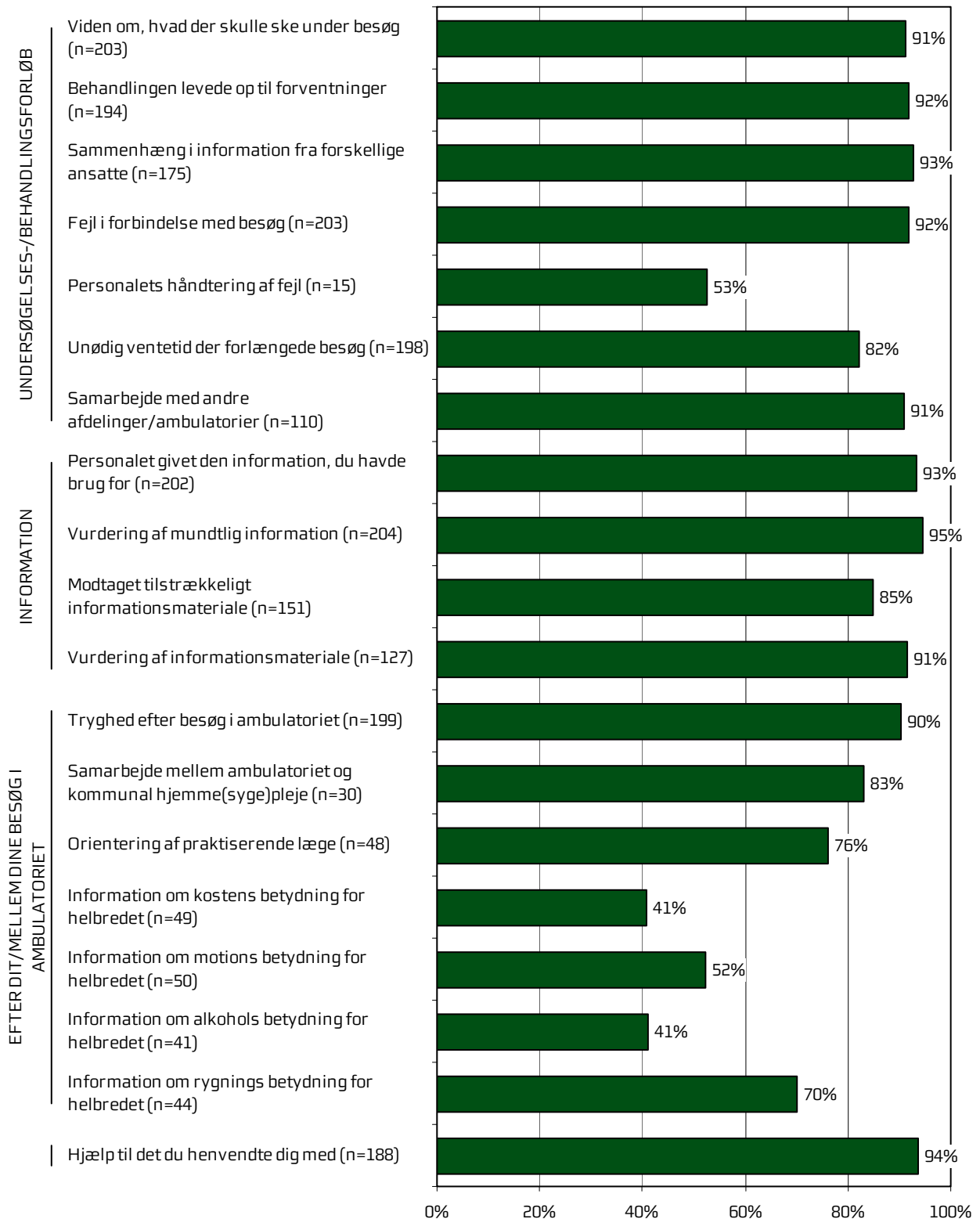
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

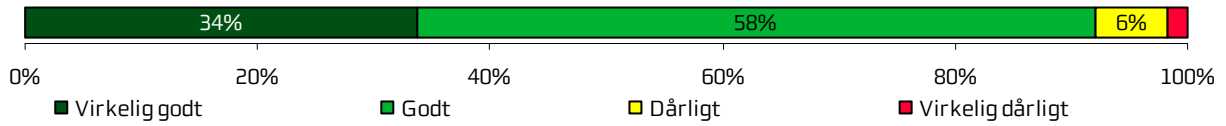
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

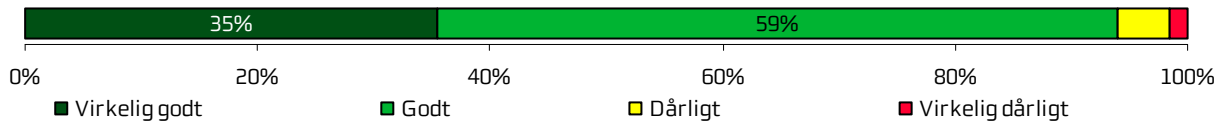
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

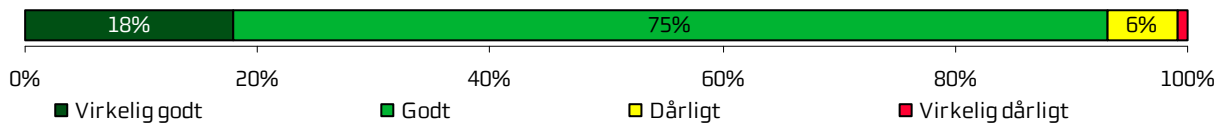
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=179)



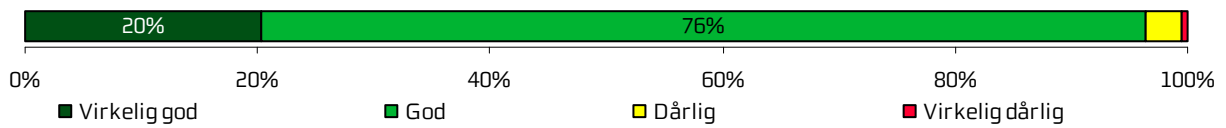
Samlet indtryk af besøg (n=199)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=195)



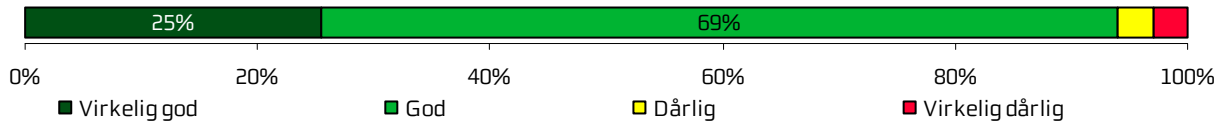
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=196)



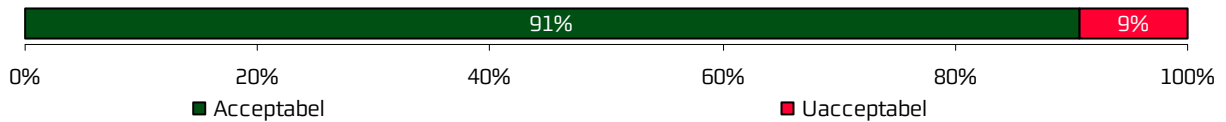
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	92 %	92 %	99 % *	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	92 %	99 % *	92 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	91 %	84 % *	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	97 %	95 %	100 % *	95 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

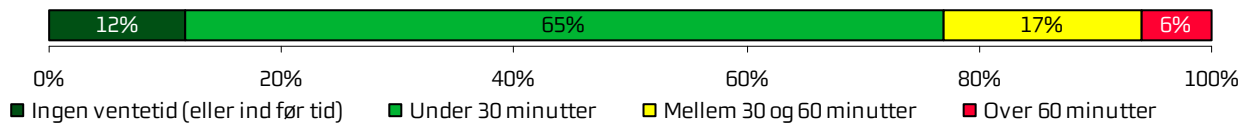
Oplevelse af modtagelsen (n=203)



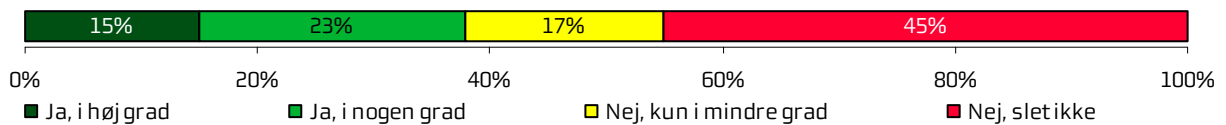
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=170)



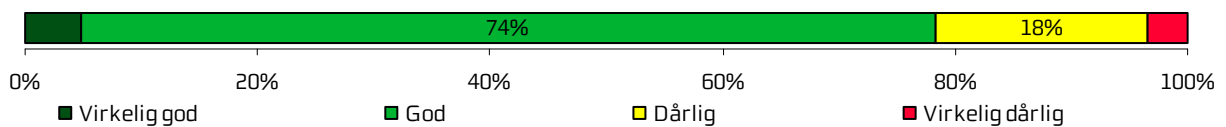
Længde af ventetid i venteværelse (n=164)



Information om ventetid ved fremmøde (n=146)



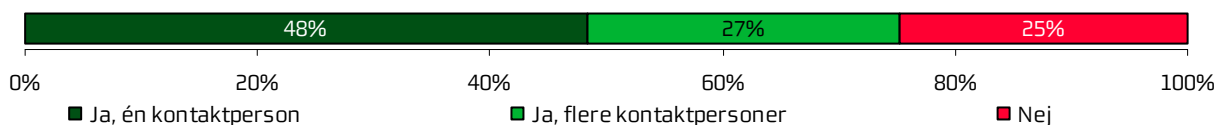
Indretningen i venteværelset (n=191)



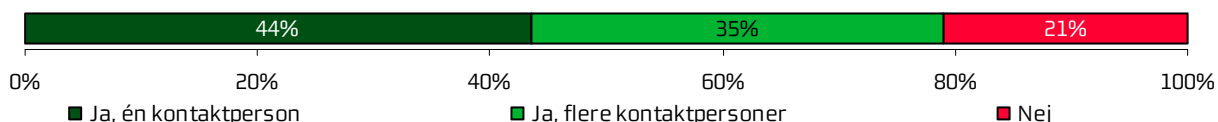
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	94 %	95 %	99 % *	99 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	82 % *	79 % *	96 % *	85 % *	92 % *
Hvor lang var 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?	38 %	42 %	35 %	59 % *	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78 %	77 %	70 %	91 % *	63 % *	80 % *

