

12-03-2018

Afsnitsrapport for patienter på

## Ambulatorium

Øre-, Næse-, Halsafdeling H

Aarhus Universitetshospital



# Ambulante patienter

## Indledning

Fra september til december 2017 blev patienter fra et afsnit spurgt om deres oplevelse i en spørgeskemaundersøgelse. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 1. august til 31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2017.

Afsnit med færre end 30 patienter i inklusionsperioden eller mindre end 15 besvarelser får ikke rapporteret deres resultater på afsnitsniveau. Resultater fra disse afsnit vil dog indgå i de samlede resultater for afdelingen.

Denne rapport beskriver patienternes svar inden for dette afsnit.

### Datagrundlag

**Udleverede spørgeskemaer: 184**

**Besvarede spørgeskemaer: 98**

**Afsnittets svarprocent: 53%**

### Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med viden om patienternes oplevelser af kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og nationalt niveau ved at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer.
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer.
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid.

Undersøgelsen består af de tre patientgrupper planlagt indlagte, akut indlagte og ambulante patienter, som har hvert deres spørgeskema.

På tværs af de tre patientgrupper er der en fælles kerne af 15 spørgsmål og syv dimensioner, der kan sammenlignes indbyrdes.

Fra 2017 er der syv fælles spørgsmål på tværs af LUP Psykiatri og LUP Somatik.

### Rapportens opbygning

Rapporten har følgende opbygning:

- Indledning
- Overordnet gennemgang af spørgsmålene
- Gennemgang af de enkelte spørgsmål

I den overordnede gennemgang af spørgsmålene er det blandt andet muligt at sammenligne afsnittets resultater på de enkelte spørgsmål inddelt i temaer med afdelings-, hospitals- og regionsresultatet.

I den efterfølgende gennemgang af de enkelte spørgsmål præsenteres resultaterne på afsnitsniveau.

For hvert spørgsmål er der desuden en figur, som viser afdelingens aktionsdiagnoser farvet efter tilfredshed.

Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises før de øvrige temaer i spørgeskemaet. De årlige temaspørgsmål præsenteres efter de øvrige temaer.

### Kommentarsamlinger på flere niveauer

Patienternes kommentarer bliver ikke fremstillet i denne rapport. Der er i stedet for udarbejdet separate kommentarsamlinger på afsnits-, afdelings- og hospitalsniveau. Kommentarsamlingerne er uarbejdet af DEFACTUM i Region Midtjylland.

### Rapporter på flere niveauer

Rapporter på afsnitsniveau er udarbejdet af DEFACTUM i Region Midtjylland.

Rapporter på afdelings-, hospitals-, regions- og nationalt niveau er udarbejdet af Kompetencecenter for Patientoplevelser i Region Hovedstaden. Rapporter fra Kompetencecenter for Patientoplevelser kræver minimum 30 patienter i inklusionsperioden eller minimum 20 besvarelser for at få rapporteret deres resultater på de enkelte niveauer.



Foto: Niels Aage Skovbo

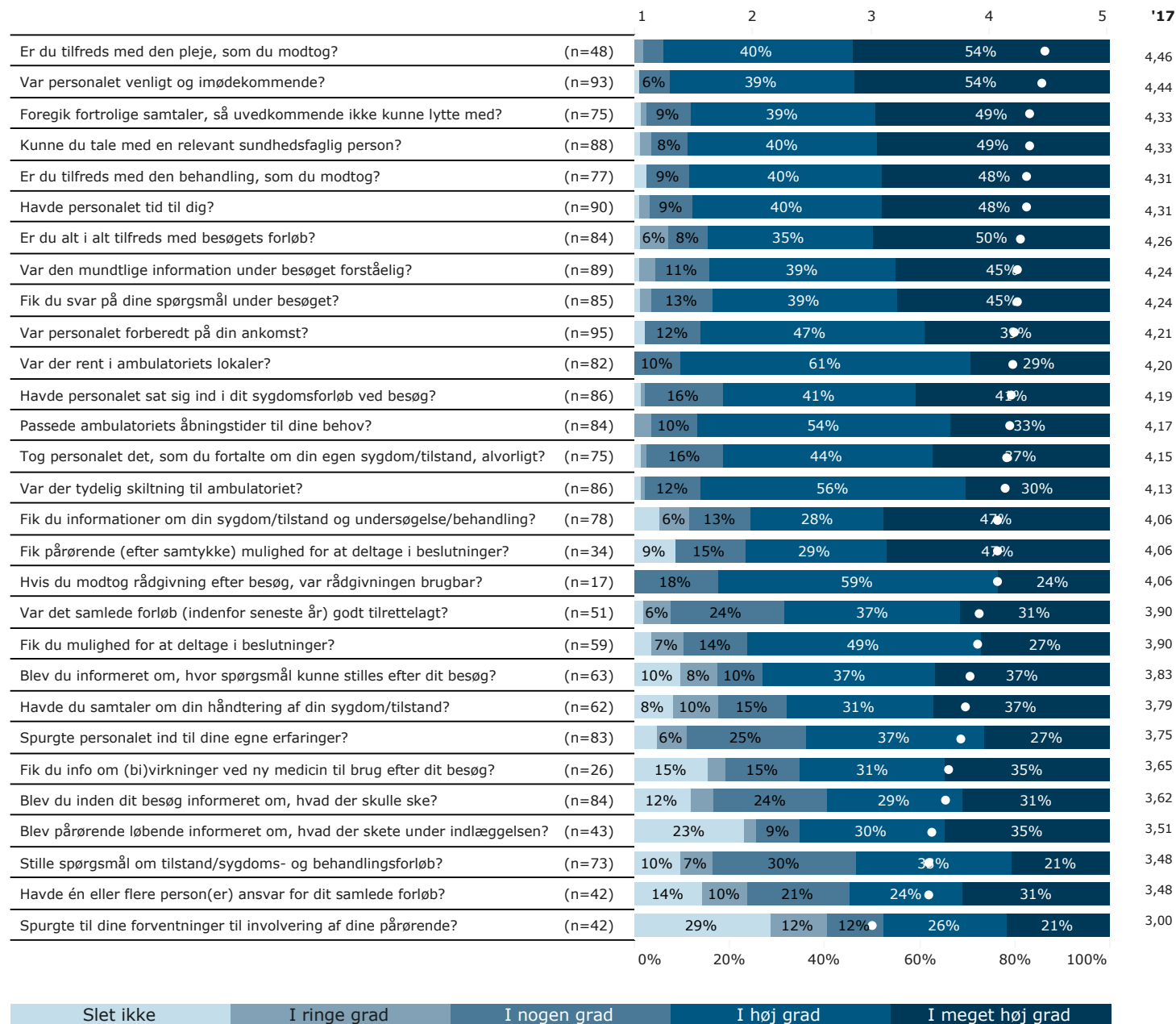
## Overblik: Hvilke spørgsmål har det højeste gennemsnit?

Spørgsmålene i figuren til højre er rangordnet efter patienternes tilfredshed. Spørgsmålene med de højeste gennemsnit fremgår øverst i figuren.

Gennemsnittet er markeret med en hvid prik inde i hver enkelt søjle.

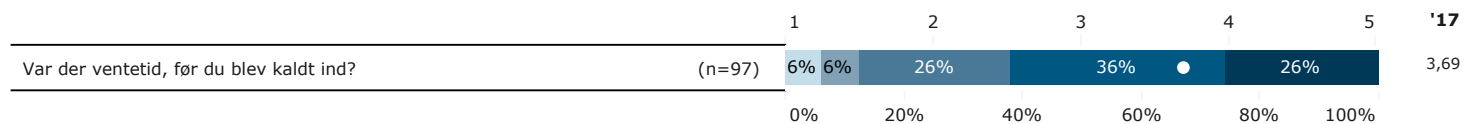
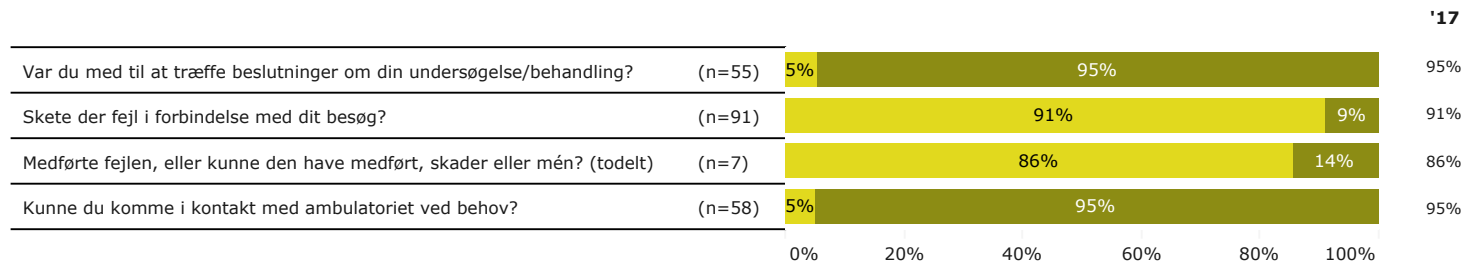
Spørgsmål med ja/nej svarkategorier findes på næste side.

Hver søjle viser desuden svarfordelingen på det enkelte spørgsmål. Parentesen foran hver søjle angiver det samlede antal svar, der indgår i beregningen.



## Overblik fortsat

På grund af anden svarskala er spørgsmålene med ja/nej svarkategorier samt spørgsmålet om ventetid fremstillet på denne side. For ja/nej spørgsmålene er det ikke gennemsnit, men andel positive svar, som bruges til tidssammenligning.



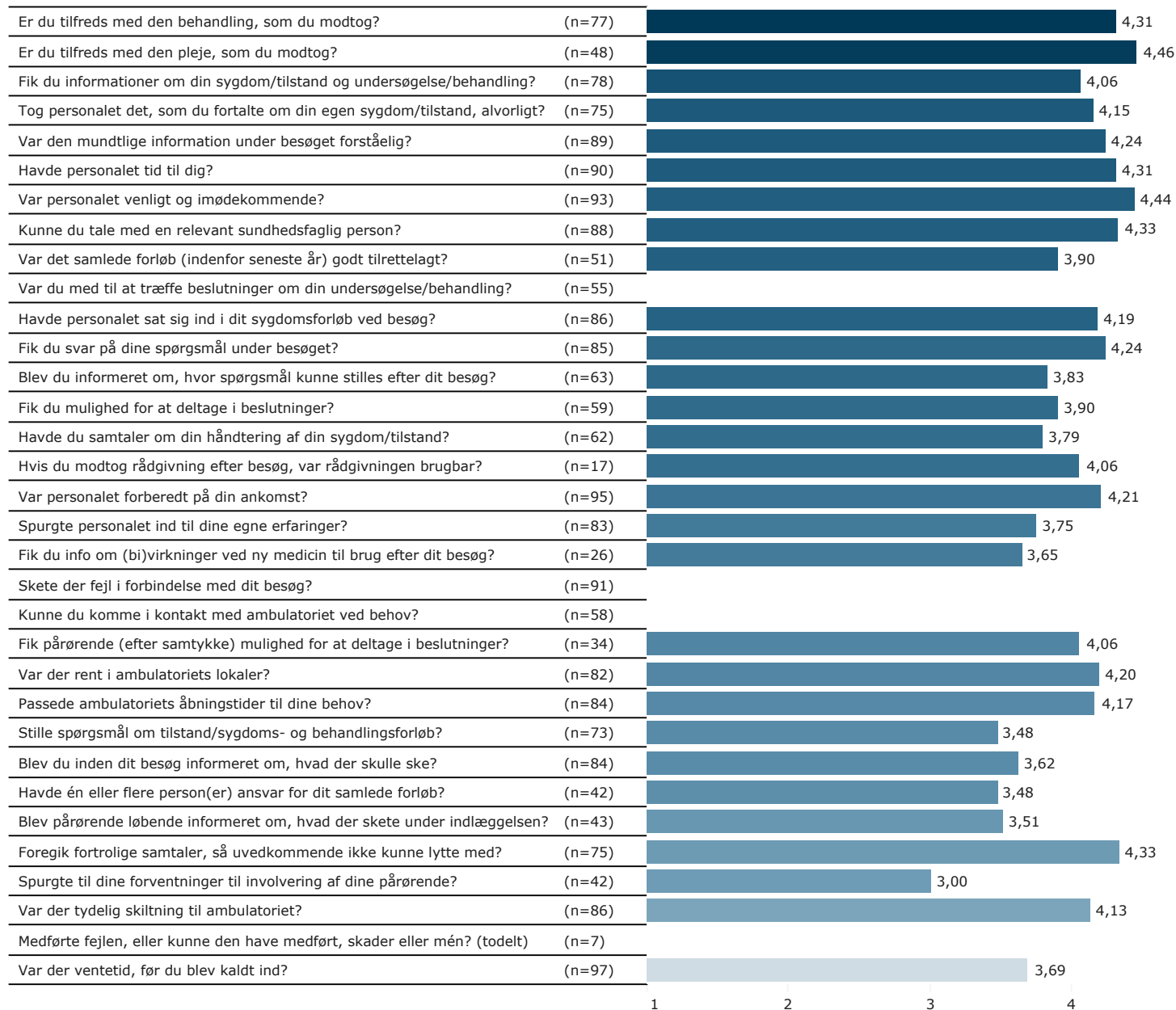
## Vigtighed og tilfredshed

Denne side præsenterer sammenhængen mellem de enkelte spørgsmål og den samlede tilfredshed, samt tilfredsheden på det enkelte spørgsmål. Spørgsmål med ja/nej svarkategorier findes på næste side. Disse to mål er vigtige i forhold til, hvilke områder afsnittet skal være opmærksom på i det løbende arbejde med at forbedre og fastholde den samlede tilfredshed (patientoplevede kvalitet).

Søjlerne viser gennemsnittet på det enkelte spørgsmål, med undtagelse af spørgsmål med ja/nej svarskala da, der ikke er udregnet gennemsnit for disse. Farven på søjlen indikere, hvor stærk sammenhæng det enkelte spørgsmål har med den samlede tilfredshed. Sammenhængen mellem spørgsmålene og det samlede indtryk er undersøgt bivariat, og beregningerne er, for at få det mest præcise mål for sammenhængen, foretaget samlet for hele landet og ikke for den enkelte afdeling eller region.

Forbedringsmulighederne i forhold til den samlede tilfredshed er størst ved spørgsmål med relativt lavt gennemsnit og relativ stor sammenhæng med det samlede indtryk. Samtidig er det vigtigt at fastholde spørgsmål med relativt højt gennemsnit og relativ stor sammenhæng med det samlede indtryk.

Se de præcise gammaværdier i bilag 1.



## Spredningen på spørgsmålene

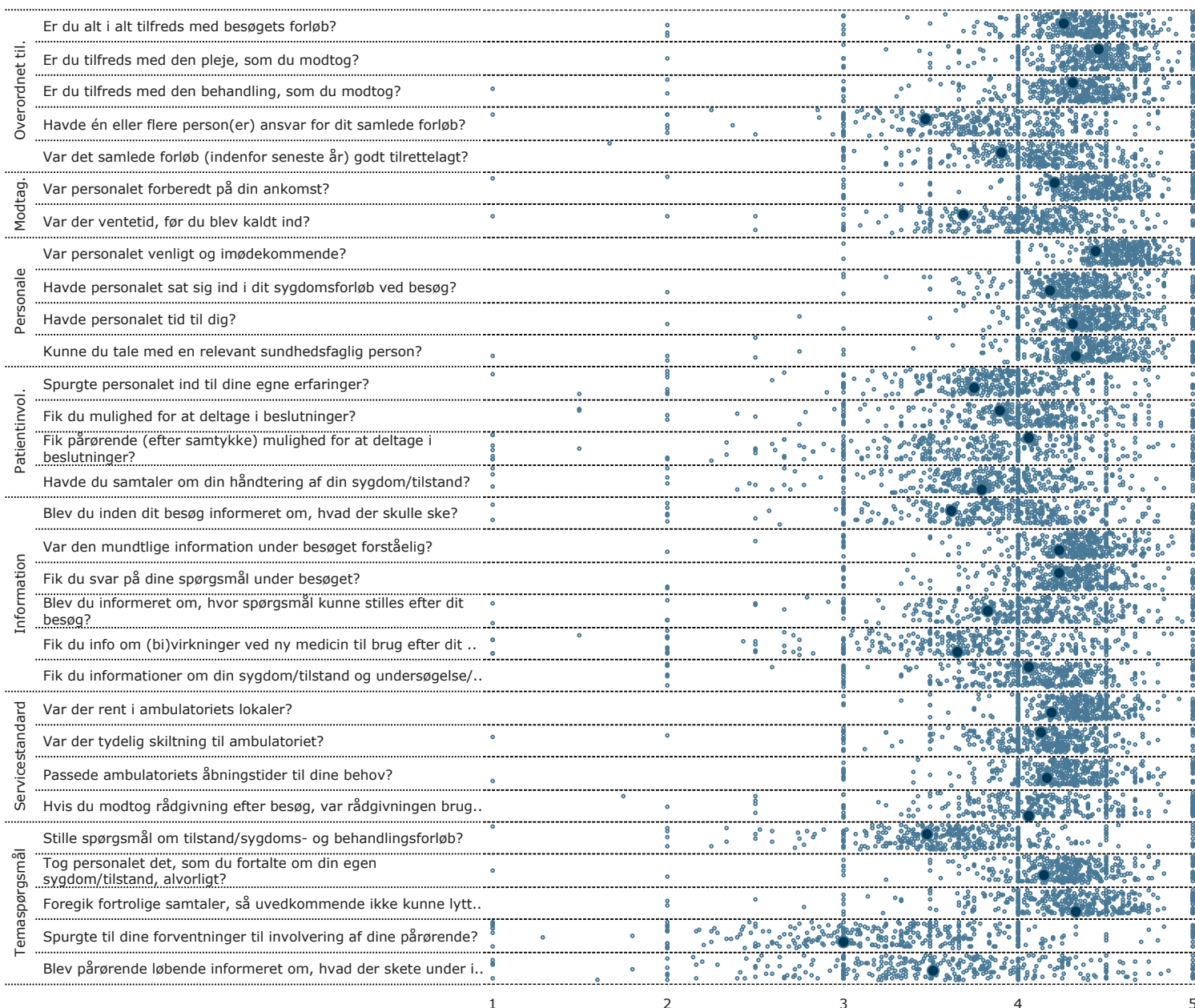
Figuren til højre viser variationen i patienternes svar på afsnitsniveau.

I figuren er gennemsnittet på spørgsmålene vist for hvert afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en stor prik.

Spørgsmålene vises temavist med det samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre viser, hvilket tema spørgsmålene hører under. Spørgsmål med ja/nej svarkategorier findes på næste side.

Der er tre temaer som er blevet forkortet på denne side. Overordnet til. er en forkortelse for "Overordnet tilfredshed", Modtag. er en forkortelse for "Modtagelse" og Patientinvol. er en forkortelse for "Patientinvolvering".

