

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Øjenafdeling J
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	88
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelder, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	421
Besvarelser fra afdelingens patienter:	252
Afdelingens svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

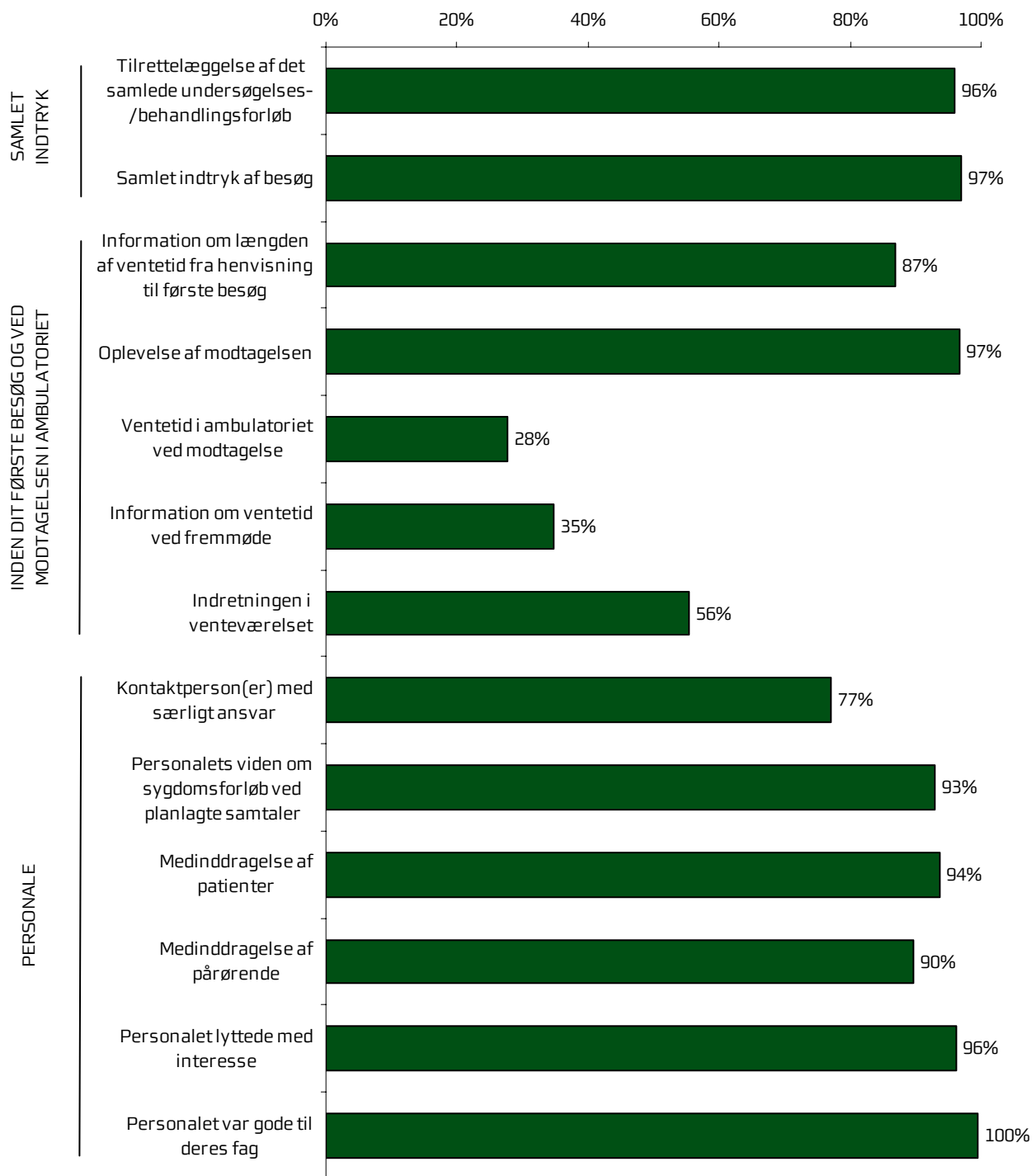
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

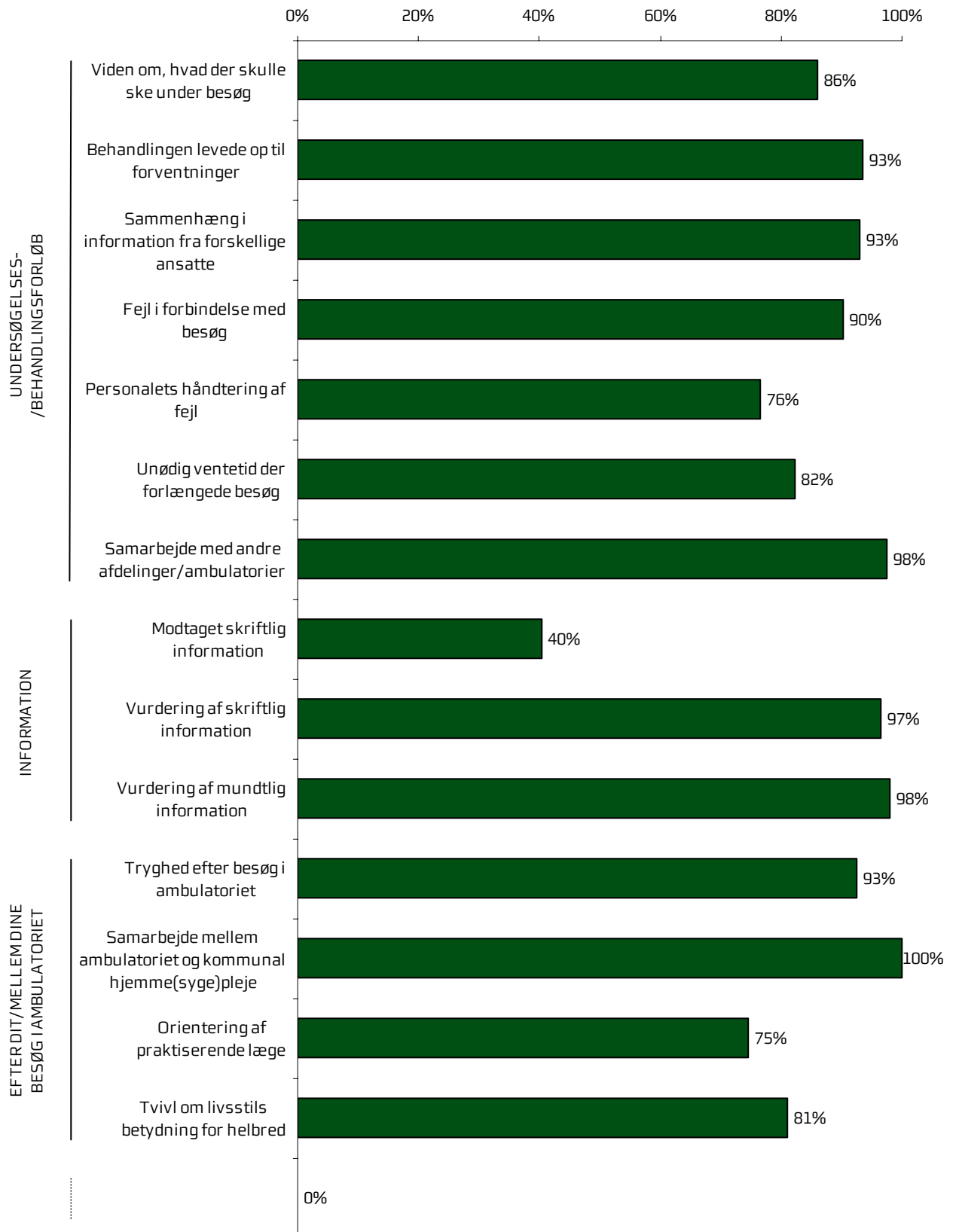
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