Personale

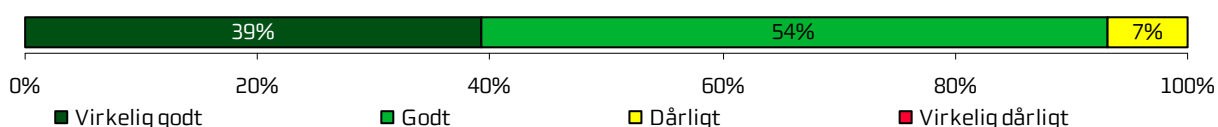
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=115)



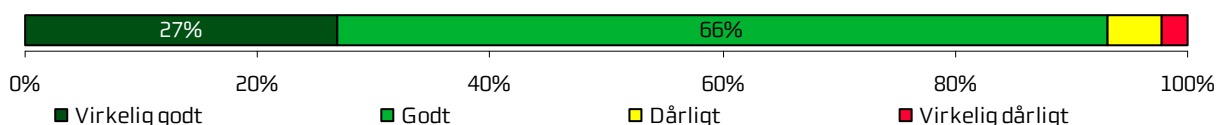
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=59)



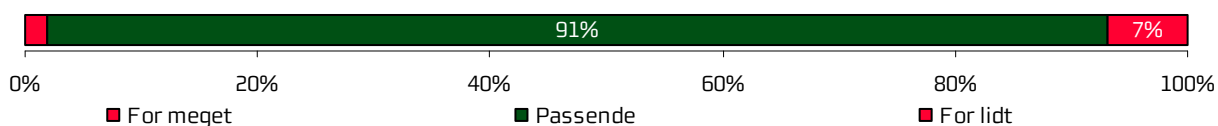
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=45)



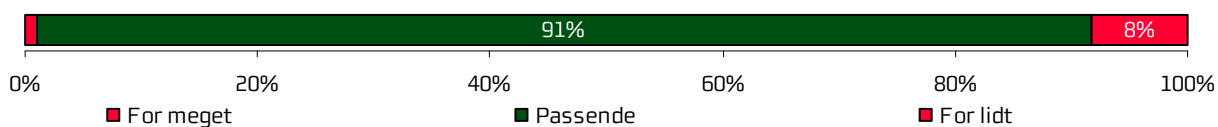
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=179)



Medinddragelse af patienter (n=205)



Medinddragelse af pårørende (n=107)



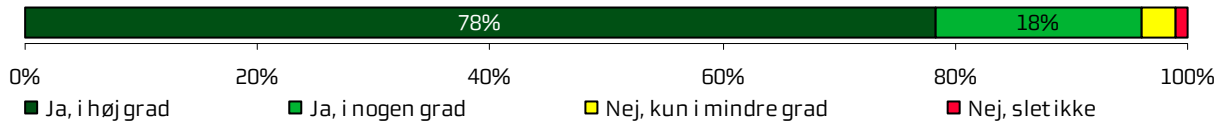
Personalet lyttede med interesse (n=197)



	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)	75 %	72 %	74 %	87 % *	66 %	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	72 %	78 %	92 % *	70 %	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	97 %	100 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	89 %	90 %	97 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	90 %	95 %	96 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	89 %	94 %	95 %	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	92 %	95 %	98 % *	92 %	96 %

Personale (fortsat)

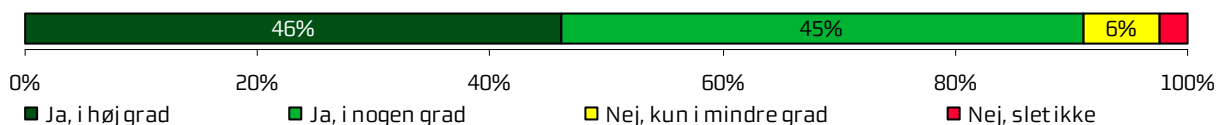
Personalet var gode til deres fag (n=200)



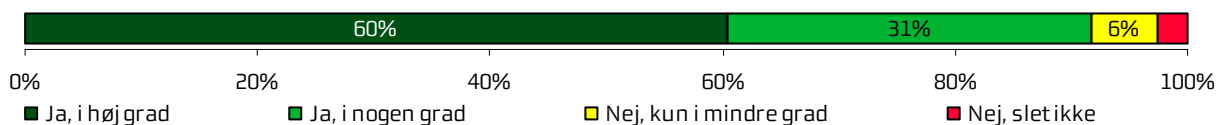
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	94 %	96 %	99 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=203)



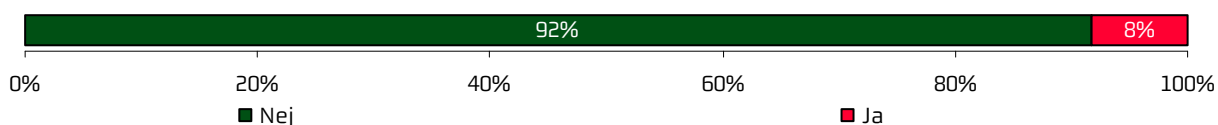
Behandlingen levede op til forventninger (n=194)



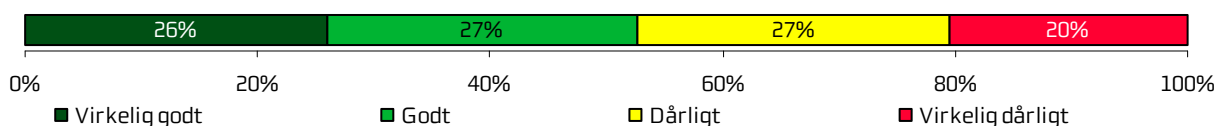
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=175)



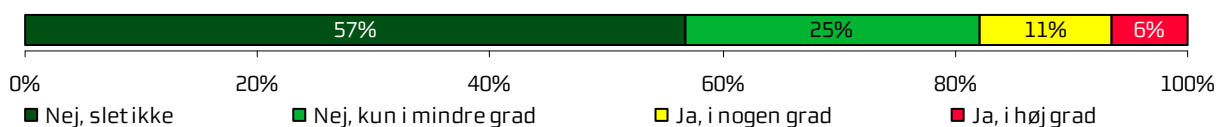
Fejl i forbindelse med besøg (n=203)



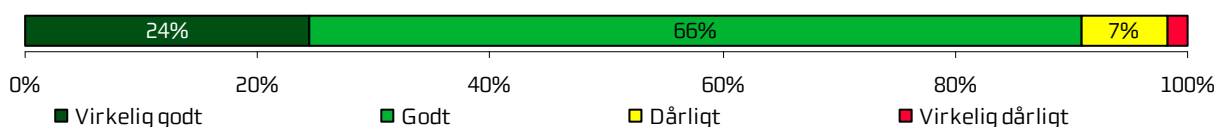
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=198)



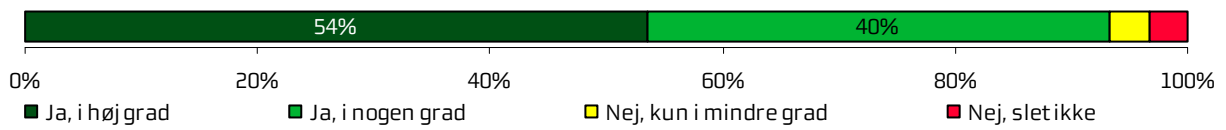
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=110)



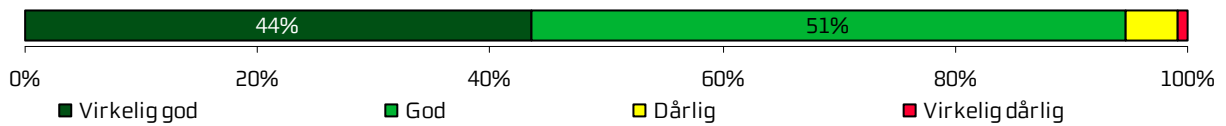
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	87 %	87 %	97 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	90 %	90 %	98 % *	88 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	91 %	93 %	96 %	88 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	89 %	91 %	97 % *	88 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	53 %	51 %	73 %	86 % *	43 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	76 %	79 %	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	84 %	86 %	96 %	89 %	93 %

Information

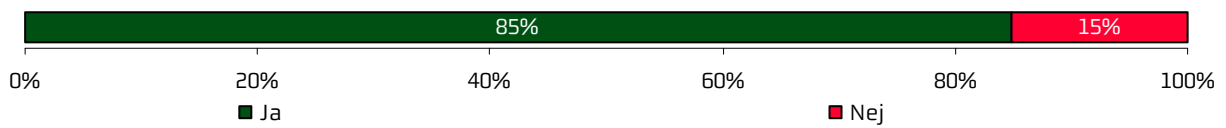
Personalet givet den information, du havde brug for (n=202)



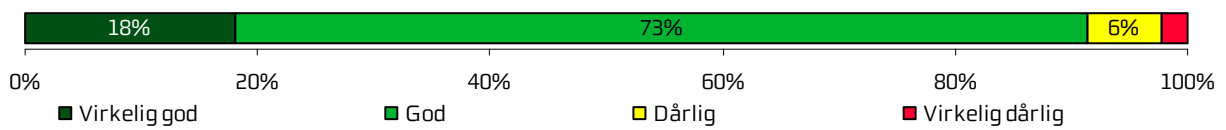
Vurdering af mundtlig information (n=204)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=151)



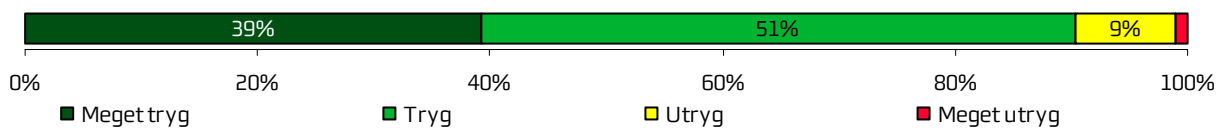
Vurdering af informationsmateriale (n=127)



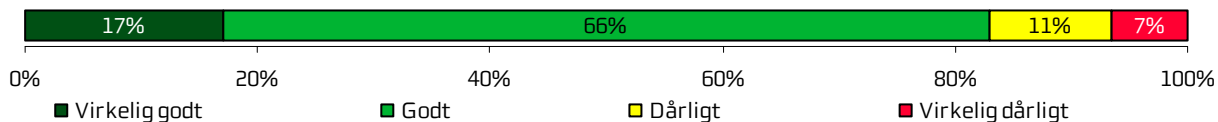
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	86 % *	93 %	97 % *	89 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	92 %	95 %	99 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	91 %	69 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	96 %	88 %	93 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