### Spredningsfigur



## Spredningen på spørgsmålene

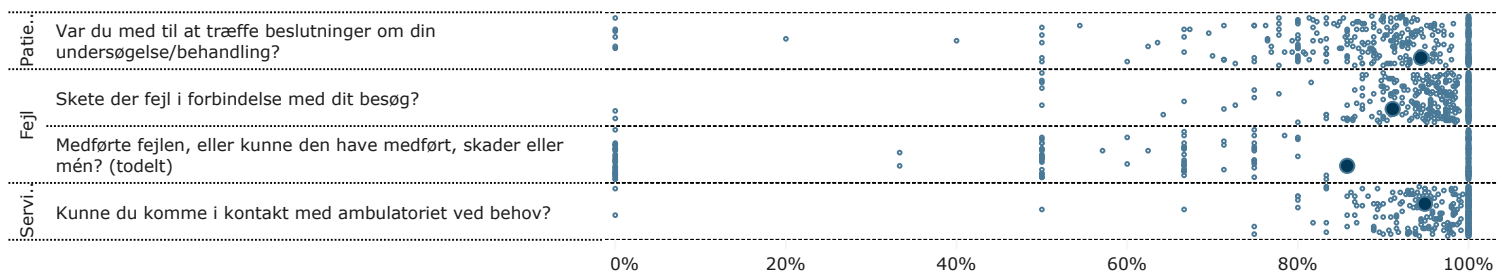
Figuren til højre viser variationen i patienternes svar på afsnitsniveau.

I figuren er den positive andel af svarene på ja/nej spørgsmålene vist for hver afsnit. Afsnittets resultat er markeret med en stor prik.

Spørgsmålene vises temavist. Den lodrette tekst yderst til venstre viser, hvilket tema spørgsmålene hører under.

Temaerne er patientinvolvering, fejl og servicestandard.

### Spredningsfigur



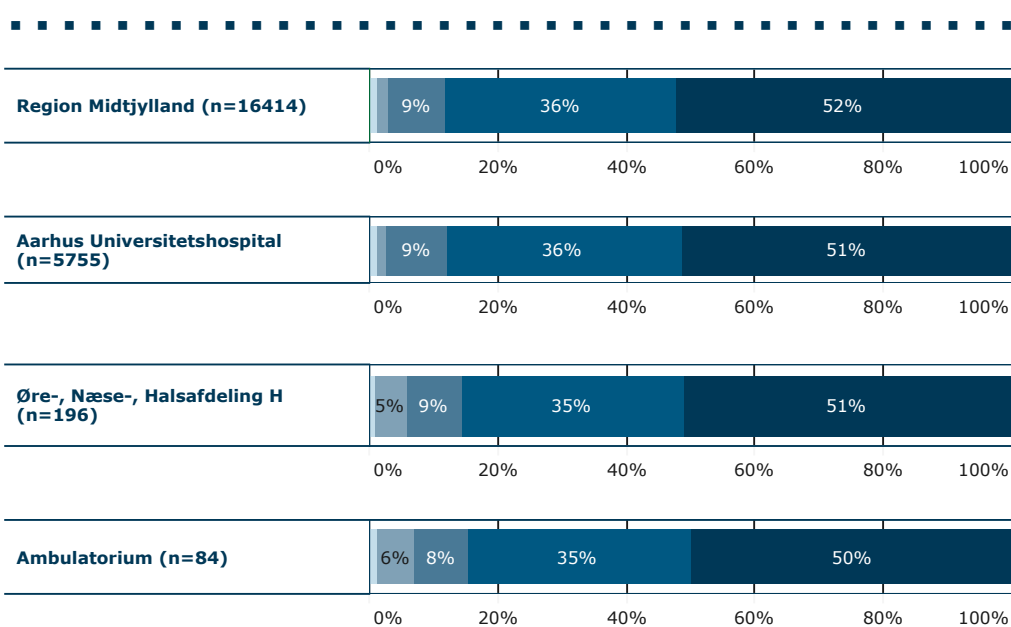
## Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?

**Tema:** Overordnet tilfredshed

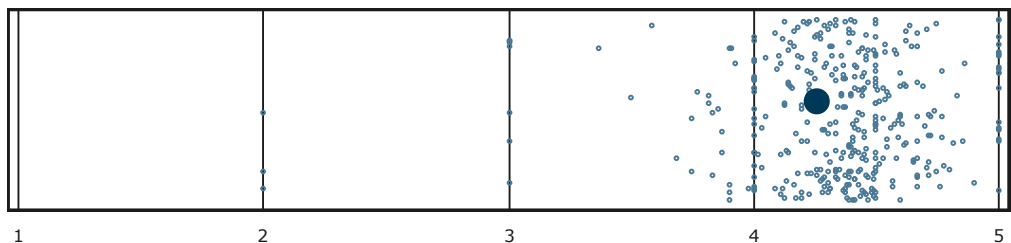
**Svar på spørgsmål:** 87 (89% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 1, Ved ikke = 2.

**Svarkategorier:**



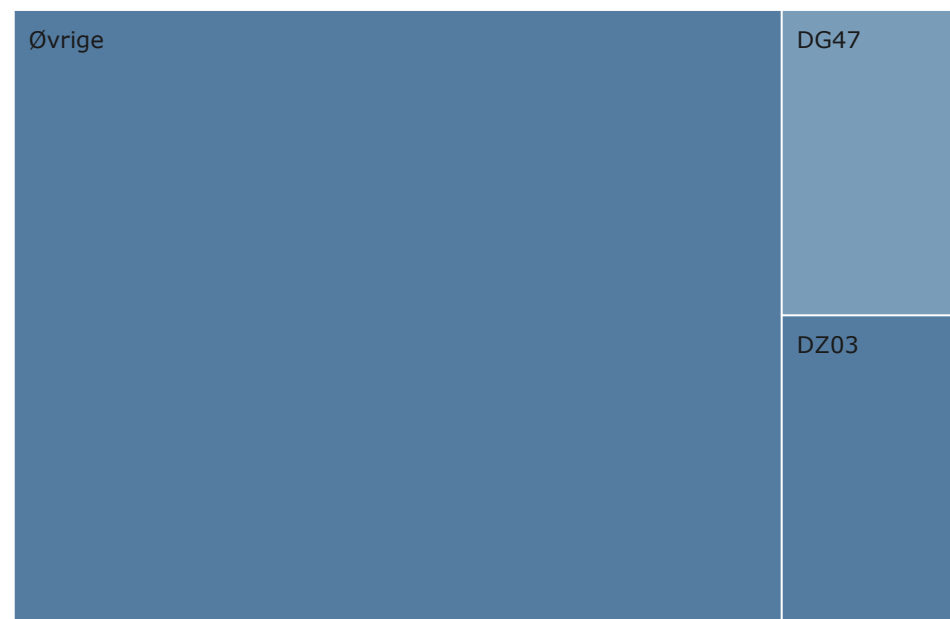
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,28	68						
DG47	4,00	8						
DZ03	4,38	8						



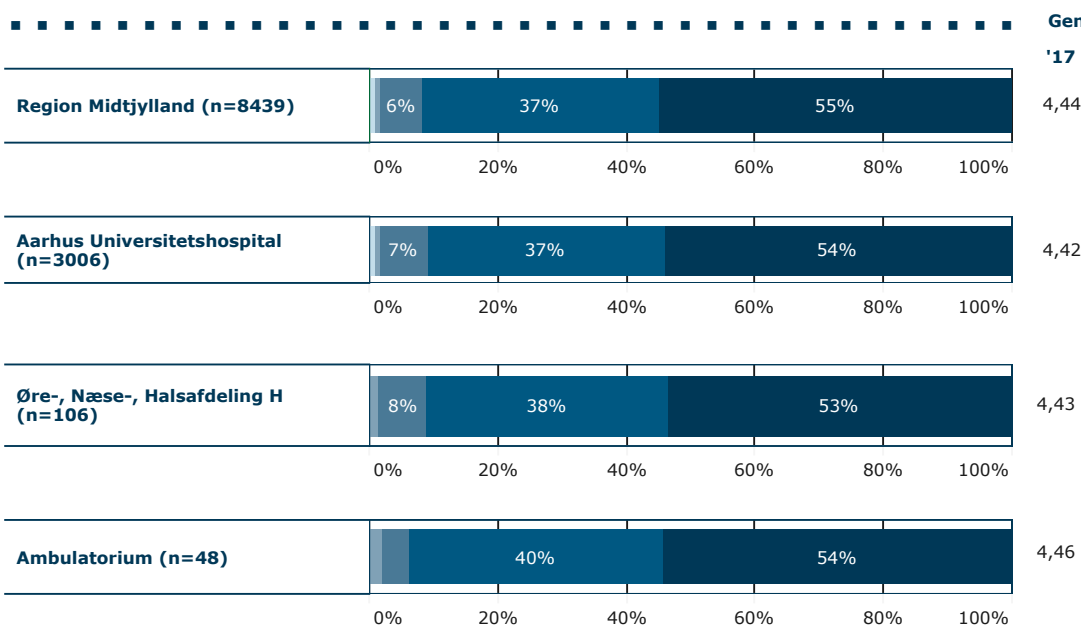
## Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?

**Tema:** Overordnet tilfredshed

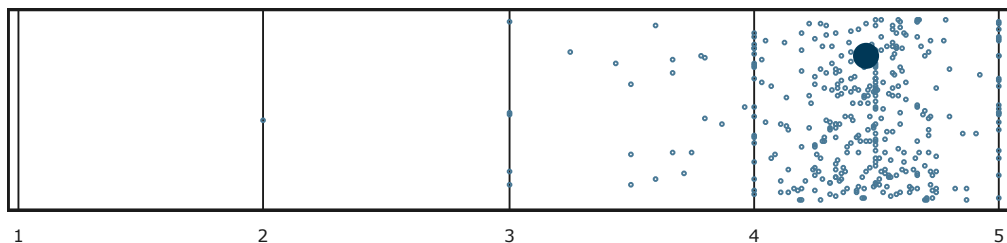
**Svar på spørgsmål:** 91 (93% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 43.

**Svarkategorier:**



### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,46	48						

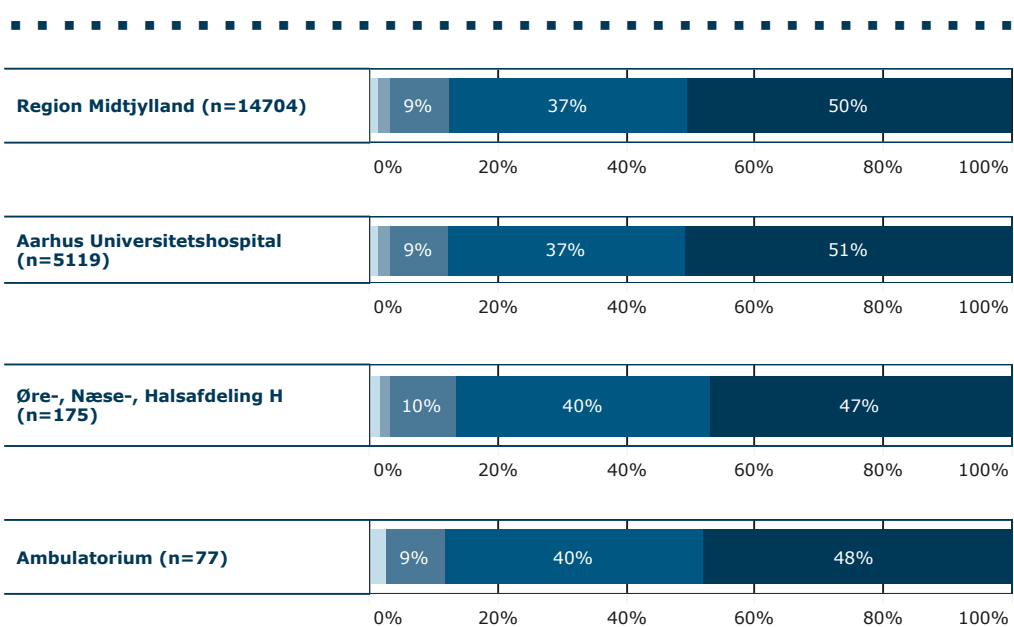
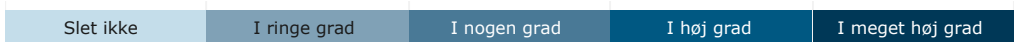
# Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?

**Tema:** Overordnet tilfredshed

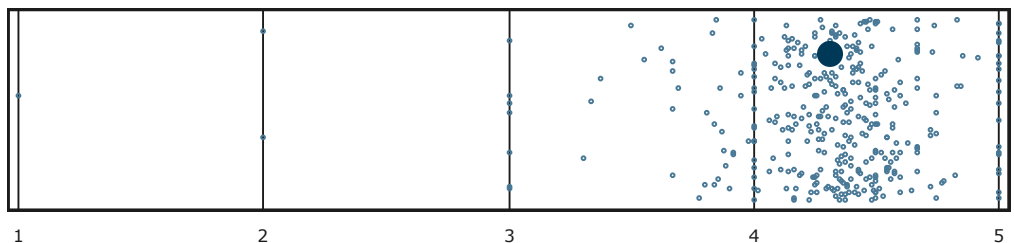
**Svar på spørgsmål:** 89 (91% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 10, Ved ikke = 2.

**Svarkategorier:**



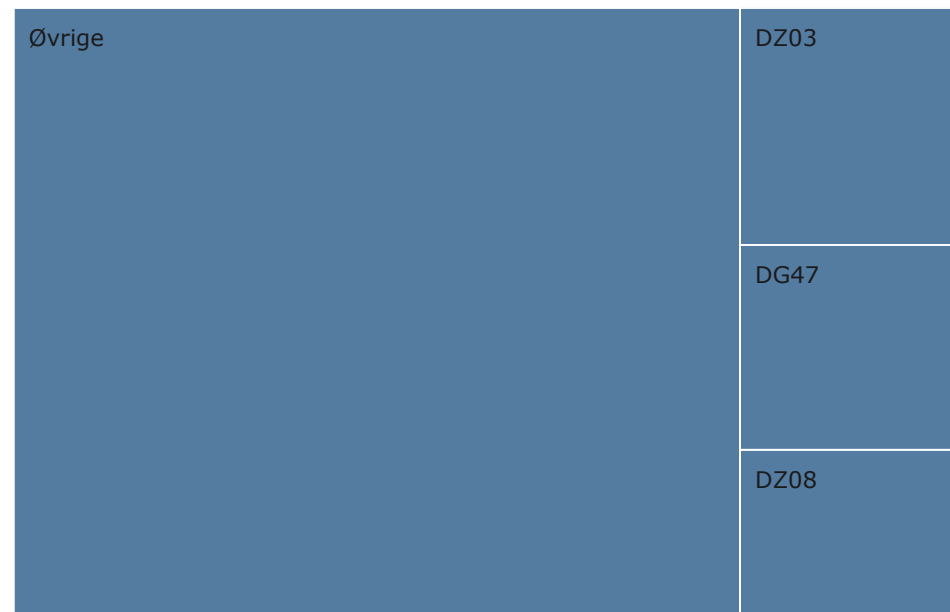
## Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



## Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,31	59						
DZ03	4,29	7						
DG47	4,33	6						
DZ08	4,40	5						

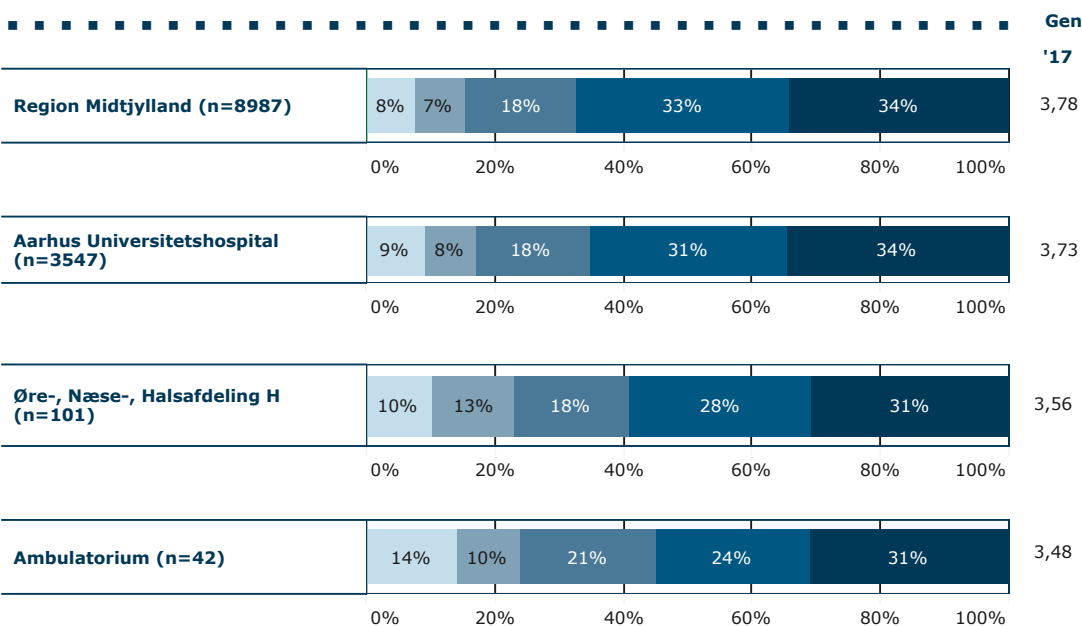
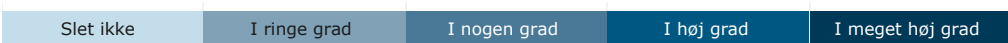
# Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?

**Tema:** Overordnet tilfredshed

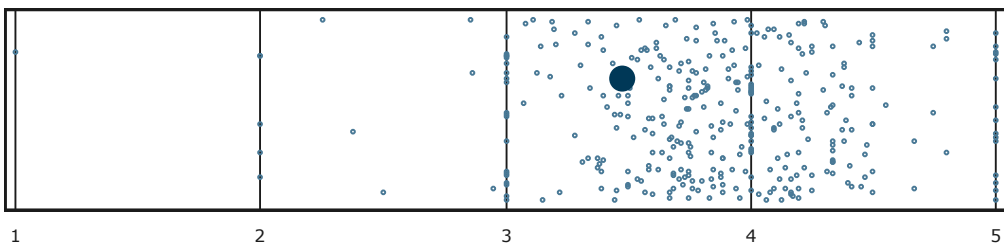
**Svar på spørgsmål:** 55 (56% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 7, Ved ikke = 6.

**Svarkategorier:**



## Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



## Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	3,48	42						

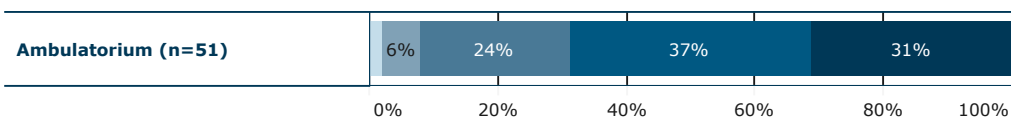
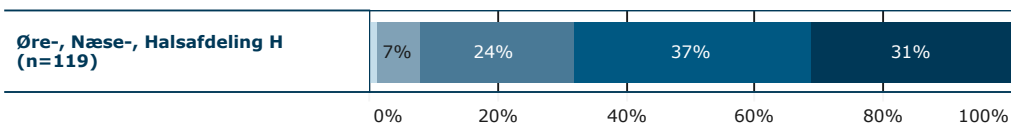
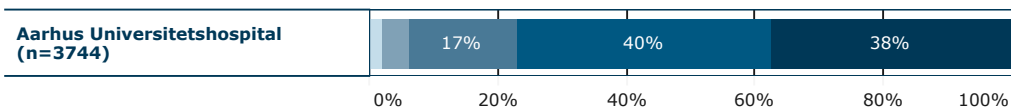
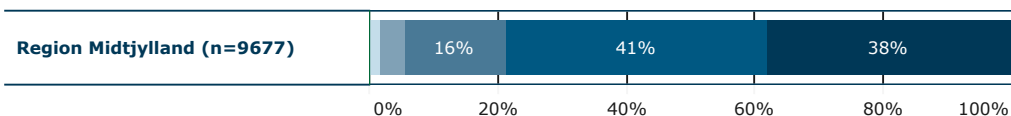
## Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

**Tema:** Overordnet tilfredshed

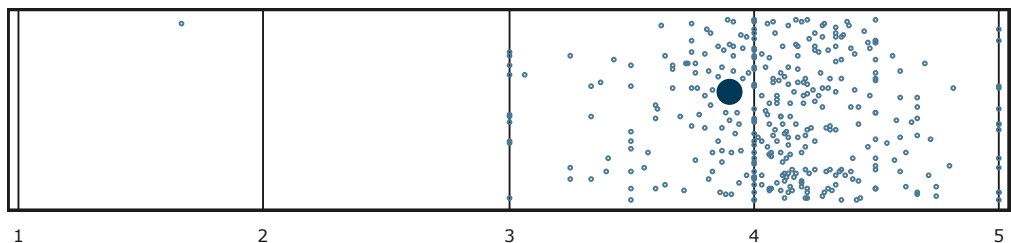
**Svar på spørgsmål:** 55 (56% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 2, Ved ikke = 2.