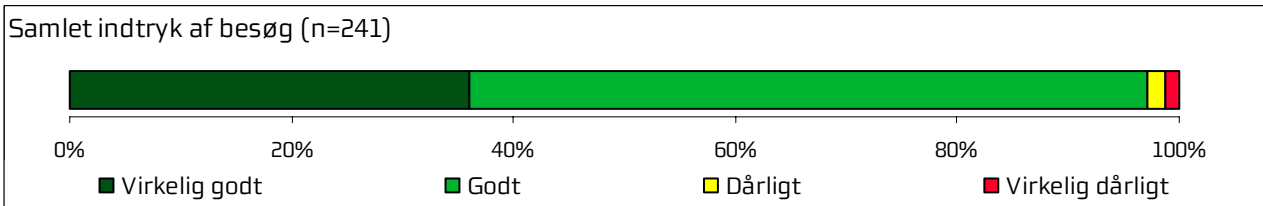
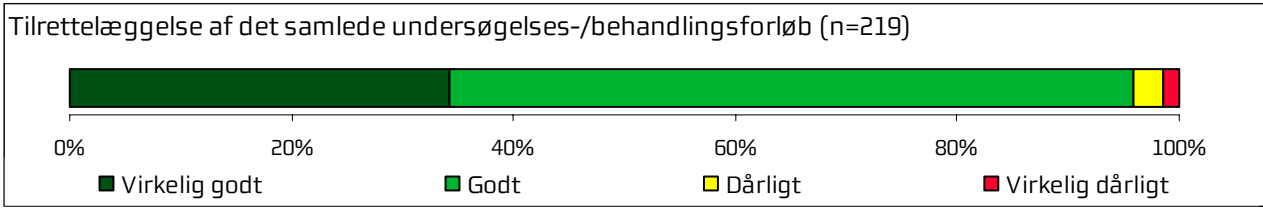
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

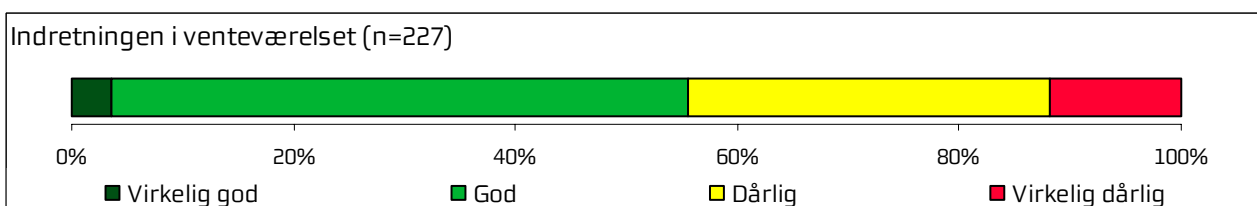
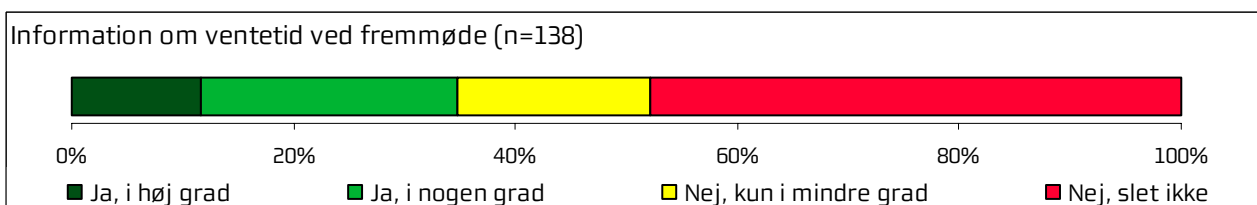
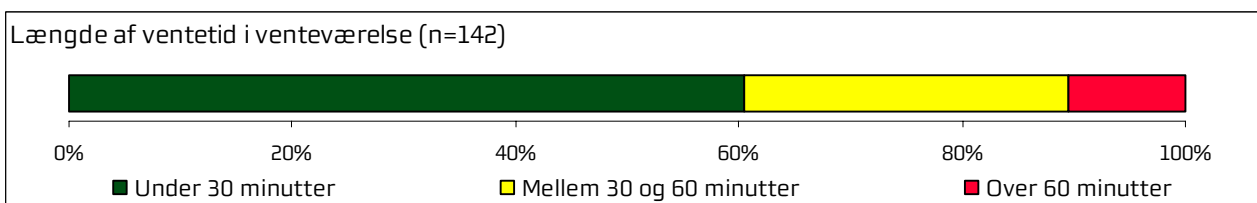
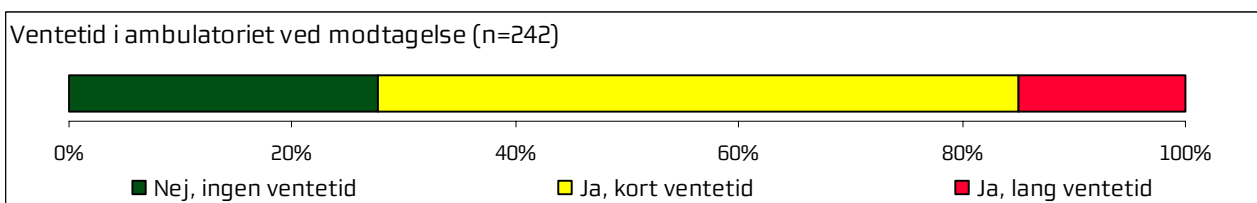
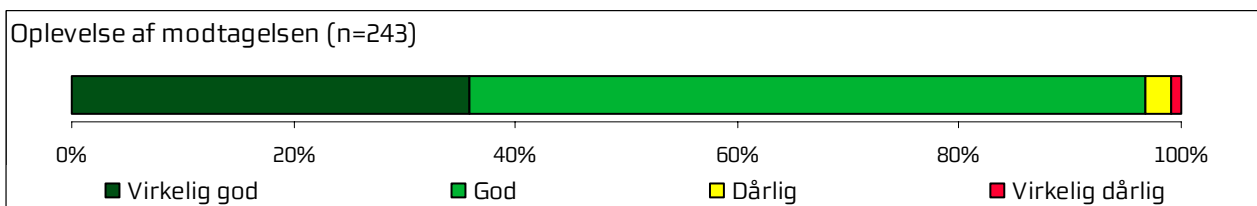
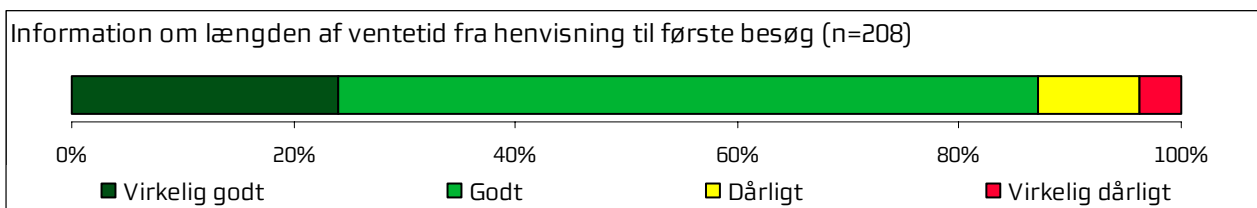
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	98%	89%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	90%*	94%

