

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Øjenklinik

Regionshospitalet Randers

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	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:	319
Besvarelser fra afdelingens patienter:	254
Afdelingens svarprocent:	80%

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).

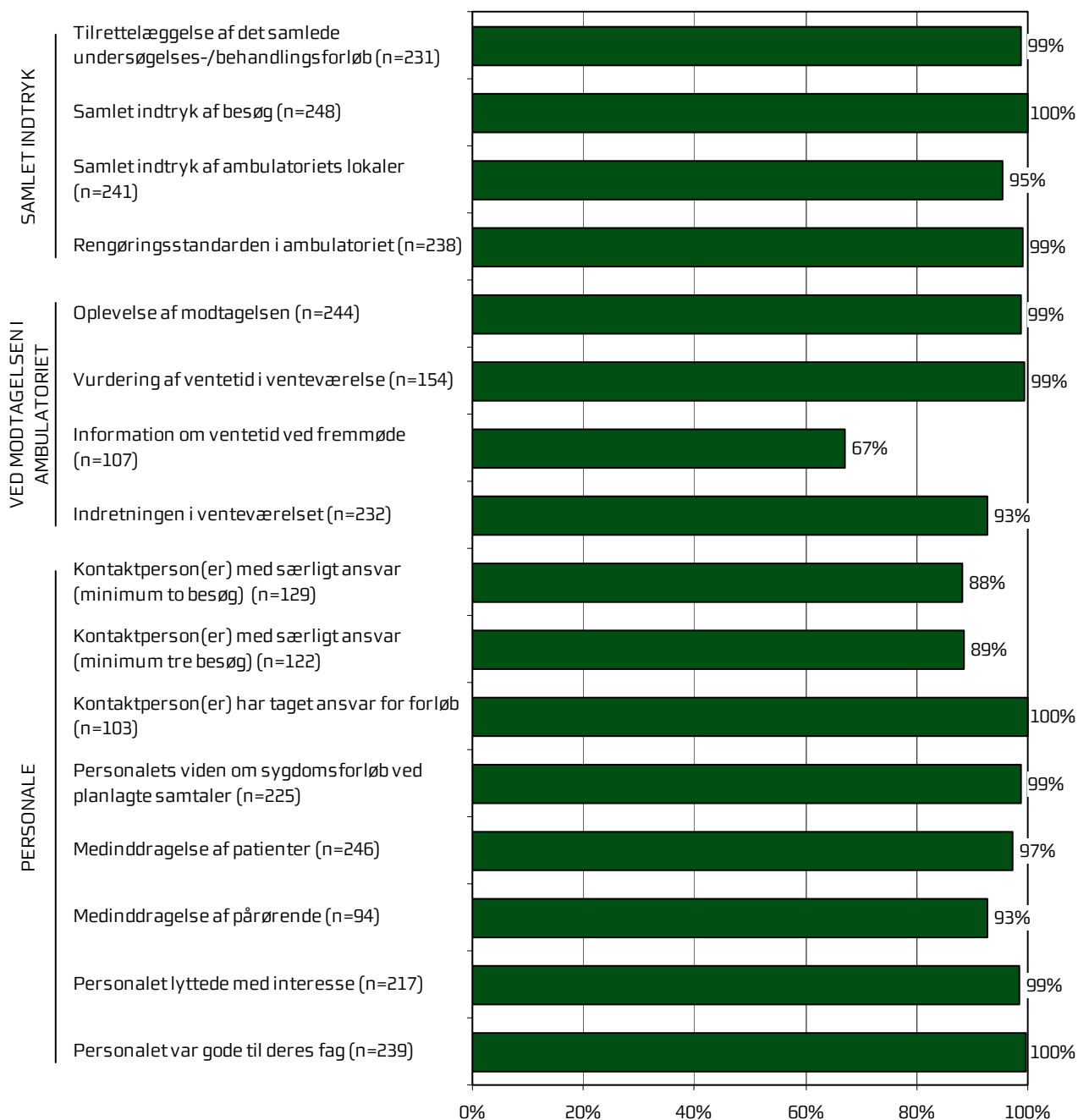
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

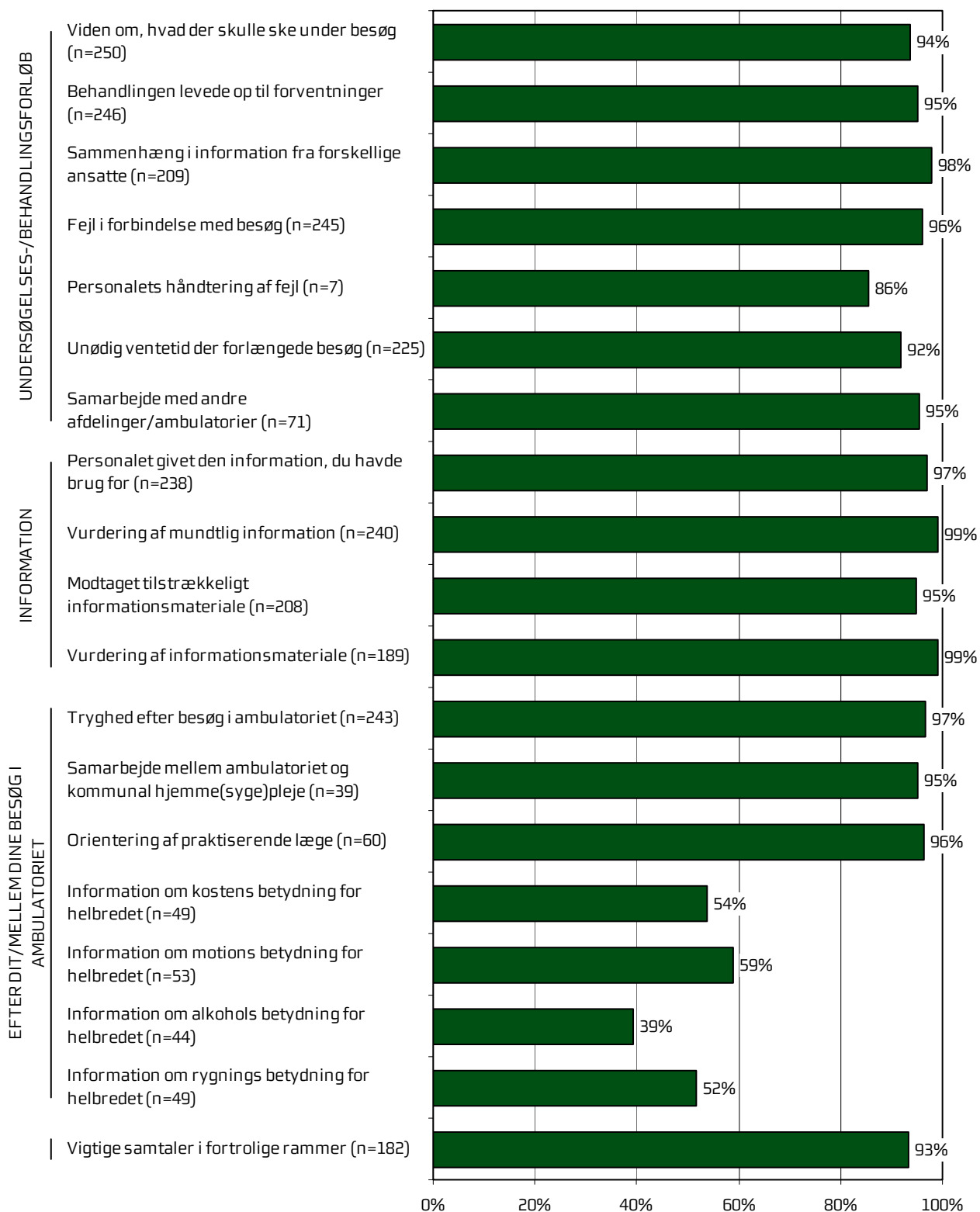
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

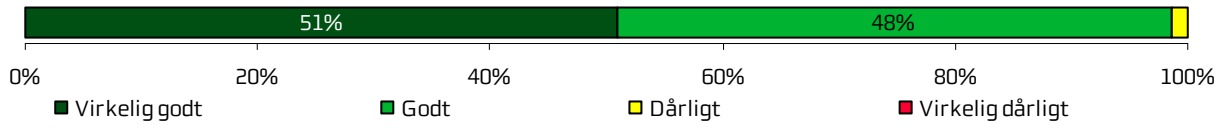
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