**Svarkategorier:**



### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	3,90	51						

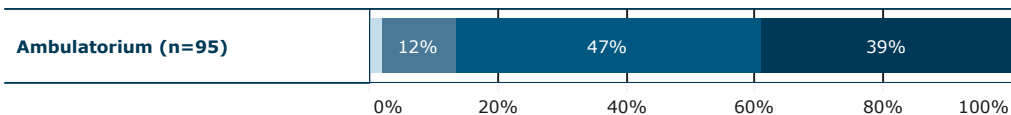
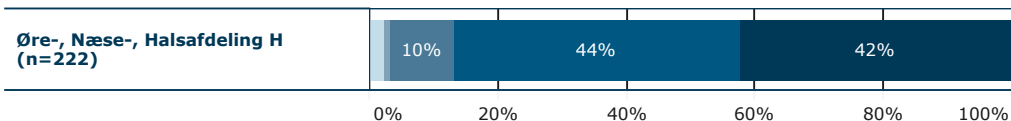
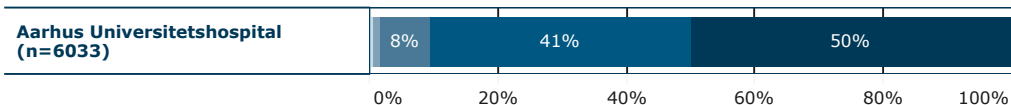
## Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

Tema: Modtagelse

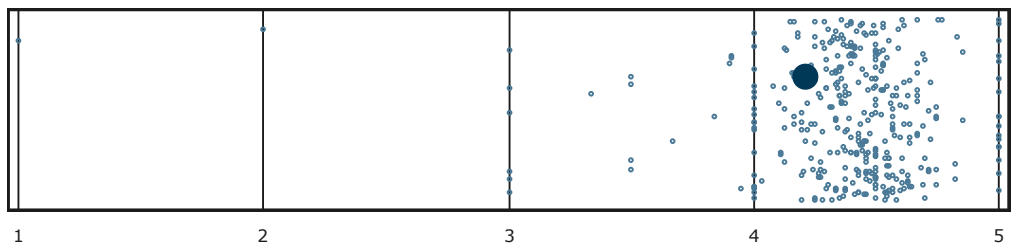
Svar på spørgsmål: 97 (99% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ved ikke = 2.

Svarkategorier:



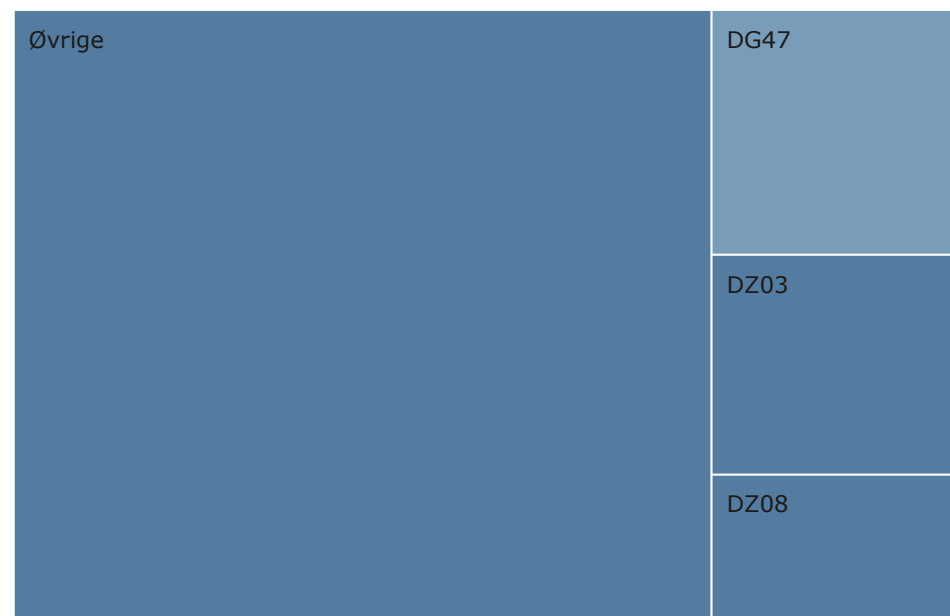
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



## Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,21	70						
DG47	3,90	10						
DZ03	4,33	9						
DZ08	4,50	6						

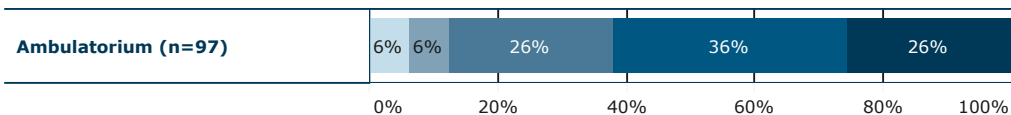
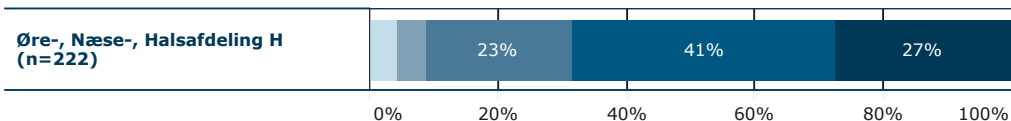
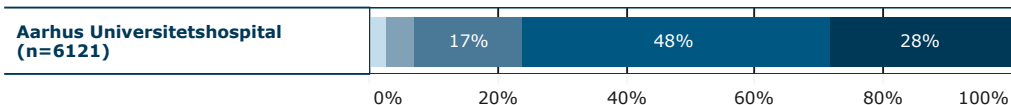
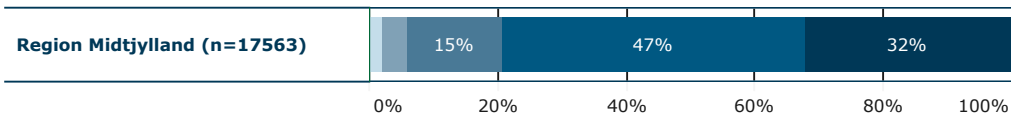
## Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?

Tema: Modtagelse

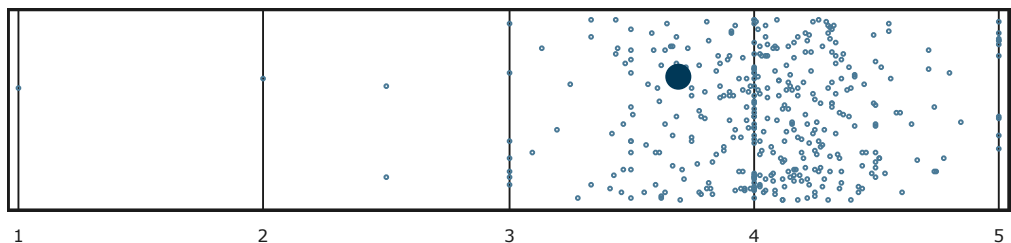
Svar på spørgsmål: 98 (100% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ved ikke = 1.

Svarkategorier:



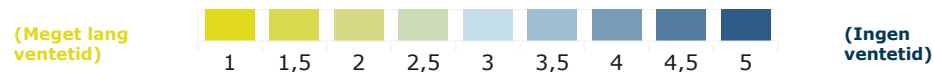
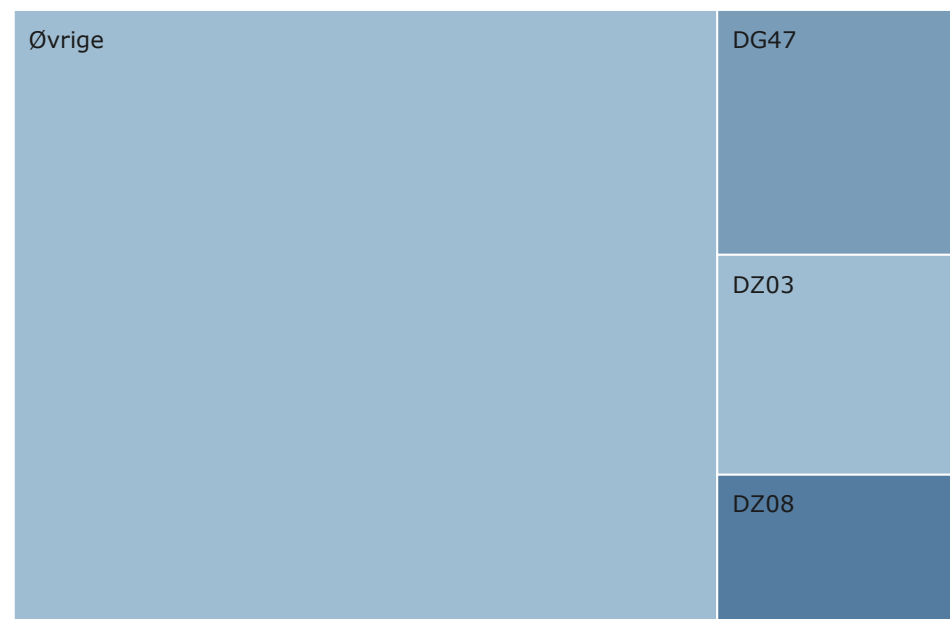
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	3,67	72						
DG47	3,80	10						
DZ03	3,44	9						
DZ08	4,17	6						

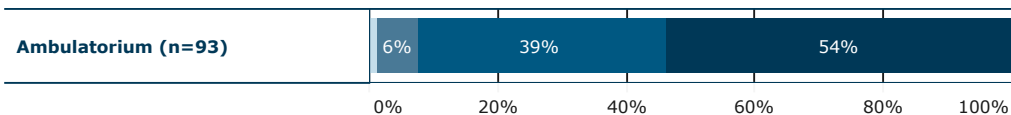
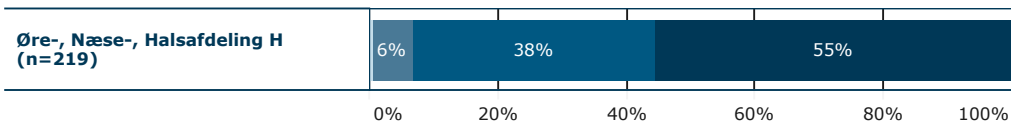
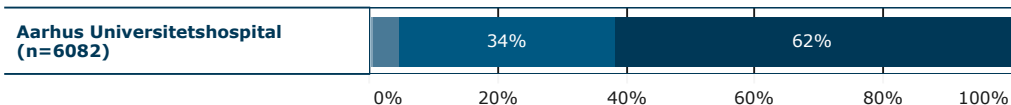
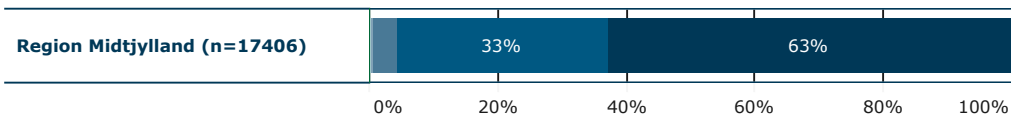
## Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?

Tema: Personale

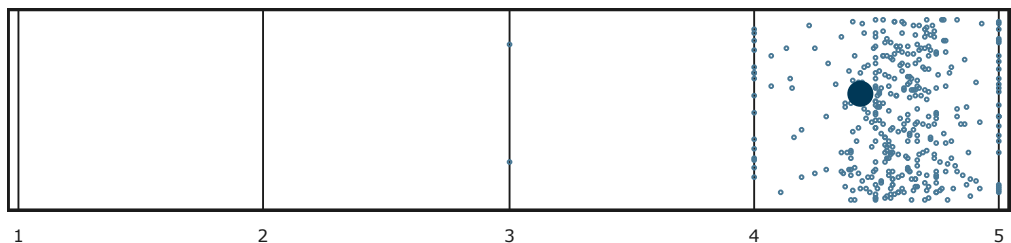
Svar på spørgsmål: 94 (96% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ved ikke = 1.

Svarkategorier:



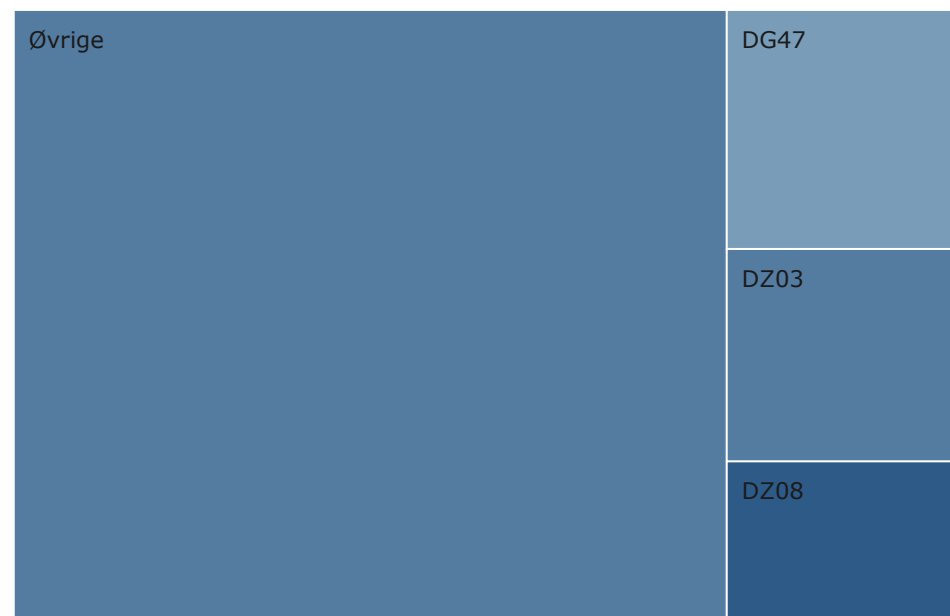
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,46	70			
DG47	4,11	9			
DZ03	4,50	8			
DZ08	4,67	6			

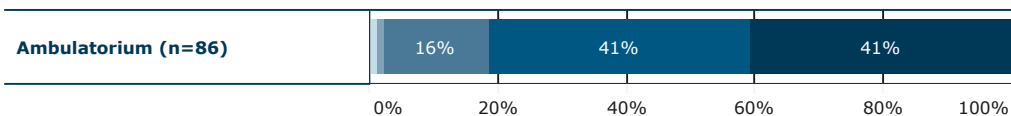
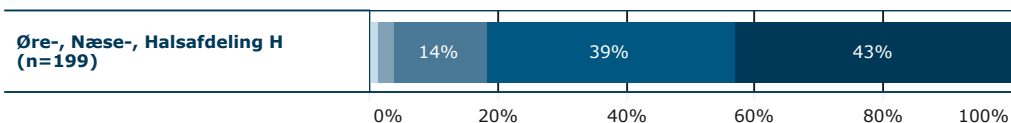
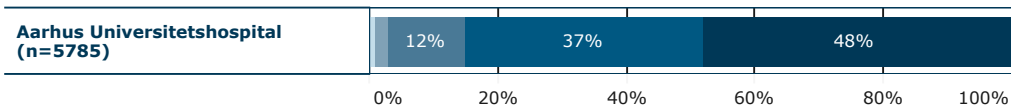
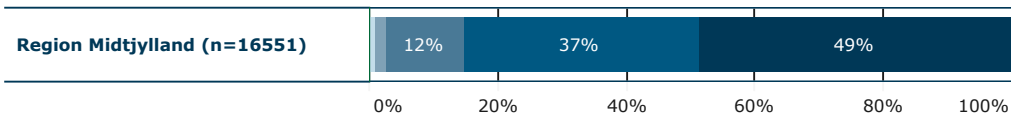
## Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?

Tema: Personale

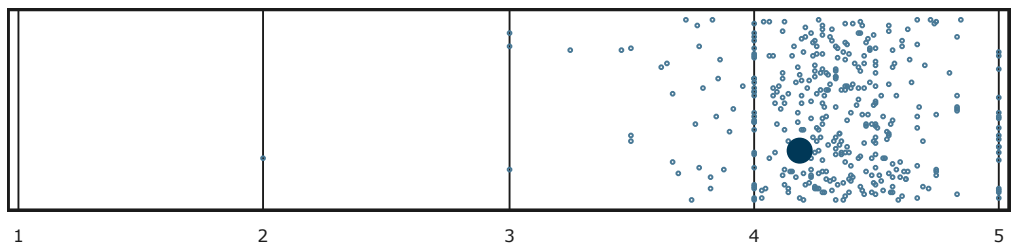
Svar på spørgsmål: 92 (94% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 3, Ved ikke = 3.

Svarkategorier:



### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,24	71			
DZ03	4,25	8			
DG47	3,57	7			



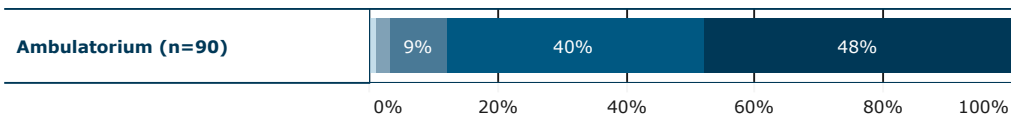
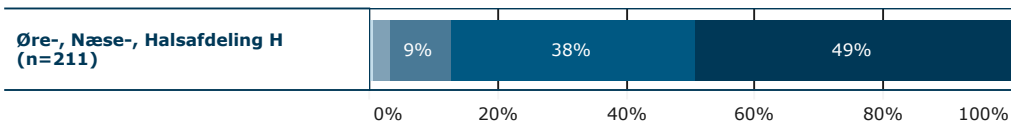
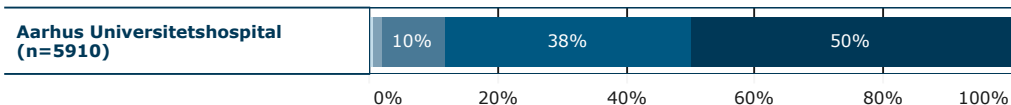
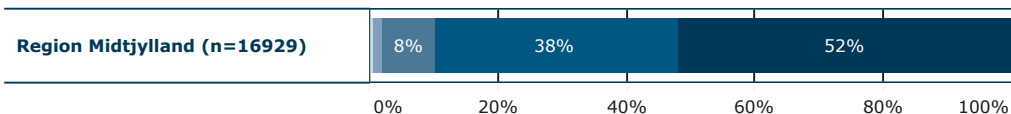
## Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?