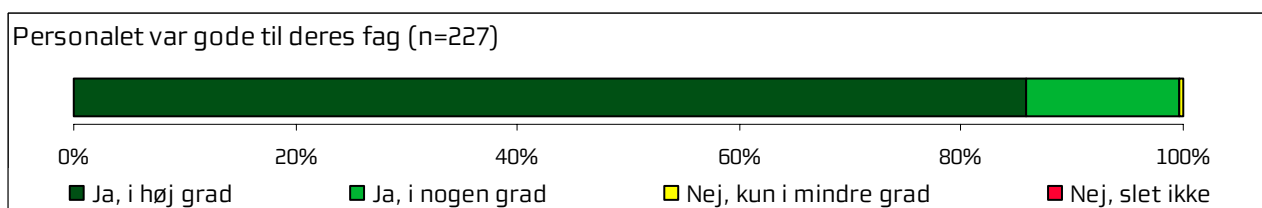
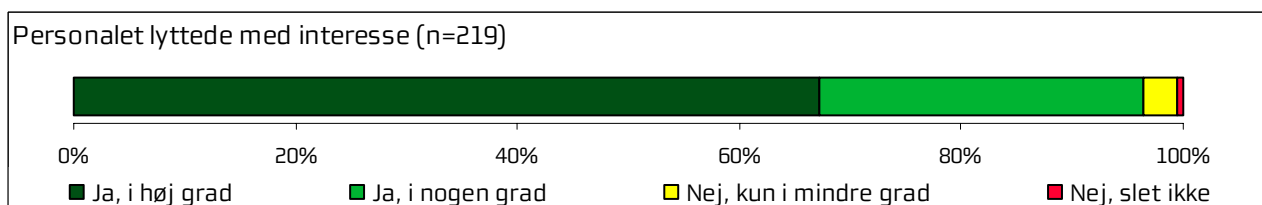
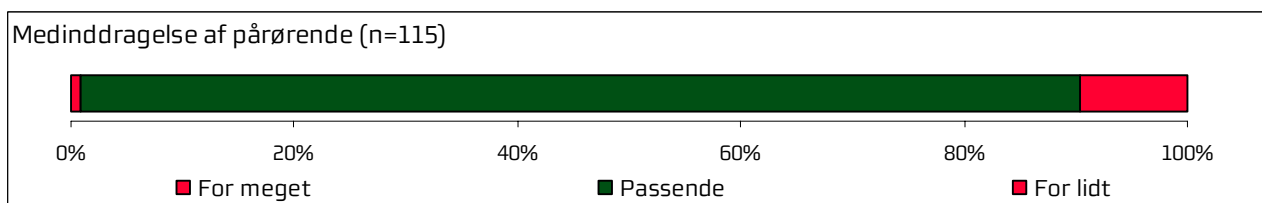
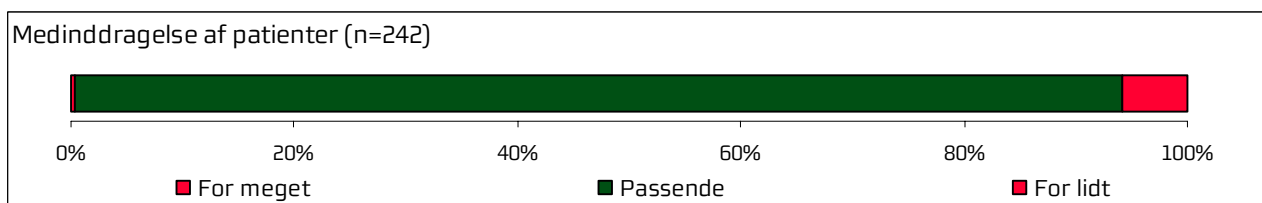
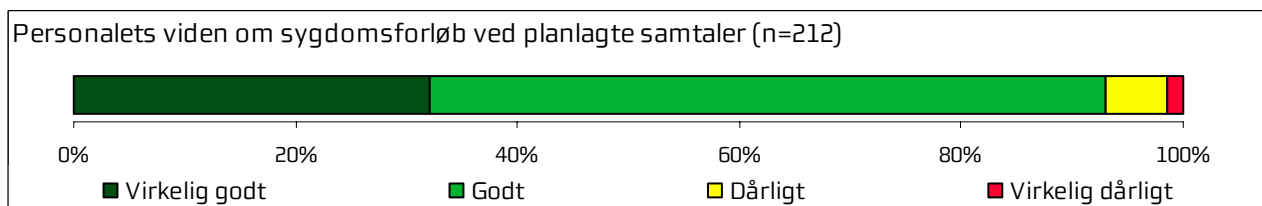
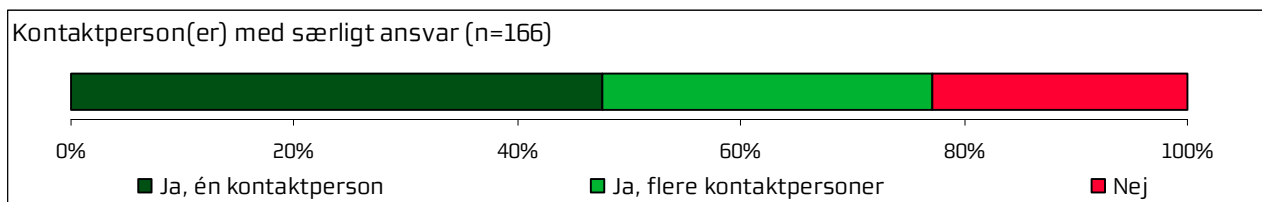
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	95%*	79%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	28%	-	-	45%*	14%*	24%
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?	35%	-	-	51%*	27%	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	56%	-	-	86%*	51%	73%*