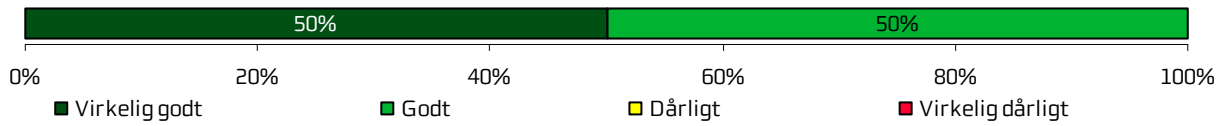
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

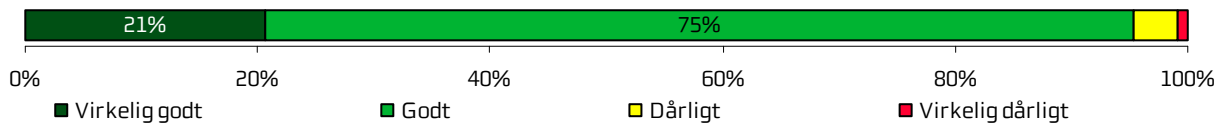
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=231)



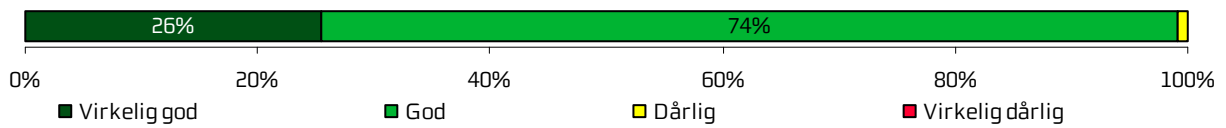
Samlet indtryk af besøg (n=248)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=241)



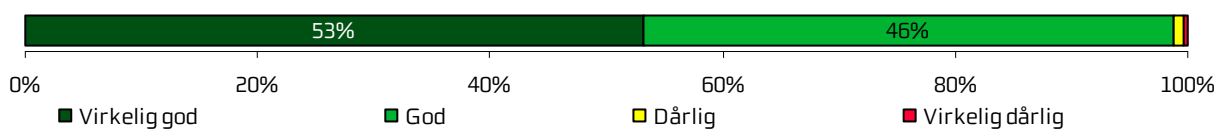
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=238)



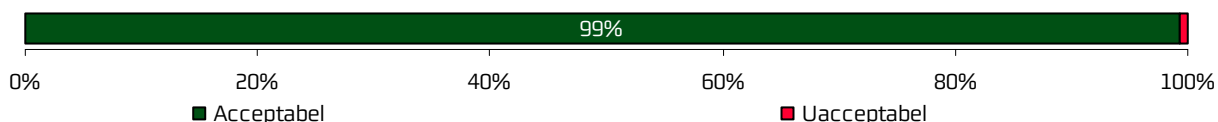
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	-	-	97 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	-	-	98 % *	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

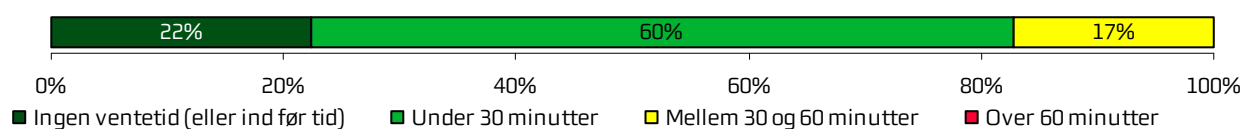
Oplevelse af modtagelsen (n=244)



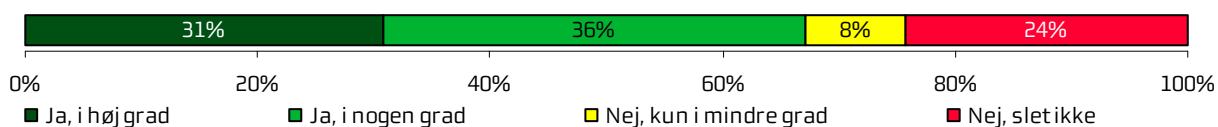
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=154)



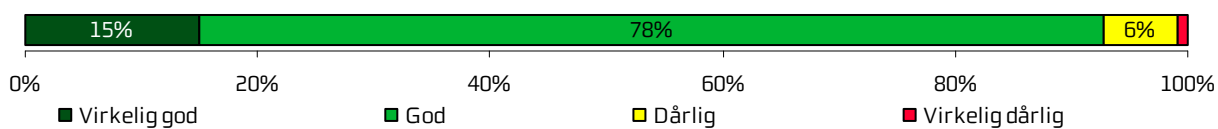
Længde af ventetid i venteværelse (n=146)



Information om ventetid ved fremmøde (n=107)



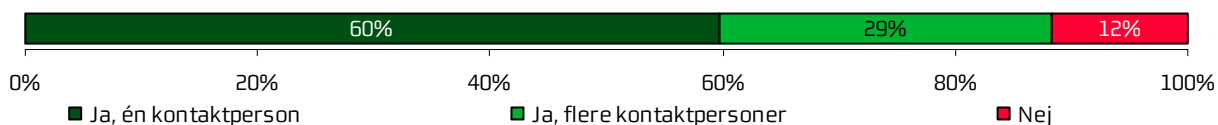
Indretningen i venteværelset (n=232)



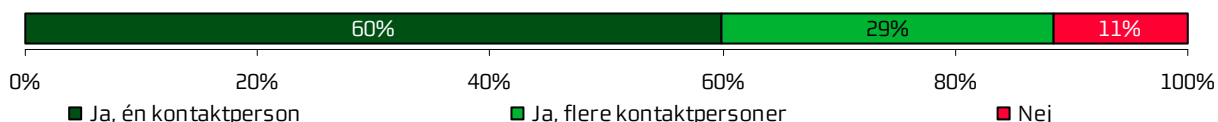
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	99 %	-	-	94 % *	88 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	67 %	-	-	45 % *	29 % *	37 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	-	-	88 % *	83 % *	86 % *

Personale

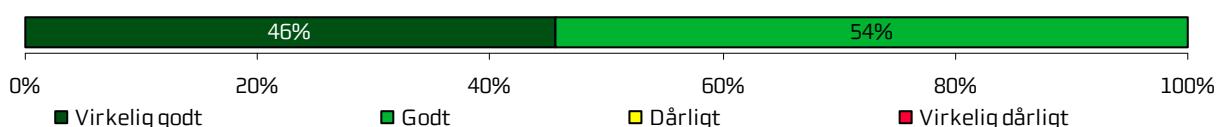
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=129)



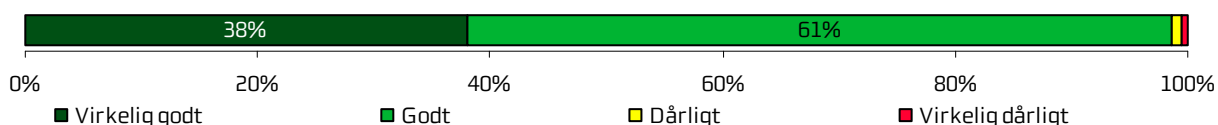
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=122)



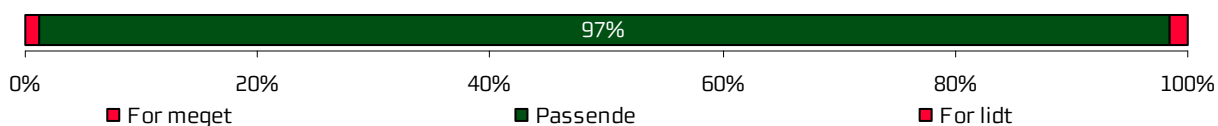
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=103)



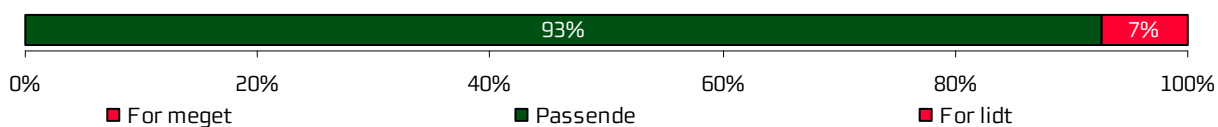
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=225)



Medinddragelse af patienter (n=246)



Medinddragelse af pårørende (n=94)