Tema: Personale

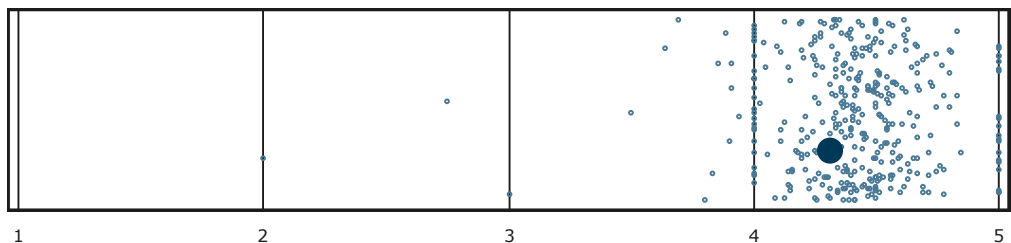
Svar på spørgsmål: 92 (94% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 1, Ved ikke = 1.

Svarkategorier:



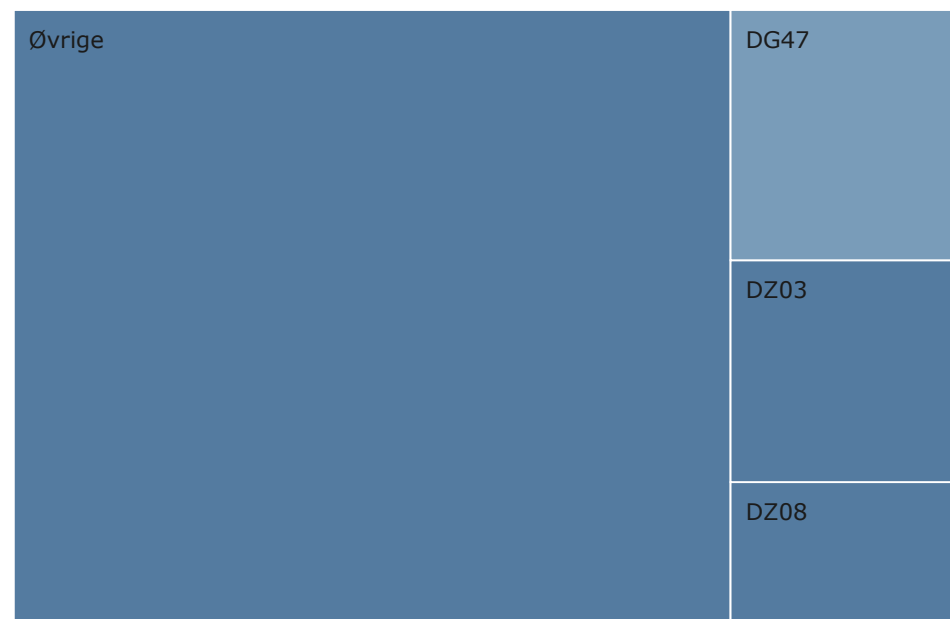
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,32	68						
DG47	4,00	9						
DZ03	4,50	8						
DZ08	4,40	5						

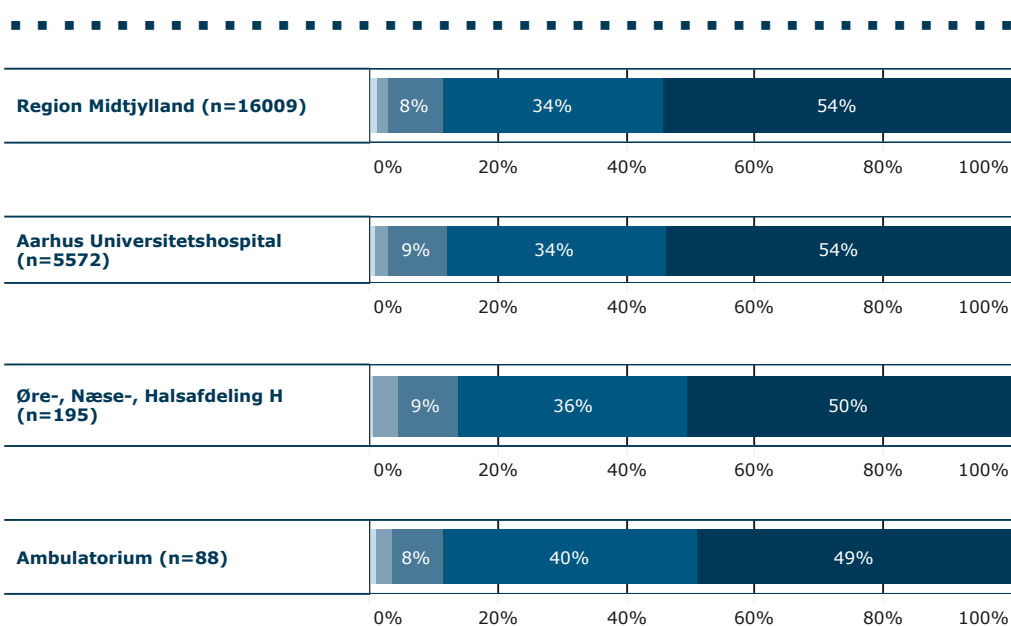
## Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?

Tema: Personale

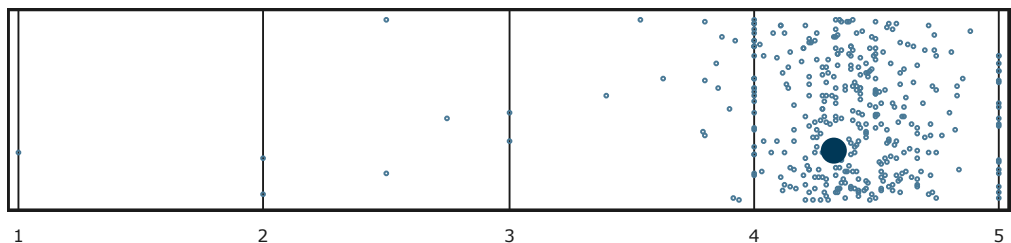
Svar på spørgsmål: 92 (94% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 1, Ved ikke = 3.

Svarkategorier:



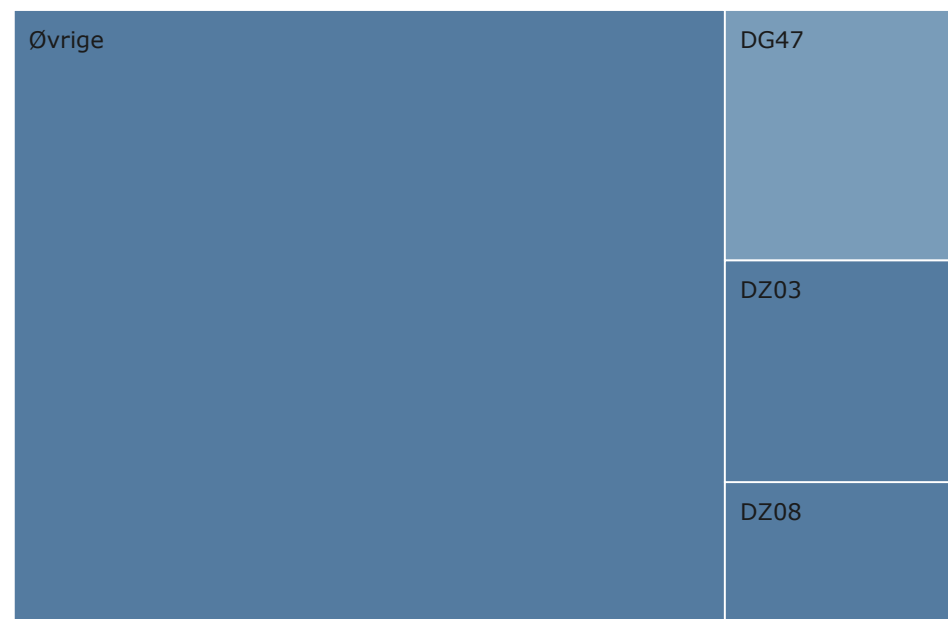
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,39	66			
DG47	3,78	9			
DZ03	4,38	8			
DZ08	4,40	5			

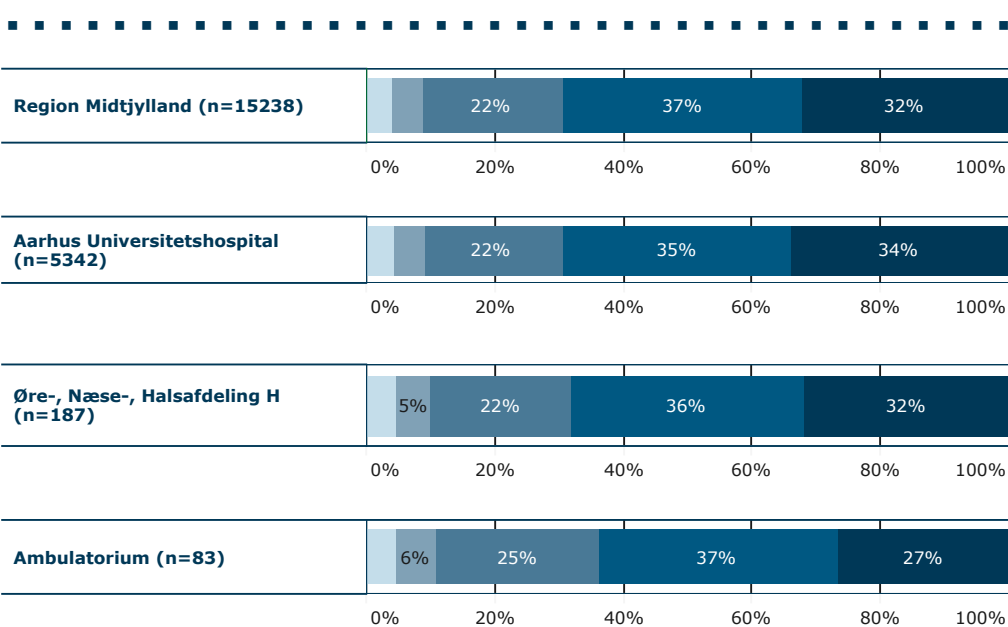
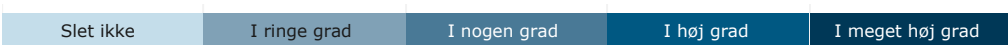
## Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?

Tema: Patientinvolvering

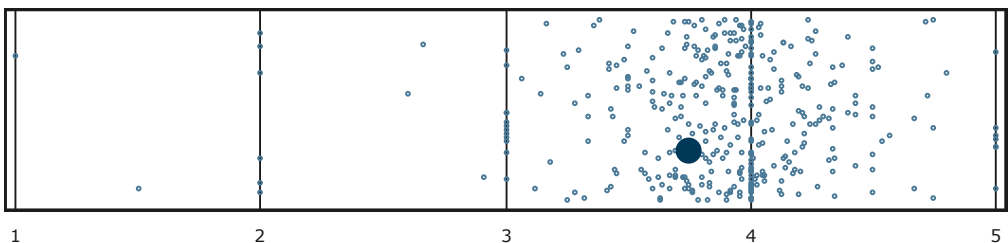
Svar på spørgsmål: 89 (91% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 3, Ved ikke = 3.

Svarkategorier:



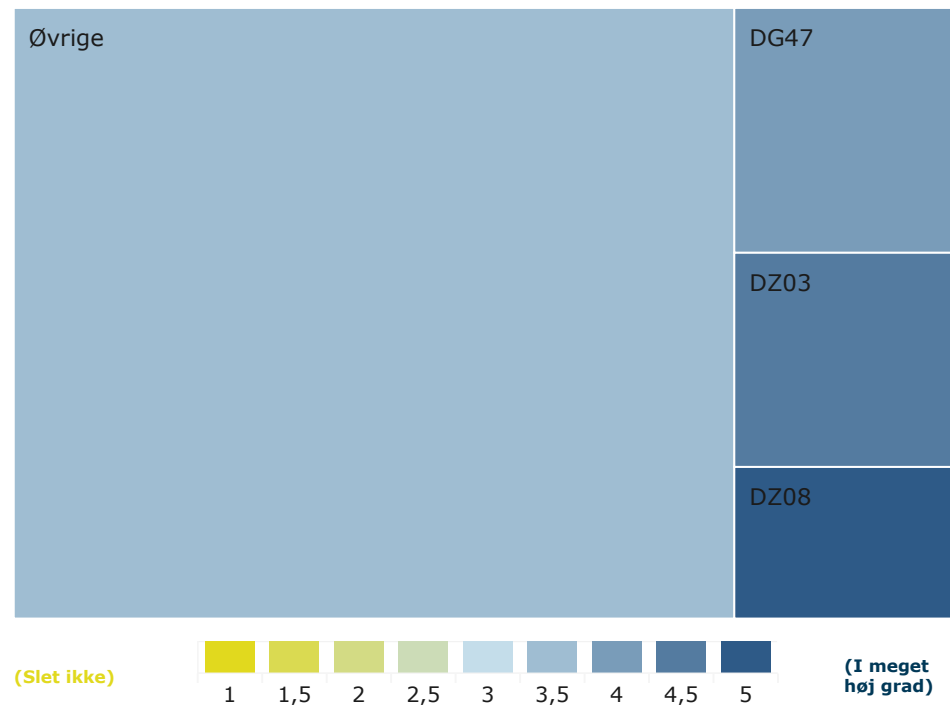
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	3,60	63						
DG47	3,88	8						
DZ03	4,29	7						
DZ08	4,60	5						

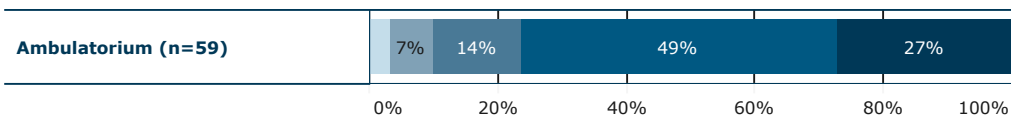
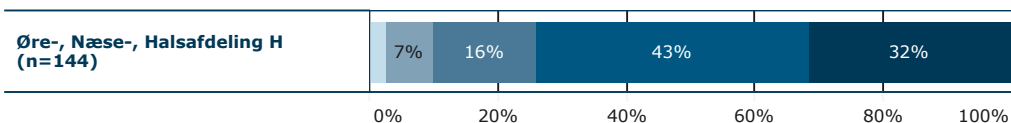
## Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?

Tema: Patientinvolvering

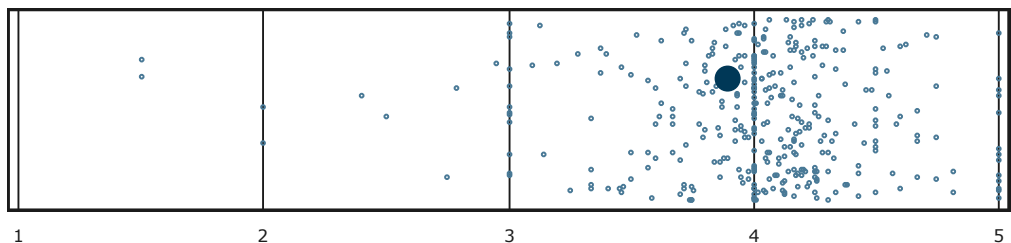
Svar på spørgsmål: 89 (91% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 26, Ved ikke = 4.

Svarkategorier:



### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	3,83	47						
DG47	4,14	7						
DZ03	4,20	5						

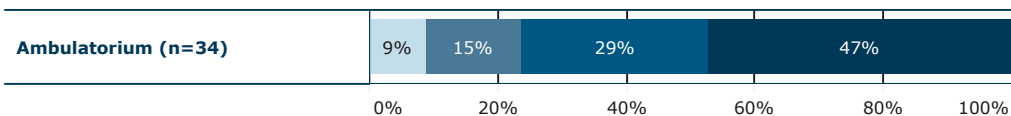
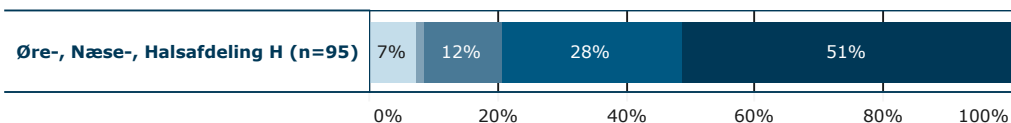
## Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?

Tema: Patientinvolvering

Svar på spørgsmål: 89 (91% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 51, Ved ikke = 4.

Svarkategorier:



Gennemsnit

'17

3,80

3,87

4,14

4,06

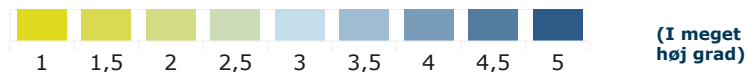
## Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.

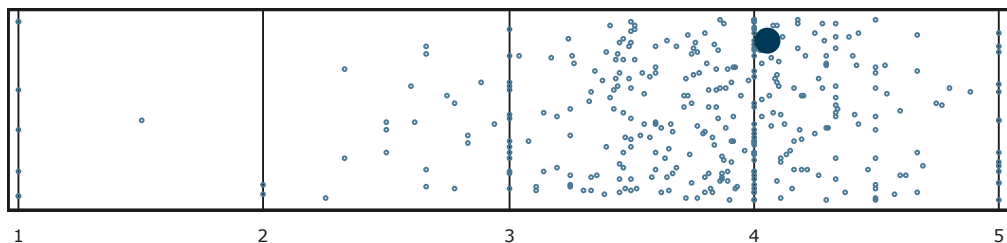


(Slet ikke)



(I meget høj grad)

## Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,06	34						

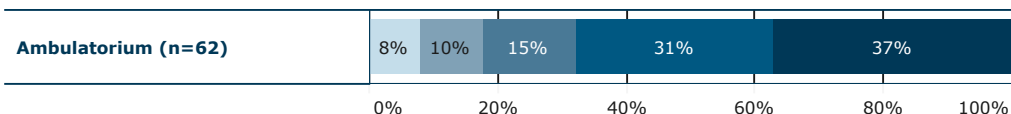
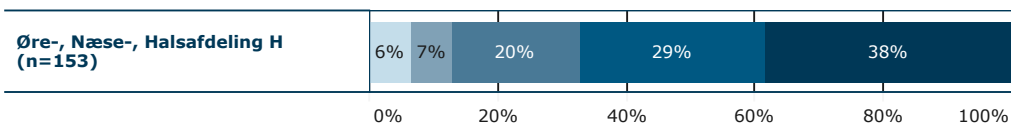
## Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?

**Tema:** Patientinvolvering

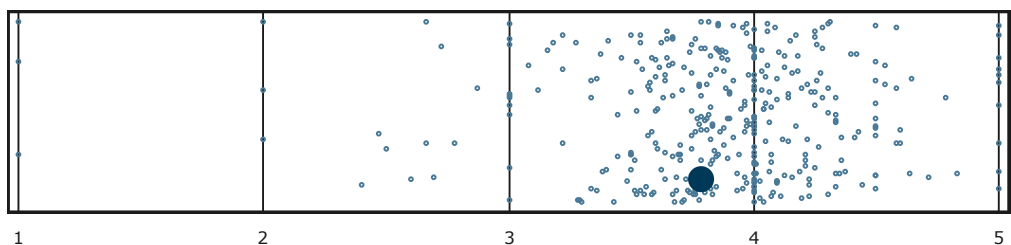
**Svar på spørgsmål:** 88 (90% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 23, Ved ikke = 3.

