

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Øre-/næse-/halsklinik H
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
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	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:	242
Besvarelser fra afdelingens patienter:	118
Afdelingens svarprocent:	49%

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).

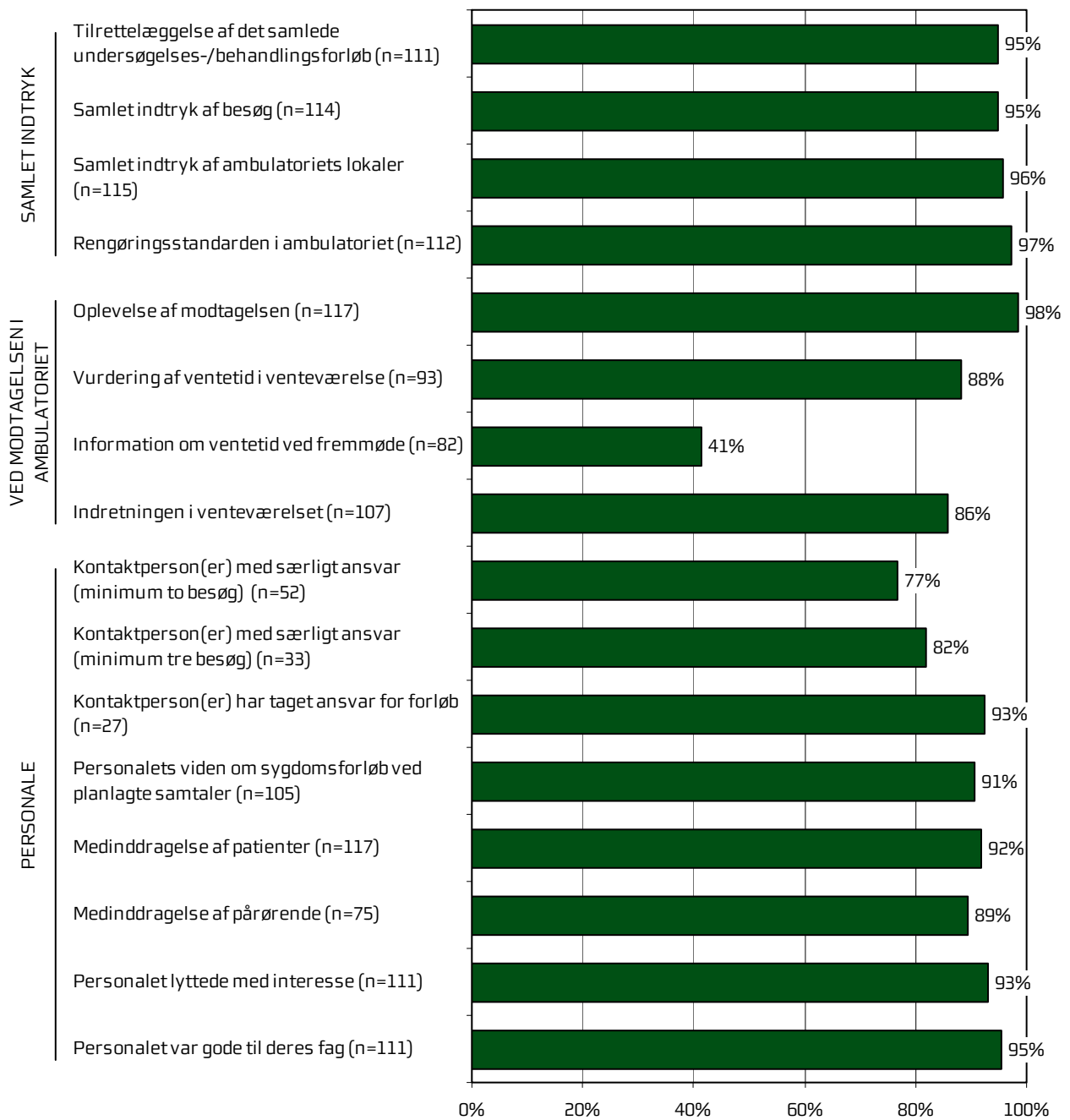
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

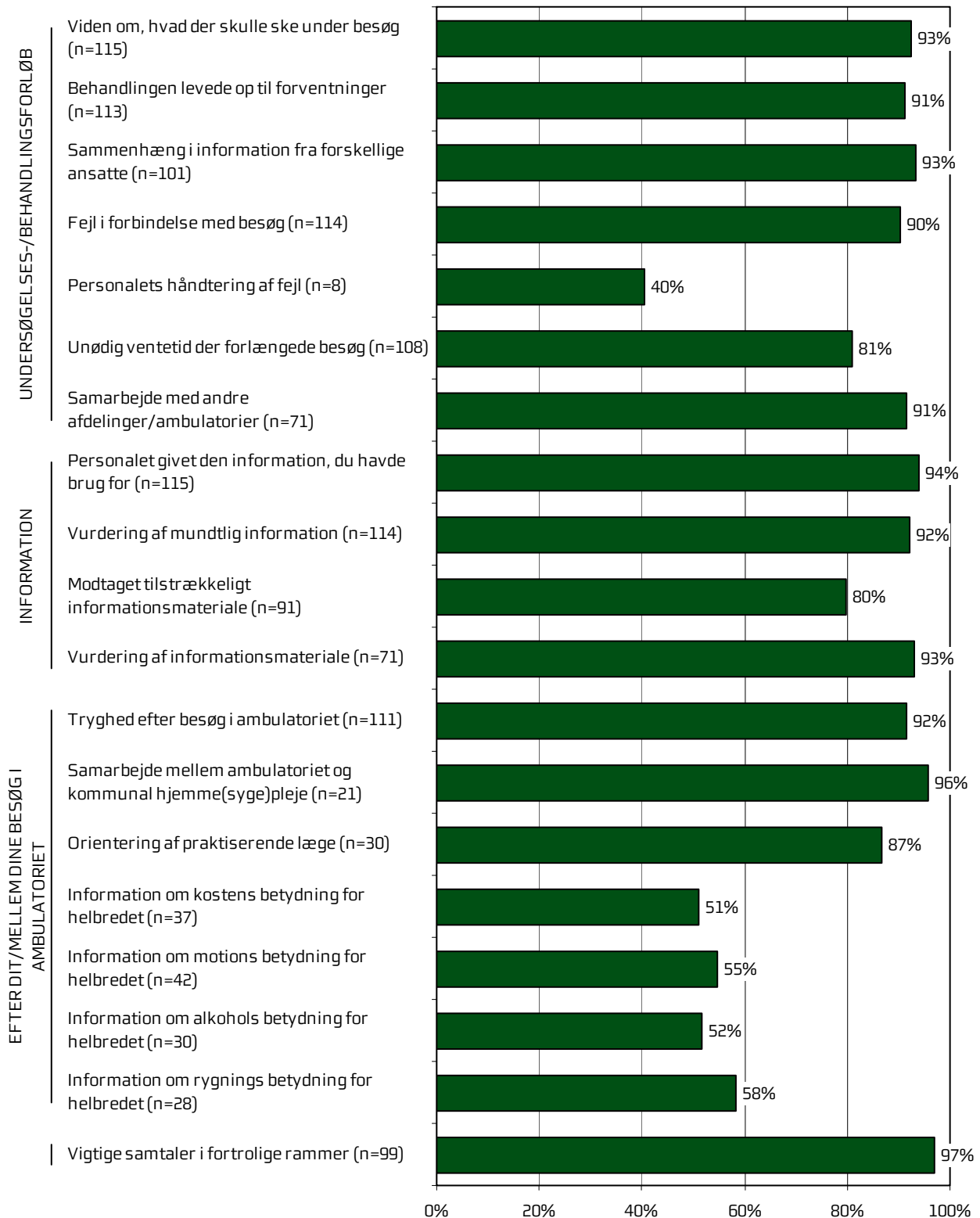
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