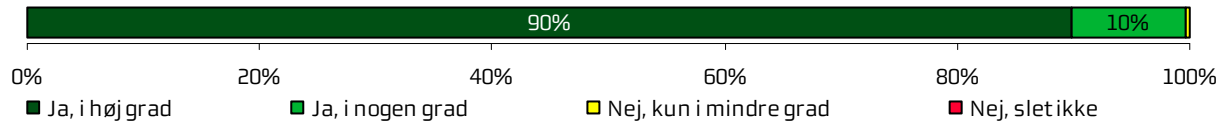
Personalet lyttede med interesse (n=217)



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

Personale (fortsat)

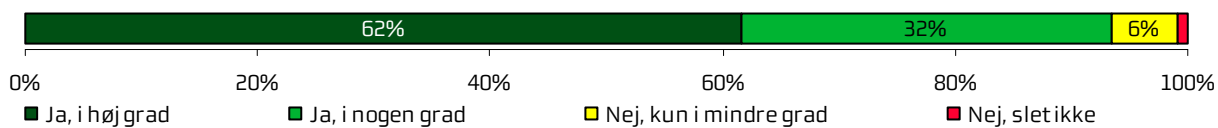
Personalet var gode til deres fag (n=239)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

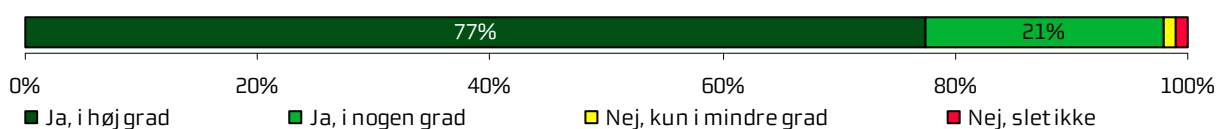
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=250)



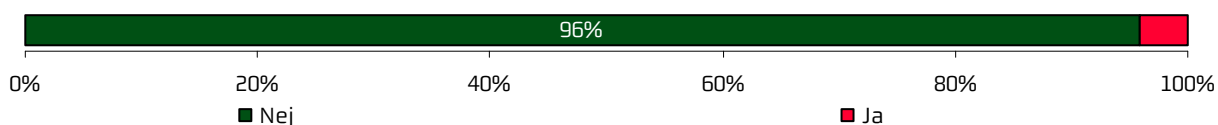
Behandlingen levede op til forventninger (n=246)



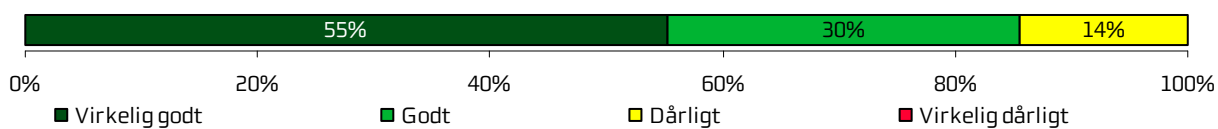
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=209)



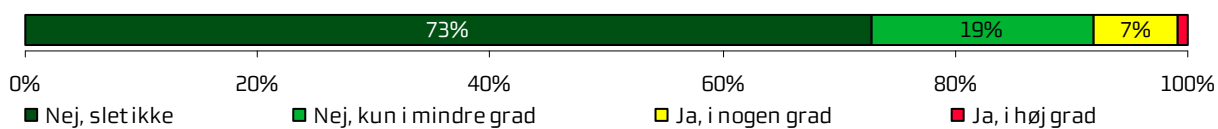
Fejl i forbindelse med besøg (n=245)



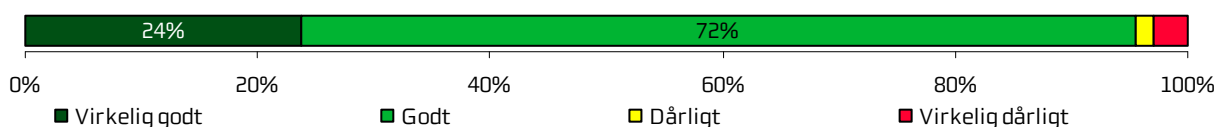
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=225)



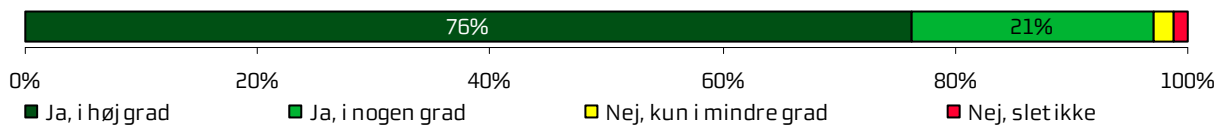
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=71)



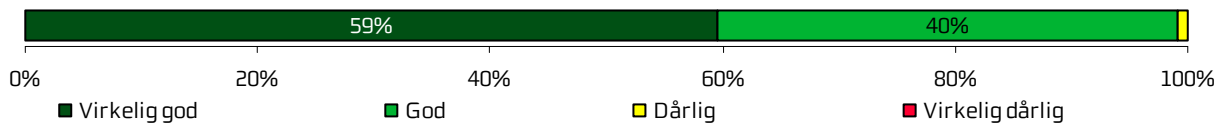
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	95 %	84 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	-	-	96 %	86 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	-	-	98 %	88 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	96 %	88 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86 %	-	-	75 %	64 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	-	-	91 %	83 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	97 %	89 % *	95 % *

Information

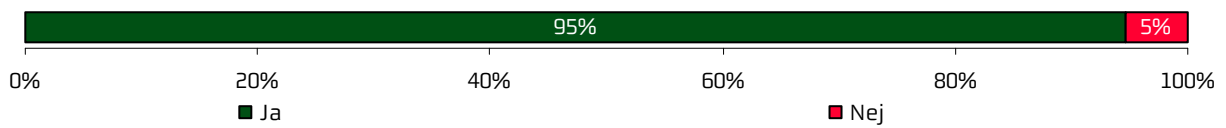
Personalet givet den information, du havde brug for (n=238)



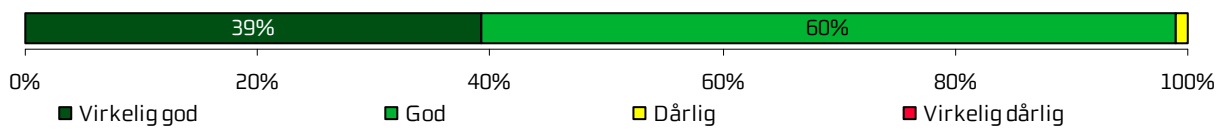
Vurdering af mundtlig information (n=240)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=208)



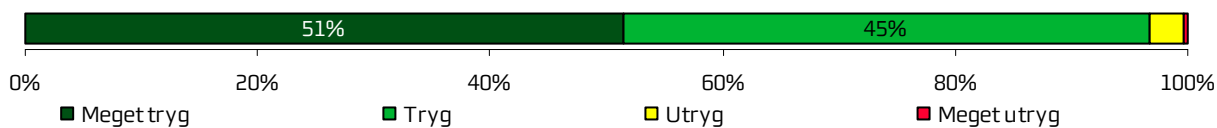
Vurdering af informationsmateriale (n=189)



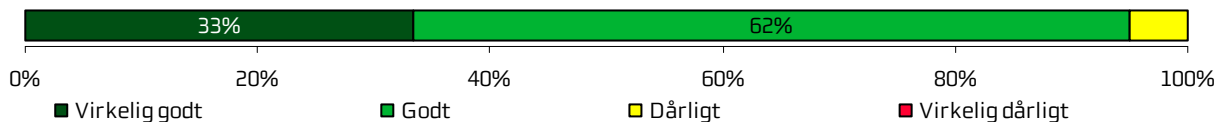
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	96 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	98 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	95 %	-	-	92 %	81 % *	86 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	99 %	-	-	98 %	92 % *	94 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

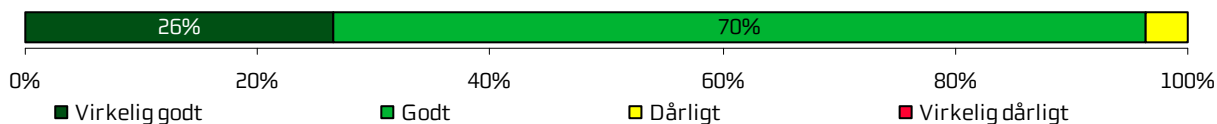
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=243)