**Svarkategorier:**



### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	3,76	50						
DG47	4,00	6						
DZ03	3,83	6						

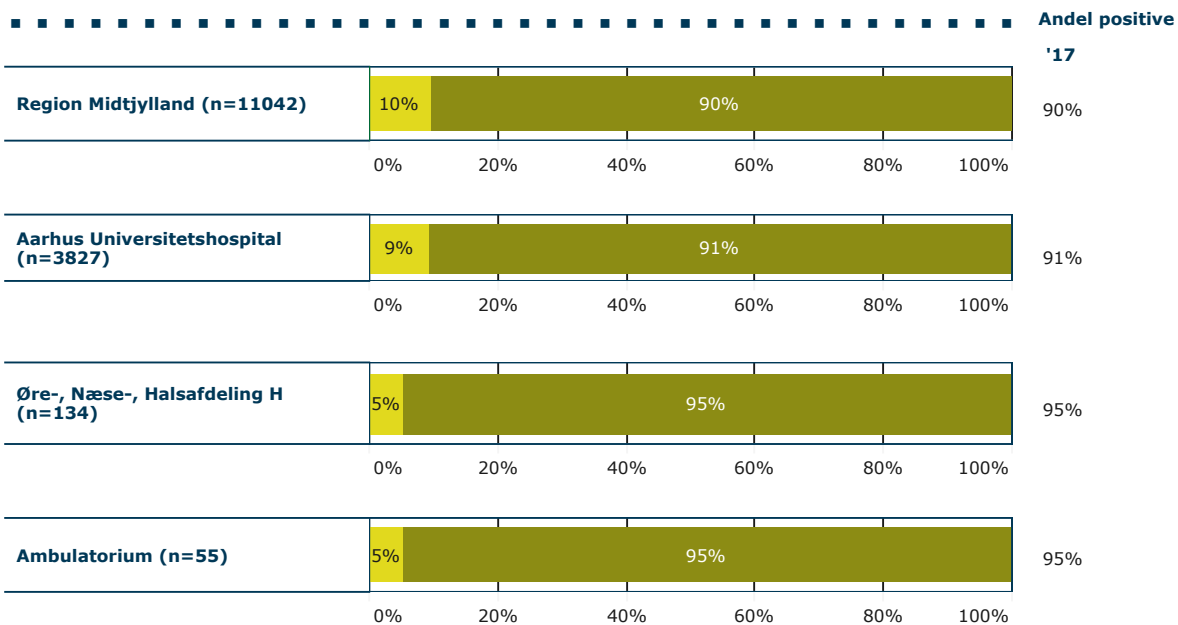
## Var du med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling i det omfang, du havde behov for?

Tema: Patientinvolvering

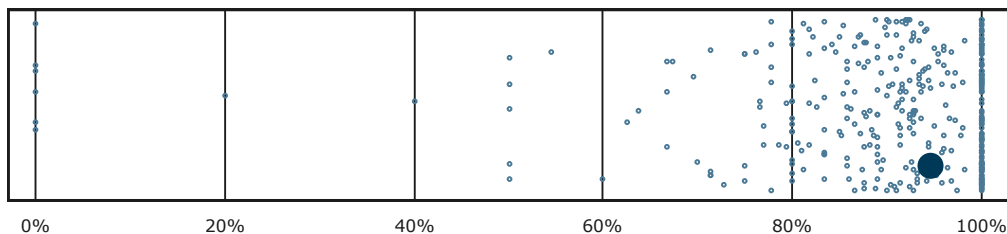
Svar på spørgsmål: 92 (94% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 34, Ved ikke = 3.

Svarkategorier:



### Spredning i andel positive på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed. Figuren vises ikke på ja/nej spørgsmål.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn. gns. n diagn. gns. n diagn. gns. n

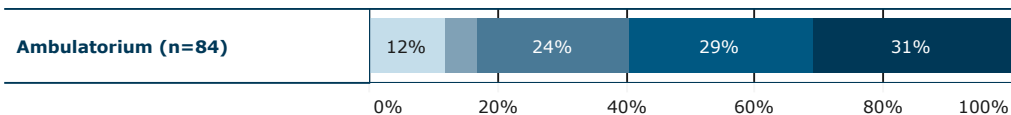
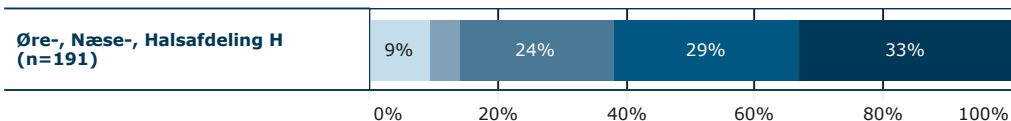
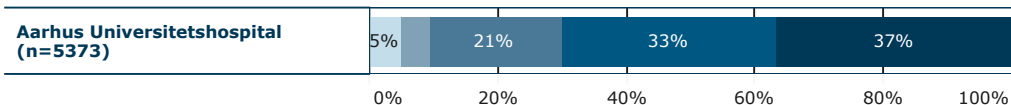
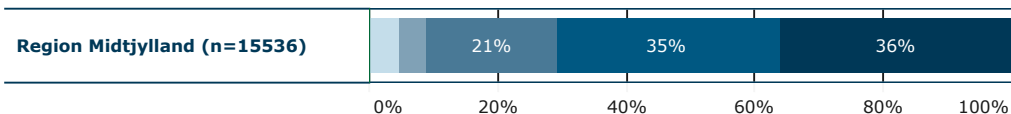
## Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?

Tema: Information

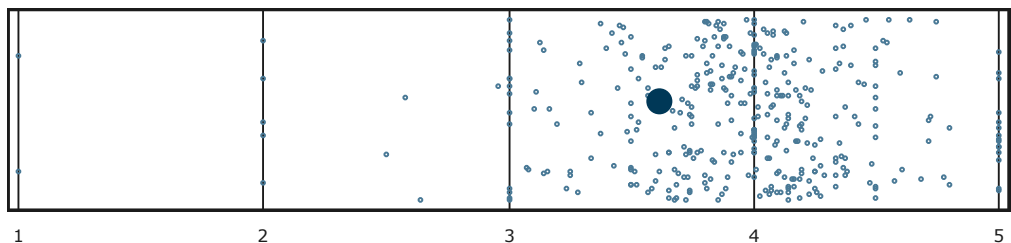
Svar på spørgsmål: 91 (93% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 7.

Svarkategorier:



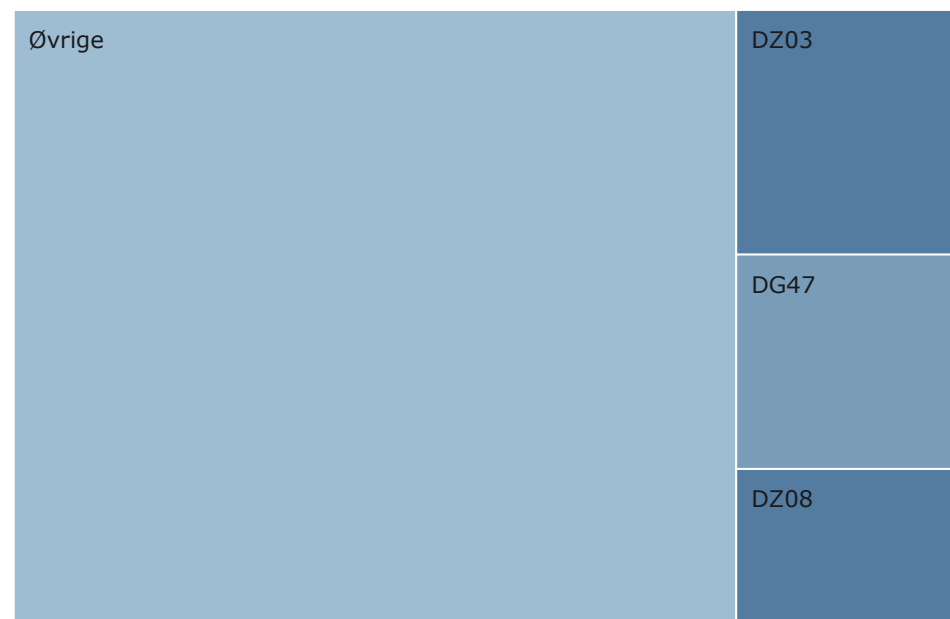
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	3,47	64						
DZ03	4,25	8						
DG47	3,86	7						
DZ08	4,20	5						



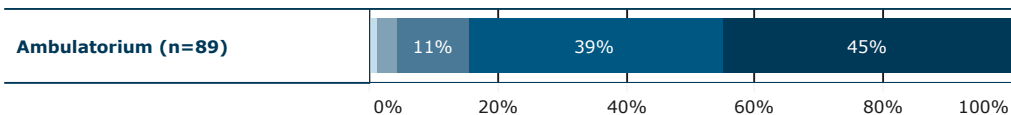
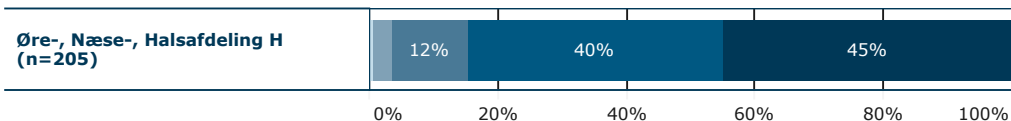
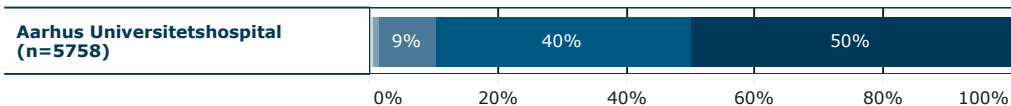
## Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?

Tema: Information

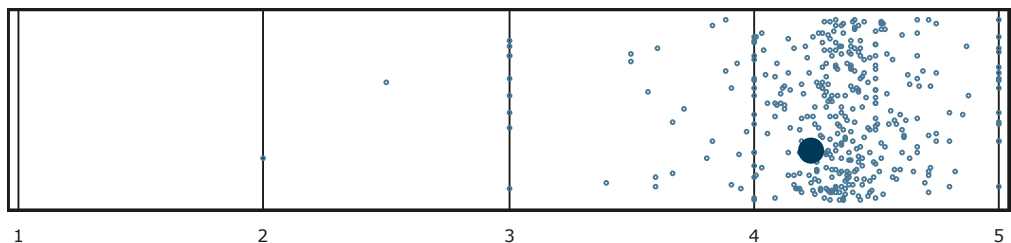
Svar på spørgsmål: 90 (92% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 1.

Svarkategorier:



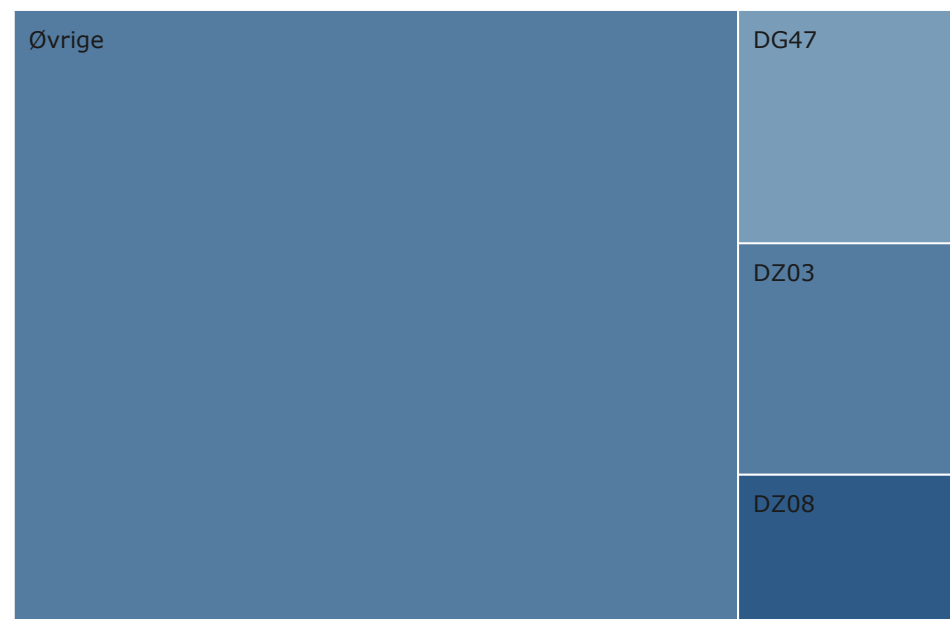
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,21	68						
DG47	4,00	8						
DZ03	4,50	8						
DZ08	4,60	5						

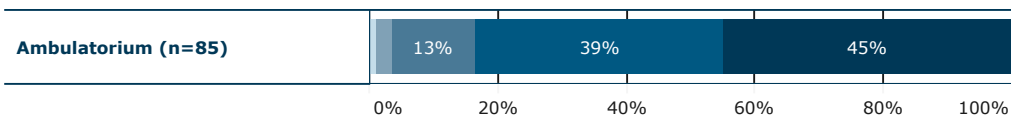
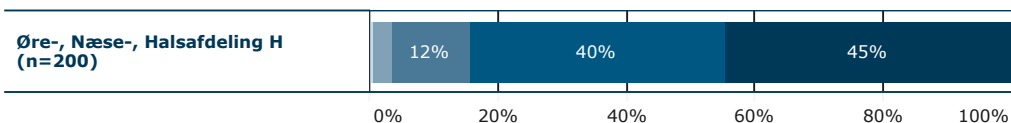
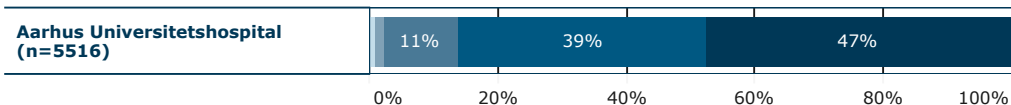
## Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?

Tema: Information

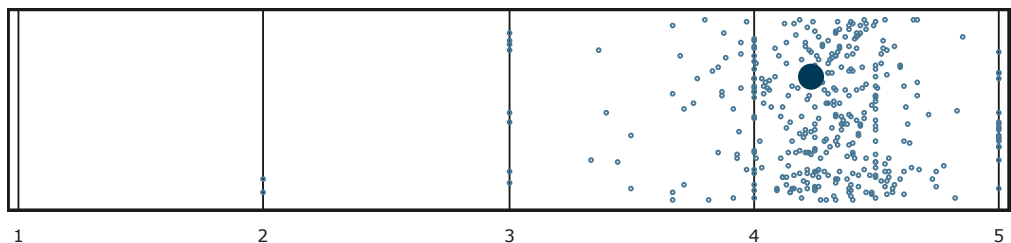
Svar på spørgsmål: 90 (92% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 5.

Svarkategorier:



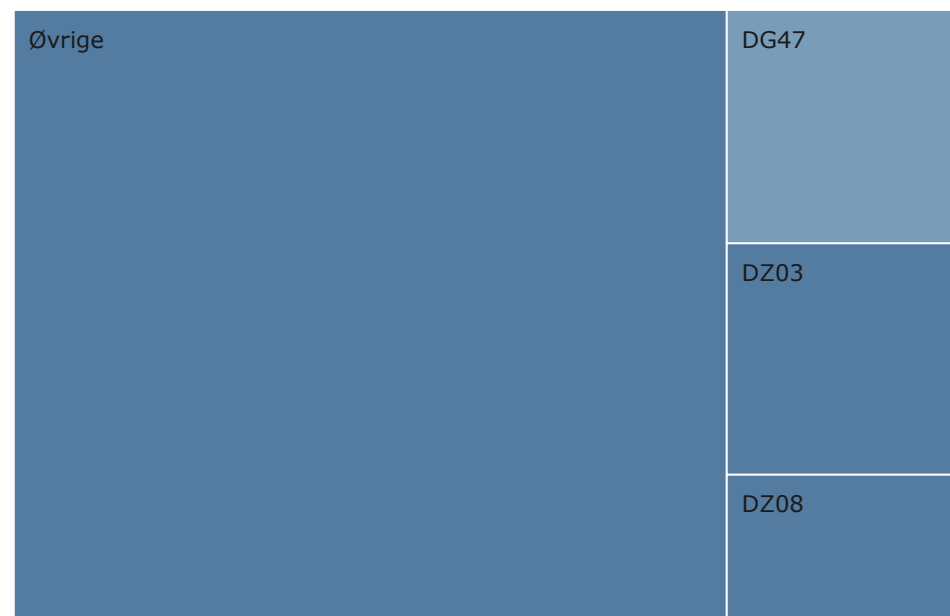
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,23	64						
DG47	3,88	8						
DZ03	4,50	8						
DZ08	4,40	5						

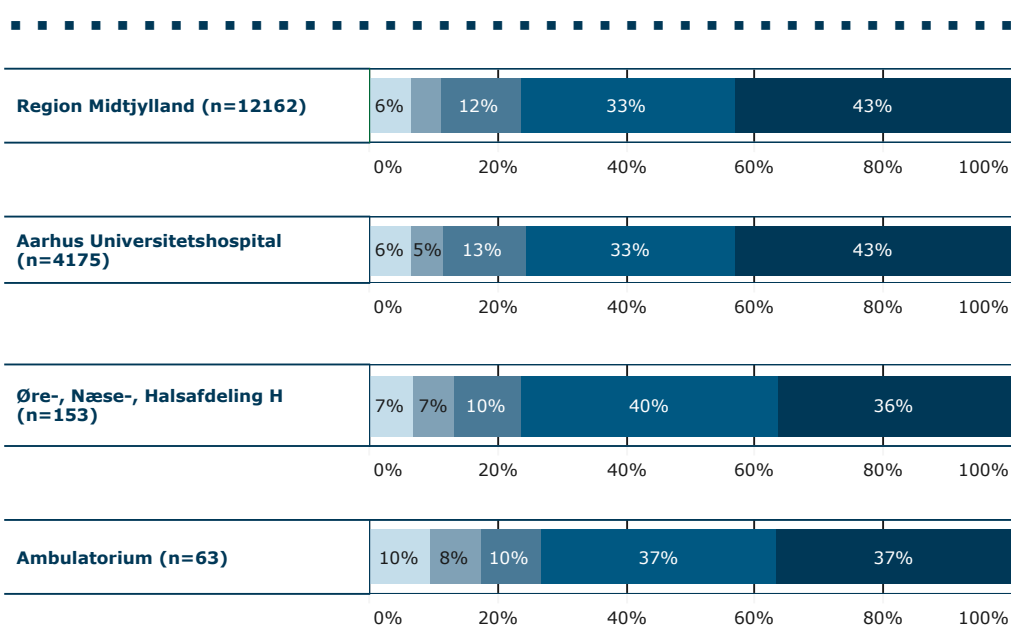
## Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?

Tema: Information

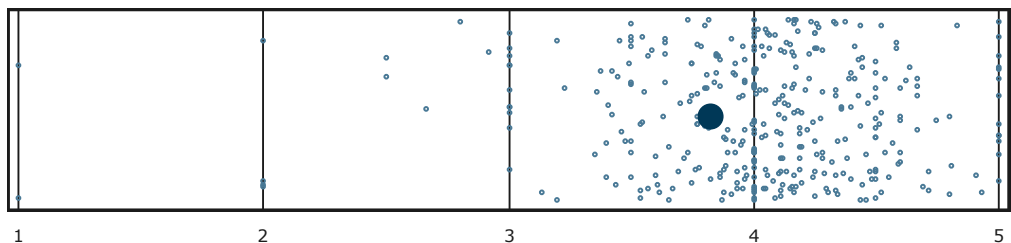
Svar på spørgsmål: 90 (92% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 26, Ved ikke = 1.