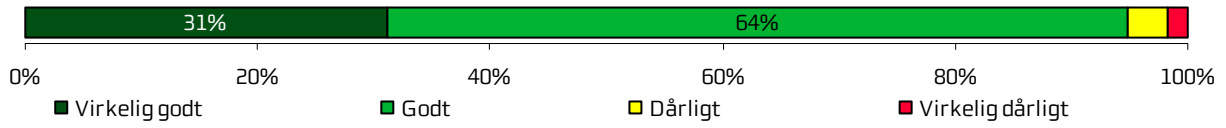
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

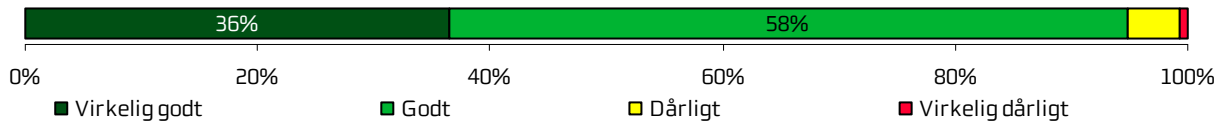
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

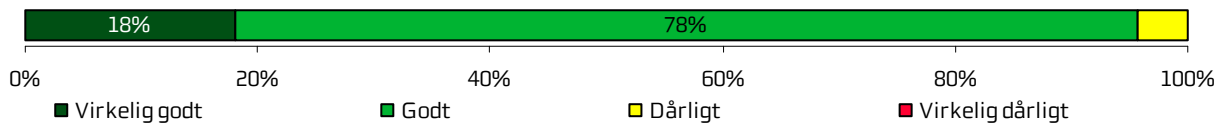
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=111)



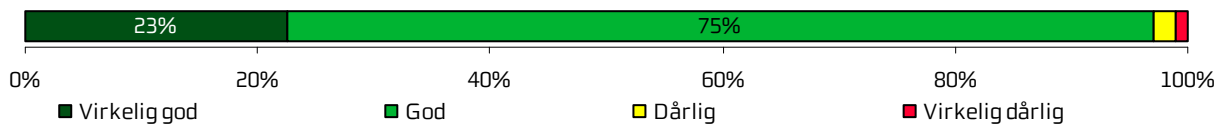
Samlet indtryk af besøg (n=114)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=115)



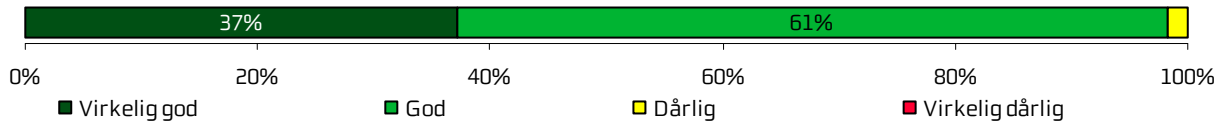
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=112)



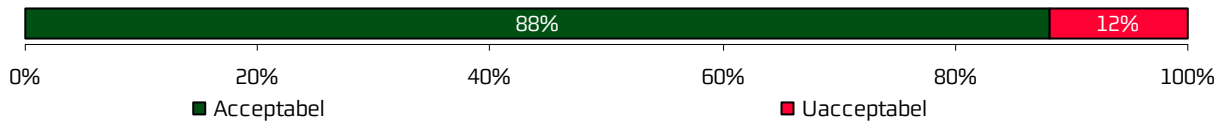
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	98 %	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=117)



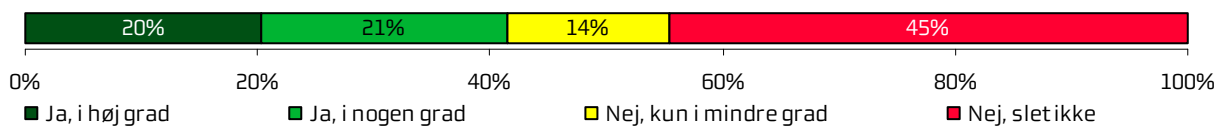
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=93)



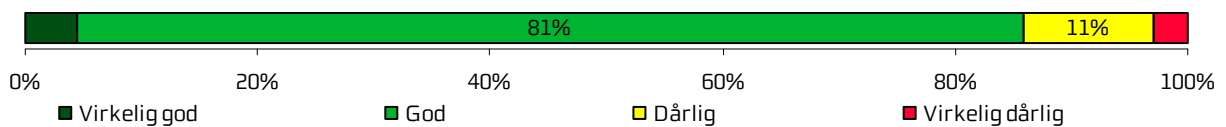
Længde af ventetid i venteværelse (n=92)



Information om ventetid ved fremmøde (n=82)



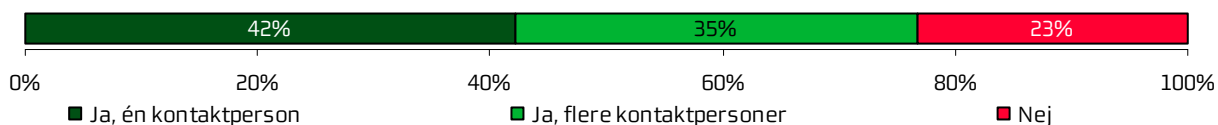
Indretningen i venteværelset (n=107)



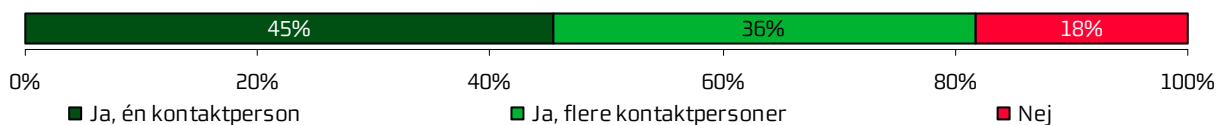
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	-	-	96 % *	89 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	41 %	-	-	55 % *	29 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	-	-	92 %	83 %	86 %

Personale

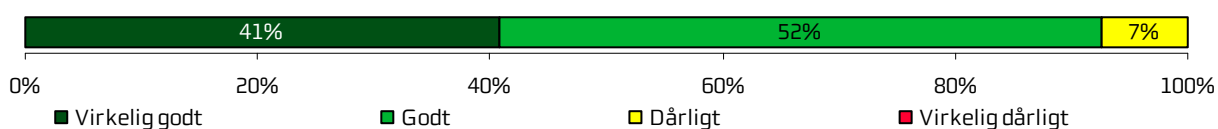
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=52)



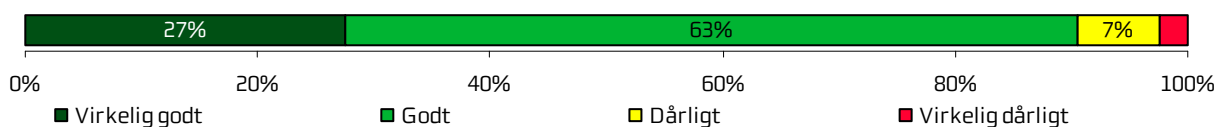
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=33)



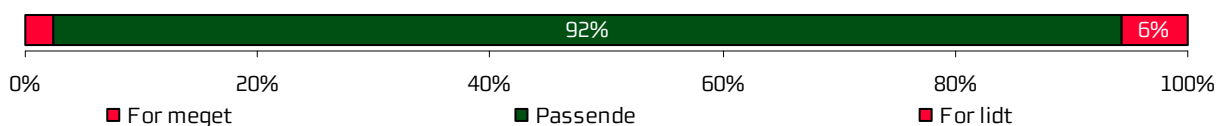
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=27)