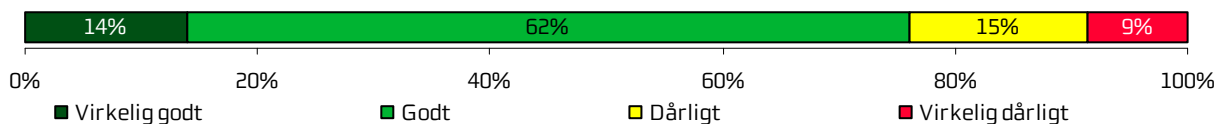
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=199)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



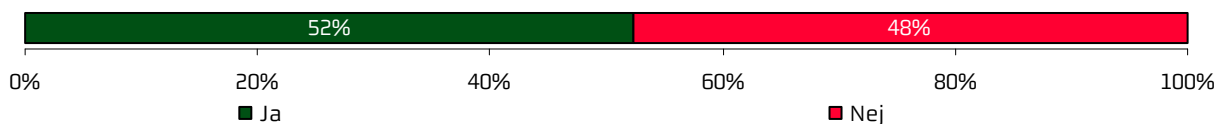
Orientering af praktiserende læge (n=48)



Information om kostens betydning for helbredet (n=49)



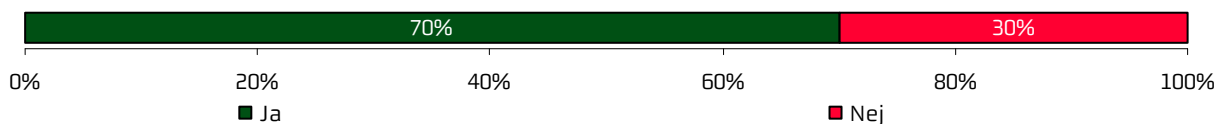
Information om motions betydning for helbredet (n=50)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=41)



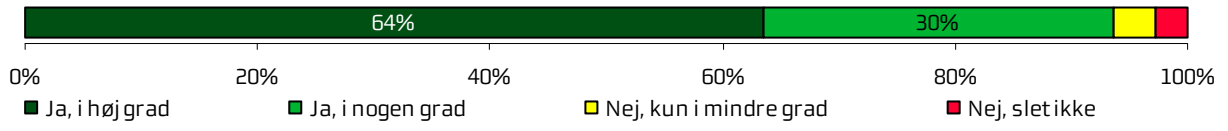
Information om rygningens betydning for helbredet (n=44)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	90 %	92 %	96 % *	88 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	86 %	93 %	95 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76 %	74 %	72 %	94 % *	76 %	84 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	41 %	-	-	79 % *	26 %	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	52 %	-	-	84 % *	35 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	41 %	-	-	74 % *	36 %	56 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	70 %	-	-	82 %	42 % *	65 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=188)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	93 %	95 %	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.: 1111111111

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?		For 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	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. 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	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja		Nej		
		<input type="checkbox"/>		<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet kendte ikke til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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) 52 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 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	52%	100%
Køn		
Mand	55%	53%
Kvinde	45%	47%
Aldersgruppe		
Under 20 år	23%	26%
20-39 år	8%	13%
40-59 år	22%	20%
60-79 år	40%	30%
80 år eller derover	6%	5%

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 sygdoms karakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	209		100%	
Køn				
Mand	114		55%	
Kvinde	95		45%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	49		23%	
20-39 år	16		8%	
40-59 år	47		22%	
60-79 år	84		40%	
80 år eller derover	13		6%	
Skema udfyldt af				
Patienten	157		79%	
Pårørende	42		21%	
Modersmål				
Dansk	188		92%	
Ikke dansk	16		8%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1		0%	
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	23		11%	
H - HAMB	92		44%	
AUDI	93		44%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	58	6	2	179	22
Køn						
Mand	37	56	7	0	97	13
Kvinde	30	61	5	4	82	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	18	74	5	2	43	6
20-39 år	16	69	9	7	13	3
40-59 år	37	58	2	2	44	2
60-79 år	43	49	8	0	71	8
80 år eller derover	50	37	12	0	8	3
Skema udfyldt af						
Patienten	37	55	7	1	135	17
Pårørende	23	69	5	3	38	4
Modersmål						
Dansk	36	57	4	2	161	22
Ikke dansk	12	63	25	0	16	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	35	55	10	0	20	2
H - HAMB	37	57	5	1	82	8
AUDI	32	59	7	3	76	12

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	35	59	5	2	199
Køn					
Mand	35	58	6	1	108
Kvinde	36	59	3	2	91
Aldersgruppe					
Under 20 år	28	67	2	2	49
20-39 år	13	62	13	13	16
40-59 år	37	58	5	0	46
60-79 år	42	53	5	0	77
80 år eller derover	45	55	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	38	55	5	1	150
Pårørende	28	67	2	2	42
Modersmål					
Dansk	37	57	4	2	181
Ikke dansk	19	69	12	0	16
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	36	59	5	0	22
H - HAMB	38	58	3	1	88
AUDI	34	58	6	2	88

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	75	6	1	195
Køn					
Mand	17	76	6	1	106
Kvinde	20	74	6	1	89
Aldersgruppe					
Under 20 år	15	76	9	0	46
20-39 år	13	76	6	6	16
40-59 år	15	79	6	0	45
60-79 år	22	72	5	1	77
80 år eller derover	18	82	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	19	74	5	1	149
Pårørende	13	79	8	0	39
Modersmål					
Dansk	18	75	6	1	177
Ikke dansk	25	70	6	0	16
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	19	81	0	0	21
H - HAMB	16	72	9	2	87
AUDI	20	76	5	0	86

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	20	76	3	0	196
Køn					
Mand	18	77	5	0	107
Kvinde	23	75	1	1	89
Aldersgruppe					
Under 20 år	21	73	6	0	48
20-39 år	26	69	0	6	16
40-59 år	22	76	2	0	46
60-79 år	15	83	1	0	75
80 år eller derover	36	55	9	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	22	75	2	1	148
Pårørende	17	75	7	0	41
Modersmål					
Dansk	17	79	3	1	178
Ikke dansk	56	44	0	0	16
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	29	71	0	0	21
H - HAMB	13	85	1	1	88
AUDI	26	69	6	0	86

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	69	3	3	203
Køn					
Mand	28	67	4	2	112
Kvinde	22	71	2	4	91
Aldersgruppe					
Under 20 år	10	85	4	0	47
20-39 år	0	81	0	19	16
40-59 år	25	69	2	4	47
60-79 år	38	59	2	1	80
80 år eller derover	38	54	8	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	29	64	3	4	153
Pårørende	12	83	5	0	41
Modersmål					
Dansk	25	69	3	3	183
Ikke dansk	25	62	6	7	16
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	35	61	0	4	23
H - HAMB	27	68	2	2	91
AUDI	22	70	5	3	88

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	91	9	170	32
Køn				
Mand	93	7	93	17
Kvinde	89	11	77	15
Aldersgruppe				
Under 20 år	88	12	41	7
20-39 år	68	32	15	0
40-59 år	93	7	42	5
60-79 år	95	5	62	18
80 år eller derover	100	0	10	2
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	129	24
Pårørende	85	15	33	8
Modersmål				
Dansk	90	10	152	31
Ikke dansk	94	6	15	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	100	0	20	3
H - HAMB	88	12	75	13
AUDI	91	9	75	15

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	65	17	6	164	5
Køn						
Mand	9	70	15	5	90	2
Kvinde	15	59	19	7	74	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	68	17	3	41	0
20-39 år	0	68	20	13	15	0
40-59 år	17	60	10	13	41	1
60-79 år	12	66	20	2	58	3
80 år eller derover	0	68	23	10	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	11	66	15	7	124	4
Pårørende	16	60	21	3	33	0
Modersmål						
Dansk	12	68	15	5	146	5
Ikke dansk	14	45	26	14	15	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	15	60	10	15	20	0
H - HAMB	8	65	18	8	71	3
AUDI	14	67	18	1	73	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	15	23	17	45	146	20
Køn						
Mand	17	24	19	40	83	8
Kvinde	13	21	14	52	63	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	17	14	59	37	3
20-39 år	8	13	30	49	14	1
40-59 år	15	32	15	37	32	8
60-79 år	20	22	18	40	55	6
80 år eller derover	13	37	13	38	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	14	24	16	45	110	16
Pårørende	17	17	16	50	30	2
Modersmål						
Dansk	13	24	15	48	129	19
Ikke dansk	28	14	28	29	14	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	22	28	11	39	18	2
H - HAMB	19	17	19	45	64	10
AUDI	9	27	17	47	64	8

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	74	18	4	191	11
Køn						
Mand	2	77	18	3	103	7
Kvinde	8	69	18	4	88	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	4	65	26	4	46	3
20-39 år	0	72	21	7	14	2
40-59 år	5	74	17	4	43	2
60-79 år	5	78	14	2	78	3
80 år eller derover	10	80	10	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	5	76	16	3	145	7
Pårørende	5	65	28	3	40	2
Modersmål						
Dansk	4	74	19	4	172	11
Ikke dansk	19	69	12	0	16	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	9	77	14	0	22	1
H - HAMB	4	70	20	6	84	5
AUDI	5	75	18	2	84	5

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	48	27	25	115
Køn				
Mand	40	33	27	65
Kvinde	60	18	22	50
Aldersgruppe				
Under 20 år	40	31	29	28
20-39 år	44	23	33	9
40-59 år	60	21	18	24
60-79 år	49	26	24	45
80 år eller derover	45	32	23	9
Skema udfyldt af				
Patienten	49	26	24	88
Pårørende	44	30	26	23
Modersmål				
Dansk	48	28	25	104
Ikke dansk	50	20	30	10
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	40	0	60	10
H - HAMB	54	29	17	52
AUDI	45	30	25	53

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	44	35	21	59
Køn				
Mand	32	48	20	31
Kvinde	57	21	22	28
Aldersgruppe				
Under 20 år	36	40	24	17
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	53	37	10	11
60-79 år	43	31	27	23
80 år eller derover	51	32	17	6
Skema udfyldt af				
Patienten	45	34	21	44
Pårørende	33	41	26	12
Modersmål				
Dansk	43	36	21	53
Ikke dansk	39	42	19	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	-	2
H - HAMB	52	37	11	27
AUDI	40	37	23	30