Svarkategorier:



### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	3,84	56			
DZ03	3,71	7			

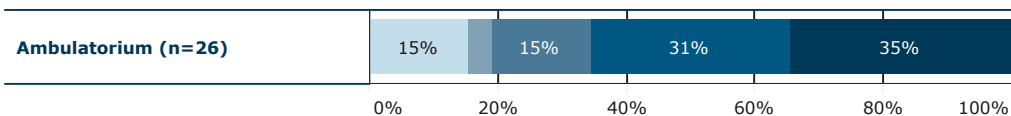
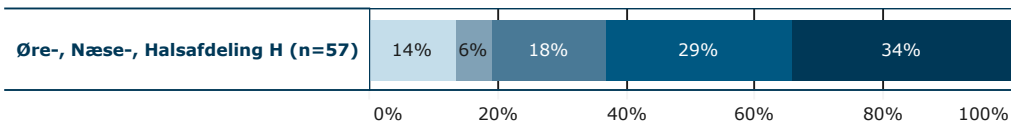
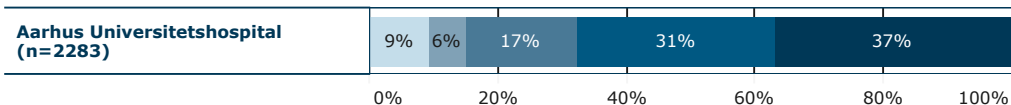
## Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?

Tema: Information

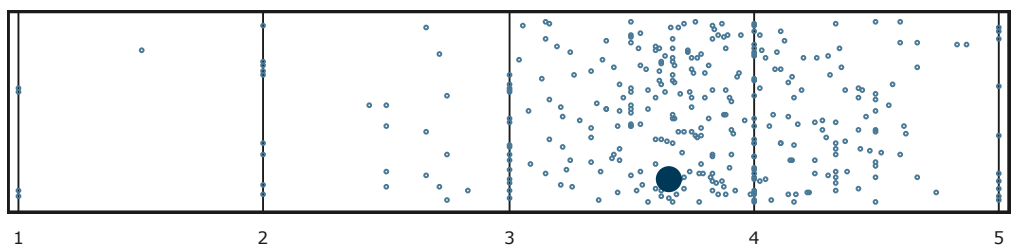
Svar på spørgsmål: 90 (92% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 61, Ved ikke = 3.

Svarkategorier:



### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	3,65	26						

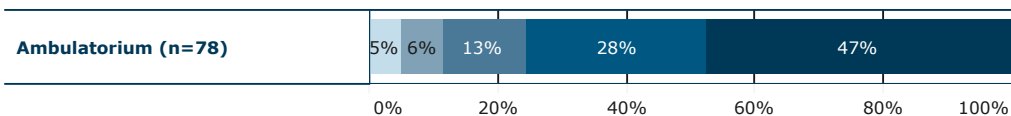
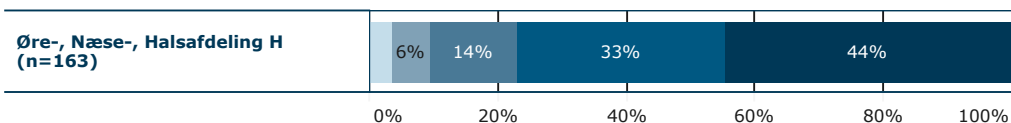
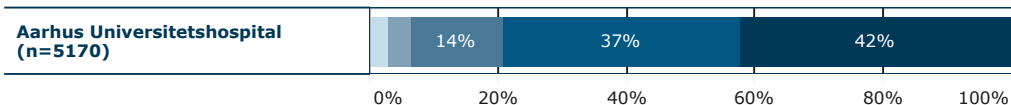
## Fik du de informationer om din sygdom/tilstand og undersøgelse/behandling, som du havde brug for?

Tema: Information

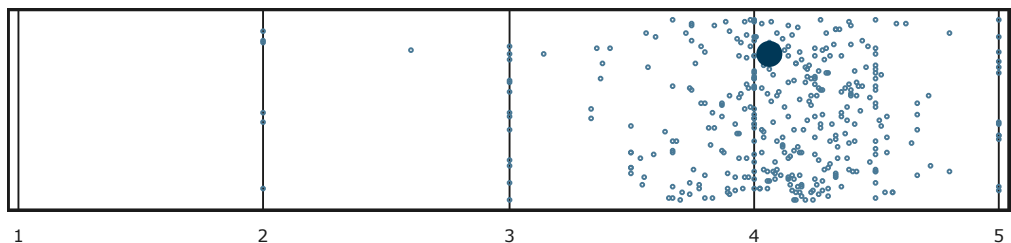
Svar på spørgsmål: 90 (92% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 12.

Svarkategorier:



### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

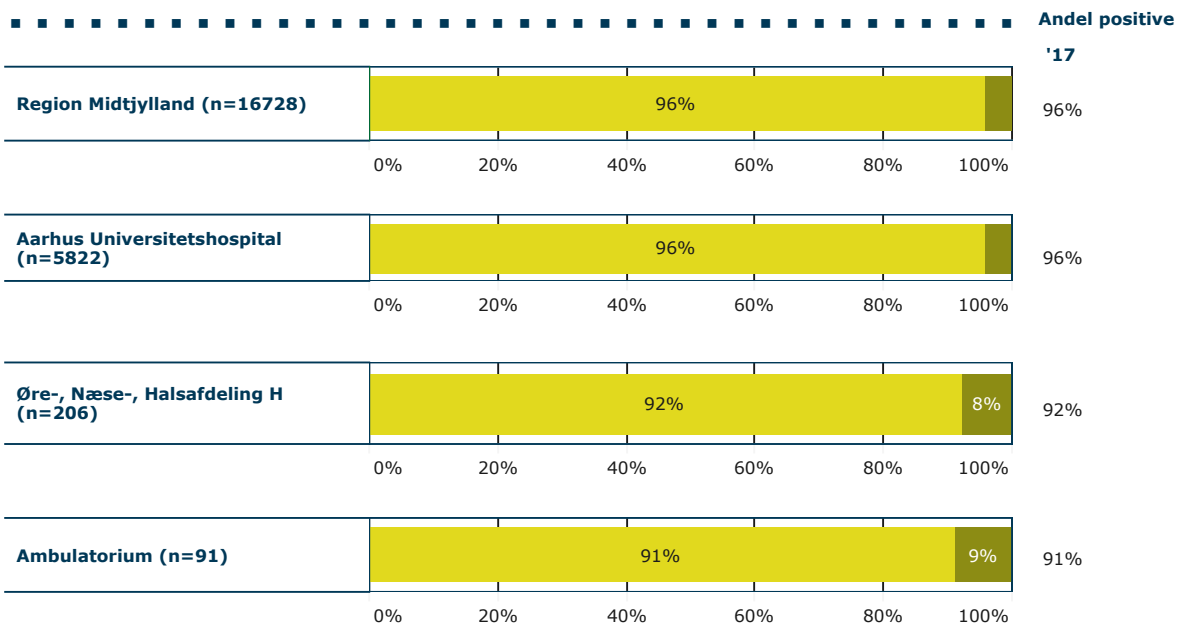
diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,02	64						
DG47	4,14	7						
DZ03	4,43	7						

## Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

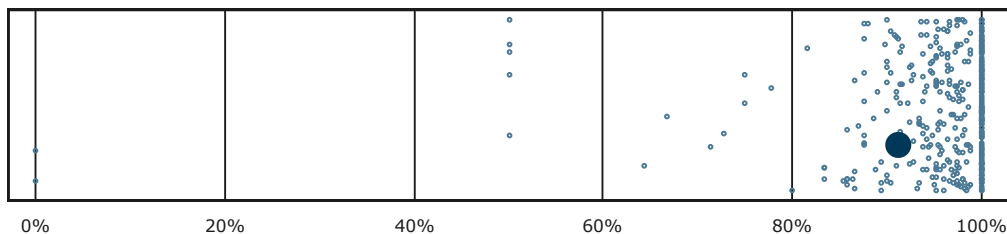
Tema: Fejl

Svar på spørgsmål: 91 (93% af besvarede skemaer)

### Svarkategorier:



### Spredning i andel positive på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed. Figuren vises ikke på ja/nej spørgsmål.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn. gns. n diagn. gns. n diagn. gns. n

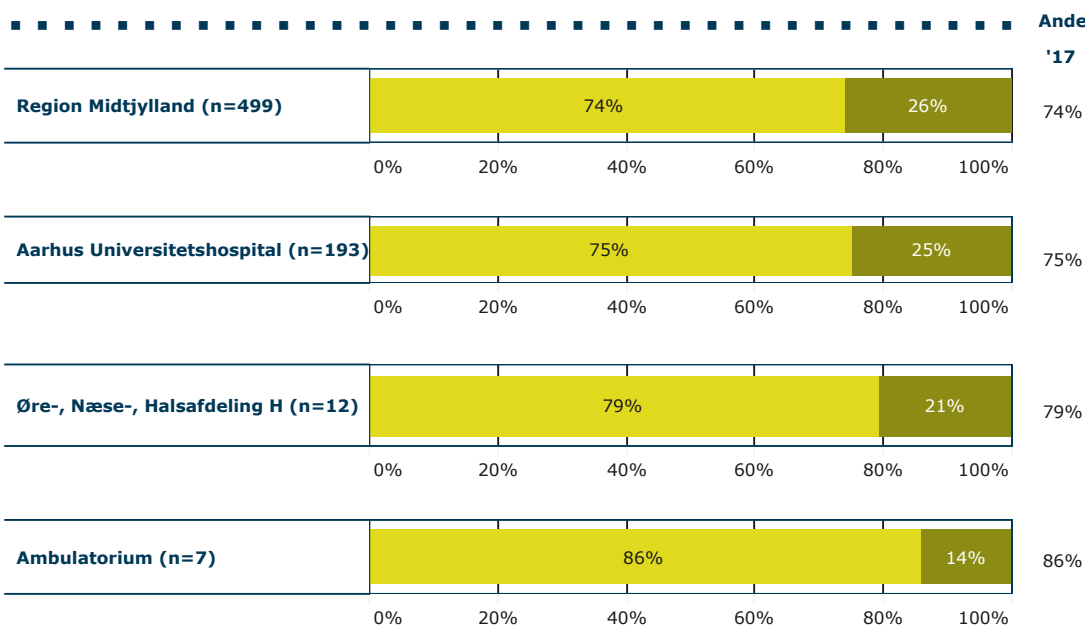
## Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)

Tema: Fejl

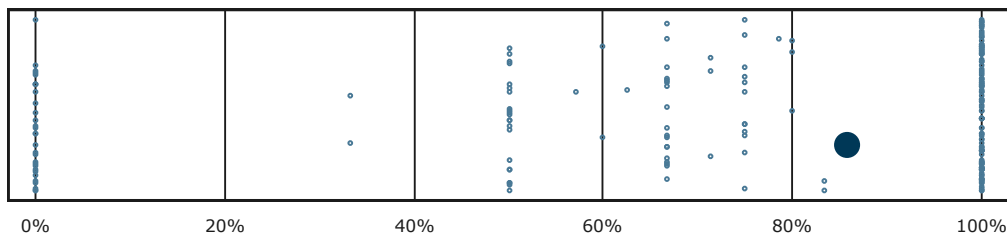
Svar på spørgsmål: 8 (8% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ved ikke = 1.

Svarkategorier:



### Spredning i andel positive på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed. Figuren vises ikke på ja/nej spørgsmål.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn. gns. n diagn. gns. n diagn. gns. n

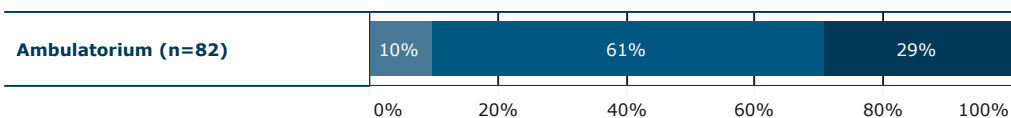
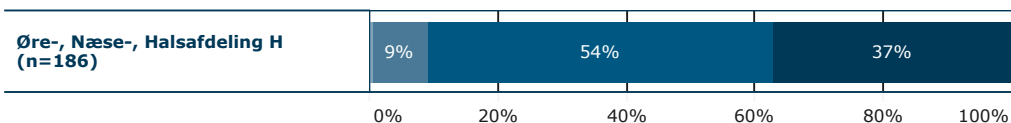
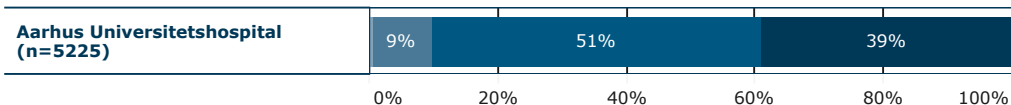
## Var der rent i ambulatoriets lokaler?

**Tema:** Servicestandard

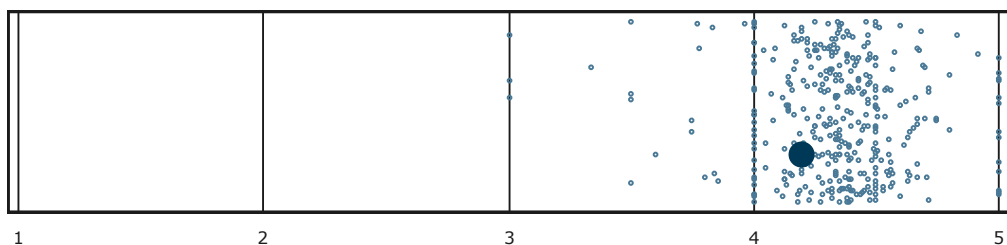
**Svar på spørgsmål:** 91 (93% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 1, Ved ikke = 8.

**Svarkategorier:**



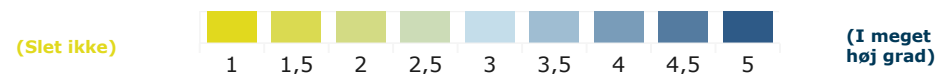
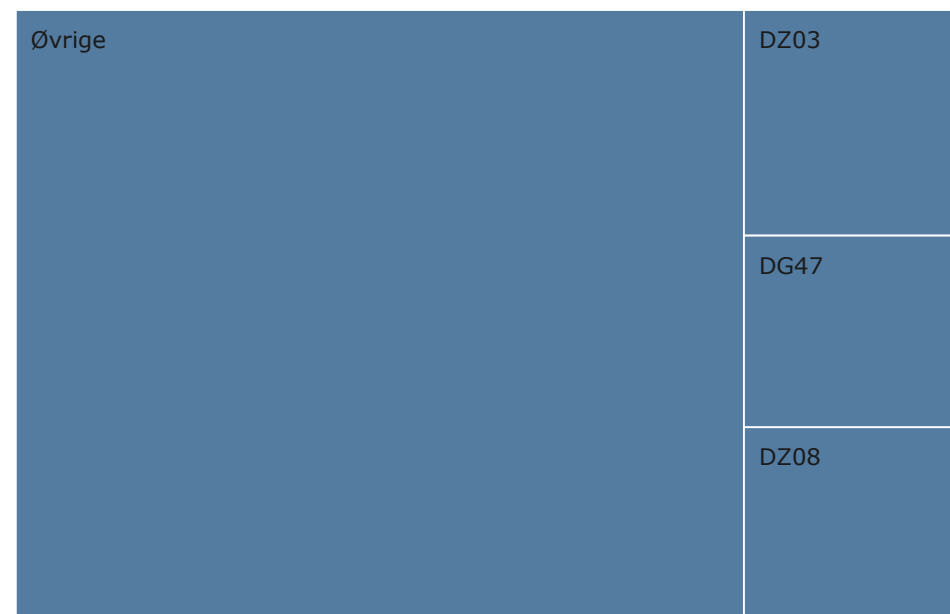
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



## Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,14	63						
DZ03	4,29	7						
DG47	4,33	6						
DZ08	4,50	6						



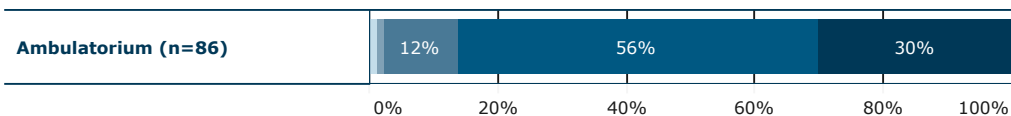
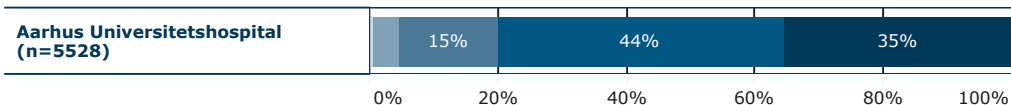
## Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?

Tema: Servicestandard

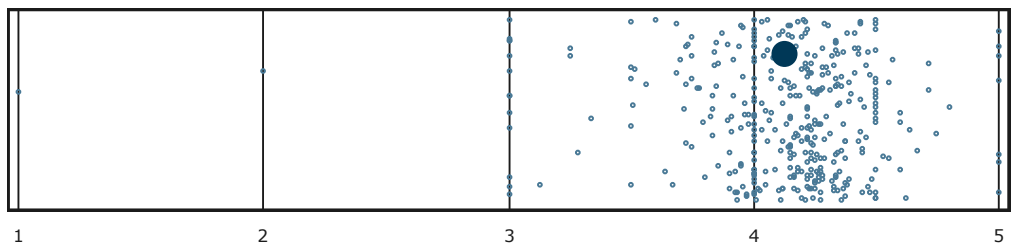
Svar på spørgsmål: 89 (91% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 2, Ved ikke = 1.

Svarkategorier:



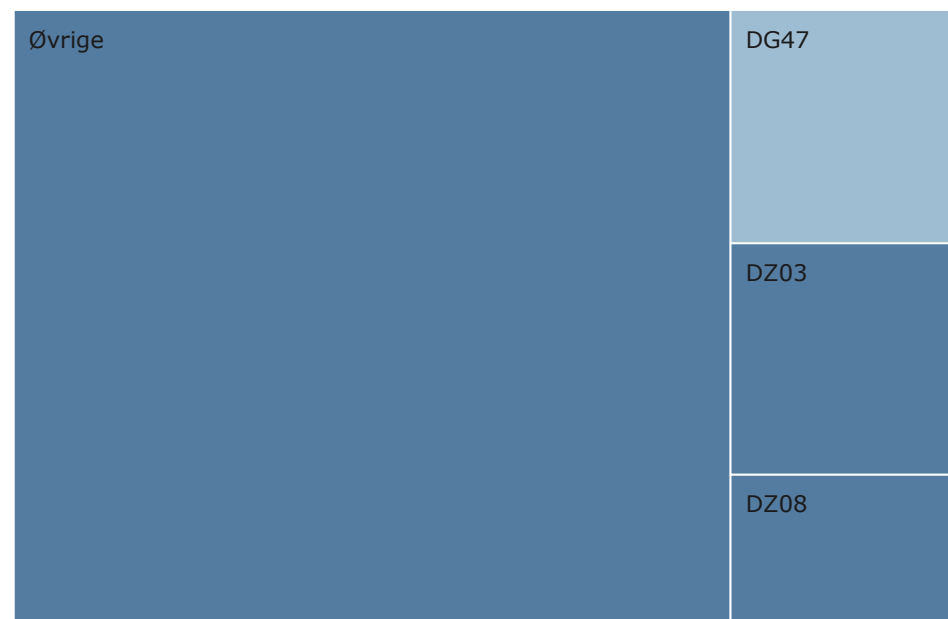
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



## Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,17	65						
DG47	3,38	8						
DZ03	4,38	8						
DZ08	4,40	5						

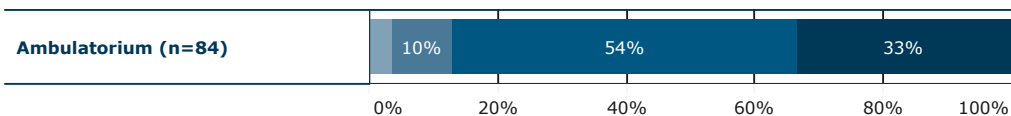
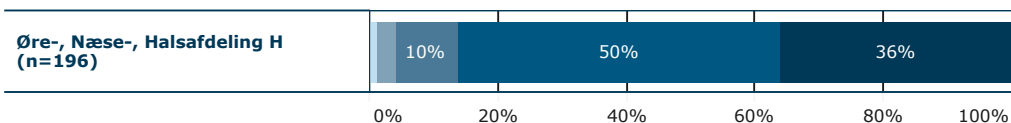
## Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?