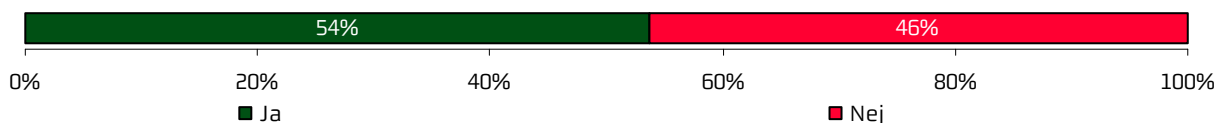
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=60)



Information om kostens betydning for helbredet (n=49)



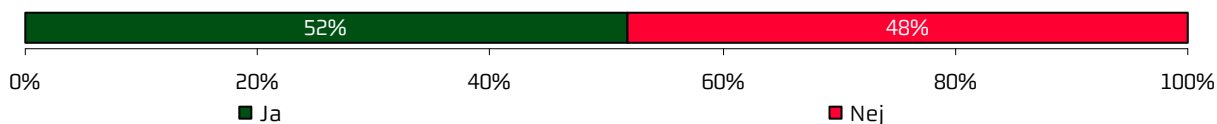
Information om motions betydning for helbredet (n=53)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=44)



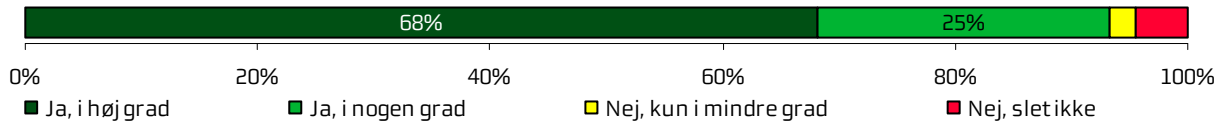
Information om rygningens betydning for helbredet (n=49)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	96 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	-	-	97 %	85 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	-	-	97 %	78 % *	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	54 %	-	-	71 % *	53 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	59 %	-	-	81 % *	63 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	39 %	-	-	71 % *	48 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	52 %	-	-	79 % *	58 %	69 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=182)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	93 %	-	-	97 %	92 %	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.: >>|obnr<<

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 <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
25. 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"/>	
26. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/feller 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 28
27. 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"/>
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

--

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>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) 80 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	80%	100%
Køn		
Mand	43%	42%
Kvinde	57%	58%
Aldersgruppe		
Under 20 år	0%	1%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	9%	11%
60-79 år	64%	60%
80 år eller derover	26%	29%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "Passende", "For lidt"

"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"

"Acceptabel", "Uacceptabel"

"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"

"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	254		100%	
Køn				
Mand	109		43%	
Kvinde	145		57%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	1		0%	
20-39 år	1		0%	
40-59 år	24		9%	
60-79 år	163		64%	
80 år eller derover	65		26%	
Skema udfyldt af				
Patienten	234		94%	
Pårørende	14		6%	
Modersmål				
Dansk	243		98%	
Ikke dansk	6		2%	
Afsnitsnavn				
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	5		2%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48		19%	
AMBØ Øjenklinik - RRA	201		79%	

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	51	48	1	0	231	14
Køn						
Mand	57	42	1	0	102	6
Kvinde	46	53	2	0	129	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	53	47	0	0	24	0
60-79 år	53	45	1	0	146	11
80 år eller derover	46	52	2	0	59	3
Skema udfyldt af						
Patienten	51	48	1	0	217	13
Pårørende	61	39	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	51	48	1	0	224	14
Ikke dansk	51	49	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	0	100	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	42	2
AMBØ Øjenklinik - RRA	51	47	2	0	184	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	50	50	0	0	248
Køn					
Mand	53	47	0	0	108
Kvinde	48	52	0	0	140
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	62	38	0	0	24
60-79 år	51	49	0	0	159
80 år eller derover	45	55	0	0	63
Skema udfyldt af					
Patienten	50	50	0	0	232
Pårørende	57	43	0	0	14
Modersmål					
Dansk	50	50	0	0	241
Ikke dansk	51	49	0	0	6
Afsnitsnavn					
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	0	100	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	37	0	0	46
AMBØ Øjenklinik - RRA	49	51	0	0	197

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	75	4	1	241
Køn					
Mand	24	72	4	0	108
Kvinde	18	77	4	2	133
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	22	78	0	0	23
60-79 år	18	77	4	1	158
80 år eller derover	29	67	3	0	58
Skema udfyldt af					
Patienten	20	75	4	1	225
Pårørende	29	71	0	0	14
Modersmål					
Dansk	20	75	4	1	234
Ikke dansk	34	66	0	0	6
Afsnitsnavn					
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	0	80	20	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	70	4	0	46
AMBØ Øjenklinik - RRA	20	76	3	1	190

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	26	74	1	0	238
Køn					
Mand	28	72	0	0	108
Kvinde	24	75	1	0	130
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	27	68	4	0	22
60-79 år	23	77	1	0	156
80 år eller derover	31	69	0	0	58
Skema udfyldt af					
Patienten	26	74	1	0	222
Pårørende	29	71	0	0	14
Modersmål					
Dansk	25	75	1	0	231
Ikke dansk	67	33	0	0	6
Afsnitsnavn					
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	20	80	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	65	2	0	43
AMBØ Øjenklinik - RRA	24	75	1	0	190

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	46	1	0	244
Køn					
Mand	58	41	1	1	107
Kvinde	50	50	1	0	137
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	52	48	0	0	21
60-79 år	51	47	1	1	159
80 år eller derover	60	40	0	0	62
Skema udfyldt af					
Patienten	52	46	1	0	227
Pårørende	78	22	0	0	14
Modersmål					
Dansk	53	46	1	0	236
Ikke dansk	67	33	0	0	6
Afsnitsnavn					
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	20	80	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	45
AMBØ Øjenklinik - RRA	53	46	1	1	194

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	99	1	154	96
Køn				
Mand	99	1	73	35
Kvinde	100	0	81	61
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	1	0
40-59 år	100	0	18	6
60-79 år	99	1	94	67
80 år eller derover	100	0	40	23
Skema udfyldt af				
Patienten	99	1	141	91
Pårørende	100	0	11	3
Modersmål				
Dansk	99	1	148	93
Ikke dansk	100	0	5	1
Afsnitsnavn				
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	24	21
AMBØ Øjenklinik - RRA	99	1	126	74

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	60	17	0	146	5
Køn						
Mand	21	65	13	0	69	2
Kvinde	23	56	21	0	77	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	31	56	13	0	16	1
60-79 år	16	65	19	0	92	2
80 år eller derover	36	47	17	0	36	2
Skema udfyldt af						
Patienten	21	61	17	0	134	5
Pårørende	40	50	10	0	10	0
Modersmål						
Dansk	23	59	18	0	140	5
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	59	9	0	22	2
AMBØ Øjenklinik - RRA	22	60	18	0	120	3

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	31	36	8	24	107	36
Køn						
Mand	28	45	15	11	53	17
Kvinde	33	28	2	37	54	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	55	18	0	27	11	7
60-79 år	23	37	8	32	65	22
80 år eller derover	40	43	10	7	30	6
Skema udfyldt af						
Patienten	28	37	9	26	100	33
Pårørende	71	29	0	0	7	3
Modersmål						
Dansk	30	37	9	25	104	34
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	3	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	43	7	14	14	8
AMBØ Øjenklinik - RRA	30	36	8	27	90	27

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	15	78	6	1	232	15
Køn						
Mand	18	77	5	0	102	4
Kvinde	13	78	8	2	130	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	15	66	19	0	20	3
60-79 år	13	80	5	1	152	7
80 år eller derover	21	76	3	0	58	5
Skema udfyldt af						
Patienten	14	78	7	1	214	15
Pårørende	29	71	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	14	78	7	1	223	15
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	0	80	20	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	67	12	0	43	3
AMBØ Øjenklinik - RRA	14	80	5	1	184	12

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	60	29	12	129
Køn				
Mand	63	25	12	59
Kvinde	57	31	11	70
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	100	0	0	11
60-79 år	54	33	13	84
80 år eller derover	62	26	12	34
Skema udfyldt af				
Patienten	61	27	12	118
Pårørende	50	40	10	10
Modersmål				
Dansk	60	27	12	124
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3
AMBØ Øjenklinik - RRA	59	29	12	125