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	54	7	0	45	1
Køn						
Mand	33	54	13	0	24	0
Kvinde	47	53	0	0	21	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	47	0	0	13	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	66	34	0	0	9	1
60-79 år	25	63	13	0	16	0
80 år eller derover	18	61	20	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	54	9	0	34	1
Pårørende	55	45	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	42	51	8	0	40	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	-	-	0	0
H - HAMB	52	43	4	0	23	0
AUDI	27	64	9	0	22	1

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	27	66	5	2	179	23
Køn						
Mand	27	65	6	2	100	10
Kvinde	27	68	3	2	79	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	19	70	5	5	40	6
20-39 år	17	66	9	8	12	4
40-59 år	31	64	5	0	41	5
60-79 år	31	64	4	1	74	8
80 år eller derover	24	76	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	65	5	1	138	17
Pårørende	18	73	3	6	34	5
Modersmål						
Dansk	28	65	4	2	163	21
Ikke dansk	15	77	8	0	13	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	32	63	5	0	19	4
H - HAMB	36	59	2	2	81	10
AUDI	18	73	6	3	79	8

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	91	7	205
Køn				
Mand	1	91	8	112
Kvinde	3	91	5	93
Aldersgruppe				
Under 20 år	2	94	4	49
20-39 år	0	75	25	16
40-59 år	2	94	4	46
60-79 år	2	91	6	82
80 år eller derover	0	92	8	12
Skema udfyldt af				
Patienten	1	92	7	155
Pårørende	5	90	5	42
Modersmål				
Dansk	1	92	7	186
Ikke dansk	12	81	7	16
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	4	91	4	23
H - HAMB	2	91	7	92
AUDI	1	91	8	89

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	107	98
Køn					
Mand	0	92	8	59	53
Kvinde	2	89	8	48	45
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	94	6	37	12
20-39 år	0	100	0	8	8
40-59 år	0	95	5	19	27
60-79 år	3	89	8	35	47
80 år eller derover	0	64	36	8	4
Skema udfyldt af					
Patienten	0	90	10	69	86
Pårørende	4	90	7	30	12
Modersmål					
Dansk	0	91	9	94	92
Ikke dansk	11	80	9	10	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	8	92	0	12	11
H - HAMB	0	91	9	53	39
AUDI	0	90	10	42	47

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	69	26	4	1	197	7
Køn						
Mand	68	27	6	0	107	5
Kvinde	69	26	2	2	90	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	65	32	0	2	46	3
20-39 år	40	40	14	6	15	1
40-59 år	71	24	4	0	45	0
60-79 år	72	24	4	0	80	2
80 år eller derover	82	9	9	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	70	25	5	1	150	4
Pårørende	67	31	0	3	39	3
Modersmål						
Dansk	69	26	4	1	178	7
Ikke dansk	62	31	7	0	16	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	65	30	4	0	23	0
H - HAMB	70	24	4	1	91	1
AUDI	67	28	4	1	82	6

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	78	18	3	1	200	5
Køn						
Mand	79	16	5	0	108	4
Kvinde	77	20	1	2	92	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	21	2	2	49	0
20-39 år	60	26	7	6	15	1
40-59 år	80	16	4	0	46	0
60-79 år	79	18	3	0	79	3
80 år eller derover	100	0	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	79	18	3	1	150	5
Pårørende	76	19	2	2	42	0
Modersmål						
Dansk	80	17	2	1	181	5
Ikke dansk	63	19	18	0	16	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	64	32	5	0	22	1
H - HAMB	83	12	3	1	90	2
AUDI	77	20	2	1	87	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	45	6	2	203	2
Køn						
Mand	43	46	7	3	111	1
Kvinde	49	44	5	1	92	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	43	45	13	0	49	0
20-39 år	37	38	6	19	16	0
40-59 år	51	38	9	2	45	1
60-79 år	52	45	2	1	81	1
80 år eller derover	16	84	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	43	4	3	153	2
Pårørende	38	47	15	0	42	0
Modersmål						
Dansk	46	46	6	2	184	2
Ikke dansk	43	37	13	7	16	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	32	55	9	5	22	1
H - HAMB	53	39	4	3	92	0
AUDI	44	47	8	1	88	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	31	6	3	194	11
Køn						
Mand	61	27	10	2	104	8
Kvinde	60	36	1	3	90	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	38	2	2	48	1
20-39 år	33	47	14	6	15	1
40-59 år	58	28	9	5	44	2
60-79 år	67	27	5	1	76	6
80 år eller derover	73	27	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	61	31	5	3	146	9
Pårørende	62	33	2	2	41	1
Modersmål						
Dansk	63	29	5	3	176	10
Ikke dansk	25	63	12	0	16	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	45	45	5	5	22	1
H - HAMB	72	20	7	1	86	6
AUDI	55	36	5	4	85	4

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	38	3	4	175	26
Køn						
Mand	49	42	3	5	93	18
Kvinde	62	33	2	3	82	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	56	41	3	0	41	8
20-39 år	27	55	0	18	11	5
40-59 år	62	30	5	3	37	7
60-79 år	54	36	3	7	74	6
80 år eller derover	58	42	0	0	12	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	38	3	6	132	19
Pårørende	64	33	3	0	36	6
Modersmål						
Dansk	57	37	3	4	159	23
Ikke dansk	31	46	8	15	13	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	50	44	0	6	18	4
H - HAMB	57	35	1	6	79	12
AUDI	56	36	5	3	77	10

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	203
Køn			
Mand	92	8	112
Kvinde	91	9	91
Aldersgruppe			
Under 20 år	92	8	49
20-39 år	88	12	16
40-59 år	85	15	45
60-79 år	95	5	81
80 år eller derover	100	0	12
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	153
Pårørende	93	7	42
Modersmål			
Dansk	92	8	185
Ikke dansk	86	14	15
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	86	14	21
H - HAMB	90	10	92
AUDI	94	6	89

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	26	27	27	20	15	1
Køn						
Mand	33	22	33	12	9	0
Kvinde	16	33	18	33	6	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	56	15	29	0	7	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	27	28	9	11	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	22	31	23	24	13	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	-	-	2	1
H - HAMB	38	25	25	13	8	0
AUDI	0	40	20	40	5	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	57	25	11	6	198	7
Køn						
Mand	55	29	11	5	110	2
Kvinde	59	21	11	9	88	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	59	20	14	6	49	0
20-39 år	59	21	6	13	15	1
40-59 år	53	24	13	11	45	1
60-79 år	57	29	11	2	78	4
80 år eller derover	55	36	0	9	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	58	25	10	7	148	7
Pårørende	57	21	17	5	42	0
Modersmål						
Dansk	58	25	11	6	179	7
Ikke dansk	57	20	11	11	16	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	62	29	10	0	21	2
H - HAMB	48	30	15	7	89	3
AUDI	62	21	9	8	87	2

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	66	7	2	110	53
Køn						
Mand	28	63	8	1	67	24
Kvinde	19	72	7	2	43	29
Aldersgruppe						
Under 20 år	5	78	13	4	23	18
20-39 år	15	69	16	0	7	5
40-59 år	47	44	10	0	33	11
60-79 år	16	79	2	2	38	19
80 år eller derover	34	66	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	64	7	2	86	37
Pårørende	11	79	10	0	20	14
Modersmål						
Dansk	25	67	5	2	98	51
Ikke dansk	20	48	32	0	10	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	36	45	18	0	11	6
H - HAMB	23	70	4	4	57	22
AUDI	20	71	10	0	41	25

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	54	40	4	3	202
Køn					
Mand	54	40	4	3	111
Kvinde	53	40	3	4	91
Aldersgruppe					
Under 20 år	45	48	4	2	48
20-39 år	26	55	7	12	16
40-59 år	59	37	2	2	46
60-79 år	60	33	4	3	82
80 år eller derover	60	40	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	54	38	4	4	152
Pårørende	50	46	2	2	42
Modersmål					
Dansk	54	40	3	4	183
Ikke dansk	45	43	12	0	16
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	57	39	4	0	23
H - HAMB	57	34	2	7	91
AUDI	51	44	5	1	87

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	44	51	4	1	204
Køn					
Mand	41	54	4	1	111
Kvinde	47	47	5	1	93
Aldersgruppe					
Under 20 år	32	62	6	0	49
20-39 år	20	60	14	6	15
40-59 år	51	49	0	0	46
60-79 år	53	41	5	1	82
80 år eller derover	33	67	0	0	12
Skema udfyldt af					
Patienten	46	48	5	1	154
Pårørende	35	60	5	0	42
Modersmål					
Dansk	44	52	4	1	185
Ikke dansk	32	55	12	0	16
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	61	30	9	0	23
H - HAMB	51	44	3	2	91
AUDI	34	62	4	0	89

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	85	15	151	50
Køn				
Mand	85	15	82	28
Kvinde	84	16	69	22
Aldersgruppe				
Under 20 år	86	14	37	12
20-39 år	70	30	10	6
40-59 år	92	8	36	10
60-79 år	83	17	58	21
80 år eller derover	80	20	10	1
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	112	40
Pårørende	85	15	33	9
Modersmål				
Dansk	86	14	132	50
Ikke dansk	75	25	16	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	87	13	15	8
H - HAMB	85	15	65	25
AUDI	84	16	70	17

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	73	6	2	127	15
Køn						
Mand	13	77	9	1	68	9
Kvinde	24	70	3	3	59	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	22	78	0	0	32	2
20-39 år	13	74	13	0	8	1
40-59 år	16	78	3	3	31	5
60-79 år	19	67	10	4	48	5
80 år eller derover	13	74	13	0	8	2
Skema udfyldt af						
Patienten	16	72	9	3	93	13
Pårørende	21	79	0	0	29	2
Modersmål						
Dansk	15	77	6	2	111	13
Ikke dansk	36	50	8	6	14	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	38	54	8	0	13	1
H - HAMB	18	72	6	4	50	9
AUDI	14	78	6	2	63	5

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	51	9	1	199
Køn					
Mand	37	53	10	0	110
Kvinde	42	49	7	2	89
Aldersgruppe					
Under 20 år	47	49	2	2	47
20-39 år	13	68	14	6	16
40-59 år	33	57	9	0	45
60-79 år	46	44	10	0	80
80 år eller derover	18	63	19	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	37	53	9	1	152
Pårørende	48	45	5	3	40
Modersmål					
Dansk	41	51	7	1	182
Ikke dansk	20	46	34	0	15
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	27	45	27	0	22
H - HAMB	36	55	8	1	91
AUDI	45	49	5	1	86