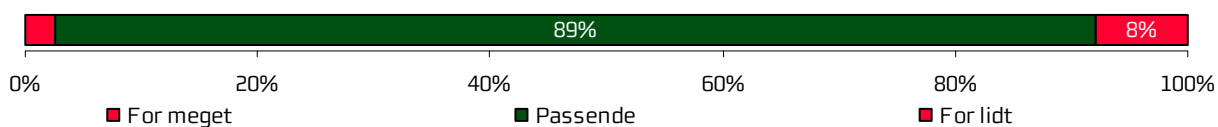
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=105)



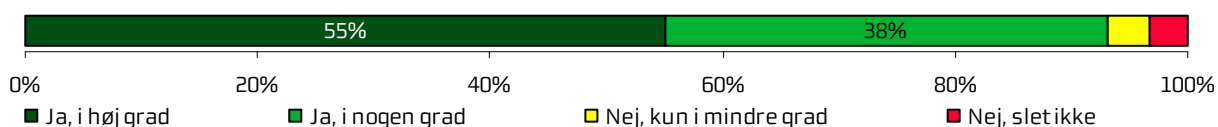
Medinddragelse af patienter (n=117)



Medinddragelse af pårørende (n=75)



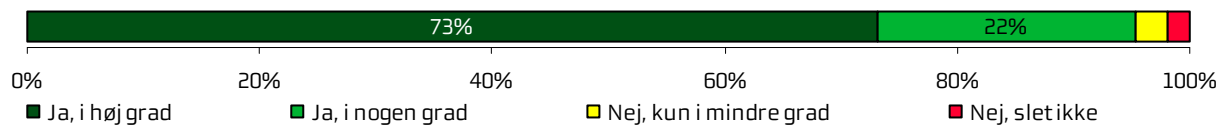
Personalet lyttede med interesse (n=111)



	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)	77 %	-	-	89 % *	78 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	-	-	94 %	78 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	-	-	100 %	99 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	-	-	98 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	96 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	-	-	94 %	90 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	-	-	98 % *	92 %	95 %

Personale (fortsat)

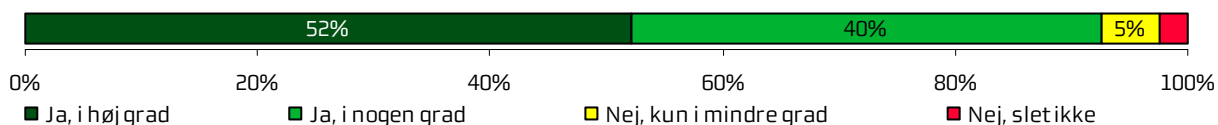
Personalet var gode til deres fag (n=111)



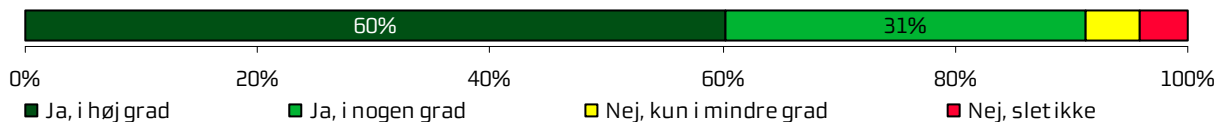
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	-	-	100 % *	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

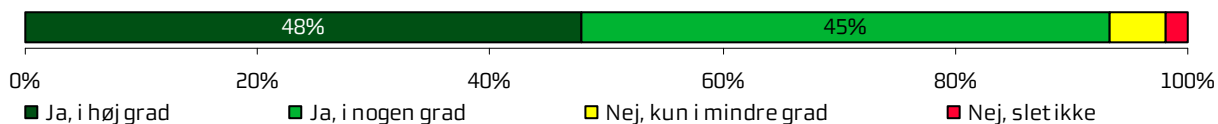
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=115)



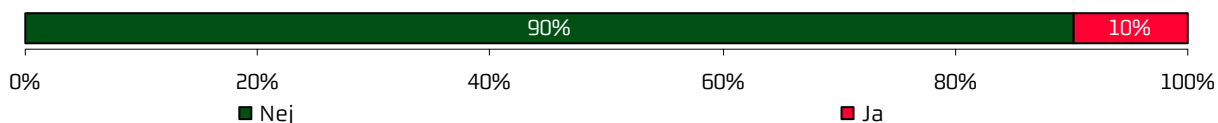
Behandlingen levede op til forventninger (n=113)



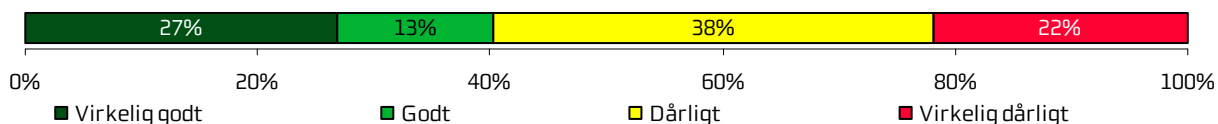
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=101)



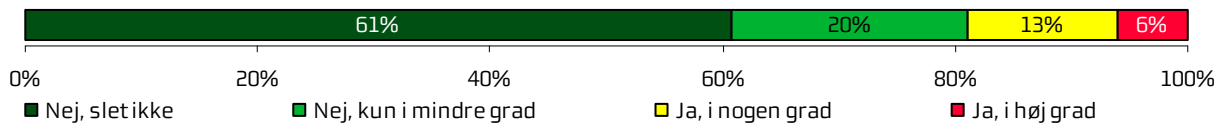
Fejl i forbindelse med besøg (n=114)



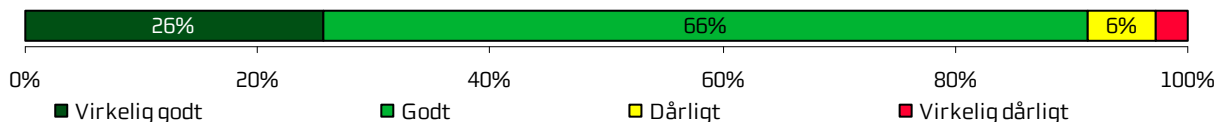
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=108)



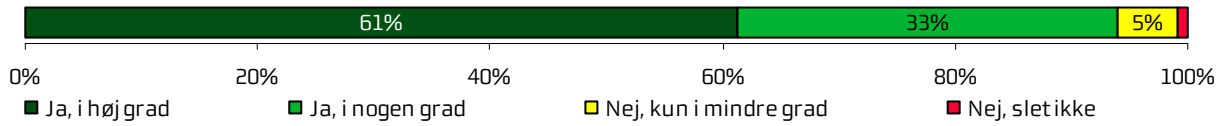
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=71)



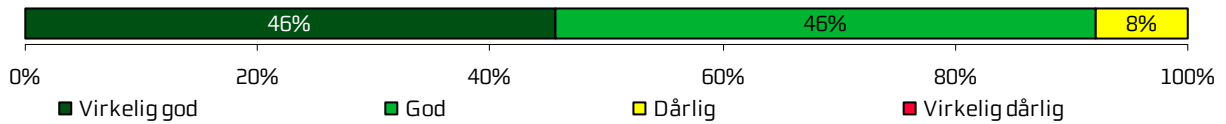
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	95 %	84 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	-	-	96 %	86 %	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	-	-	98 % *	88 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	-	-	96 % *	88 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40 %	-	-	75 %	64 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	81 %	-	-	92 % *	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	97 %	92 %	95 %