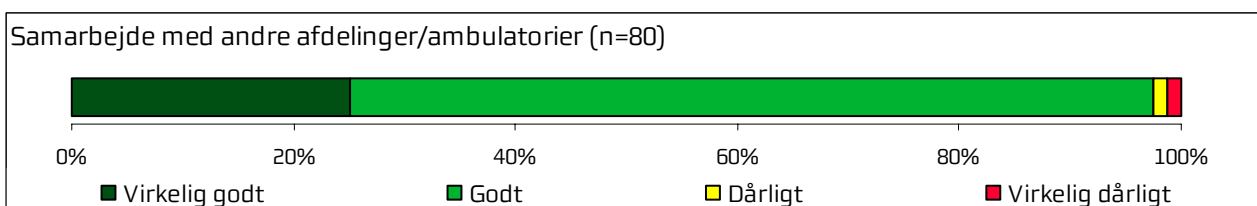
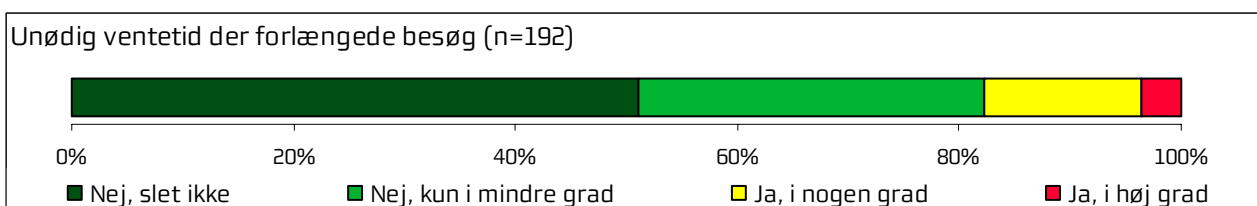
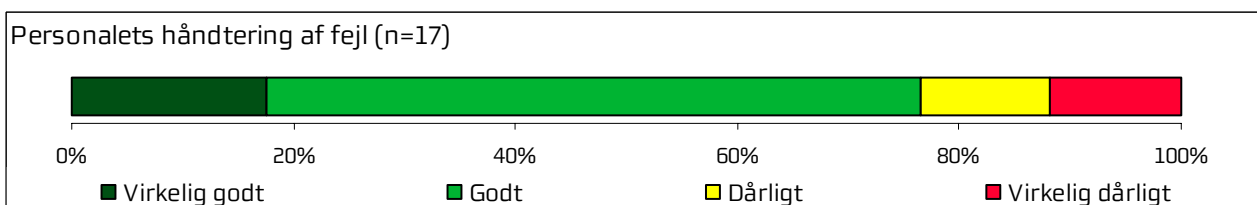
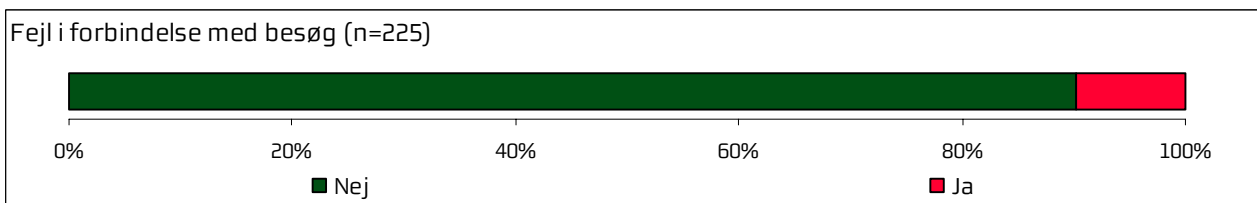
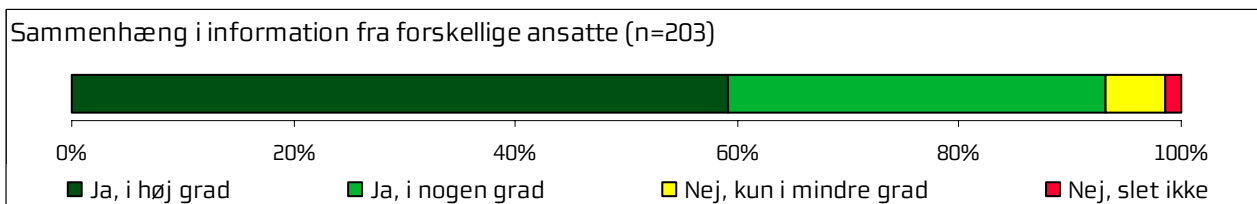
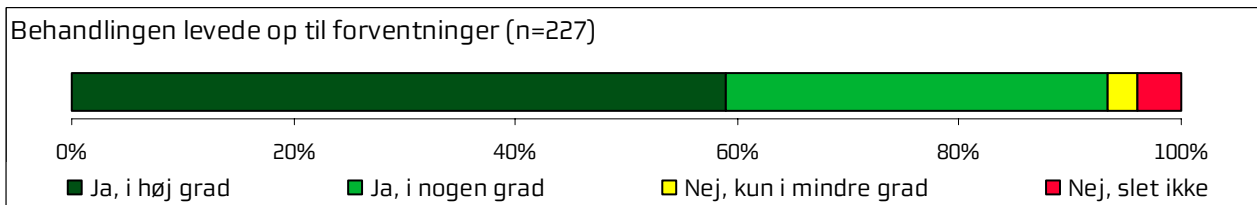
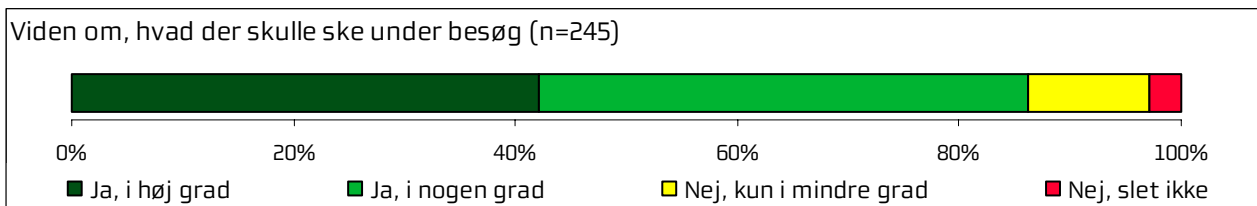
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77%	-	-	85%*	65%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	93%	81%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	95%	86%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	94%	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	97%	89%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	99%	93%*	97%*