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	17	66	11	7	30	9	158
Køn							
Mand	6	69	19	6	17	5	87
Kvinde	31	62	0	7	13	4	71
Aldersgruppe							
Under 20 år	13	75	0	13	8	0	40
20-39 år	20	59	21	0	5	1	10
40-59 år	-	-	-	-	2	3	41
60-79 år	11	78	0	11	9	4	62
80 år eller derover	17	49	34	0	6	1	5
Skema udfyldt af							
Patienten	15	64	16	5	20	8	121
Pårørende	13	74	0	13	8	1	32
Modersmål							
Dansk	22	69	5	5	23	7	150
Ikke dansk	0	58	30	13	7	2	6
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	-	-	4	1	17
H - HAMB	9	82	0	9	11	5	74
AUDI	20	60	13	7	15	3	66

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	14	62	15	9	48	146
Køn						
Mand	15	68	10	7	31	78
Kvinde	12	52	25	12	17	68
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	48	34	17	12	35
20-39 år	21	61	0	18	5	11
40-59 år	43	57	0	0	9	37
60-79 år	10	73	11	6	19	56
80 år eller derover	-	-	-	-	3	7
Skema udfyldt af						
Patienten	16	69	9	6	36	111
Pårørende	0	39	40	20	10	31
Modersmål						
Dansk	16	58	15	10	41	135
Ikke dansk	0	85	15	0	7	9
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	-	-	-	-	2	20
H - HAMB	23	69	4	4	26	64
AUDI	5	50	30	15	20	61

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	41	59	49	145
Køn				
Mand	48	52	31	76
Kvinde	28	72	18	69
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	43
20-39 år	-	-	3	13
40-59 år	52	48	15	30
60-79 år	34	66	26	49
80 år eller derover	-	-	1	10
Skema udfyldt af				
Patienten	44	56	41	105
Pårørende	19	81	5	36
Modersmål				
Dansk	47	53	36	140
Ikke dansk	29	71	11	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	50	50	12	10
H - HAMB	43	57	30	58
AUDI	14	86	7	76

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	52	48	50	143
Køn				
Mand	60	40	29	78
Kvinde	42	58	21	65
Aldersgruppe				
Under 20 år	60	40	5	42
20-39 år	-	-	4	12
40-59 år	57	43	14	31
60-79 år	36	64	25	50
80 år eller derover	-	-	2	8
Skema udfyldt af				
Patienten	57	43	41	104
Pårørende	32	68	6	35
Modersmål				
Dansk	58	42	38	137
Ikke dansk	43	57	10	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	64	36	11	11
H - HAMB	50	50	32	56
AUDI	43	57	7	75

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	41	59	41	152
Køn				
Mand	52	48	25	82
Kvinde	24	76	16	70
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	46
20-39 år	-	-	1	14
40-59 år	60	40	15	30
60-79 år	34	66	23	53
80 år eller derover	-	-	1	9
Skema udfyldt af				
Patienten	45	55	35	110
Pårørende	-	-	3	38
Modersmål				
Dansk	43	57	32	144
Ikke dansk	44	56	7	8
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	50	50	8	13
H - HAMB	48	52	27	61
AUDI	0	100	6	77

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	70	30	44	150
Køn				
Mand	85	15	26	81
Kvinde	49	51	18	69
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	47
20-39 år	-	-	3	13
40-59 år	77	23	17	27
60-79 år	62	38	22	55
80 år eller derover	-	-	2	8
Skema udfyldt af				
Patienten	76	24	38	108
Pårørende	-	-	3	38
Modersmål				
Dansk	74	26	35	141
Ikke dansk	61	39	8	8
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	70	30	10	12
H - HAMB	76	24	29	60
AUDI	40	60	5	77

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	64	30	4	3	188	14
Køn						
Mand	66	27	5	2	103	8
Kvinde	61	33	2	4	85	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	37	2	2	46	3
20-39 år	33	42	17	8	12	4
40-59 år	61	36	0	2	44	2
60-79 år	74	21	4	1	76	4
80 år eller derover	60	20	10	10	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	28	4	3	143	10
Pårørende	58	36	3	3	39	3
Modersmål						
Dansk	67	28	2	3	170	14
Ikke dansk	31	51	18	0	16	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	52	38	5	5	21	1
H - HAMB	72	22	3	2	86	5
AUDI	58	36	4	3	80	8

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

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			18
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			13
Pleje			4
Relationer til personale			8
Ventetid			6

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Modtagelsen
4	Lidt for lang vente tid.	God
6	Alt går fint.	Virkelig god
7	Jeg var til scanning og orientering i ambulatoriet samt indlagt til operation. Jeg besvarer spørgsmålene om mine besøg i ambulatoriet.	Virkelig god
9	Min tid var flyttet, uden at jeg havde fået besked, så jeg blev bedt om at komme tilbage tre måneder senere.	Virkelig dårlig
10	Ingen. Fungerede fint. Let at finde.	God
ID	Kommentarer - H - HAMB	Modtagelsen
2	Hurtig og klar besked.	Virkelig god
3	Jeg er altid blevet modtaget af flinke sygeplejersker og sekretærer. Og tak for det.	Virkelig god
4	Jeg har været på afdelingen rigtigt mange gange! Har prøvet alt fra at vente fem minutter til halvanden time. [].	God
7	Var lidt sur over, at jeg ikke var "kodet" ind i systemet hos Jer, da jeg nu stod med beviset i min hånd, en indkaldelse fra Jer af! Blev dog booket ind senere på dagen. Havde tid [om morgenen], fik tid [over middag]. Kommer fra [anden by]. Øv, træls.	God
9	Overladt til sig selv. Ingen orientering omkring forventet ventetid, som var mere end tre timer. Tre timer er lang tid, når man har meget ondt (akut patient).	Dårlig
10	Modtagelsen er god, men der mangler plads i venteværelset, der føles meget tæt og varmt.	God
20	Venlige sygeplejersker, dog vidste de ikke særlig meget om, hvad der foregik.	God
21	God modtagelse af venligt personale, der beklagede, at der var ventetid.	God
24	Andet sygehus har meget at lære af Aarhus, da der altid er lang ventetid der. Sidste gang jeg var der, varede det to og en halv time, inden jeg kom ind.	Virkelig god
30	Gælder receptionen. Meget, meget sur dame.	Virkelig dårlig
32	Dejligt at der ikke var ventetid i forhold til den aftalte tid til min undersøgelse.	Virkelig god
41	Dem, der sidder bag skrivebordene bag skranken, bør rejse sig og tage imod patienterne helt fremme, og i øvrigt bør skranken åbnes op, så det bliver en venlig, men fortrolig modtagelse. Så bør lokalet nyindrettes. I stedet for at lave hjemmebiks, så brug nogen, der har forstand på at gøre det lyst og venligt.	God
ID	Kommentarer - AUDI	Modtagelsen
5	Venlig og smilende.	God
7	Personalet i receptionen kunne godt være lidt mere serviceminded med et lille smil og øjenkontakt, straks man henvender sig. Man har ikke noget imod at vente til de har tid, men vil gerne lige sikre, at de har set en.	God
9	Fandt den forkerte henvendelsesskranke.	God
10	Personalet er altid utrolig søde og venlige. Stor ros til alle på hele afdelingen.	Virkelig god

- 12 Sekretæren ænsede mig overhovedet ikke, da jeg henvendte mig ved skranken, hun var optaget af at snakke privat med en kollega. Da hun endelig kigger henvender sig til mig er det med et: "Ja?" uden et smil. Jeg skal have kørselsgodtgørelse, hvorefter hun finder det skema, der skal udfyldes. Hun begynder at udfylde det, men siger så hurtigt: "Det kan du også lige selv udfylde", hvorefter hun fortsætter snakken med sin kollega. Dette er ikke et enestående tilfælde. Jeg [blev opereret i 2008] og har efterhånden været der en del gange, men har faktisk ALDRIG oplevet, at sekretæren i modtagelsen har været særlig venlig. Virkelig dårlig
- 13 Nu har jeg været der [nogle] gange, og hver gang, når jeg henvender mig, kan de ikke lige se/finde mig (??) med det samme. God
- 14 Mine høreapparaters garanti udløb i [starten af] 2012. Jeg henvendte mig til Audiologisk Klinik i [slutningen af] 2011 for at høre, hvornår jeg kunne få dem skiftet. Svaret var i [efteråret] 2013, så jeg henvendte mig til min hørelæge, og købte selv høreapparat, da jeg ikke ville gå med høreapparat uden garanti. Så jeg må henvende mig på Audiologisk Klinik inden [starten af] 2016. God
- 15 Rigtig fin. Virkelig god
- 16 Søde og venlige læger og ja, hele personalet. Virkelig god
- 23 Nej (de var søde og venlige). Virkelig god
- 24 Efter henvisning fra min praktiserende ørelæge og brev [] fra Audiologisk Klinik med tilbud om undersøgelse i [] 2014, ventede jeg ca. to år, før jeg henvendte mig til ambulatoriet for at forhøre mig om ventetiden stadig var den samme, og at jeg stillede mig til rådighed ved evt. andres afbud, at jeg i så fald kunne komme med kort varsel. Ambulatoriet meddelte da, at de netop havde besluttet at arbejde tre lørdage for at afkorte ventetiden, og at jeg kunne komme med i den gruppe. Det sagde jeg ja tak til. Det blev [tre datoer i foråret/sommeren]. God
- 25 Ingen problemer. God
- 26 Jeg skal møde [flere] gange til en videnskabelig undersøgelse []. Tidspunktet var hver gang [det samme om eftermiddagen], der var aldrig nogen i informationen, når jeg ankom, som jeg kunne melde mig til. Dårlig
- 27 Er altid i tvivl, om man skal henvende sig i stuen eller ovenpå eller bare sætte sig i et af de fire venteværelser. Skilt med, hvad man skal, ville hjælpe meget. Dårlig
- 29 Venlig personale. For lidt plads i venteværelse, særligt med børn, der har brug for klapvogn. Uoplyst
- 30 Den fjerde gang, vi var i ambulatoriet, kom vi to timer for sent, fordi vi kørte helt forkert [] og kom ind på det forkerte hospital. Da vi nåede frem, kom vi alligevel ind til de aftalte samtaler, og det synes vi var rigtig fedt! Stor ros til personalet. Uoplyst
- 31 Måske skulle man tage hensyn til, at det er hørehæmmede! Tal tydeligt. God
- 35 Blev indkaldt en søndag. Kan ikke huske datoen, men var alene, sad i venteværelset og blev indkaldt af personalet til scanning, og det var det. Så ikke andre end mig selv og personalet var tilstede. Uoplyst
- 37 Lidt ligegyldig. Ikke en glad velkomst. God
- 38 Jeg [har svært ved at høre], når mit navn råbes op. Når der kommer en person, kan jeg ikke forstå vedkommende, og det er først efter mange forsøg, at vedkommende finder mig, fordi jeg ikke reagerer og så må det være mig, der skal op. Jeg foreslår, at I laver et nummersystem, hvor man kan trække på et nummer, når man skal sidde i et venteværelse, og så kan man se på en viser, hvornår det er ens tur. Virkelig dårlig
- 41 Venter alt for lang tid. Virkelig dårlig
- 45 Telefonisk henvendelse er til tider nærmest umuligt. God