Information

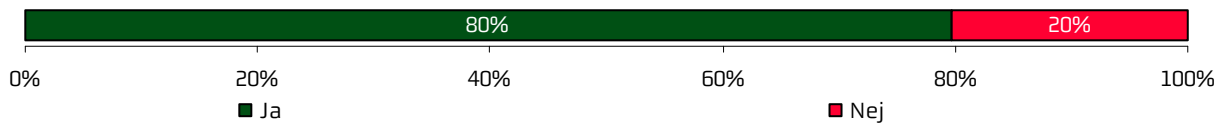
Personalet givet den information, du havde brug for (n=115)



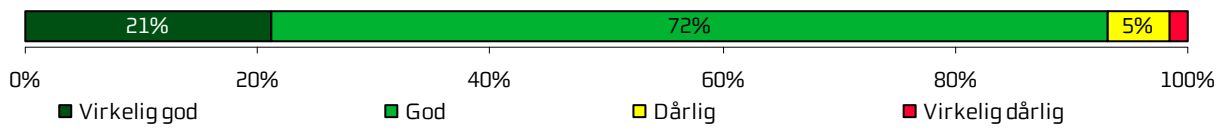
Vurdering af mundtlig information (n=114)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=91)



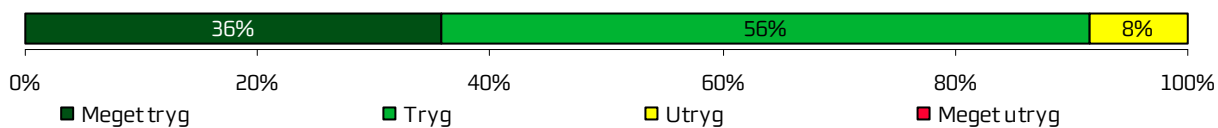
Vurdering af informationsmateriale (n=71)



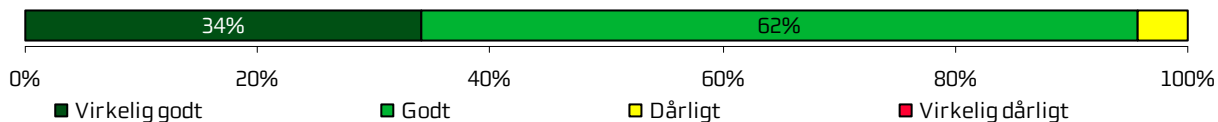
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	97 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	-	-	99 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	80 %	-	-	93 % *	82 %	86 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	98 %	92 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

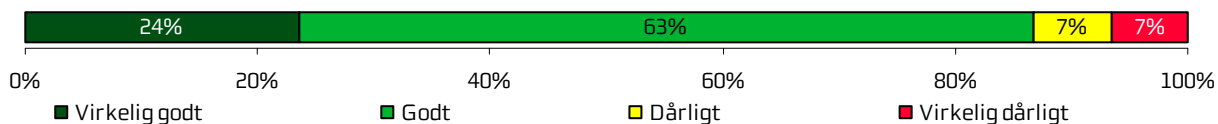
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=111)



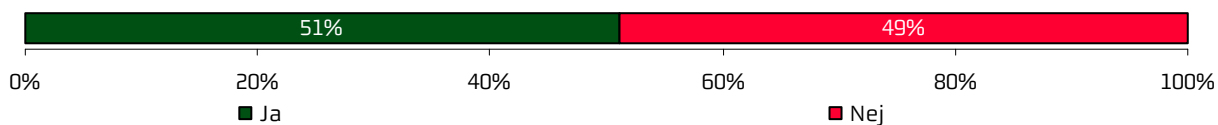
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



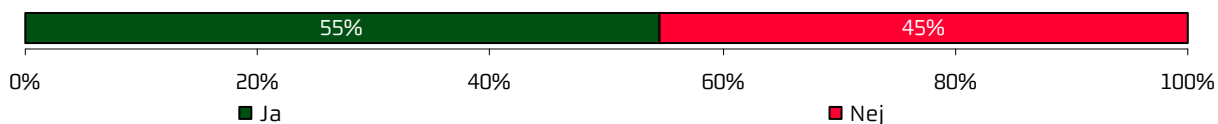
Orientering af praktiserende læge (n=30)



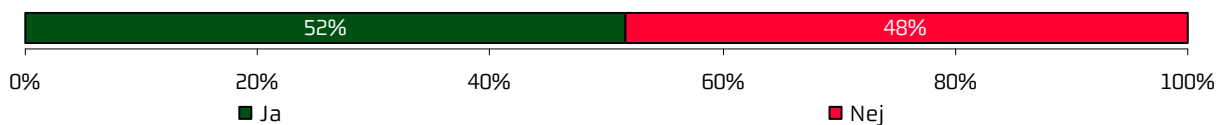
Information om kostens betydning for helbredet (n=37)



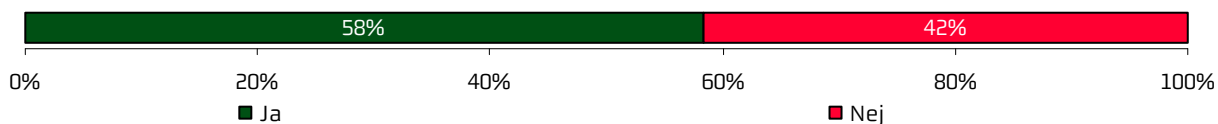
Information om motions betydning for helbredet (n=42)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=30)



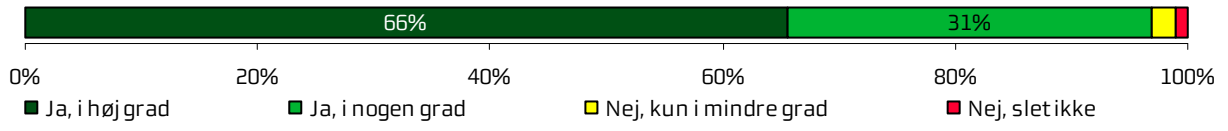
Information om rygningens betydning for helbredet (n=28)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	96 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	-	-	96 %	85 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	-	-	97 %	78 %	90 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	51 %	-	-	71 % *	54 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	55 %	-	-	81 % *	63 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	52 %	-	-	71 % *	46 %	61 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	58 %	-	-	79 % *	57 %	68 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=99)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	97 %	-	-	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"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<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) 49 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	49%	100%
Køn		
Mand	47%	49%
Kvinde	53%	51%
Aldersgruppe		
Under 20 år	39%	39%
20-39 år	20%	21%
40-59 år	25%	22%
60-79 år	14%	14%
80 år eller derover	3%	2%

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	118		100%	
Køn				
Mand	55		47%	
Kvinde	63		53%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	46		39%	
20-39 år	24		20%	
40-59 år	29		25%	
60-79 år	16		14%	
80 år eller derover	3		3%	
Skema udfyldt af				
Patienten	77		69%	
Pårørende	35		31%	
Modersmål				
Dansk	105		91%	
Ikke dansk	11		9%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41		35%	
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	77		65%	

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	31	64	3	2	111	4
Køn						
Mand	24	68	4	4	51	3
Kvinde	38	60	3	0	60	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	69	2	2	44	1
20-39 år	27	59	9	5	23	1
40-59 år	30	66	4	0	27	1
60-79 år	49	51	0	0	16	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	29	67	3	1	73	3
Pårørende	36	56	6	3	34	0
Modersmål						
Dansk	27	67	4	2	98	4
Ikke dansk	56	44	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	68	5	3	38	1
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	34	62	3	1	73	3