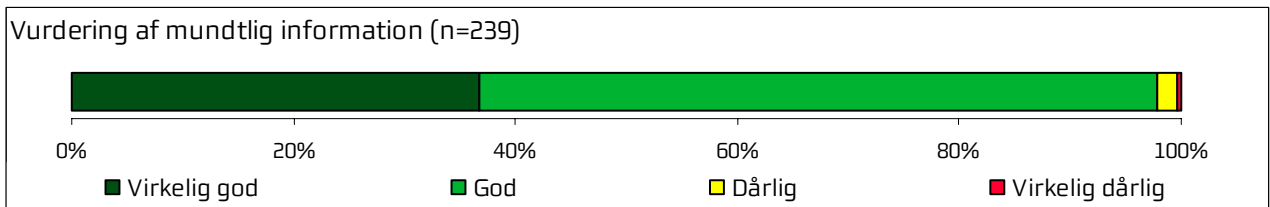
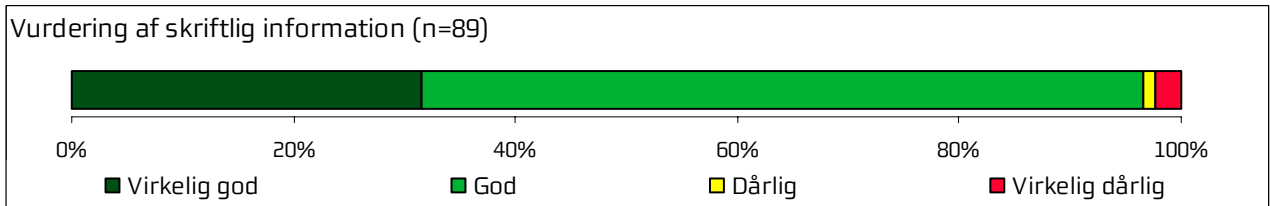
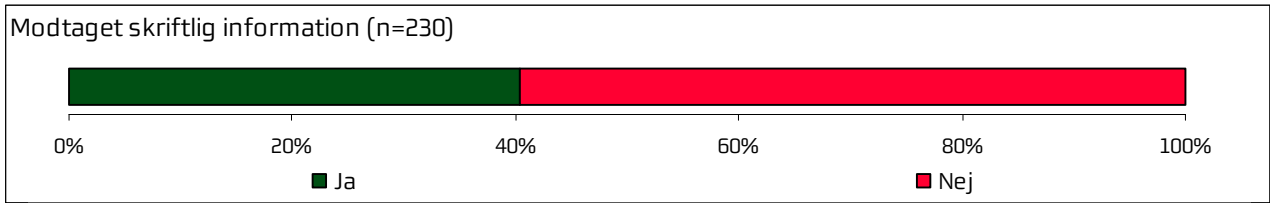
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	95%*	80%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	96%	85%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	94%	84%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	89%	79%*	84%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	76%	-	-	100%*	59%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82%	-	-	91%*	72%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98%	-	-	94%	80%*	87%*