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**Hvilke(n) fejl oplevede du?**












ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Fejlhåndtering
2	Dette er lidt svært, men jeg var til røntgen for at se på, hvordan jeg synker. På den afdeling havde jeg indtryk af, at de sagde, jeg havde svært ved at synke fast føde. Da jeg kom til efterfølgende samtale, sagde lægen, at jeg havde svært ved at synke flydende emner. Skal sige, at jeg ikke har gjort opmærksom på dette, da jeg endnu ikke er færdig med undersøgelserne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
3	Som hørehæmmet var jeg ikke i stand til at høre lægens spørgsmål og svar og måtte have oversættelse af sygeplejerske.	Uoplyst
4	Jeg fik en ekstra operation på grund af blødning efter operationen.	Virkelig godt
5	Efter min operation smager alt mad mærkeligt. Jeg ved ikke, om dette er en fejl?	Uoplyst
ID Kommentarer - H - HAMB		Fejlhåndtering
2	Da der en gang var en patient med samme navn, blev vi byttet rundt, indtil personnummeret blev tjekket. Der skete ikke fejl, men en utilsigtet hændelse.	Virkelig godt
4	Jeg skulle lægges i narkose før operation og havde specifikt bedt om et varmetæppe, fordi jeg ved, jeg går i krampe, når jeg vågner. [Ved flere af operationerne] fik jeg ikke tæppet, SELVOM de havde lovet mig det. Jeg gik i krampe [disse] gange. Efter den ene gang var læge NN eller anden læge NN oppe og undskyldte. Tak for det!!	Uoplyst
13	Apoteket havde leveret forkert medicin. Behandlingen måtte derfor udsættes.	Virkelig godt
16	Jeg oplevede ved en indkaldelse, at en læge glemte mig. Har måttet køre tilbage.	Virkelig godt
25	Manglende videregivende information i forhold til, at jeg [havde] en [] aftale med ambulatoriet om, at de skulle ringe til mig [], hvorefter jeg ville komme, så hurtigt jeg kunne. Var blevet ringet til og stod og ventede i venteværelset, hvorefter de i mellemtiden havde indkaldt en anden fra venteværelset og gentagende gange prøvede at få mig til at blive stående og vente i venteværelset, for det tog vist ikke så lang tid []. Kunne ikke holde ud at stå og vente i venteværelset [], men holdt ud og gav alligevel 30 minutters ventetid i et lokale, jeg ikke kan holde ud at opholde mig i. Derefter aftalte jeg [], at de igen kunne ringe til mig [andetsteds] og sad klar med min mobil. Ventede der yderligere 30 minutter og vendte tilbage [], hvor en sygeplejerske sagde, at de havde haft ringet til mig og derfor igen taget en anden patient ind til undersøgelse, fordi jeg ikke kom. [Men min mobil havde ikke ringet]. Der er åbenbart ikke plads til patienter, der har svært ved at være på et hospital, og man opdaterer sig åbenbart ikke omkring patientens specielle situation i forhold til ophold på hospitaler.	Virkelig dårligt
34	Fra første undersøgelse til efterfølgende MR-scanning blev jeg "glemt"! Efter telefonisk henvendelse blev sagen taget op meget hurtigt. Men tid for mulig scanning var langt ude i fremtiden. Efter scanning blev min samtale om resultatet aflyst med en times varsel. Nu var billederne blevet borte.	Godt
36	Ingen.	Uoplyst
37	Jeg skulle efterfølgende modtage en tid til MR-scanning med posten, men hørte intet. Da vi kontaktede afdelingen efter et stykke tid, viste det sig, at henvisningen til afdelingen for scanning slet ikke var sendt, men lå i min journal.	Godt
40	Skulle have været skrevet op til behandling i fuld narkose. Dette blev afvist, fordi pågældende læge var 100 procent sikker på, at der ikke var noget at komme efter.	Dårligt
ID Kommentarer - AUDI		Fejlhåndtering
6	At en vurdering ikke blev korrekt, man læste ikke journalen ordentlig. Derefter kan vi så slås i flere uger for overhovedet at få fat på afdelingen.	Virkelig dårligt

-
- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 18 | At se i min E-journal, hvor der stod, jeg var udeblevet til undersøgelsen, hvilket ikke passede, men fik heller ingen information om det. | Uoplyst |
| ✎ 20 | Fejl ved udleveret høreapparat. Måtte selv tage initiativ til at få det rettet. | Godt |
| ✎ 21 | Når man som teenager får at vide af lægen (når man kommer, fordi man har svært ved at høre), at når I ikke kan finde et målbart svar, er det psyken, det er galt med. ØV, sikke en behandling. | Virkelig dårligt |
| ✎ 27 | Det virker nogle gange som om, at information forsvinder, hver gang man går fra en funktion til næste. Eksempelvis fra læge til dem, der laver aftryk af propper. | Godt |
| ✎ 43 | Fire forskellige audiologier. Fire forskellige behandlinger. Og det virker fortsat ikke, har tænkt mig at skrive en lille artikel. | Dårligt |

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**








ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Samlet indtryk
1	Alt det personale, jeg mødte, var yderst kompetente og venlige.	Virkelig godt
2	Jeg startede dette forløb i sommeren 2012, og der er stadig intet sket for at løse mine problemer.	Godt
3	Savnede undersøgelser mellem vedtagelse af operation og besked om tidspunkt for operation. Ingen kontrol i de måneder, som man venter.	Godt
5	Kun det, at min smag har ændret sig.	Virkelig godt
6	Helt fint.	Godt
7	Vi oplevede et utroligt positivt forløb for min mor. Eneste minus var scanningen, som hun ikke kunne fuldføre. En af os skulle nok have været med inde for forklare, hvad der skulle ske. Min mor er meget åndsfrisk, men forstod ikke helt, hvad der skulle ske. Men det er nok heller ikke hver dag, I har en [ældre dame] til scanning.	Virkelig godt
8	Ja, man bliver ikke taget alvorligt.	Dårligt
10	Jeg havde nul minutters ventetid ved første besøg og 30 minutter ved andet besøg, så det er svært [at vurdere ventetiden generelt].	Godt
ID	Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
1	Jeg synes, det er godt, at man efter høreprøverne kommer ind til lægen.	Virkelig godt
3	Nej.	Godt
6	Modtagelsen i receptionen var noget rod. Ellers var alt ok.	Virkelig godt
7	En fantastisk god læge.	Virkelig godt
8	Der var for mange forskellige læger, der undersøgte mig i hele forløbet af min sygdom, synes jeg. [] Ellers er jeg tilfreds.	Godt
10	Et godt forløb, der dog ved det sidste besøg (opfølgning på operation) kunne have været foretaget telefonisk, idet der ikke blev foretaget undersøgelse, men kun en samtale.	Virkelig godt
11	Ja, kom til afdelingen. Lægen var syg. Personalet vidste ikke, hvad de gjorde.	Uoplyst
15	Det ville have været rart, hvis det havde været den samme læge til samtalerne efter operationen. Kan måske tilskrives ferieperioden.	Godt
18	Gerne den samme person hver gang.	Godt
20	Forsinkelse, ventede i en seng i næsten seks timer, før jeg kom ind til selve operationen. Og jeg fik ikke at vide hvorfor på noget tidspunkt. Dette var en rigtig træls oplevelse, da man i forvejen er nervøs, og ventetid ikke forbedrer det...	Godt
22	Meget fin behandling. Omsorgsfulde.	Godt
25	Har op til to gange før oplevet at blive glemt i køen og ventet i over en time for at komme ind til selve undersøgelsen, samtidig med at personalet forsøgte at overtale mig til at vente i venteværelset med tom snak om, at der "liiige går et øjeblik" eller "vi kan ikke sige noget om ventetiden, men prøv at vente lidt her". Høreprøven er oftest hurtigt overstået, men har oplevet gang på gang, at der går rigtig lang tid, før man bliver kaldt ind til selve undersøgelsen. At blive	Virkelig dårligt










glemt i bunken af køen ved tidligere besøg, op til over 60 minutter, at blive glemt i kantine med brev om, at de havde haft ringet til mig i kantine, hvilket var usandt og dernæst blive presset til af personalet at vente et sted, der føles ubehageligt frem for at videregive information om, at de skal ringe til mig, gør, at jeg virkelig har fået en markant dårlig oplevelse af at føle mig tilsidesat og gang på gang glemt af et inkompetent personale, herunder indgår også sygeplejersker. (En undtagelse er en [] sekretær, som jeg fornemmede på empatisk vis ville prøve at finde ud af hvornår jeg kunne komme ind til undersøgelsen.) Oplevelser der bekræfter mig i, at det er et hospital, hvor man ikke tager patienter alvorligt og respektere dem for at have nogle angstlignende oplevelser med et hospital og ikke ajourfører sig på forhånd med, hvilke patienter der har svært ved hospitalsbesøg. Ligeledes bekræfter mig i, hvorfor jeg som patient ikke skal føle mig godt tilpas ved at møde op, for en enkelt dårlig oplevelse er en for meget og gør, at jeg IKKE har lyst til at møde op igen. Har aldrig forstået, hvordan det kan være SÅ dårligt på Audiologisk Afdeling gentagende gange og så godt på et andet sygehus, når man møder op der, hvor forholdene er helt i top?