**Tema:** Servicestandard

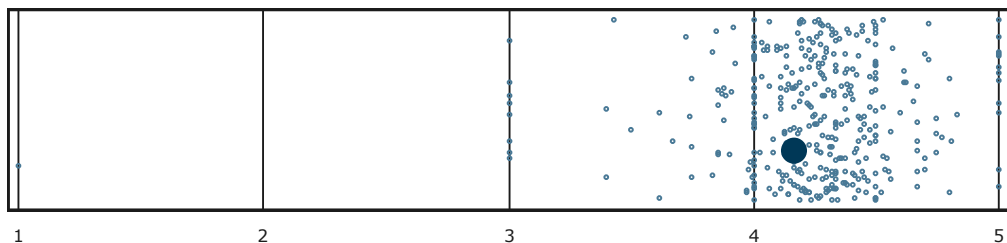
**Svar på spørgsmål:** 89 (91% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 3, Ved ikke = 2.

**Svarkategorier:**



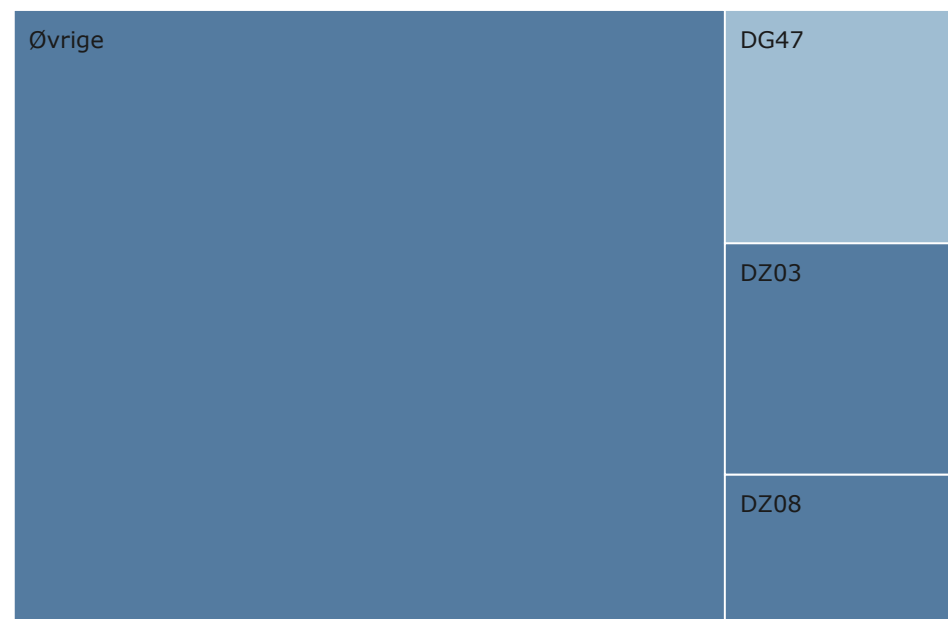
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,22	63						
DG47	3,50	8						
DZ03	4,25	8						
DZ08	4,40	5						

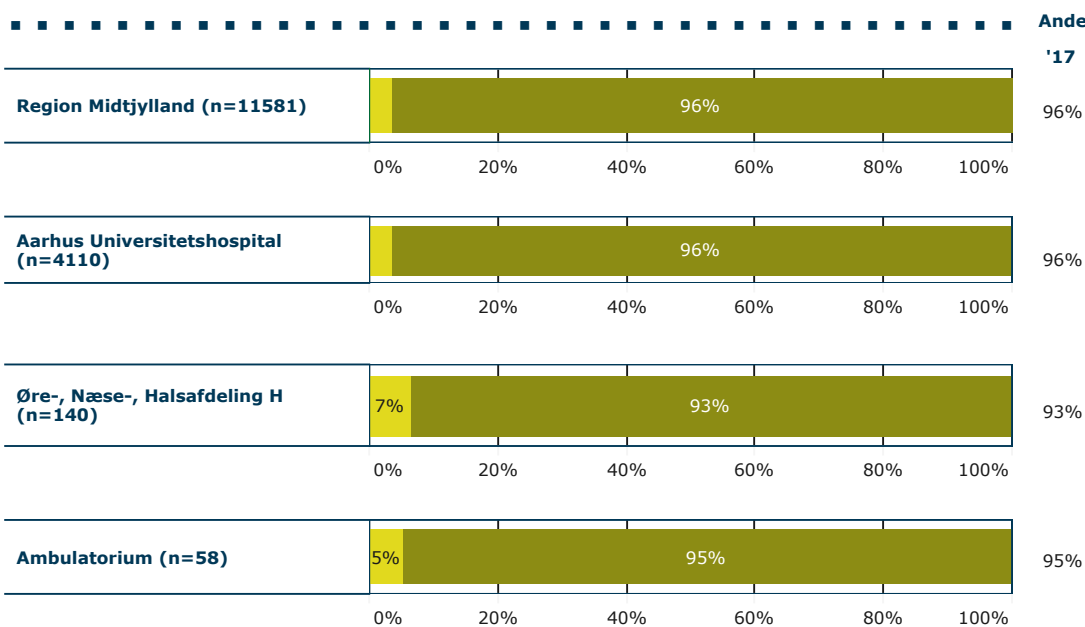
## Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?

Tema: Servicestandard

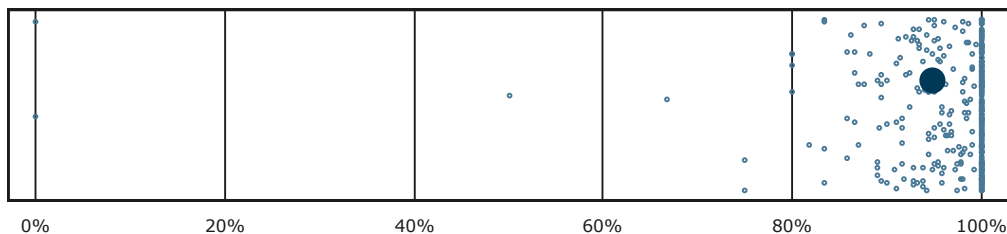
Svar på spørgsmål: 91 (93% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 17, Ved ikke = 16.

Svarkategorier:



### Spredning i andel positive på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed. Figuren vises ikke på ja/nej spørgsmål.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	1,95	40						
DG47	1,83	6						
DZ03	2,00	6						
DZ08	2,00	6						

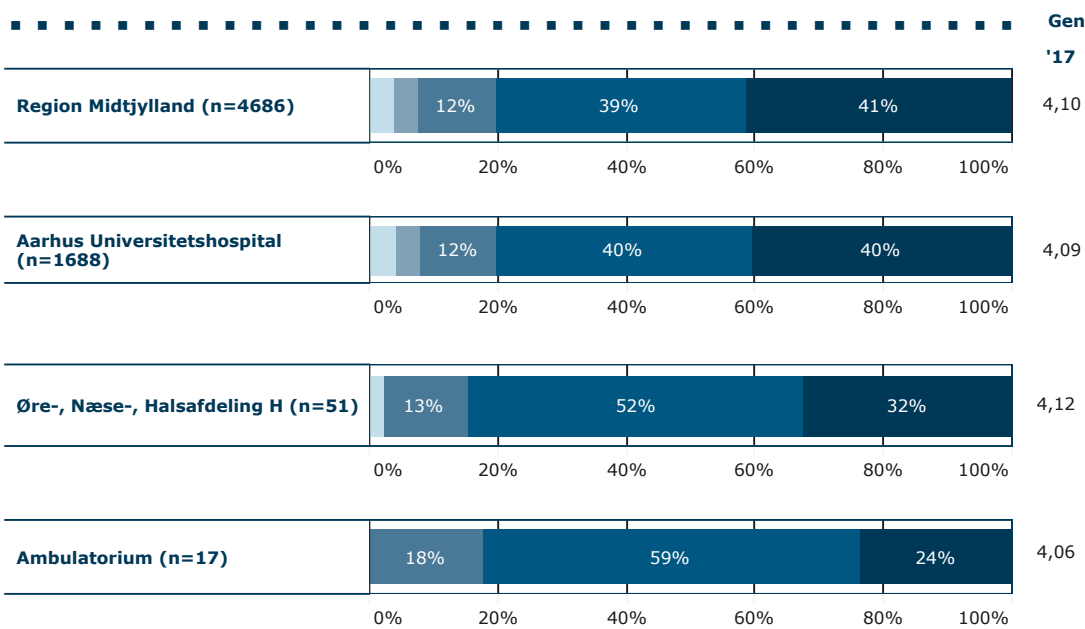
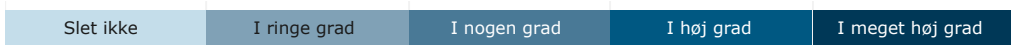
## Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?

**Tema:** Servicestandard

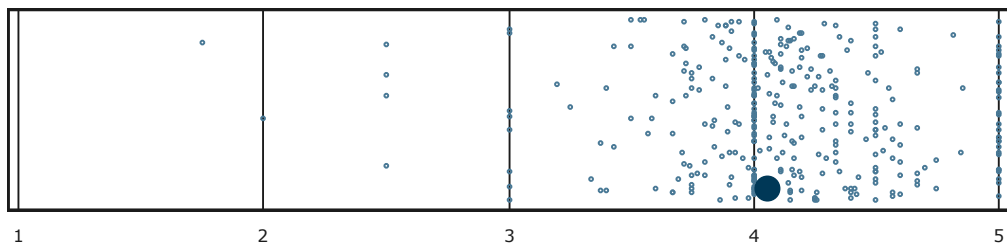
**Svar på spørgsmål:** 90 (92% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 71, Ved ikke = 2.

**Svarkategorier:**



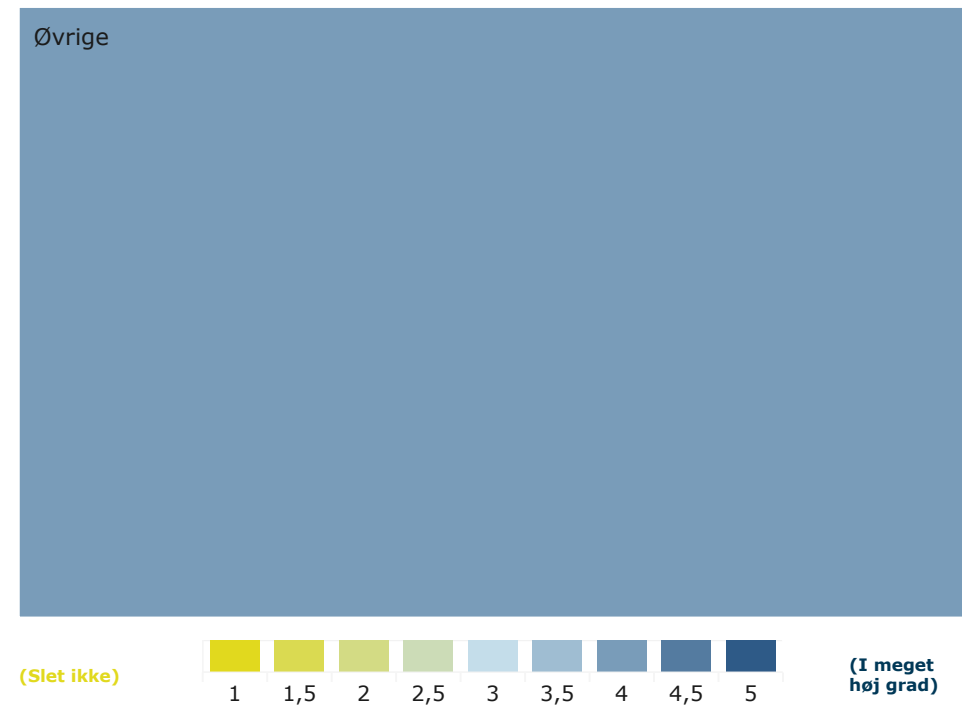
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,06	17						

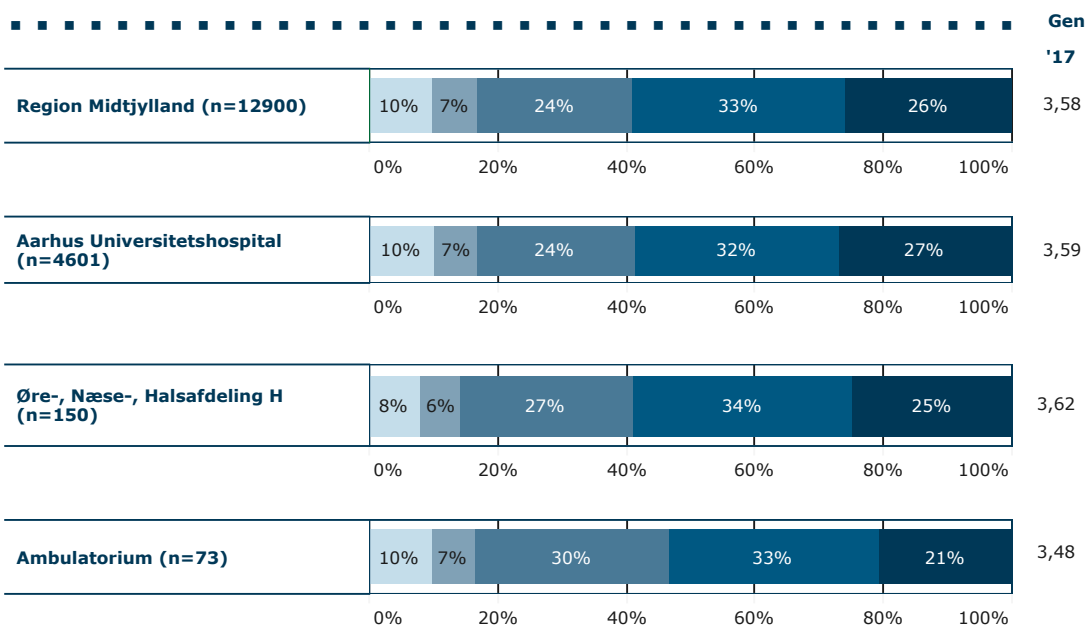
## Opfordrede personalet dig direkte til at stille spørgsmål vedrørende din tilstand/dit sygdoms- og behandlingsforløb?

**Tema:** Temaspørgsmål

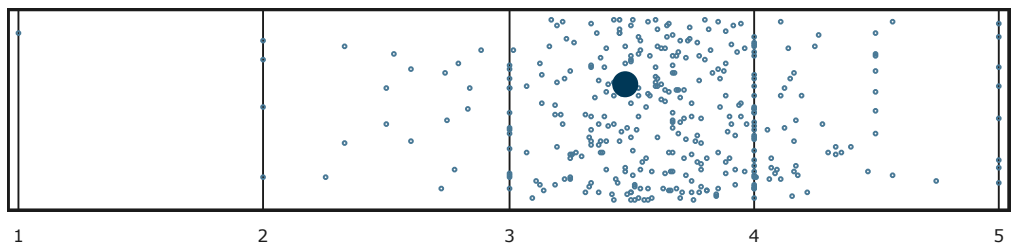
**Svar på spørgsmål:** 88 (90% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 11, Ved ikke = 4.

**Svarkategorier:**



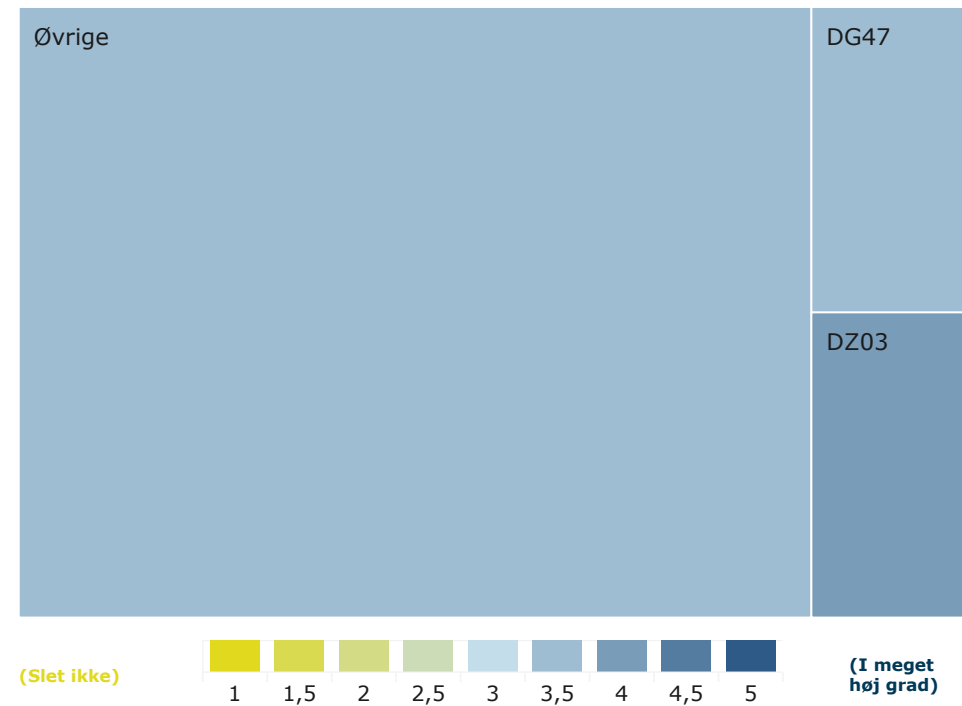
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	3,43	61						
DG47	3,50	6						
DZ03	4,00	6						

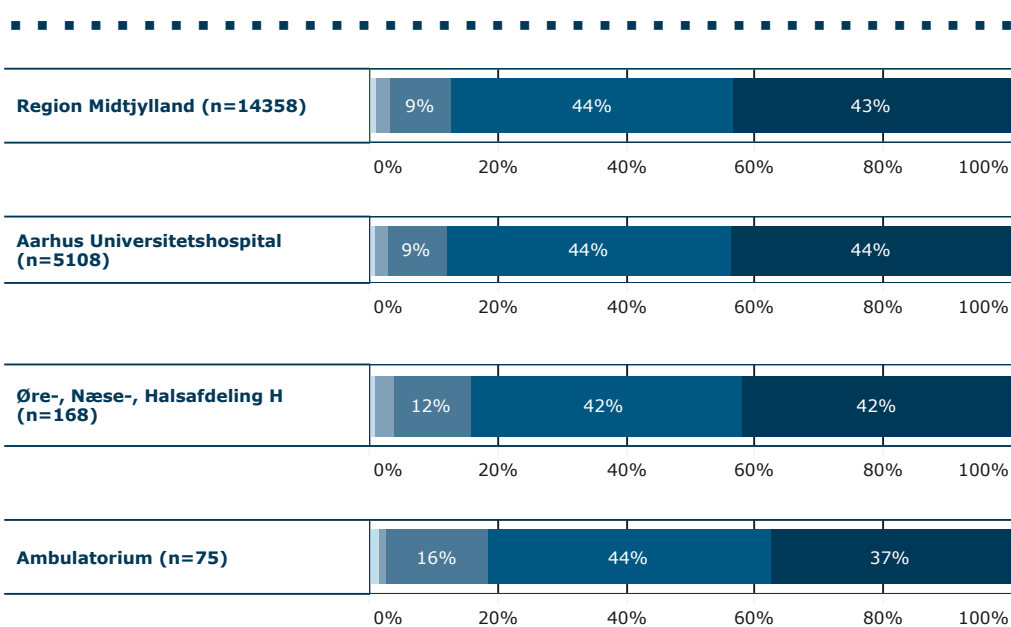
## Tog personalet det, som du fortalte om din egen sygdom/tilstand, alvorligt?