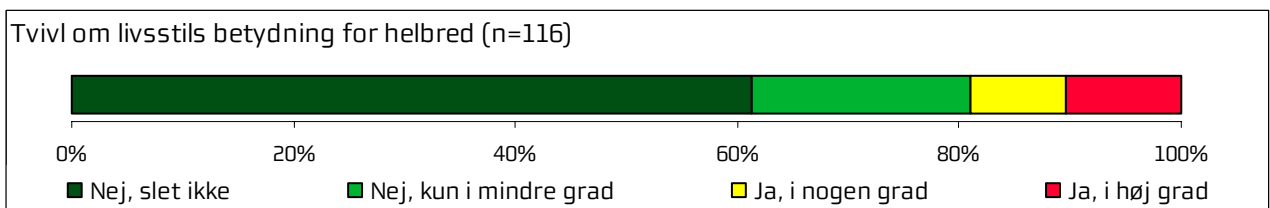
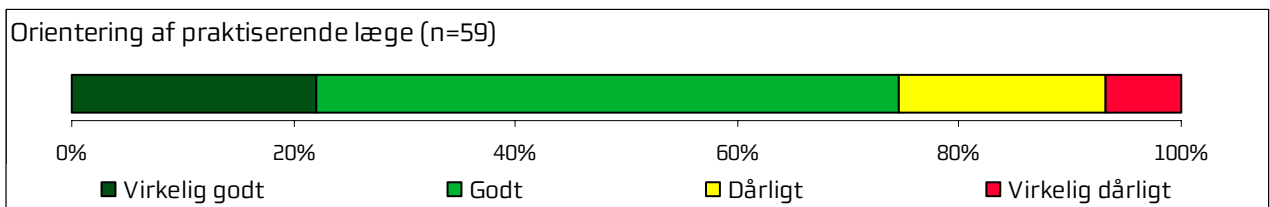
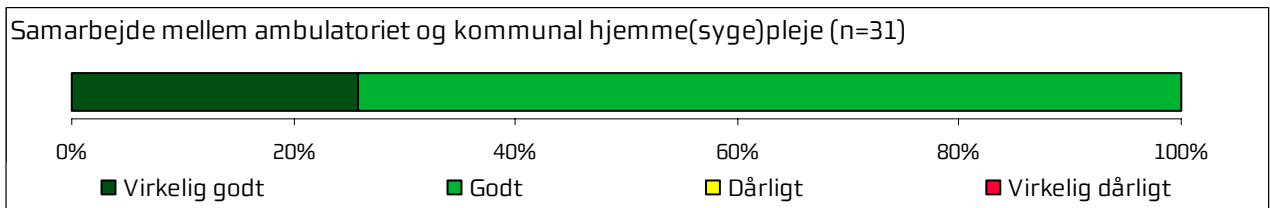
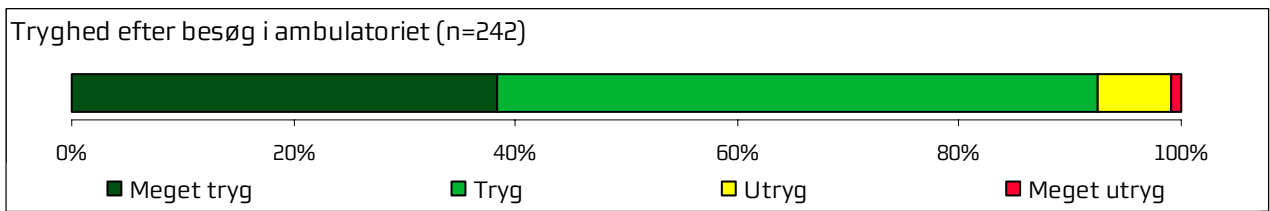
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	40%	-	-	69%*	45%	55%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	97%	89%*	93%*

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

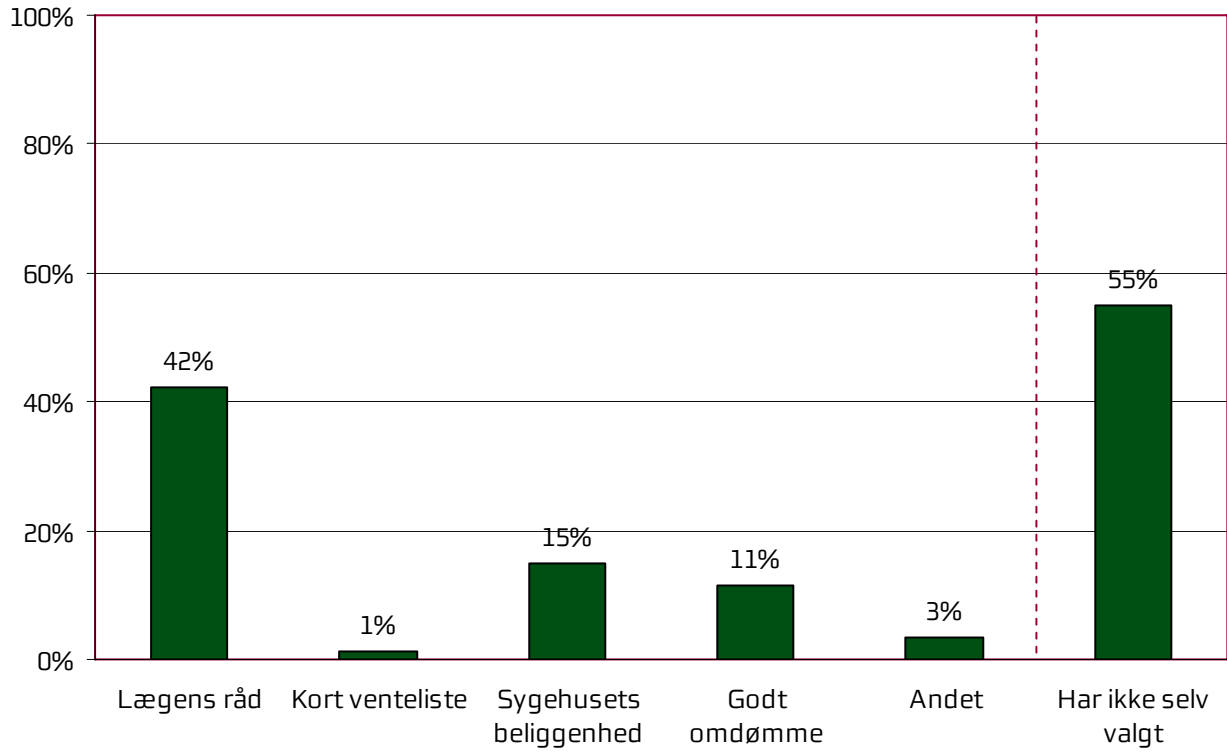


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	96%*	84%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	98%	78%*	88%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75%	-	-	93%*	68%	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	82%	66%*	74%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: >lobnr<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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"/>		
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 <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <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"/>