- | | |
|---|---------------|
| <p> 26 Højt lægefagligt forløb. Meget engageret lægelig indsats.</p> | Virkelig godt |
| <p> 28 Var til kontrol [] og får at vide, der [skal laves et indgreb]. I dag [] har jeg stadig ikke fået en indkaldelse.</p> | Godt |
| <p> 29 Alt for lang ventetid til at få tid til første indkaldelse. Ti måneders ventetid på operation efter henvisning.</p> | Godt |
| <p> 30 Ventede kun på en læge NN i kort tid. Han havde lige startet en operation. Det har jeg meget forståelse for.</p> | Virkelig godt |
| <p> 32 Jeg er taknemmelig for personalets venlige måde at være på.</p> | Godt |
| <p> 33 Jeg går til kontrol i tumor-amb/hals på 3 sal. Det er et meget mindre og mere intimt amb end på 1 sal. Det meste af personalet der, kender mig og er altid søde, hilser og meget imødekomende. Man sidder på gangen og venter, og det er måske ikke altid heldigt.</p> | Virkelig godt |
| <p> 34 Anden samtale var fin. Blev henvist til anden undersøgelse.</p> | Uoplyst |
| <p> 35 Synes, det er lang tid at skulle vente, når man ikke får at vide, der er ventetid. Ventede en time og tyve minutter og måtte til sidst selv op at spørge, om de havde glemt mig.</p> | Dårligt |
| <p> 37 Igen pga. min henvisning til scanning ikke var sendt.</p> | Godt |
| <p> 38 Personalet var venlige, opmærksomme, omsorgsfulde og virkede meget professionelle!</p> | Virkelig godt |
| <p> 39 Der kom [intet] konkret resultat fra mit behandlingsforløb.</p> | Dårligt |

ID Kommentarer - AUDI

Samlet indtryk

- | | |
|--|---------------|
| <p> 1 Fornemmede, at de ikke var helt klar over, hvorfor vi var der. Gav dem en nærmere forklaring. Bør ikke være nødvendigt.</p> | Godt |
| <p> 4 Vi var oppe på klinikken, da vores søn skulle have en ekstra []screening, da han havde fået antibiotika efter fødslen. []. Fantastisk personale og ingen ventetid.</p> | Virkelig godt |
| <p> 6 Vi mangler information om (på forhånd), hvad der skal ske, hvem man skal møde, hvem der har ansvar for hvad. Man kommer til at stille de forkerte spørgsmål på/til de forkerte personer.</p> | Dårligt |
| <p> 8 Vedrørende venteværelse: Venteværelset meget lille til mange ventende personer. Ellers ikke yderligere kommentarer.</p> | Virkelig godt |
| <p> 9 Jeg måtte vente forgæves på samtale med læge NN og anden læge NN under undersøgelsesforløbet før indlæggelse. Især lægen som skulle operere mig, savnede jeg en samtale med før operationen. Den 'samtale' fandt sted, mens jeg lå på operationsbordet og skulle gøre klar.</p> | Dårligt |
| <p> 10 Vores lille dreng skulle i narkose [igen], og hver gang får vi en god snak om, hvad der skal ske, og hvordan han reagerer på narkosen. Som forældre hjælper det utrolig meget i en ellers meget svær situation.</p> | Virkelig godt |
| <p> 12 NN er min kontaktperson, og har kun ros tilovers for hende. Hun svarer hurtigt på mine mails,</p> | Godt |

	hvis jeg lige har et spørgsmål. Og sidste gang jeg var af sted, ville jeg gerne have min tid ændret. Og det blev den lige med det samme af NN. Hun er også rigtig behagelig at komme ind til, når jeg har været til lydjustering.	
	13 ALT for lang ventetid fra du bestiller tid til behandling.	Godt
	19 Utrolig lang ventetid mellem de forskellige fagpersoner. Har flere gange oplevet at vente en til halvanden time mellem f.eks. høreprøve og lægesamtale. Eller ved lægesamtale og høreopfølgning.	Godt
	21 Tænk, før I taler, også til unge mennesker!	Virkelig dårligt
	24 1. møde. Høretest forløb perfekt	Dårligt
	2. møde. Udlevering af høreapparat: Jeg havde fået en afstøbning af øret. Jeg syntes, at den var generende i øret og at jeg fik "osteklokke". En meget venlig [ansat] fandt i stedet en løsning med tube og tip.	
	3. møde: Tube var for kort og faldt ud. Jeg fik en anden tube og tip. Jeg syntes, at lyden var metallisk. Den blev ændret.	
	4. møde: Tube var for lang og fyldte godt i ørerne. Jeg fik en anden tube og tip. Jeg syntes, at lyden var metallisk, og den blev ændret.	
	5. møde: Tube og tip passer i øret. Jeg havde ikke kunnet bruge høreapparatet, fordi det hvinede i ørerne.	
	6. møde: Lyden blev ændret. Det hvinede stadig, når jeg havde armen oppe ved øret eller nærmede mig et andet menneske. Lyden var for høj. Jeg brugte ikke høreapparaterne. Konsultationer i Aarhus var hermed slut. Jeg brugte ikke høreapparaterne, før jeg konsulterede Sundhedscentret [i anden by], som ændrede høreapparaterne med hensyn til genlyd m.m. Nu bruger jeg dem dagligt. Jeg vil så nødig kritisere, men med en ventetid på Audiologisk Klinik på godt to år, synes jeg, at tiden burde have været udnyttet bedre, eller at jeg har spildt meget af jeres tid!	
	25 Ingen kommentar.	Godt
	28 Nej, men træt efter operationen, der jo var som det er i forhold til min alder.	Godt
	31 Det er svært at sige, da min behandling ikke er afsluttet.	Godt
	37 Jeg har tydelig gjort opmærksom på, hvorfor jeg kommer, alligevel tror de noget andet. Og jeg er blevet spurgt til, om jeg havde behov for at tale med en læge, hvortil jeg har takket nej. Og nu viser det sig, at jeg skal tale med en læge, siger reglerne.	Dårligt
	42 Nu har NN kun været på høreklinikken for at blive screenet. En undersøgelse, der tager minimal tid, og vi er altid kommet hurtigt til og hurtigt ud. Derimod er andet barn, NN altid inde i længere tid. Dog har ventetiden altid været kort, dygtigt og kompetent personale, flinke læger. Alt i alt en god oplevelse hver gang.	Godt

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Samlet indtryk
1	Læge NN orienterede mig grundigt.	Virkelig godt
2	Mener ikke, jeg har fået informationsmateriale.	Godt
3	Man er nervøs i ventetiden.	Godt
6	Alt var fint.	Godt
11	Man får mange papirer tildelt/tilsendt. Jeg kunne forestille mig, at mange borgere kunne blive lidt forvirrede heraf, hvis man ikke i det daglige håndterer papirer. Man møder mange sygehuspersonaler undervejs, måske en samlet liste med navne/stillinger [ville være en god ide]. Ja, det giver jo blot mere papir, men alligevel.	Godt
ID Kommentarer - H - HAMB		
3	Jeg har fået mundtlig information og ikke andet.	Godt
10	Ingen yderligere kommentarer.	Virkelig godt
15	Man skal huske at spørge til det, jeg synes at mangle (strålebehandling).	Godt
23	Jeg fik at vide, at smerterne ville fortage sig efter noget tid. Har stadig ondt efter otte måneder og er stadig påvirket af operationen. Har været til tjek tre gange, og der er ikke nogen, der kan sige, hvorfor jeg har ondt og har ubehag i arret.	Godt
25	Giver laveste karakter med minus foran, for personalesamarbejdet på afdelingen efter sidste besøg.	Virkelig dårligt
29	Lidt bedre information om smerter, sår og tilstand efter operation [i øret] på vores [barn].	Godt
30	Kan være svært at anvende. Eksempelvis er der vedlagt en pjece omhandlende grå stær. Man skal vide, at ved en linseoperation er det samme fremgangsmåde. Det ved ikke alle, og jeg har ikke klart læst det i materialet. Ud over det, havde jeg selv sat mig grundigt ind i fremgangsmåde.	Virkelig godt
31	Nej, men godt tilfreds.	Virkelig godt
39	Fik intet informationsmateriale. Fik bare besked: kunne ikke hjælpe mig.	Dårligt
ID Kommentarer - AUDI		
13	For lang ventetid og -tid til behandling.	Godt
21	Hvilket materiale, har ikke modtaget noget.	Virkelig dårligt
28	Det var, for mig, for lidt, det at jeg ikke hjemme fik træninger af en hjælper. Det var ikke godt, og man har det svært i LANG tid, der måske kunne være undgået.	Godt
31	Jeg er stadig under behandling og savner information om tidspunkt for færdiggørelse.	Godt
37	Har ikke fået noget overhovedet omkring tinnitus behandling. Heller ikke på selve apparatet.	Dårligt
44	Efter henvisning fra lægen, kom der brev fra Audiologisk klinik, hvor der stod: "Ventetiden... kan være længere end 22 måneder". Men efter et telefonopkald fik jeg en tid efter EN måned. Det var misvisende. Kunne det ikke formuleres mere klart, at det var muligt at få en tid efter maksimum en måned?	Godt

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Samlet indtryk
2	Der er så lang tid imellem, at man bliver indkaldt, at man næsten glemmer, hvad man skal.	Godt
6	Fint.	Godt
7	Utrygheden skyldes ikke forhold på ambulatoriet, men utryghed omkring fremtiden.	Virkelig godt
8	Desværre handler det kun om økonomien i dag, hvor patienter kommer i anden række!!!	Dårligt
11	Generelt et meget omsorgsfuldt personale, og jeg har følt mig godt behandlet igennem hele forløbet.	Godt
ID	Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
3	Kun positiv.	Godt
14	Med hensyn til kosten ved jeg ikke, om det er relevant, når det drejer sig om fjernelse af mandler.	Godt
25	Ønsker fremover at blive undersøgt på Skejby Hospital, hvor de til fulde lever op til mine forventninger! Håber der snarest bliver oprettet en afdeling på Skejby, der kan varetage en kompetent og saglig vurdering af ventetid og give en oplevelse af, at der er tjek på hver enkelt patient i køen og plads til alle.	Virkelig dårligt
30	Det var, udover receptionen, en meget professionel og omsorgsfuld oplevelse.	Virkelig godt
39	Jeg er stadigvæk usikker på, hvad jeg fejler, og hvordan det skal behandles.	Dårligt
ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
6	Fuldstændig håbløst efterfølgende at få fat på læge og [andet personale]. Har forsøgt i halvanden uge i træk hver dag pr. telefon. Efterfølgende har vi afsendt et brev, som afdelingen HAR modtaget, men tre uger efter er der stadig ingen reaktion.	Dårligt
13	Kun ventetiden ved bestilling af ny tid.	Godt
17	Som handicappet, gangbesværet i egen bil får Aarhus Universitetshospital FEM STJERNER på grund af indgangspartiet og de mange handicapparkeringspladser.	Uoplyst
28	Det var hårdt, men jeg var lykkelig for den hjemmehjælper, som jeg fik bevilliget, men jeg har endnu lidt behov. Det er hårdt, når man er [ældre] og ikke får hjælp.	Godt
37	Det har vi slet ikke talt om.	Dårligt
42	Audiologisk høreklub skal være bedre til at sende journaler til egen læge efter endt besøg.	Godt

ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.