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	60	29	11	122
Køn				
Mand	65	23	12	57
Kvinde	55	34	11	65
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	100	0	0	7
60-79 år	55	32	13	82
80 år eller derover	64	27	9	33
Skema udfyldt af				
Patienten	61	27	13	112
Pårørende	56	44	0	9
Modersmål				
Dansk	61	27	12	117
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
AMBØ Øjenklinik - RRA	60	28	12	121

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	46	54	0	0	103	4
Køn						
Mand	47	53	0	0	49	1
Kvinde	44	56	0	0	54	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	43	57	0	0	7	0
60-79 år	49	51	0	0	68	3
80 år eller derover	39	61	0	0	28	1
Skema udfyldt af						
Patienten	43	57	0	0	93	4
Pårørende	78	22	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	46	54	0	0	98	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
AMBØ Øjenklinik - RRA	46	54	0	0	102	4

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	38	61	1	0	225	24
Køn						
Mand	38	60	2	0	103	6
Kvinde	39	61	0	1	122	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	43	57	0	0	23	1
60-79 år	40	59	1	0	149	11
80 år eller derover	31	65	2	2	51	12
Skema udfyldt af						
Patienten	38	61	1	0	210	23
Pårørende	54	46	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	38	61	1	0	219	22
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	0	100	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	40	4
AMBØ Øjenklinik - RRA	39	59	1	1	180	20

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	97	2	246
Køn				
Mand	1	98	1	107
Kvinde	1	96	2	139
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	0	100	0	24
60-79 år	2	98	1	159
80 år eller derover	0	95	5	61
Skema udfyldt af				
Patienten	1	97	2	230
Pårørende	0	100	0	14
Modersmål				
Dansk	1	97	2	238
Ikke dansk	0	100	0	6
Afsnitsnavn				
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	0	100	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	95	2	43
AMBØ Øjenklinik - RRA	1	97	2	198

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	93	7	94	144
Køn					
Mand	0	92	8	48	56
Kvinde	0	94	6	46	88
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	1	0
40-59 år	0	88	12	8	16
60-79 år	0	95	5	56	97
80 år eller derover	0	89	11	28	31
Skema udfyldt af					
Patienten	0	91	9	81	142
Pårørende	0	100	0	11	2
Modersmål					
Dansk	0	92	8	88	142
Ikke dansk	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn					
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	2	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	87	13	15	28
AMBØ Øjenklinik - RRA	0	94	6	77	113

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	78	20	1	0	217	21
Køn						
Mand	74	24	2	0	98	6
Kvinde	81	18	1	0	119	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	91	9	0	0	21	3
60-79 år	78	20	1	0	144	12
80 år eller derover	72	26	2	0	50	6
Skema udfyldt af						
Patienten	78	20	2	0	202	21
Pårørende	77	23	0	0	13	0
Modersmål						
Dansk	78	21	1	0	209	21
Ikke dansk	84	16	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	80	20	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	18	0	0	40	4
AMBØ Øjenklinik - RRA	77	21	2	0	172	17

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	90	10	0	0	239	6
Køn						
Mand	93	7	0	0	104	2
Kvinde	87	12	1	0	135	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	91	9	0	0	23	1
60-79 år	93	7	0	0	154	4
80 år eller derover	82	16	2	0	60	1
Skema udfyldt af						
Patienten	90	9	0	0	223	6
Pårørende	86	14	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	90	10	0	0	232	6
Ikke dansk	100	0	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	60	40	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	0	0	45	0
AMBØ Øjenklinik - RRA	90	9	1	0	189	6

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	32	6	1	250	0
Køn						
Mand	65	30	5	0	109	0
Kvinde	59	33	6	1	141	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	63	25	12	0	24	0
60-79 år	65	32	2	1	160	0
80 år eller derover	55	36	8	2	64	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	32	6	0	234	0
Pårørende	57	36	0	7	14	0
Modersmål						
Dansk	61	33	5	1	242	0
Ikke dansk	83	0	17	0	6	0
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	40	20	40	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	36	4	2	45	0
AMBØ Øjenklinik - RRA	63	32	5	0	200	0

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	80	15	3	2	246	2
Køn						
Mand	80	17	2	1	109	0
Kvinde	80	14	4	3	137	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	91	9	0	0	23	1
60-79 år	83	13	3	1	158	0
80 år eller derover	72	19	5	5	63	1
Skema udfyldt af						
Patienten	80	15	3	2	232	1
Pårørende	84	16	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	80	15	3	2	239	2
Ikke dansk	66	17	0	17	6	0
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	60	40	0	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	20	0	2	44	1
AMBØ Øjenklinik - RRA	81	13	4	2	197	1

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	77	21	1	1	209	33
Køn						
Mand	76	22	1	1	93	13
Kvinde	78	20	1	1	116	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	84	16	0	0	20	4
60-79 år	82	17	1	0	136	20
80 år eller derover	63	33	2	2	51	9
Skema udfyldt af						
Patienten	77	21	1	1	195	32
Pårørende	84	16	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	77	21	1	1	203	32
Ikke dansk	81	19	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	21	0	0	39	5
AMBØ Øjenklinik - RRA	78	20	1	1	166	27

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	96	4	245
Køn			
Mand	96	4	106
Kvinde	96	4	139
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	-	-	1
40-59 år	91	9	24
60-79 år	97	3	158
80 år eller derover	94	6	61
Skema udfyldt af			
Patienten	96	4	228
Pårørende	100	0	14
Modersmål			
Dansk	96	4	238
Ikke dansk	100	0	5
Afsnitsnavn			
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	80	20	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	45
AMBØ Øjenklinik - RRA	97	3	195

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	55	30	14	0	7	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	1
Kvinde	-	-	-	-	4	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	3	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	30	14	0	7	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	55	30	14	0	7	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
AMBØ Øjenklinik - RRA	-	-	-	-	4	2

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	73	19	7	1	225	10
Køn						
Mand	71	21	6	2	96	7
Kvinde	74	18	8	0	129	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	78	17	5	0	23	0
60-79 år	72	19	7	1	146	6
80 år eller derover	73	18	9	0	55	3
Skema udfyldt af						
Patienten	72	19	7	1	211	10
Pårørende	92	8	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	73	19	7	1	218	10
Ikke dansk	81	19	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	20	2	0	41	0
AMBØ Øjenklinik - RRA	73	18	8	1	180	9

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	72	2	3	71	123
Køn						
Mand	18	78	0	4	28	49
Kvinde	28	67	3	2	43	74
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	14	70	16	0	7	15
60-79 år	25	75	0	0	44	82
80 år eller derover	22	72	0	6	18	26
Skema udfyldt af						
Patienten	23	72	2	3	68	117
Pårørende	-	-	-	-	2	6
Modersmål						
Dansk	23	72	2	3	68	120
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	40	20	20	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	12	25
AMBØ Øjenklinik - RRA	19	80	0	2	54	98

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	76	21	2	1	238
Køn					
Mand	75	24	0	1	106
Kvinde	77	18	3	2	132
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	87	13	0	0	23
60-79 år	79	18	2	1	153
80 år eller derover	68	27	2	3	60
Skema udfyldt af					
Patienten	77	20	2	1	224
Pårørende	69	31	0	0	13
Modersmål					
Dansk	77	20	2	1	232
Ikke dansk	60	40	0	0	5
Afsnitsnavn					
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	20	80	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	18	2	0	44
AMBØ Øjenklinik - RRA	77	20	2	2	189

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	59	40	1	0	240
Køn					
Mand	68	31	1	0	107
Kvinde	53	47	1	0	133
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	54	46	0	0	24
60-79 år	64	35	1	0	152
80 år eller derover	48	50	2	0	62
Skema udfyldt af					
Patienten	60	39	1	0	226
Pårørende	61	39	0	0	13
Modersmål					
Dansk	60	39	1	0	233
Ikke dansk	51	49	0	0	6
Afsnitsnavn					
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	40	60	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	42
AMBØ Øjenklinik - RRA	59	40	1	0	193

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	95	5	208	33
Køn				
Mand	98	2	93	12
Kvinde	92	8	115	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	1	0
40-59 år	95	5	20	4
60-79 år	94	6	134	20
80 år eller derover	96	4	52	9
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	196	32
Pårørende	100	0	11	1
Modersmål				
Dansk	95	5	202	32
Ikke dansk	100	0	5	1
Afsnitsnavn				
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	80	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	36	7
AMBØ Øjenklinik - RRA	96	4	167	26