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	36	58	4	1	114
Køn					
Mand	35	60	4	2	53
Kvinde	38	57	5	0	61
Aldersgruppe					
Under 20 år	32	62	4	2	45
20-39 år	30	62	8	0	24
40-59 år	37	59	4	0	27
60-79 år	62	38	0	0	16
80 år eller derover	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	36	60	4	0	76
Pårørende	37	54	6	3	33
Modersmål					
Dansk	33	62	5	1	102
Ikke dansk	61	39	0	0	10
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	63	5	3	38
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	39	57	4	0	76

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	78	4	0	115
Køn					
Mand	18	78	4	0	54
Kvinde	18	77	5	0	61
Aldersgruppe					
Under 20 år	19	74	7	0	46
20-39 år	13	83	4	0	24
40-59 år	15	82	4	0	27
60-79 år	30	70	0	0	16
80 år eller derover	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	15	83	3	0	76
Pårørende	23	71	6	0	34
Modersmål					
Dansk	13	82	5	0	102
Ikke dansk	63	37	0	0	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	74	5	0	39
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	17	79	4	0	76

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	23	75	2	1	112
Køn					
Mand	21	73	4	2	51
Kvinde	24	76	0	0	61
Aldersgruppe					
Under 20 år	22	76	2	0	45
20-39 år	38	58	5	0	23
40-59 år	11	85	0	4	26
60-79 år	25	75	0	0	16
80 år eller derover	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	18	79	1	1	74
Pårørende	30	70	0	0	33
Modersmål					
Dansk	18	79	2	1	99
Ikke dansk	63	37	0	0	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	38
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	24	72	3	1	74

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	2	0	117
Køn					
Mand	31	67	2	0	55
Kvinde	43	56	1	0	62
Aldersgruppe					
Under 20 år	31	67	2	0	46
20-39 år	26	70	5	0	24
40-59 år	53	47	0	0	28
60-79 år	44	56	0	0	16
80 år eller derover	-	-	-	-	3
Skema udfyldt af					
Patienten	36	64	0	0	76
Pårørende	34	60	6	0	35
Modersmål					
Dansk	33	65	2	0	104
Ikke dansk	75	25	0	0	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	68	3	0	40
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	40	58	1	0	77

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	88	12	93	21
Køn				
Mand	87	13	47	7
Kvinde	89	11	46	14
Aldersgruppe				
Under 20 år	90	10	38	5
20-39 år	71	29	18	5
40-59 år	96	4	24	5
60-79 år	92	8	12	4
80 år eller derover	-	-	1	2
Skema udfyldt af				
Patienten	85	15	59	14
Pårørende	94	6	29	6
Modersmål				
Dansk	88	12	82	19
Ikke dansk	90	10	9	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	33	8
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	88	12	60	13

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	8	66	17	10	92	0
Køn						
Mand	9	70	8	13	47	0
Kvinde	6	61	26	6	45	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	5	62	23	11	37	0
20-39 år	0	52	30	17	18	0
40-59 år	13	75	9	4	24	0
60-79 år	17	75	0	8	12	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	7	67	18	9	59	0
Pårørende	11	65	14	10	29	0
Modersmål						
Dansk	7	67	18	7	81	0
Ikke dansk	0	56	10	33	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	58	24	12	33	0
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	8	69	14	8	59	0

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	20	21	14	45	82	8
Køn						
Mand	22	20	20	38	40	4
Kvinde	19	22	8	51	42	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	21	13	45	33	5
20-39 år	29	25	0	46	17	0
40-59 år	13	19	23	45	22	1
60-79 år	20	20	20	40	10	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	1
Skema udfyldt af						
Patienten	18	23	12	47	53	4
Pårørende	21	17	22	41	24	4
Modersmål						
Dansk	15	21	14	49	72	8
Ikke dansk	60	26	14	0	8	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	14	7	52	29	3
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	17	25	17	42	53	5

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	4	81	11	3	107	10
Køn						
Mand	7	85	4	4	51	4
Kvinde	2	78	18	2	56	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	10	75	13	3	39	7
20-39 år	0	77	23	0	22	1
40-59 år	4	89	4	4	28	1
60-79 år	0	86	7	7	15	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	3	81	13	3	69	7
Pårørende	8	82	6	3	32	3
Modersmål						
Dansk	3	81	13	3	95	9
Ikke dansk	19	81	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	80	11	0	35	5
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	3	82	11	4	72	5

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	42	35	23	52
Køn				
Mand	44	26	30	27
Kvinde	40	44	16	25
Aldersgruppe				
Under 20 år	29	29	43	14
20-39 år	29	71	0	7
40-59 år	56	28	17	18
60-79 år	45	37	18	11
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	46	34	20	41
Pårørende	38	25	38	8
Modersmål				
Dansk	44	33	23	48
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	41	35	24	51

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	45	36	18	33
Køn				
Mand	47	26	26	19
Kvinde	43	50	7	14
Aldersgruppe				
Under 20 år	44	22	33	9
20-39 år	29	71	0	7
40-59 år	56	33	11	9
60-79 år	57	29	14	7
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	54	31	15	26
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	48	34	17	29
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	45	36	18	33

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	41	52	7	0	27	0
Køn						
Mand	36	64	0	0	14	0
Kvinde	46	38	15	0	13	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	67	17	0	6	0
20-39 år	43	43	14	0	7	0
40-59 år	50	50	0	0	8	0
60-79 år	50	50	0	0	6	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	45	9	0	22	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	38	54	8	0	24	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	41	52	7	0	27	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	63	7	2	105	11
Køn						
Mand	28	64	7	2	48	7
Kvinde	27	63	7	3	57	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	69	3	4	40	5
20-39 år	33	43	20	4	22	2
40-59 år	27	65	7	0	26	3
60-79 år	34	66	0	0	15	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	62	8	1	67	9
Pårørende	22	69	3	5	33	2
Modersmål						
Dansk	24	65	8	3	93	10
Ikke dansk	52	48	0	0	10	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	74	3	9	35	5
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	33	59	9	0	70	6

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	92	6	117
Køn				
Mand	2	93	5	54
Kvinde	3	91	6	63
Aldersgruppe				
Under 20 år	4	89	6	46
20-39 år	0	92	8	24
40-59 år	3	90	7	28
60-79 år	0	100	0	16
80 år eller derover	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	77
Pårørende	6	86	8	34
Modersmål				
Dansk	2	92	6	104
Ikke dansk	8	92	0	11
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	85	10	40
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	1	95	4	77

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	3	89	8	75	42
Køn					
Mand	0	89	11	36	19
Kvinde	5	90	5	39	23
Aldersgruppe					
Under 20 år	3	95	2	40	6
20-39 år	0	78	22	9	15
40-59 år	6	81	14	15	13
60-79 år	0	91	9	11	5
80 år eller derover	-	-	-	0	3
Skema udfyldt af					
Patienten	2	86	12	42	34
Pårørende	0	97	3	28	7
Modersmål					
Dansk	2	89	9	65	39
Ikke dansk	12	88	0	8	3
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	87	9	23	18
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	2	90	8	52	24

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	55	38	3	3	111	5
Køn						
Mand	55	35	6	4	49	5
Kvinde	55	41	1	3	62	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	32	4	4	44	2
20-39 år	48	39	5	9	23	1
40-59 år	48	48	4	0	27	1
60-79 år	62	38	0	0	16	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	50	47	1	1	73	4
Pårørende	65	21	5	9	33	1
Modersmål						
Dansk	52	41	3	4	98	5
Ikke dansk	83	8	8	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	33	5	8	39	0
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	56	40	3	1	72	5