UNDERSØGELSES-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)		Ja		Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:					
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	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"/>	
28. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>	
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt	Lægens råd	Kort venteliste	Sygehusets beliggenhed	Godt omdømme	Andet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er 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:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		252	421
Køn	Mand	38%	42%
	Kvinde	62%	58%
Alder	0-19 år	5%	11%
	20-39 år	8%	10%
	40-59 år	20%	24%
	60-79 år	47%	39%
	80 år eller derover	19%	16%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", " Passende " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " Nej, ingen ventetid "
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner " og "Nej"
" Ja " og "Nej" ⁷
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		252	100
Alder	0-19	13	5%
	20-39	20	8%
	40-59	51	20%
	60-79	119	47%
	80-	49	19%
Køn	Mand	97	38%
	Kvinde	155	62%
Skema udfyldt af	Patienten	208	87%
	Pårørende	31	13%
Modersmål	Dansk	237	96%
	Ikke dansk	11	4%
Afsnit	Øjenambulatoriet	240	95%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	12	5%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		34	62	3	1	219	21	
Alder	0-19	45	55	0	0	11	2	
	20-39	21	74	5	0	19	0	
	40-59	31	63	4	2	48	1	
	60-79	38	57	3	2	102	13	
	80-	31	69	0	0	39	5	
Køn	Mand	46	49	2	2	91	4	
	Kvinde	26	70	3	1	128	17	
Skema udfyldt af	Patienten	36	60	3	1	183	19	
	Pårørende	33	67	0	0	27	1	
Modersmål	Dansk	35	62	3	0	208	20	
	Ikke dansk	30	50	0	20	10	1	
Afsnit	Øjenambulatoriet	34	62	3	1	208	21	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	11	0	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		36	61	2	1	241
Alder	0-19	38	62	0	0	13
	20-39	32	63	5	0	19
	40-59	26	70	2	2	50
	60-79	39	58	2	2	114
	80-	42	58	0	0	45
Køn	Mand	43	54	1	2	96
	Kvinde	32	66	2	1	145
Skema udfyldt af	Patienten	37	60	2	1	203
	Pårørende	34	66	0	0	29
Modersmål	Dansk	37	61	2	0	230
	Ikke dansk	18	64	0	18	11
Afsnit	Øjenambulatoriet	35	62	2	1	231
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	30	0	0	10

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?				Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		24	63	9	4	208	37
Alder	0-19	20	60	20	0	10	3
	20-39	23	62	8	8	13	7
	40-59	16	67	18	0	45	6
	60-79	27	62	5	6	103	14
	80-	27	62	8	3	37	7
Køn	Mand	27	61	7	5	88	8
	Kvinde	22	64	11	3	120	29
Skema udfyldt af	Patienten	24	64	8	5	177	27
	Pårørende	26	70	4	0	23	6
Modersmål	Dansk	24	63	8	4	196	34
	Ikke dansk	20	60	20	0	10	1
Afsnit	Øjenambulatoriet	23	63	10	4	199	35
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		36	61	2	1	243	4
Alder	0-19	31	69	0	0	13	0
	20-39	22	72	0	6	18	2
	40-59	34	64	2	0	50	1
	60-79	41	56	3	1	116	0
	80-	33	63	4	0	46	1
Køn	Mand	44	52	3	1	93	2
	Kvinde	31	67	2	1	150	2
Skema udfyldt af	Patienten	37	60	2	1	201	3
	Pårørende	38	62	0	0	29	1
Modersmål	Dansk	36	60	3	1	228	4
	Ikke dansk	36	64	0	0	11	0
Afsnit	Øjenambulatoriet	36	61	3	1	231	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	12	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		28	57	15	242	4
Alder	0-19	25	75	0	12	0
	20-39	11	74	16	19	1
	40-59	30	52	18	50	1
	60-79	28	57	16	116	1
	80-	33	53	13	45	1
Køn	Mand	37	49	14	95	1
	Kvinde	22	63	16	147	3
Skema udfyldt af	Patienten	27	57	16	201	3
	Pårørende	36	57	7	28	1
Modersmål	Dansk	29	57	15	227	4
	Ikke dansk	18	55	27	11	0
Afsnit	Øjenambulatoriet	28	57	15	230	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	8	12	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		61	29	11	142	3
Alder	0-19	71	29	0	7	0
	20-39	88	6	6	16	1
	40-59	56	32	12	34	0
	60-79	58	33	9	66	2
	80-	53	26	21	19	0
Køn	Mand	65	27	8	49	1
	Kvinde	58	30	12	93	2
Skema udfyldt af	Patienten	61	27	13	119	3
	Pårørende	79	21	0	14	0
Modersmål	Dansk	62	28	11	130	3
	Ikke dansk	56	33	11	9	0
Afsnit	Øjenambulatoriet	60	29	11	136	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	6	0

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		12	23	17	48	138	9	
Alder	0-19	11	33	22	33	9	0	
	20-39	19	13	0	69	16	1	
	40-59	6	25	28	41	32	2	
	60-79	14	23	15	48	65	5	
	80-	6	25	19	50	16	1	
Køn	Mand	15	19	27	40	48	5	
	Kvinde	10	26	12	52	90	4	
Skema udfyldt af	Patienten	13	23	17	46	115	7	
	Pårørende	0	29	21	50	14	1	
Modersmål	Dansk	13	24	17	46	127	8	
	Ikke dansk	0	11	22	67	9	0	
Afsnit	Øjenambulatoriet	10	24	18	48	134	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	0	0	50	4	2	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		4	52	33	12	227	12	
Alder	0-19	0	77	23	0	13	0	
	20-39	0	67	33	0	18	2	
	40-59	2	45	37	16	49	1	
	60-79	4	47	34	15	106	4	
	80-	7	59	27	7	41	5	
Køn	Mand	6	51	33	10	90	3	
	Kvinde	2	53	32	13	137	9	
Skema udfyldt af	Patienten	3	52	33	12	192	8	
	Pårørende	8	52	32	8	25	2	
Modersmål	Dansk	3	51	34	12	216	9	
	Ikke dansk	11	78	0	11	9	2	
Afsnit	Øjenambulatoriet	4	52	33	11	218	12	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	56	11	33	9	0	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		48	30	23	166
Alder	0-19	73	9	18	11
	20-39	70	20	10	10
	40-59	41	52	7	27
	60-79	47	26	28	86
	80-	41	31	28	32
Køn	Mand	72	18	10	61
	Kvinde	33	36	30	105
Skema udfyldt af	Patienten	45	31	24	135
	Pårørende	57	26	17	23
Modersmål	Dansk	47	29	23	158
	Ikke dansk	33	50	17	6
Afsnit	Øjenambulatoriet	47	29	23	158
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	38	13	8

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		32	61	6	1	212	30	
Alder	0-19	42	58	0	0	12	1	
	20-39	35	65	0	0	17	2	
	40-59	36	57	7	0	44	7	
	60-79	26	63	8	3	102	12	
	80-	38	59	3	0	37	8	
Køn	Mand	38	56	3	2	86	9	
	Kvinde	28	64	7	1	126	21	
Skema udfyldt af	Patienten	31	61	6	1	174	29	
	Pårørende	36	61	4	0	28	1	
Modersmål	Dansk	32	61	6	1	201	28	
	Ikke dansk	33	56	0	11	9	2	
Afsnit	Øjenambulatoriet	31	62	5	1	201	30	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	36	9	0	11	0	