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	39	60	1	0	189	9
Køn						
Mand	39	61	0	0	89	3
Kvinde	39	59	2	0	100	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	37	63	0	0	19	0
60-79 år	42	57	2	0	124	7
80 år eller derover	31	69	0	0	45	1
Skema udfyldt af						
Patienten	40	59	1	0	177	9
Pårørende	37	63	0	0	11	0
Modersmål						
Dansk	38	61	1	0	183	9
Ikke dansk	81	19	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	3	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	61	3	0	33	2
AMBØ Øjenklinik - RRA	40	59	1	0	153	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	51	45	3	0	243
Køn					
Mand	53	46	1	0	107
Kvinde	50	45	4	1	136
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	62	38	0	0	24
60-79 år	54	42	3	1	156
80 år eller derover	40	57	3	0	61
Skema udfyldt af					
Patienten	51	46	3	0	229
Pårørende	62	38	0	0	13
Modersmål					
Dansk	52	45	3	0	236
Ikke dansk	51	49	0	0	6
Afsnitsnavn					
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	20	80	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	49	44	7	0	45
AMBØ Øjenklinik - RRA	53	45	2	1	193

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	33	62	5	0	39	14	179
Køn							
Mand	31	64	5	0	19	8	73
Kvinde	35	60	5	0	20	6	106
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	1	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0	21
60-79 år	50	42	8	0	12	7	127
80 år eller derover	21	75	4	0	24	5	31
Skema udfyldt af							
Patienten	32	62	6	0	34	13	172
Pårørende	40	60	0	0	5	1	7
Modersmål							
Dansk	32	63	5	0	38	14	175
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	4
Afsnitsnavn							
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	0	2	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	6	1	34
AMBØ Øjenklinik - RRA	33	64	3	0	33	11	142

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	26	70	4	0	60	168
Køn						
Mand	35	61	4	0	28	72
Kvinde	19	78	3	0	32	96
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	20
60-79 år	26	71	3	0	38	109
80 år eller derover	26	74	0	0	19	38
Skema udfyldt af						
Patienten	27	69	4	0	55	159
Pårørende	20	80	0	0	5	8
Modersmål						
Dansk	27	69	4	0	59	164
Ikke dansk	-	-	-	-	1	3
Afsnitsnavn						
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	1	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	11	30
AMBØ Øjenklinik - RRA	25	73	2	0	48	134

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	54	46	49	184
Køn				
Mand	45	55	27	73
Kvinde	64	36	22	111
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	1	0
40-59 år	44	56	5	19
60-79 år	54	46	26	120
80 år eller derover	50	50	16	45
Skema udfyldt af				
Patienten	54	46	47	172
Pårørende	-	-	1	12
Modersmål				
Dansk	56	44	47	180
Ikke dansk	-	-	1	4
Afsnitsnavn				
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	100	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	8	34
AMBØ Øjenklinik - RRA	50	50	36	150

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	59	41	53	175
Køn				
Mand	51	49	32	68
Kvinde	72	28	21	107
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	1	0
40-59 år	68	32	6	18
60-79 år	56	44	27	115
80 år eller derover	56	44	18	42
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	51	164
Pårørende	-	-	2	11
Modersmål				
Dansk	60	40	52	171
Ikke dansk	-	-	1	4
Afsnitsnavn				
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	100	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	7	35
AMBØ Øjenklinik - RRA	56	44	41	140

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	39	61	44	185
Køn				
Mand	34	66	27	73
Kvinde	48	52	17	112
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	1	0
40-59 år	44	56	5	19
60-79 år	28	72	21	122
80 år eller derover	50	50	16	44
Skema udfyldt af				
Patienten	41	59	42	174
Pårørende	-	-	2	11
Modersmål				
Dansk	40	60	43	181
Ikke dansk	-	-	1	4
Afsnitsnavn				
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	60	40	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	7	35
AMBØ Øjenklinik - RRA	41	59	32	150

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	52	48	49	181
Køn				
Mand	51	49	28	73
Kvinde	53	47	21	108
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	-	-	1	0
40-59 år	62	38	5	19
60-79 år	43	57	26	118
80 år eller derover	57	43	16	44
Skema udfyldt af				
Patienten	52	48	47	170
Pårørende	-	-	2	11
Modersmål				
Dansk	53	47	48	177
Ikke dansk	-	-	1	4
Afsnitsnavn				
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	100	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	9	33
AMBØ Øjenklinik - RRA	49	51	35	148

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	68	25	2	4	182	58	0
Køn							
Mand	65	27	5	2	84	22	0
Kvinde	70	23	0	6	98	36	0
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	0
40-59 år	78	17	6	0	18	6	0
60-79 år	68	26	1	4	114	42	0
80 år eller derover	63	27	4	6	48	10	0
Skema udfyldt af							
Patienten	68	26	2	4	168	56	0
Pårørende	58	17	8	17	12	2	0
Modersmål							
Dansk	68	26	2	5	176	56	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2	0
Afsnitsnavn							
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	100	0	0	0	5	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	30	13	0
AMBØ Øjenklinik - RRA	66	26	3	5	147	45	0

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		5
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		14
Pleje		1
Relationer til personale		11
Ventetid		3

Øjenklinik

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	Modtagelsen
1	Sjældent særlig lang ventetid og altid glade og smilende personer :-).	Virkelig god
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Jeg [er meget taknemmelig for] læge NN og alt det personale, som jeg mødte i løbet af []operationen. De var venlige, hjælpsomme og meget dygtige. Alt det var virkelig godt.	Virkelig god
5	God og venlig.	God
7	Ok.	Virkelig god
8	Venlighed og forståelse.	God
9	Jeg har været fem gange på sygehuset, to gange til tiden og tre gange godt en halv time før tiden.	Virkelig god
10	Professionelt og empatisk.	Virkelig god
12	Godt tilfreds med alt.	Uoplyst
13	Så vidt jeg husker, forløb alt ok. Jeg fik klar og god besked om mulighederne for at forbedre mit syn.	Uoplyst
16	Venlig og god modtagelse.	Virkelig god
ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Modtagelsen
1	Efter at jeg var blevet registreret, skulle jeg have udfyldt en ansøgning om befordringstilskud. Da jeg desværre tit er på sygehuset, så er det nemmere for mig, at jeg printer en ud hjemme-fra og udfylder det, jeg skal skrive. Jeg havde også krydset af i det felt, der omfatter, om man har brug for en ledsager, for det har jeg []. Vedkommende, der sad ved skranken, vrissede af mig og spurgte, hvem der havde udfyldt det felt, og så blev der krydset af i nej til ledsager. Det er jeg meget utilfreds med.	Dårlig
4	Jeg er utilfreds med udfyldelsen af kørselsgodtgørelse. Jeg blev ikke spurgt, om jeg kunne bruge offentlig transport, og hvorfor jeg ikke kunne, så der blev bare skrevet offentlig transport.	Dårlig
5	De var simpelthen så venlige, og jeg var bange men blev beroliget. De var meget søde til at fortælle, hvad der skulle ske.	Virkelig god
6	Kom ind med det samme. Minus ventetid.	Virkelig god
15	Venlig. Forekommende.	Uoplyst
17	Den var venlig og god.	Virkelig god
18	Meget venlig.	Virkelig god
20	Modtagelsen i receptionen var blot som man forventer det. Kontakten med sygeplejerskerne fra jeg blev hentet i venteværelset og resten af tiden var ualmindeligt velfungerende, god, præcis.	Virkelig god
23	Blev hurtigt kaldt ind. Venlig og kompetent personale. Det kan være svært at se hvor/i hvilken gruppe man skal vente.	Virkelig god
24	Søde, venlige og kompetente personaler.	Virkelig god