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	73	22	3	2	111	6
Køn						
Mand	71	23	4	2	51	4
Kvinde	75	21	1	2	60	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	74	19	5	3	43	3
20-39 år	75	20	0	5	23	1
40-59 år	69	28	4	0	28	1
60-79 år	81	19	0	0	16	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	69	28	1	1	73	4
Pårørende	83	8	6	3	33	2
Modersmål						
Dansk	71	24	3	2	98	6
Ikke dansk	92	8	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	28	3	0	36	4
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	75	20	3	3	75	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	40	5	2	115	1
Køn						
Mand	57	38	4	2	53	1
Kvinde	48	43	6	3	62	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	47	44	9	0	45	1
20-39 år	43	45	5	8	24	0
40-59 år	62	32	3	3	28	0
60-79 år	68	32	0	0	16	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	42	4	2	76	1
Pårørende	54	34	8	3	34	0
Modersmål						
Dansk	51	41	6	3	102	1
Ikke dansk	54	46	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	49	8	5	39	0
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	58	37	4	1	76	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	31	5	4	113	3
Køn						
Mand	63	27	6	4	53	1
Kvinde	57	34	3	5	60	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	54	38	2	7	44	2
20-39 år	45	35	10	9	22	1
40-59 år	68	24	7	0	28	0
60-79 år	81	19	0	0	16	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	34	4	3	74	2
Pårørende	64	25	3	8	34	0
Modersmål						
Dansk	59	31	5	5	100	3
Ikke dansk	63	37	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	44	3	8	39	0
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	66	26	5	3	74	3

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	48	45	5	2	101	14
Køn						
Mand	52	41	4	2	46	8
Kvinde	44	49	5	2	55	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	46	6	3	35	10
20-39 år	37	55	4	5	24	0
40-59 år	57	35	8	0	25	3
60-79 år	59	41	0	0	15	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	53	7	0	70	6
Pårørende	67	25	0	7	27	7
Modersmål						
Dansk	47	46	5	2	90	12
Ikke dansk	44	56	0	0	9	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	47	6	3	32	6
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	49	45	4	1	69	8

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	90	10	114
Køn			
Mand	89	11	53
Kvinde	92	8	61
Aldersgruppe			
Under 20 år	91	9	46
20-39 år	87	13	22
40-59 år	89	11	28
60-79 år	94	6	16
80 år eller derover	-	-	2
Skema udfyldt af			
Patienten	89	11	75
Pårørende	91	9	34
Modersmål			
Dansk	89	11	102
Ikke dansk	100	0	10
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	37
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	90	10	77

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	27	13	38	22	8	1
Køn						
Mand	42	21	21	17	5	1
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	18	32	14	6	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	27	13	38	22	8	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	40	20	40	0	5	1

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	61	20	13	6	108	6
Køn						
Mand	58	23	13	6	52	2
Kvinde	64	18	13	6	56	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	63	23	7	8	42	3
20-39 år	35	29	36	0	23	1
40-59 år	79	8	4	8	25	2
60-79 år	63	24	6	6	16	0
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	22	15	9	72	4
Pårørende	78	16	6	0	32	1
Modersmål						
Dansk	60	19	15	7	95	6
Ikke dansk	63	37	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	21	13	0	38	1
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	59	20	13	9	70	5

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	26	66	6	3	71	23
Køn						
Mand	14	77	6	3	36	7
Kvinde	38	53	6	3	35	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	72	5	0	21	11
20-39 år	17	60	17	5	18	3
40-59 år	15	80	0	5	20	4
60-79 år	65	35	0	0	11	4
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	23	67	6	4	50	14
Pårørende	31	69	0	0	19	7
Modersmål						
Dansk	22	68	7	3	60	23
Ikke dansk	58	42	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	70	4	4	27	7
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	27	64	7	2	44	16

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	61	33	5	1	115
Køn					
Mand	59	35	4	2	54
Kvinde	63	30	6	0	61
Aldersgruppe					
Under 20 år	65	33	2	0	45
20-39 år	46	37	12	5	24
40-59 år	65	27	7	0	28
60-79 år	75	25	0	0	16
80 år eller derover	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	58	36	6	0	77
Pårørende	74	20	3	3	33
Modersmål					
Dansk	59	34	6	1	102
Ikke dansk	83	17	0	0	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	38	8	0	39
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	64	30	4	1	76

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	46	46	8	0	114
Køn					
Mand	40	50	9	0	53
Kvinde	50	43	6	0	61
Aldersgruppe					
Under 20 år	42	54	4	0	46
20-39 år	45	32	23	0	23
40-59 år	45	47	8	0	27
60-79 år	62	38	0	0	16
80 år eller derover	-	-	-	-	2
Skema udfyldt af					
Patienten	44	50	7	0	75
Pårørende	51	40	8	0	34
Modersmål					
Dansk	42	49	9	0	102
Ikke dansk	82	18	0	0	10
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	61	8	0	38
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	51	41	8	0	76

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	80	20	91	21
Køn				
Mand	80	20	43	9
Kvinde	80	20	48	12
Aldersgruppe				
Under 20 år	80	20	33	13
20-39 år	68	32	22	1
40-59 år	86	14	21	5
60-79 år	84	16	13	2
80 år eller derover	-	-	2	0
Skema udfyldt af				
Patienten	82	18	61	13
Pårørende	78	22	26	7
Modersmål				
Dansk	82	18	83	18
Ikke dansk	45	55	7	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	31	7
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	83	17	60	14

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	21	72	5	1	71	16
Køn						
Mand	17	75	5	3	35	6
Kvinde	25	69	5	0	36	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	69	7	0	27	6
20-39 år	17	66	11	6	17	2
40-59 år	6	94	0	0	16	4
60-79 år	49	51	0	0	10	3
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	23	73	4	0	48	12
Pårørende	15	71	9	5	21	3
Modersmål						
Dansk	22	71	6	2	66	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	70	10	0	20	9
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	22	73	4	2	51	7

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	56	8	0	111
Køn					
Mand	33	58	9	0	53
Kvinde	39	54	8	0	58
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	66	4	0	44
20-39 år	41	34	25	0	23
40-59 år	38	55	7	0	27
60-79 år	43	57	0	0	16
80 år eller derover	-	-	-	-	1
Skema udfyldt af					
Patienten	34	59	6	0	72
Pårørende	36	53	11	0	34
Modersmål					
Dansk	34	57	9	0	98
Ikke dansk	46	46	8	0	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	56	18	0	39
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	40	56	4	0	72

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	34	62	4	0	21	4	89
Køn							
Mand	20	80	0	0	11	3	40
Kvinde	51	40	9	0	10	1	49
Aldersgruppe							
Under 20 år	16	84	0	0	6	3	37
20-39 år	19	62	19	0	5	0	18
40-59 år	27	73	0	0	7	1	19
60-79 år	-	-	-	-	3	0	13
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	2
Skema udfyldt af							
Patienten	30	64	6	0	14	1	60
Pårørende	35	65	0	0	6	3	25
Modersmål							
Dansk	32	62	7	0	13	2	86
Ikke dansk	28	72	0	0	7	2	2
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	64	9	0	11	1	26
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	40	60	0	0	10	3	63

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	24	63	7	7	30	82
Køn						
Mand	24	59	11	6	17	35
Kvinde	23	70	0	7	13	47
Aldersgruppe						
Under 20 år	19	81	0	0	10	36
20-39 år	10	46	22	22	9	14
40-59 år	36	64	0	0	6	20
60-79 år	-	-	-	-	4	11
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	24	71	0	5	17	56
Pårørende	27	55	8	10	11	23
Modersmål						
Dansk	19	68	5	9	22	78
Ikke dansk	28	59	14	0	7	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	64	7	7	14	24
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	25	63	6	6	16	58