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

ID	Kommentarer - ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.	Samlet indtryk
1	Personalet var ihærdige med at spritte hænder og udskifte plasticpose på fjernbetjeningen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
2	Tjekker ikke rengøringen, og var ikke på toiletet. [Fysiske rammer]	Godt
6	Det hele er fint.	Godt
7	Som [ældre] forstår man ikke alt, hvad der sker på et moderne ambulatorium. Vi oplevede, at det var godt at være to med patienten, så en kunne passe patienten og en sørge for bilen, men I havde jo advaret os om forholdene. Vi synes, at I gjorde det godt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
10	Adgang til internet under ventetid. [Fysiske rammer]	Godt

ID	Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
2	Det er oplevelsen, at personalet arbejder under stressede arbejdsforhold pga. pladsmangel. Der var venlighed, smil og god forståelse for ventende patienter. Det opleves trygt, og der er stor kompetence i ambulatoriet. Jeg takker og har stor taknemmelighed for deres evner og væremåde. Specielt da jeg [flere] gange har været i behandling der. Det er til UG med kryds. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg ved ikke lige, hvad det skulle være, der er jo både kaffe og saftvand i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
4	Hvorfor er der hvidt over det hele? Jeg manglede måske nogle andre pjecer/information om alle forandringer, altså inden det bliver kræft. Det andet er ærlig talt ikke så opløftende. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
5	Mit problem er næseblod, og behandlingen, jeg får, er laserbehandling, hvilket er fint. Ved mine første behandlinger skulle jeg i hospitalstøj, blev tilbudt en seng og ventede meget længe, før en person ledsagede mig til en operationsstue. Det virkede noget overdrevent. Dejligt, at jeg nu oplever behandlingen som en kortvarig, effektiv behandling, hvor jeg er i civil beklædning og ikke føler mig sygeliggjort. [Pleje]	Virkelig godt
10	Større og ventileret venteværelse og toilet adskilt fra undersøgelsesrum og operationsafsnit, idet toilet ligger på gangen ved undersøgelsesrum, ligesom det benyttes af personer, der er på operationsafsnittet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
12	Varm kaffe på kanden sidst på eftermiddagen. Tak. [Fysiske rammer]	Godt
13	Møder altid hjælpsomhed. Også ved telefonisk henvendelse. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
14	Pårørende (mor til [voksen] søn): Meget vedkommende og tilstedeværende læge og sygeplejerske, som helt overså moderen og adresserede den unge mand samtidig med, at jeg fornemmede, at de lige holdt øje med, at jeg også var med på det hele. [Relationer til personale]	Godt
15	Jeg synes, at der manglede afspritning af hænder på nogle toiletter, og så vil det være logisk altid at placere dem ens/højre og venstre. Det kan være meget svært at få fat i jer per telefon.	Godt

	[Fysiske rammer, Kommunikation og information]	
17	Jeg føler, at hele personalet på ambulatoriet har taget sig utrolig godt af min person. Jeg har altid følt mig tryk og godt tilpas, både ved at møde op og gå hjem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
19	Et lidt for lille ventelokale, der skal rumme både patienter i pædiatrisk- og voksenregi. Bliver hurtigt overfyldt. Lidt trist indretning! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
20	Personalet burde være mere opdateret på den tildelte patients procedure.	Godt
25	Venteværelsets størrelse er alt for lille, og beliggenhed er dårligt. Flyt det et andet, roligt sted hen i huset, hvor der ikke er kørsel af opererede patienter, som en banegård. Sekretærernes forvirring og vurdering af ventetid, og sygeplejersker der går ud og ind af, giver et rodet billede af, hvem der primært varetager og holder øje med, hvem der skal indkaldes til undersøgelse, og hvem man skal henvende sig til?? Får flere forskellige svar alt efter, hvem der varetager modtagelsen af patienterne. Det er tydeligt, at der foregår et dårligt ansvars og samarbejde på afdelingen både imellem læger, sygeplejersker og sekretærer. Det er ikke svært at bemærke som patient. Derfor opstår situationer som disse, jeg har været ude for på afdelingen. Der mangler et overordnet system, der sørger for at ingen patient bliver glemt og en målrettet plan for, hvordan beskeder bliver videregivet og til hvem. Dvs. at alle ved, hvem der varetager hvilke arbejdsopgaver, og hvornår de bliver fuldført og af hvem. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
26	Lægen reviderer scanninger/journaler fra andre afdelingers undersøgelser.	Virkelig godt
27	Have et lidt mere børnevenligt venterum. Det er ret dårligt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
29	Godt med samme læge, fagligt dygtige. Ville være dejligt, hvis samme læge fik tid til at komme efter operationen med information i stedet for en, der ikke er så godt inde i tingene. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
33	Det er dejligt og betryggende, at man kan komme hos den samme læge hver gang. Og at det også er den samme, der opererer hver gang. Plejepersonalet er også kendte ansigter altid. [Pleje]	Virkelig godt
35	Informere om eventuel ventetid! Mit indtryk blev dårligt, da jeg oplevede en time og 20 minutters ventetid. [Ventetid]	Dårligt
39	Jeg måtte vente i fire måneder for undersøgelser, og er ikke mere klog nu om sygdom.	Dårligt
42	Der er ikke nogen, som har fortalt mig, hvornår og hvordan jeg får et svar. Det kunne være rart at vide. [Kommunikation og information]	Godt
ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
2	Der går rigtig lang tid mellem besøgene/indkaldelser. [Kvalitet i behandling]	Godt
3	Særlig godt: meget flinkt og lydhørt personale. Glad for, at de var på arbejde en lørdag for at bringe ventetiden ned. Alt i alt en god oplevelse :) [Relationer til personale]	Godt
5	Nyere legetøj og bøger til børnene. [Fysiske rammer]	Godt
6	Nævn i indkaldelsesbrev, hvem man skal tale med f.eks. Læge, sygeplejerske eller [andet personale]. Nævn i indkaldelsesbrev, hvilke undersøgelser/samtaler man forventer at gennemgå. [Kommunikation og information]	Dårligt
9	Oplevede meget beskidte toiletter. [Fysiske rammer]	Dårligt

- ✎ 13 Man kommer langt med et smil i receptionen. Det kan godt virke stressende. For travlt :-(.
[Pleje] Godt
- ✎ 15 Jeg synes, jeg har fået en rigtig fin behandling på Audiologisk Klinik. Venlige, søde høre-pædagoger. De yder en fantastisk service.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- ✎ 19 Et rart sted at komme. Venlig personale. Synes ikke, at ventetiden mellem de forskellige fagpersoner er acceptabelt.
[Relationer til personale, Ventetid] Godt
- ✎ 20 Samme hørekonsulent ved hvert besøg, der har været en ny hver gang. Et større venteværelse i stedet for to små (dog af mindre betydning).
[Fysiske rammer, Kontaktperson] Godt
- ✎ 21 Lægen dummede sig gevaldigt i at sige til [patienten], at høreproblemet nok er psykisk. Hvilket vi ikke opfatter det som. Herhjemme virker det på os som hørenedsættelse ved TV, mange der snakker, mv. Hvad med at lave målingerne før I siger, "tjao, det er nok psykisk".
[Kvalitet i behandling] Virkelig dårligt
- ✎ 22 Der er en meget positiv stemning i ambulatoriet, og det smitter af på patienterne.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 24 Alle var venlige.
[Relationer til personale] Dårligt
- ✎ 28 Jamen, det var så udmærket, men jeg kunne VIRKELIG have undværet at indgå i det forsøg, som jeg deltog i. Det var ikke godt for mig efter operationen. Jeg var måske for gammel. Det var MEGET ubehageligt.
[Kvalitet i behandling] Godt
- ✎ 31 Mangler en tidsplan for afslutning af min behandling []. Er vigtig for min personlige planlægning, da jeg stadig er i arbejde.
[Kvalitet i behandling] Godt
- ✎ 32 Ærgerligt at skulle vente 45 minutter til en time i venteværelset, fra vi havde været ind til selve "høreprøven", til vi kunne komme til at tale med en læge. Især taget i betragtning at man havde [to børn] med meget lidt tålmodighed med. Eneste kritik er ventetiden!
[Ventetid] Godt
- ✎ 33 Ikke så rent i børnehjørnet.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 34 1. Ambulatoriet har i mit tilfælde gjort en særlig god indsats ved at oprette et ventetidsprojekt på lørdage. Herved opnår jeg nye høreapparater ca. to år tidligere ventet.
2. Hørekontrollen var særdeles grundig og udviklet i forbindelse med fund af hørenerveforstyrrelser (??).
3. Lægebesøget og kontrol af hørenerven føltes godt og oplysende (??).
4. Høreapparat-teknikeren udleverede et sæt nye apparater med de seneste nye muligheder. Ny kontrol i slutningen af [året].
[Kvalitet i behandling, Ventetid] Godt
- ✎ 36 Der, hvor jeg har haft problemer, er hos dem i informationen, kludre i tider og jeg har endnu ikke oplevet, at de kunne give mig en ny tid på stedet, da "hende", der sidder med det, ikke har været der. Det er beskeden, jeg altid har fået. Det er så sket tre gange, at de har glemt at sende en ny tid.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
- ✎ 37 Have en samlet plan for mig, med tid til kontrol mm. Og lyttede til mig. Jeg skal køres af en anden person og bor i en anden by, og alligevel får jeg en tid [tidligt om] morgnen. Og jeg har gjort opmærksom på det. Tror de syndes jeg er en pestilens :-(.
[Kvalitet i behandling] Dårligt

- | | | |
|--|--|---------------|
|  38 | Jeg savner virkelig et bedre indkaldelsessystem. Jeg har selv snakket med mange bekendte og venner der siger, at de har de samme problemer med at blive kaldt ind. Personalet råber ens navn op, men hvad hjælper det, når man er døv? | Virkelig godt |
|  39 | Godt som det er nu, bare ventetiden ikke bliver lang.
[Ventetid] | Godt |
|  40 | Lidt mere legetøj til børnene og evt. tusser og papir til at tegne på og nogle spændende bøger.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
|  43 | Gøre behandlingen færdig.
[Kvalitet i behandling] | Dårligt |
|  45 | Arbejde på at få deres ventetid ned, så man ikke selv skal henvende sig for at få en ny tid.
[Ventetid] | 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.