✎	25	Nej.	Virkelig god
✎	28	Alt i alt et virkeligt godt og trygt forløb, som virkede meget professionelt og menneskeligt. Så pil op til alle!	Virkelig god
✎	33	En meget imødekommende og venlig kontakt!	Virkelig god
✎	36	Sød og flinkt personale der kan deres arbejde.	Virkelig god
✎	37	Der var ret lang ventetid. Ellers var medarbejderne meget venlige.	God
✎	39	Jeg blev behandlet rigtig godt. Efter operation af øjet blev jeg lagt i seng et par timer, og derefter set til, inden min datter kørte mig hjem. Tak for det.	Virkelig god
✎	40	JEG FIK EN GOD BEHANDLING, men da det var en efterstær, var jeg faktisk ude igen inden jeg fik tænkt på noget. Jeg anede ikke, at jeg havde en efterstær, og har ikke mærket forskel. Det var min læge NN, der sagde, at det havde jeg. Så nu må jeg se, hvad de siger, når jeg skal have briller.	God
✎	41	Meget venlig.	Virkelig god
✎	43	Kun at jeg følte mig tryk.	Virkelig god
✎	45	Venligt personale.	Virkelig god
✎	46	Jeg blev modtaget med et smil og følte stor tryghed. Tak. []	Virkelig god
✎	54	Nej.	God
✎	55	Opereret for grå stær.	God
✎	58	Der sad ingen ved skranken, så stod og ventede lidt, inden der kom en sygeplejerske og spurgte, hvor jeg skulle hen. Hun viste mig venteværelset.	Uoplyst
✎	65	Jeg fik en fyldig forklaring om forløbet af min "grå stær"-operation. Da jeg forstod, at den foregik liggende udstrakt, blev jeg nervøs, fordi jeg [] ville få svært ved at trække vejret, men den medarbejdende sygeplejerske garanterede straks, at jeg ville få ilt efter behov.	God
✎	67	Ja, vi var der i god tid, men sekretæren glemte at krydse mig af, så man mente ikke, at jeg var kommet. Til følge en ventetid på halvanden time.	Virkelig dårlig
✎	68	Nej.	Virkelig god





Øjenklinik**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
2	Kan ikke rigtig huske.	Uoplyst
3	Koks i tidsbestilling af øjenlæge. Overser andet medicin, jeg får.	Godt
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
3	Det, der arbejdes med, gik i stykker.	Virkelig godt
17	Grå stær fjernet, men derefter nethindeløsning, så nærmest intet resultat, kan stadigvæk ikke se. Men er henvist til videre undersøgelse på [andet hospital].	Uoplyst
	ID Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Fejlhåndtering
9	Jeg oplevede, at lægen ikke vidste, at jeg fik et meget, meget bedre syn efter en operation, idet jeg kan har syn på det ene øje. En ahaoplevelse efter operation.	Uoplyst
13	Ridser i begge hornhinder. Men havde fået at vide, de var meget bløde.	Virkelig godt
16	Trods oplysning om allergi over for [et medikament], blev de givet.	Dårligt
29	Efter stær.	Uoplyst
30	Jeg tror, der skete noget forkert i mit højre øje. Jeg har det dårligt med det. Det føles som om, der er en hinde for ind imellem.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	Ingen.	Uoplyst
42	Første operation på [det ene] øje var ikke ok, da jeg ikke kunne se, da klappen blev fjernet, kun en grå klistret masse. Var til ekstrakontrol, og langsomt blev det bedre. Men DET tog tid.	Virkelig godt
50	Ingen.	Uoplyst
67	Ved ikke, om det er en fejl, men pt. stadig ikke i orden. Optikeren vil stadigvæk ikke lave brillerne. Har kontaktet Jer, læge NN, men ingen vil gøre noget, har først tid i [foråret].	Uoplyst
70	Jeg ved ikke, om det var en fejl, det som skete med mit venstre øje.	Uoplyst
73	Jeg oplevede ingen fejl.	Uoplyst















Øjenklinik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Opereret for [øjenlidelse].	Godt
9	Var flinke til at sørge for min hjemtransport ringede.	Virkelig godt
18	Godt tilfreds.	Virkelig godt
20	Helt utroligt godt personale, trods komplikationer ved den første operation. Alt gik godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
7	Efter læge NN kom jeg direkte til laserbehandling. Har helt igennem fået en fin behandling. [].	Uoplyst
12	Ja. Jeg oplevede en utrolig dejlig behandling og service omkring mig som person. Jeg var bange for behandlingen, da jeg kom, men alle tog sig så godt af mig, så jeg blev behandlet med super resultat. Over al forventning for mig. Så jeg kan kun uddele ros til afdelingen og kom igen og fik andet øje opereret med flot resultat igen. Så mange tak for det søde og gode personale.	Virkelig godt
15	Venlig og kompetent!	Virkelig godt
17	Det gik planmæssigt.	Godt
20	Jeg har været til forundersøgelse for grå stær. Jeg fik ved afslutningen af forundersøgelsen to operationstider og to kontroltider ca. en måned efter forundersøgelsen. Kontakt, oplysning, forbehandling (forberedelse til operation) og operationerne forløb meget fint. Personalet var ikke bare venligt, det virkede også kompetent, og for mig at se var der en meget behagelig tone og atmosfære på øjenafdelingen, både i forhold til patienterne og mellem de ansatte indbyrdes, uanset deres placering i hierarkiet.	Virkelig godt
22	Alt forløb hurtigt, og jeg følte mig tryk.	Virkelig godt
25	Nej. Jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
26	Jeg har [en sygdom], og efter operation [for anden sygdom i samme område] ville jeg have ønsket at kunne fortsætte kontrol i Randers. Mit tryk steg voldsomt, og min egen læge havde fri, så jeg skulle selv finde anden læge og flakkede meget rundt derefter.	Godt
32	God og vældig fint.	Virkelig godt
33	Jeg er i den grad tilfreds med forløbet og med det personale, jeg var i kontakt med. Yderst hjælpsomme og kompetente!	Virkelig godt
34	Ventetiden på fire timer opstod grundet et it-nedbrud. Jeg blev løbende orienteret om situationen, og hvorfor operationen var afhængig af it. Der blev også sørget for forplejning i ventetiden, også til pårørende. Flot tackling af situationen.	Virkelig godt
35	Nej.	Godt
37	Der var ret lang ventetid midt i forløbet, dels på grund af akut tilfælde og frokost.	Godt
38	Alt var ok.	Virkelig godt
42	Meget beroliget af NN, der overtog den videre behandling efter mit ønske, så jeg fremover følte mig mere tryk.	Godt
49	Jeg er virkelig godt tilfreds med min laseroperation. Jeg fik mit syn tilbage, og det var en oplevelse, når man næsten var blind.	Godt
59	Jeg er godt tilfreds med min undersøgelse og behandling.	Godt

- | | | | |
|---|----|--|------|
|  | 61 | Der opstod lidt ventetid, da der skete et teknisk uheld. Personalet udfyldte tiden med en behagelig snak. | Godt |
|  | 65 | Mit [øjenproblem] blev professionelt behandlet af en meget dygtig kvindelig læge uden smerte. Ved operation af [det ene] øje faldt jeg i søvn! | Godt |
|  | 66 | Sygeplejersken kom nylig til stede, da operationen var foretaget. | Godt |
|  | 67 | Personalet virker overfladisk og for travle. Føler det er et samlebånd. Mangler information til pårørende, der var med. | Godt |

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

	ID 2	Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA Man fik alt for meget på en gang.	Samlet indtryk Godt
	ID 6	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit Nej, kun at de står til et 12-tal.	Samlet indtryk Virkelig godt
	15	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA Absolut grundig.	Samlet indtryk Virkelig godt
	22	Nej.	Virkelig godt
	32	Meget fint.	Virkelig godt
	33	Var fuldt ud informeret og vidste præcis, hvad der skulle foregå.	Virkelig godt
	43	Igen, den gjorde mig tryk.	Virkelig godt
	52	Fik en helt igennem god service. Tak for det.	Virkelig godt
	60	Nej.	Godt
	65	Jeg fik det at vide, som var nødvendigt.	Godt
	67	For lidt. Ingen fortalte, at der kunne gå så lang tid uden briller. Er på herrens mark!!	Godt
	68	Nej.	Virkelig godt
	69	Ja, der manglede information om, om man måtte gå på arbejde.	Godt
	71	Nej.	Virkelig godt
	72	Nej.	Godt