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	51	49	37	75
Køn				
Mand	55	45	20	33
Kvinde	46	54	17	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	74	26	12	33
20-39 år	34	66	9	15
40-59 år	52	48	12	14
60-79 år	-	-	4	11
80 år eller derover	-	-	0	2
Skema udfyldt af				
Patienten	56	44	27	47
Pårørende	42	58	9	24
Modersmål				
Dansk	49	51	30	70
Ikke dansk	52	48	6	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	47	17	22
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	50	50	20	53

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	55	45	42	72
Køn				
Mand	52	48	21	33
Kvinde	57	43	21	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	70	30	13	33
20-39 år	62	38	11	13
40-59 år	48	52	13	14
60-79 år	20	80	5	10
80 år eller derover	-	-	0	2
Skema udfyldt af				
Patienten	57	43	32	43
Pårørende	54	46	9	25
Modersmål				
Dansk	51	49	35	66
Ikke dansk	62	38	5	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	16	23
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	54	46	26	49

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	52	48	30	83
Køn				
Mand	63	37	16	37
Kvinde	38	62	14	46
Aldersgruppe				
Under 20 år	45	55	5	41
20-39 år	56	44	9	15
40-59 år	56	44	11	15
60-79 år	40	60	5	10
80 år eller derover	-	-	0	2
Skema udfyldt af				
Patienten	52	48	26	49
Pårørende	-	-	3	30
Modersmål				
Dansk	48	52	26	75
Ikke dansk	-	-	3	8
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	9	30
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	62	38	21	53

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	58	42	28	85
Køn				
Mand	69	31	16	37
Kvinde	43	57	12	48
Aldersgruppe				
Under 20 år	43	57	5	41
20-39 år	55	45	7	17
40-59 år	62	38	10	16
60-79 år	67	33	6	9
80 år eller derover	-	-	0	2
Skema udfyldt af				
Patienten	61	39	25	50
Pårørende	-	-	2	31
Modersmål				
Dansk	55	45	24	77
Ikke dansk	-	-	3	8
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	10	29
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	67	33	18	56

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 telefonsk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	66	31	2	1	99	16	0
Køn							
Mand	66	28	4	2	47	6	0
Kvinde	66	34	0	0	52	10	0
Aldersgruppe							
Under 20 år	73	24	3	0	36	10	0
20-39 år	54	41	4	0	20	3	0
40-59 år	55	41	0	4	27	1	0
60-79 år	86	14	0	0	15	1	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1	0
Skema udfyldt af							
Patienten	57	39	3	2	67	10	0
Pårørende	89	11	0	0	27	6	0
Modersmål							
Dansk	64	33	1	1	87	15	0
Ikke dansk	70	20	9	0	10	1	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	31	3	0	32	7	0
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	66	31	1	1	67	9	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		7
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		8
Pleje		0
Relationer til personale		10
Ventetid		3

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
2	Lang ventetid trods bestemt mødetid.	Dårlig
3	Det var en god modtagelse.	Virkelig god
6	Vi er rigtigt glade.	Virkelig god
7	Nej.	Virkelig god
12	Modtagelsen ved skranken/informationen var god. Personalet tog venligt imod en.	God
14	Fint med humor i behandlingen.	Virkelig god
ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Modtagelsen
1	Alle var flinke.	God
8	En dag var der en ventetid på ca. tre timer, fordi den læge, jeg skulle snakke med, var ved operationsbordet. Det er selvfølgelig, hvad der kan ske. Men at der kun var denne læge, der skulle/kunne tale med mig, var ret ærgerligt, irriterende og meget træls.	Virkelig god
9	Meget oplysende og rolig atmosfære.	Virkelig god
14	God og afslappende/positiv atmosfære.	Virkelig god
16	Dejlig modtagelse og venlige sygeplejersker og læger.	Virkelig god
17	Altid smilende og hej med navn. Skønt team.	Virkelig god
21	Lang ventetid, synes NN.	God
27	Svært at finde frem til jer.	God
29	Meget venlig og imødekommende både før og efter operationen!	Virkelig god

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
9	Jeg oplevede, at jeg tre gange måtte informere personalet om, at der var præparater (specielt to slags smertestillende), som jeg IKKE måtte få, da jeg tager antidepressiv medicin []. Dette synes jeg er rigtigt uheldigt, da det kom som en overraskelse for personalet lige inden narkosen (jeg havde også ringet ca. [to uger] inden operationen og fortalt det til afdelingen).	Virkelig dårligt
12	Vores søn er indstillet af en speciallæge til undersøgelse af, om [han skal opereres]. Man opererer åbenbart ikke børn [under en vis alder for denne lidelse]. Men hvorfor er vi så ikke sluset ud allerede ved alderskriteriet, alle burde kunne regne baglæns og se, at han var [for ung] på indkaldelsestidspunktet. I vores verden må det være en fejl, at vi overhovedet er indkaldt, især taget i betragtning, at man samtidig ikke ønsker at undersøge drengen nævneværdigt og i øvrigt ikke ønsker at høre på vores situation. Spild af tid.	Virkelig dårligt
13	Jeg taler kun lidt dansk, og det var meget svært for mig at forstå videotolkning. Det er meget bedre med en fremmøde tolkning.	Uoplyst
ID Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA		Fejlhåndtering
7	Min operation gik ikke som planlagt, fordi mine ører blev asymmetriske.	Dårligt
10	Den ene afdeling havde glemt at videresende mine papirer. Blev først opdaget, da jeg rykkede for indkaldelse.	Godt
15	Ikke anvendelige hjælpemidler nogle gange.	Uoplyst
23	Blev glemt!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Omoperation.	Virkelig godt
31	Fejloperation, er nu døv på venstre øre!	Dårligt

Øre-/næse-/halsklinik H

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Lægen var meget uinteresseret, arrogant og slet ikke lyttende. [Han/hun kunne] slet ikke sætte sig ind i, at det er en svær beslutning for os forældre. Sygeplejersken var dog god til at snakke med os bagefter, kom med de rette informationer og tog den svære beslutning op til debat.	Godt
3	Det var trygt, og de var gode til deres arbejde.	Virkelig godt
5	De havde en god tilgang til at møde NNs (tre år) usikkerhed og skabe tryghed for hende.	Virkelig godt
7	Nej.	Virkelig godt
12	Lægen vi var inde hos, var dårlig forberedt. Anede intet om vores søns sygdomsforløb. Samtidig var han arrogant og provokerende. Han lyttede ikke til os og afbrød hver gang, vi forsøgte at sige noget. Eneste kommentar han havde til at vores dreng gentagne gange har halsbetændelse, var, "giv ham en maske for mund/næse, sprit hans fingre flere gange dagligt og hold ham væk fra andre børn, så bliver han ikke syg". Han spørger vores søn om han kan sige noget, og han svarer ikke. Min mand prøver at starte en dialog med vores dreng, så lægen kan høre at han kan snakke. Lægen afbryder ham hurtigt med "det er drengen, der skal sige noget". Men giv dog drengen en chance. Vi følte os utrygge og meget dårligt behandlet, da vi gik derfra ca. et kvarter senere. Vi følte en våd karklud i ansigtet. Igen spild af tid.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	1) Meget lydhør personale. 2) Skabte tryghed hos NN [] og hans forældre, tak :-). 3) Behandlingen har virket rigtig godt.	Virkelig godt
5	Er meget tilfreds.	Virkelig godt
6	Det har været meget forskelligt, hvad lægerne har ment om min undersøgelse. Nogle synes ikke der skal gøres noget, og den læge [] der sendte mig til jer, og den sidste læge, der så på mig på andet sygehus, mener at jeg skal opereres. []	Virkelig godt
7	Det var ikke i orden, at jeg skulle snakke med en ny læge hver gang, da det gjorde, at jeg følte, at de ikke havde styr på mit forløb.	Dårligt
8	På trods af at ventetiden har været for lang ved de fleste af mine besøg, har jeg følt mig tryk, når jeg snakkede med lægerne og sygeplejerskerne på Øre-Næse-Hals-Ambulatoriet. De har været kloge inden for deres fag og har forklaret tingene på en måde og med ord, som er til at forstå. Og har altid svaret på mine spørgsmål.	Godt
11	Lægen virkede ret nedladende. Sygeplejerske måtte forklare yderligere, efter lægen gik. Hun var undskyldende i sit udtryk.	Godt
12	Manglede vejledning fra lægen. Oplevede, at beslutningen om behandlingsforløbet lå meget hos mig. Manglede en faglig vurdering fra lægen, og at han sagde, hvad der var bedst for vores søn.	Godt
17	NN (læge) var meget fin. Tog til andet sygehus for at lære personalet der at rense min [], fint, fint.	Virkelig godt
18	Jeg ventede i seks timer på min operation. Det er længe, når man har været fastende i seks timer op til operationen.	Godt
21	NN har ikke haft ondt efter operationen, stor lettelse, men vi afventer, at []prøven [i foråret] 2014 fortæller, hvorvidt hun [er bedre]. I [sommer] 2013 var hun til tjek, hvor (ifølge hendes	Godt