**Tema:** Temaspørgsmål

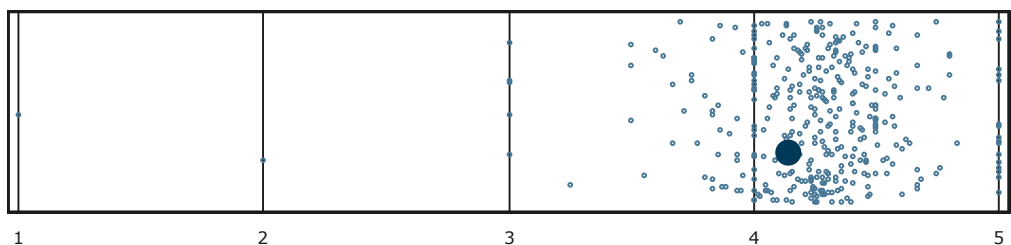
**Svar på spørgsmål:** 86 (88% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 7, Ved ikke = 4.

**Svarkategorier:**



### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,16	62						
DG47	3,71	7						
DZ03	4,50	6						

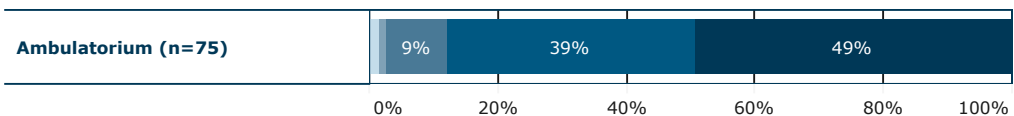
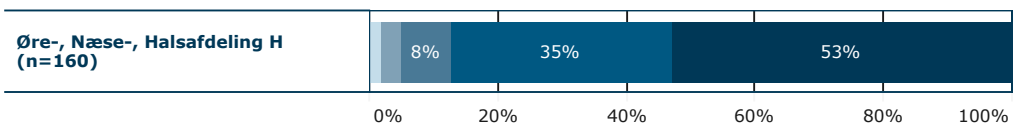
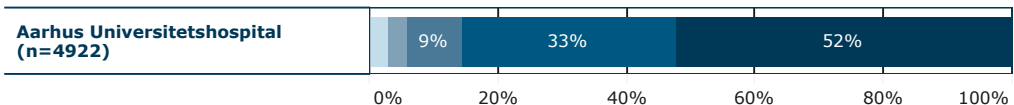
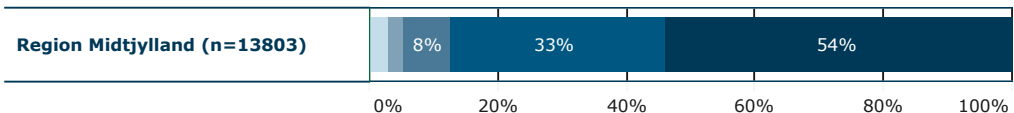
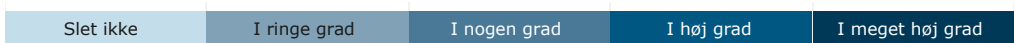
## Foregik fortrolige samtaler med personalet, så uvedkommende ikke kunne lytte med?

**Tema:** Temaspørgsmål

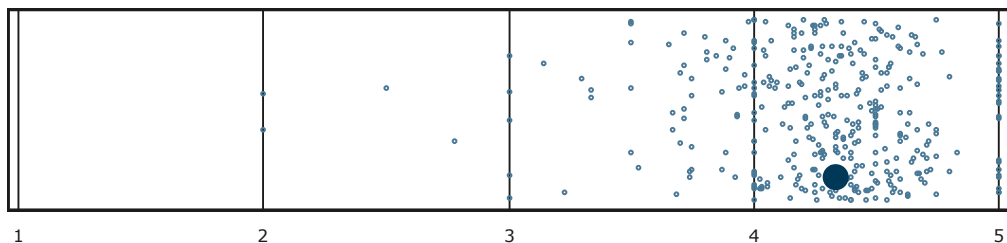
**Svar på spørgsmål:** 86 (88% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 9, Ved ikke = 2.

**Svarkategorier:**



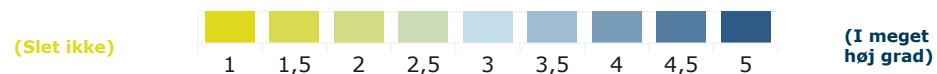
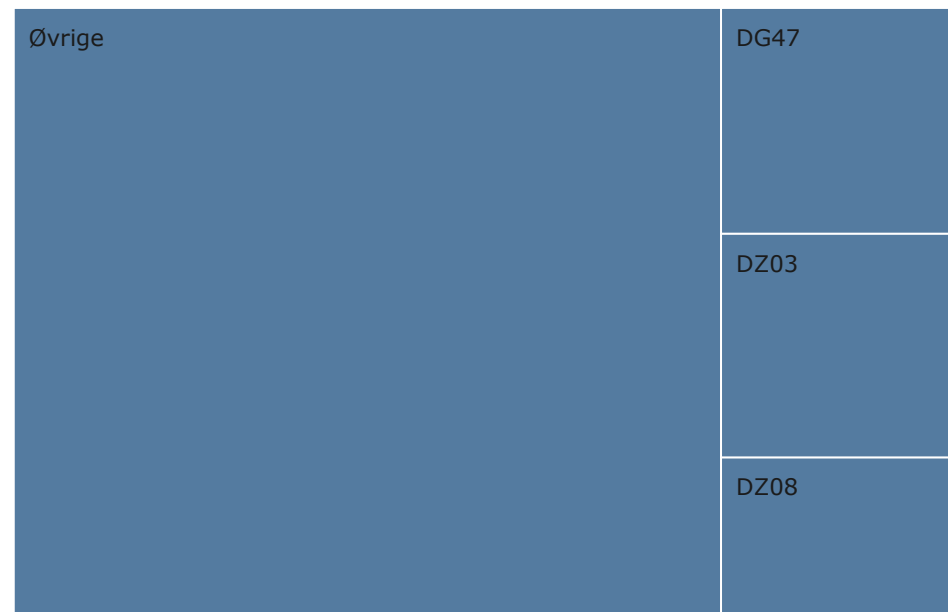
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	4,34	56			
DG47	4,29	7			
DZ03	4,29	7			
DZ08	4,40	5			

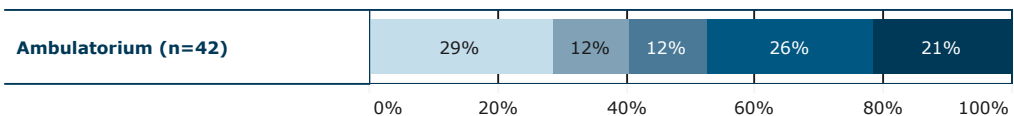
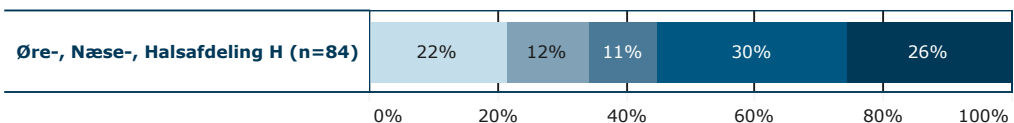
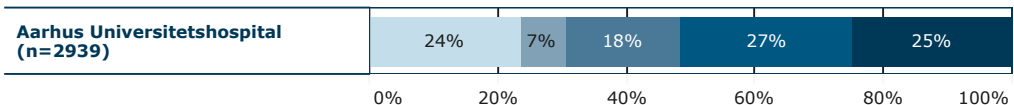
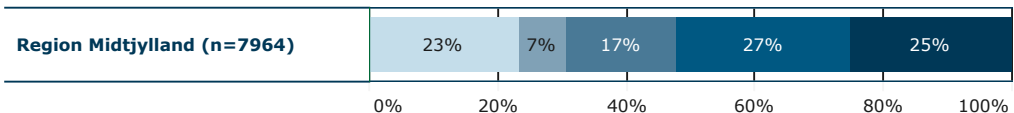
## Spurgte personalet ind til dine forventninger til involvering af dine pårørende?

**Tema:** Temaspørgsmål

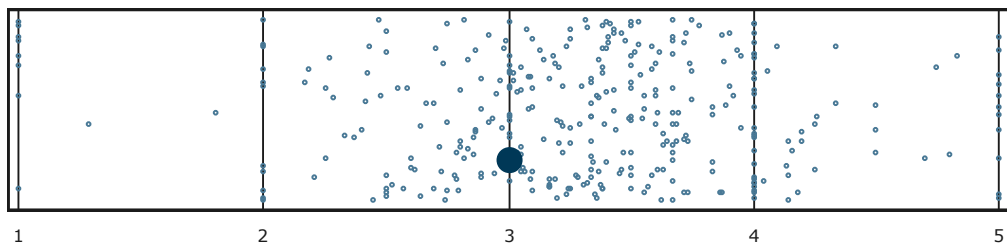
**Svar på spørgsmål:** 86 (88% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 41, Ved ikke = 3.

**Svarkategorier:**



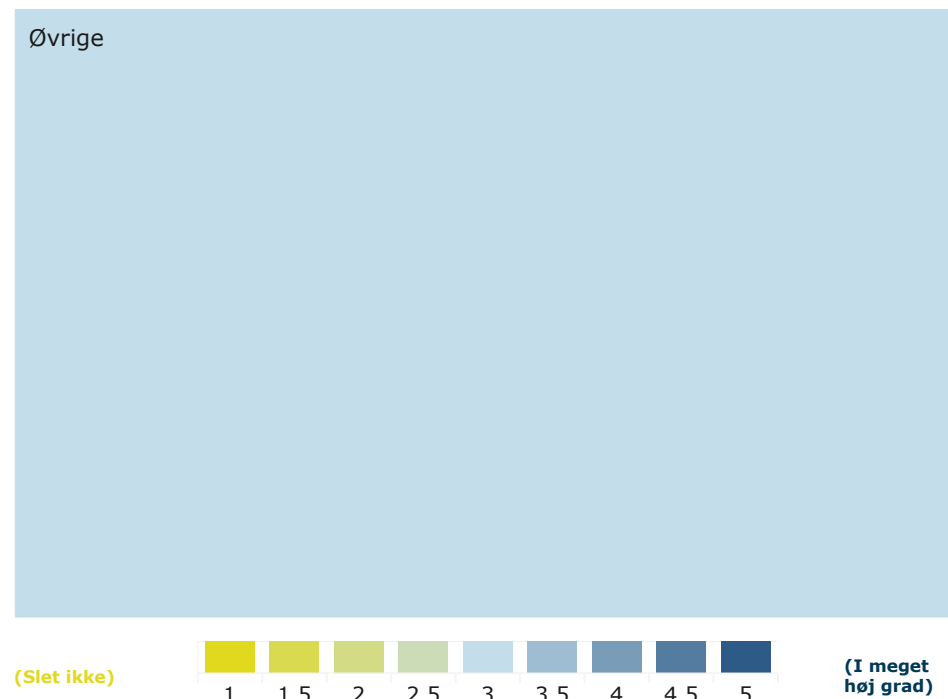
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	3,00	42						



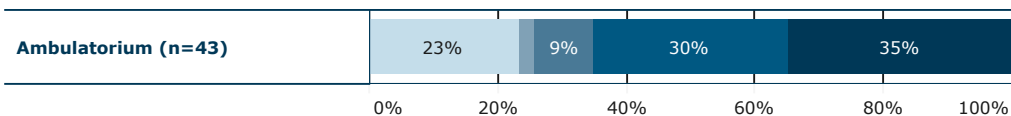
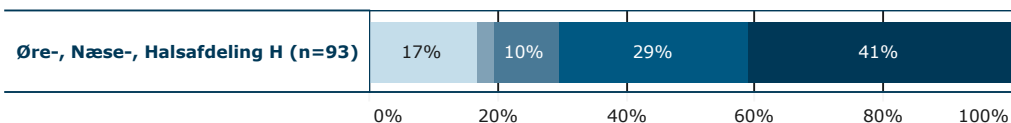
## Sørgede personalet for, at dine pårørende løbende blev informeret om, hvad der skete under indlæggelsen?

**Tema:** Temaspørgsmål

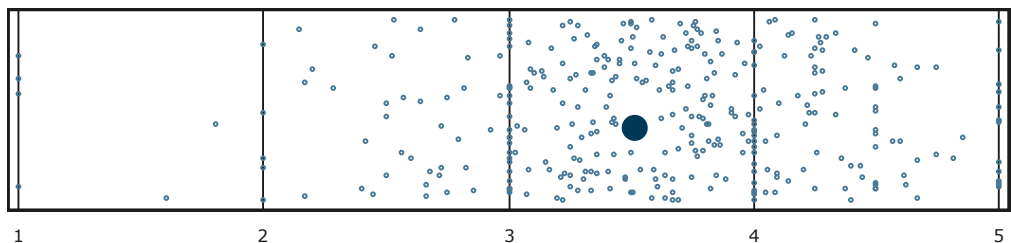
**Svar på spørgsmål:** 86 (88% af besvarede skemaer)

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 40, Ved ikke = 3.

**Svarkategorier:**



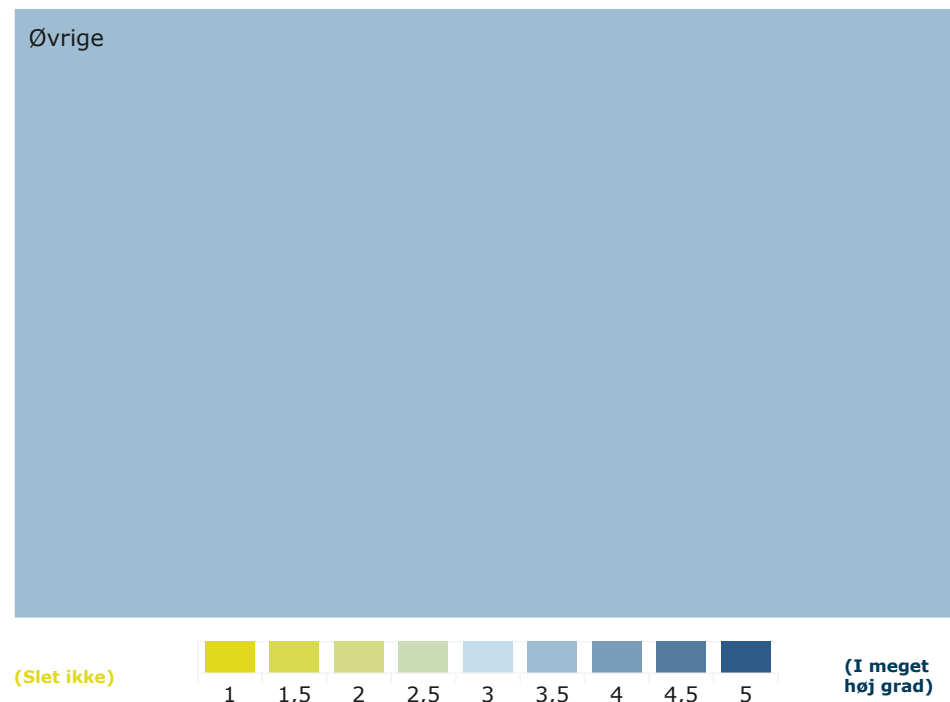
### Spredning i gennemsnit på afsnitsniveau



### Aktionsdiagnoser farvet efter tilfredsheden (afsnitsniveau)

I figuren nedenfor vises tilfredsheden i farver - jo mørkere farven er, desto større tilfredshed.

Arealet angiver hvor meget den enkelte diagnosegruppe vægter i afdelingens samlede resultat.



Grupper med mindre end 5 svar er blevet slået sammen til "Øvrige". Nedenfor vises gennemsnit og antal for de femten største diagnosegrupper.

diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n	diagn.	gns.	n
Øvrige	3,51	43						

## Bilag 1

Som mål for sammenhængen med det samlede indtryk anvendes korrelationen mellem de enkelte spørgsmål og patienternes og de pårørendes samlede indtryk. To spørgsmål er eksempelvis stærkt korreleret (stor sammenhæng), hvis personer, der svarer positivt på spørgsmål A samtidig har tendens til at svare positivt på spørgsmål B.

Sammenhængen mellem spørgsmålene og det samlede indtryk er undersøgt bivariat, og beregningerne er, for at få det mest præcise mål for sammenhængen, foretaget samlet for hele landet og ikke for den enkelte afdeling eller region.

Gamma-koefficienten ( $\gamma$ ) falder mellem -1 og 1. En gamma-koefficient tæt på 1 indikerer en stærk positiv sammenhæng mellem svarene. Det betyder, at mange af de svarpersoner, der svarer positivt på det pågældende spørgsmål, ligeledes har et positivt samlet indtryk. En gamma-koefficient tæt på 0 indikerer, at der ikke er nogen sammenhæng mellem svarene på spørgsmålet og det samlede indtryk.

### Gamma



## Baggrund og organisering

### Baggrund

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) er en årlig landsdækkende spørgeskemaundersøgelse. LUP der består af fire delundersøgelser: LUP Somatik, LUP Psykiatri, LUP Akutmodtagelse og LUP Fødende der gennemføres på vegne af de fem regioner.

Patienter, der enten har været planlagt indlagt, akut indlagt eller har haft et ambulante besøg på et af landets offentlige somatiske, sygehuse indgår i LUP Somatik. Derudover indgår planlagt indlagte og ambulante patienter, der er behandlet på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg, og som dermed er finansieret af regionerne

### Organisering

Projektledelsen af LUP Somatik varetages af Kompetencecenter for Patientoplevelser i Region Hovedstaden, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet.

Projektledelsen af LUP Somatiks regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens somatiske hospitaler.

Styregruppen for undersøgelsen er Temagruppen for Kvalitet. Derudover er der nedsat en kompetenceenhed bestående af et medlem fra hver af de fem regioner, Danske Regioner samt Sekretariatet for LUP.

### Ønsker du at vide mere?

På [www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) kan du læse om undersøgelsen i Region Midtjylland.

På hjemmesiden finder du fx afsnitsrapporter, kommentarsamlinger og spørgeskemaer m.v.

Du kan du læse mere overordnet om LUP Somatik på [www.patientoplevelser.dk/lup](http://www.patientoplevelser.dk/lup)