Øjenklinik

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





ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
11	Jeg [var utryg], fordi situationen omkring operation for grå stær er udsat på ubestemt tid grundet NNs betænkelighed ved at operere, før underlåret på [det ene] øje udviser bedring efter indgreb foretaget to uger før, hvor øjenvipper generede øjet.	Godt
20	Endnu en stor tak til alle.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Nej.	Godt
14	Der var ikke kommet besked til min speciallæge, da jeg skulle til kontrol efter [nogle] dage. Min speciallæge måtte ringe efter papirerne.	Godt
18	Meget venlige og omsorgsfulde.	Virkelig godt
20	Nej, alt fungerede godt og som forventeligt ud fra det, jeg havde fået oplyst.	Virkelig godt
26	Jeg ser kun lidt med det ene øje og blev opereret på det andet og har MEGET GRØN STÆR på begge. Jeg synes, jeg skulle have være indlagt, så trykket kunne kontrolleres. Det steg voldsomt i lang tid efter, og speciallægen [havde fri], det var meget skidt. Siden da har jeg haft uklarhed i glaslegemet og store problemer. Øv øv.	Godt
32	God.	Virkelig godt
38	Nej.	Virkelig godt
42	Efterpå ser jeg nu fint på begge øjne efter stæroperationerne, dog fastslår speciallægen allerede efterstær på det "fejloperede" øje.	Godt
51	Otte dage efter operation for grå stær, var jeg til kontrol med læge NN, og der var ingen problemer. Otte uger efter operation var jeg ved Synoptik [i Randers] for nye briller, hvor jeg blev henvist til læge NN igen. Det er jeg skuffet over. Jeg mener, at mit syn er udmærket, men brillernes styrke passer ikke. Jeg har tid ved NN [].	Godt
64	Da jeg på forhånd ikke havde forventet et positivt resultat af laserbehandlingen mod min []sygdom, var det, der skete, ikke mindre end et mirakel.	Godt
72	Nej.	Godt

Øjenklinik

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Ug.	Godt
4	Jeg er fuldt ud tilfreds med hele behandlingen af min øjenoperation. Følte virkelig, at der blev taget hånd om en og fik svar på det, man spurgte om. Stor tak til både læge og sygeplejerskerne. [Kvalitet i behandling]	Godt
5	Jeg var henvist til undersøgelse af min speciallæge med henblik på eventuel operation []. Men personalet, heriblandt en læge, frarådede dette på nuværende tidspunkt. Det var mit indtryk, at de pågældende var kompetente til deres job, og jeg følte mig pænt og venligt behandlet. [Kvalitet i behandling]	Godt
6	De gjorde det rigtig godt. De står til 12, det var en fornøjelse.	Virkelig godt
7	OK. Rart med noget at læse i. Dejligt med TV og læskedrikke. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Jeg var meget godt tilfreds med den gode behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
10	Forberedelse til operation: god. Professionelt og empatisk. Operation: god med en professionel og empatisk tilgang til opgaven samt god anvendelse af metaforer i forklaring af forløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Ros til læge NN for at føre mig, efter eget ønske, gennem operationens forskellige faser på en informativ og behagelig måde. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Jeg har [givet udtryk for] min tilfredshed med hele forløbet og for de kvaliteter, der præger afdelingen (klinikken). Jeg har også givet udtryk for den tryghed, man får i forbindelse med besøget (besøgene). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
18	Var meget flinke alle sammen.	Virkelig godt
19	Jeg synes, at behandlingen var ok. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Jeg har altid oplevet, at der overhovedet ingen ventetid var. Tværtimod kom jeg 45 minutter før tid ved sidste kontrol. Alt i alt en meget positiv oplevelse. Godt gået Randers. []. Kommer fra et andet sygehus, hvor der ALTID er lang ventetid. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA		Samlet indtryk
3	Jeg har fået en rigtig god behandling. Alle var søde, rare og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Jeg mangler en fyldestgørende kopi af min anvisning for at kunne få kørselsgodtgørelse fra andet sygehus.	Godt
8	Jeg var fuldt ud tilfreds.	Godt
10	Havde pårørende med til behandlinger.	Virkelig godt
11	Jeg kom så hurtigt igennem min behandling, at jeg ikke tænkte på rengøring, og jeg brugte ikke toilettet. Men det var nogle meget søde piger, jeg var i kontakt med. [Relationer til personale]	Godt

✎	15	En RAR afdeling at besøge, da der var en god stemning. Personalets tone overfor hinanden og os patienter var nærværende og venlig. Alle var opsatte på, at alt skulle gå bedst muligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	17	Ok.	Godt
✎	18	De kunne ikke have gjort det bedre, jeg var tryk ved behandlingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	19	Venteværelset kunne måske godt forbedres lidt! TAK for god behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	20	Som i de fleste venteværelser er det fremlagte læsestof under al kritik. Jeg synes heller ikke, det er en god idé at have et fjernsyn kørende. Det er dårlig stil i hjemmet og endnu mere problematisk i det offentlige rum, men jeg ved fra tidligere, at der i de fleste venteværelser eller venteområder på Randers Sygehus er opsat skærme. Det kan jeg ikke lide. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	21	Første gang, jeg skulle opereres, var computeren i stykker, og vi ventede i [flere] timer, men blev godt informeret og fik også noget at spise, så det var meget godt. [Ventetid]	Godt
✎	25	Alt forløb perfekt. Der var altid en medarbejder indenfor rækkevidde. Og resultatet ok. [Pleje]	Virkelig godt
✎	27	Jeg synes, at det har været et godt og hurtigt forløb, så mange tak. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	31	Jeg var af læge NN sat til to [] operationer her. Har ikke hørt om nummer to. [].	Godt
✎	32	Alle var virkelig søde og flinke. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	35	Alt tilfredsstillende.	Godt
✎	36	Ingen ventetid. Dygtige læger. Ros dem. Flot syn på begge øjne. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
✎	37	Planlægge og især informere om ventetider under forløbet. [Ventetid]	Godt
✎	39	Jeg var godt tilfreds med den behandling, jeg fik. Personalet var søde og hjælpsomme og virkelig rare og søde mod mig. Tak for det. [Relationer til personale]	Godt
✎	41	Meget venligt. Kommer trygt en anden gang.	Godt
✎	43	Jeg føler, at jeg fik den bedste behandling, jeg kunne ønske mig. Var selvsagt nervøs, da jeg mødte ind til undersøgelse, men fuld af fortrøstning, da jeg tog hjem. Og efter operation [] er det som at blive født på ny, når man efter [adskillige] års brug af briller, pludselig kan se uden. Jeg er meget taknemmelig. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	44	Meget søde, hjælpsomme og lydhøre personaler. Vigtigt!! Da mange jo er nervøse for en operation []. TAK for det. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	47	Generel ros til alle ca. ti personer, som skabte tryghed i en behagelig atmosfære under samtlige mine besøg på Øjenklinikken. Da jeg gav udtryk for dette under det afsluttende besøg, var svaret, at det kunne jo have noget med mig at gøre. Det kan der måske være noget om, for jeg var glad for, at nogen ville hjælpe mig til en bedre livskvalitet, som var blevet temmelig dårlig, efter jeg fik et balanceproblem []. I den forbindelse følte jeg også et problem med afstandsbedømmelsen []. Når jeg spurgte min læge og andre behandlere om dette, fik jeg ikke noget svar. Efter operationen har jeg fået det bedre på alle måder. Så jeg kunne blot ønske, at det var sket	Virkelig godt

- noget tidligere [].
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
-  53 Alt ok. Virkelig godt
-  56 Jeg har kun at sige, at det var en virkelig god oplevelse for mig, med både venlige og rare sygeplejersker og læger. En alt i alt god dag.
[Relationer til personale] Virkelig godt
-  57 Efter behandlingen blev der spurgt, om jeg havde pårørende med, hvorved jeg svarede ja. Jeg blev lukket ud af operationsstuen på en ukendt gang. Med dårligt syn anede jeg ikke, om jeg skulle til højre eller venstre. Jeg tumlede rundt, da en sygeplejerske kom og tog hånd om mig. Hun fulgte mig til venteværelset. Det KAN gøres bedre. Husk, som [ældre] er man nok lidt forvirret. Godt
-  62 Jeg var til behandling efter stær, og jeg er ualmindelig godt tilfreds med behandlingen af alt personale.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
-  63 Jeg oplevede ikke nogen fejl, det hele gik så hurtigt, inden jeg var færdig og en portør fulgte mig til udgangen, hvor min søn afhentede mig. I alt OK. Godt
-  64 Ændrede mit syn [væsentligt til det bedre]. Godt
-  65 På grund af min [sygdom] brugte man kørestol til at flytte mig. Det var da udmærket, men disse stole kunne sandelig trænge til et eftersyn eller udskiftning. Men det er jo nok en lille ting i forløbet. Tilfreds [].
[Fysiske rammer] Godt
-  70 Parkeringsforholdene er kaotiske og parkometrene er ikke for GAMLE folk, og det kostede os 600 kr. i bøde.
[Fysiske rammer] Virkelig godt

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på afdelingsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.