far) resultatet ikke var imponerende, men måske har det betydet, at hun først [blev] tjekket, dernæst [renset].

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 22 Alt for lang ventetid! | Godt |
| ✎ | 23 Skulle have været informeret om de negative sider i behandlingen. Var dette oplyst ville jeg aldrig have påbegyndt. | Dårligt |
| ✎ | 26 Vi mødte rigtig stor venlighed og dygtig kommunikerende personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 Operationen var meget fint planlagt og udført og NN følte sig 100 procent tryk ved både læge og operationssygeplejerske. | Virkelig godt |

Øre-/næse-/halsklinik H**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Vi fik forklaret tingene godt og grundigt.	Virkelig godt
8	Fik at vide, vi skulle til kontrol om et halvt år. Har endnu ikke modtaget indkaldelse tre måneder efter.	Dårligt
10	Jeg vidste ingenting om, hvordan min undersøgelse skulle foregå.	Godt
ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Fik ej skriftligt materiale, kunne måske godt have brugt lidt.	Virkelig godt
6	Jeg er blevet udmærket informeret (mundtligt).	Virkelig godt
8	Der har været så gode informationer og pjecer. Virkelig gode, og forklaret på en måde, som alle kan forstå.	Godt
12	Mindes ikke, vi fik noget skriftligt udleveret.	Godt
20	Syntes at der var mangel på info i forhold til efterforløbet. Hvad man skulle passe på at gøre, træning, sovestilling osv.	Godt
21	Kunne som forælder godt bruge et "hotline"-telefonnummer, hvis/når tvivl opstår. Skal man f.eks. kontakte egen læge, hvis man bliver i tvivl om eller har glemt en mundtlig information/instruktion.	Godt
23	Stresset og selvhøjtidelig envejskommunikation.	Dårligt
30	Fik ingen informationsmateriale.	Godt









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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Trods en den dårlige oplevelse med lægen, var vi trods alt trygge ved undersøgelsen, da vi fik en god samtale med sygeplejersken bagefter. Hun kunne sætte sig ind i vores sted og var klar til at tage debatten.	Godt
3	Nej.	Virkelig godt
7	Nej.	Virkelig godt
9	Opret en CAVE med det samme, når en patient orienterer om præparater, man ikke må få.	Godt
ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
5	Jeg føler mig altid tryk og velkommen ved problemer!	Virkelig godt
29	Var til kontrol og aftagning af forbindelse. Her var lægen så interesseret, at han kom for at se det færdige resultat af operationen sammen med sygeplejersken. Et meget flot træk!	Virkelig godt

Øre-/næse-/halsklinik H

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg har kun været inde hos læge NN []. Kun kan jeg sige, at jeg har været meget tilfreds.	Uoplyst
2	Større venteværelse ønskes. [Fysiske rammer]	Godt
3	Vi ventede næsten ikke og blev godt taget imod. [Ventetid]	Virkelig godt
4	Godt med information om forventelige smerter/gener efter operationen. Venteværelset var alt for lille til så mange patienter, sad på gangen. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
7	I gør en rigtig god indsats. I er virkelig et sødt og rart personale. Bliv endelig ved med det :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Venligt personale. Dejligt at jeg blev tilbudt en seng at sove i, i ventetiden. Opret CAVE, tryghed og tillid. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
11	De var utroligt venlige og dygtige på afdelingen. Men at vente i uvished (om længden af ventetiden) er ikke særlig rart, så føles det endnu længere. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
12	Slus de patienter fra ved indkaldelsen, som man alligevel ikke gider beskæftige sig med. Opfør sig ordentligt og tal pænt. Er man kommet til undersøgelse på sygehuset, er det nok af en grund. Så lyt til folks situation i stedet for at afbryde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
14	[] På det tidspunkt, jeg var i ambulatoriet, havde malerne fuld gang i afdækning samt maling af væggene. Efter omstændighederne ok rengøring, hvor håndværkerne var. Toiletterne ok men ikke optimale. Venteværelse: godt. Klinikken: god. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
ID Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA		Samlet indtryk
3	Jeg er blevet behandlet utrolig godt. Kan ikke klage over noget.	Virkelig godt
4	Vi har været meget tilfredse med forløbet. Første gang vi var til undersøgelse, var lægen [optaget], og vi fik valget mellem at komme tilbage senere samme dag eller en anden dag, hvilket betød, at vi ikke ventede unødigt. Personalet har været utrolig imødekommende og har henvendt sig meget direkte til min datter, så hun har følt sig tryk. Vi har fået indtryk af en god og professionel afdeling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
6	Jeg synes, at jeg har fået en rigtig god behandling, men synes det er spild af tid, at jeg flere gange skal komme igen om et stykke tid for alligevel til sidst at skulle opereres, som den henvissende læge havde sagt, og som jeg selv var villig til, da det er ubehageligt at få for lidt luft gennem næsen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Nye fysiske rammer samt flere p-pladser kunne være ønskeligt. [Fysiske rammer]	Godt
13	Venlige og imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
14	Havde på fornemmelsen, at afdelingen var under renovering. Derfor venteværelset var tem-	Virkelig godt

- melig kedeligt. Toiletforholdene ok, men plads til forbedring :-).
[Fysiske rammer]
-  19 Patienten er et barn. Godt
-  21 [Patienten] kunne generelt godt tænke sig lidt flere legesager i venteværelset til "store børn". Godt
F.eks. Ipads/spillemaskiner/internet af en art.
[Fysiske rammer]
-  24 Læge NN var/er fantastisk fagligt og menneskeligt. Godt
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
-  25 Jeg synes, at forløbet gik meget fint. Min søn skulle have opereret mandlerne, men det er Virkelig godt
blevet udsat på grund af allergi (nældefeber). De var gode til at reagere på det, og jeg synes, at
de er gode til at høre, hvad vi som forældre mener.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
-  26 Personalet var rigtig dygtige til at gøre det rart for min indlagte datter. Virkelig godt
[Relationer til personale]
-  28 Vaske deres værktøj udvendigt rent. Fik betændelse pga. bakterier. Godt
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]
-  29 Nej, stor ros til alle på afdelingen! Virkelig godt
-  30 Give sig mere tid til at høre på patienten og give sig mere tid til at give patienten oplysninger Godt
med hjem, fx på skrift eller lignende.
[Kommunikation og information, Relationer til personale]

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.