Tabel 16. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		0	94	6	242
Alder	0-19	0	100	0	13
	20-39	0	100	0	19
	40-59	2	90	8	50
	60-79	0	92	8	115
	80-	0	98	2	45
Køn	Mand	1	95	4	96
	Kvinde	0	93	7	146
Skema udfyldt af	Patienten	0	94	6	202
	Pårørende	0	100	0	29
Modersmål	Dansk	0	95	5	228
	Ikke dansk	9	82	9	11
Afsnit	Øjenambulatoriet	0	94	6	231
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	11

Tabel 17. 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 patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	90	10	115	132
Alder	0-19	0	100	0	13	0
	20-39	0	100	0	9	10
	40-59	5	77	18	22	29
	60-79	0	89	11	53	65
	80-	0	94	6	18	28
Køn	Mand	2	91	8	53	43
	Kvinde	0	89	11	62	89
Skema udfyldt af	Patienten	1	88	11	82	123
	Pårørende	0	96	4	25	4
Modersmål	Dansk	0	92	8	105	127
	Ikke dansk	11	56	33	9	2
Afsnit	Øjenambulatoriet	1	89	10	110	125
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	7

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		67	29	3	0	219	28
Alder	0-19	85	15	0	0	13	0
	20-39	63	38	0	0	16	3
	40-59	65	33	2	0	46	5
	60-79	70	24	5	1	104	13
	80-	58	40	3	0	40	7
Køn	Mand	73	25	1	1	88	7
	Kvinde	63	32	5	0	131	21
Skema udfyldt af	Patienten	66	31	4	0	180	26
	Pårørende	78	22	0	0	27	2
Modersmål	Dansk	67	30	3	0	206	27
	Ikke dansk	70	20	0	10	10	1
Afsnit	Øjenambulatoriet	67	30	3	0	209	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	10	1

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		86	14	0	0	227	22	
Alder	0-19	85	15	0	0	13	0	
	20-39	89	11	0	0	19	0	
	40-59	83	15	2	0	48	3	
	60-79	87	13	0	0	107	12	
	80-	85	15	0	0	40	7	
Køn	Mand	87	12	1	0	91	5	
	Kvinde	85	15	0	0	136	17	
Skema udfyldt af	Patienten	85	15	1	0	190	17	
	Pårørende	96	4	0	0	28	1	
Modersmål	Dansk	87	13	0	0	215	19	
	Ikke dansk	78	22	0	0	9	2	
Afsnit	Øjenambulatoriet	85	14	0	0	216	21	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	11	1	

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		42	44	11	3	245	2
Alder	0-19	54	31	15	0	13	0
	20-39	37	42	16	5	19	0
	40-59	39	47	12	2	51	0
	60-79	40	47	10	3	116	1
	80-	50	37	9	4	46	1
Køn	Mand	45	41	12	2	95	0
	Kvinde	40	46	11	3	150	2
Skema udfyldt af	Patienten	39	47	11	3	204	2
	Pårørende	69	17	10	3	29	0
Modersmål	Dansk	43	44	11	3	231	2
	Ikke dansk	27	45	18	9	11	0
Afsnit	Øjenambulatoriet	42	44	11	3	233	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	42	8	8	12	0

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		59	34	3	4	227	21
Alder	0-19	75	25	0	0	12	1
	20-39	72	22	0	6	18	1
	40-59	49	47	4	0	49	2
	60-79	56	36	4	5	109	9
	80-	69	23	0	8	39	8
Køn	Mand	60	30	3	7	92	4
	Kvinde	59	37	2	2	135	17
Skema udfyldt af	Patienten	58	36	2	4	192	15
	Pårørende	65	23	8	4	26	3
Modersmål	Dansk	59	34	3	4	214	20
	Ikke dansk	60	30	0	10	10	1
Afsnit	Øjenambulatoriet	58	35	3	4	216	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	0	0	11	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		59	34	5	1	203	38
Alder	0-19	64	36	0	0	11	2
	20-39	53	40	0	7	15	3
	40-59	56	40	2	2	45	6
	60-79	58	31	10	1	97	16
	80-	69	31	0	0	35	11
Køn	Mand	59	34	5	2	82	11
	Kvinde	60	34	6	1	121	27
Skema udfyldt af	Patienten	59	33	6	2	168	33
	Pårørende	65	35	0	0	26	3
Modersmål	Dansk	60	34	5	2	191	37
	Ikke dansk	50	40	10	0	10	1
Afsnit	Øjenambulatoriet	59	34	6	2	194	36
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	157	78
Alder	0-19	100	0	5	7
	20-39	93	7	14	4
	40-59	97	3	33	16
	60-79	100	0	75	36
	80-	97	3	30	15
Køn	Mand	98	2	66	27
	Kvinde	98	2	91	51
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	136	63
	Pårørende	100	0	15	12
Modersmål	Dansk	99	1	148	75
	Ikke dansk	89	11	9	2
Afsnit	Øjenambulatoriet	98	2	149	75
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	8	3

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	221
Alder	0-19	100	0	11
	20-39	94	6	18
	40-59	94	6	48
	60-79	94	6	104
	80-	98	3	40
Køn	Mand	96	4	90
	Kvinde	95	5	131
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	187
	Pårørende	100	0	27
Modersmål	Dansk	95	5	210
	Ikke dansk	100	0	11
Afsnit	Øjenambulatoriet	95	5	210
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	11

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	223
Alder	0-19	91	9	11
	20-39	100	0	18
	40-59	100	0	48
	60-79	94	6	105
	80-	100	0	41
Køn	Mand	96	4	89
	Kvinde	98	2	134
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	189
	Pårørende	96	4	27
Modersmål	Dansk	97	3	212
	Ikke dansk	100	0	11
Afsnit	Øjenambulatoriet	97	3	212
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	11

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	120
Alder	0-19	89	11	9
	20-39	100	0	13
	40-59	96	4	25
	60-79	93	7	60
	80-	92	8	13
Køn	Mand	92	8	53
	Kvinde	96	4	67
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	98
	Pårørende	94	6	18
Modersmål	Dansk	95	5	113
	Ikke dansk	86	14	7
Afsnit	Øjenambulatoriet	94	6	116
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		18	59	12	12	17	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	-	-	-	-	2	0	
	40-59	25	75	0	0	4	1	
	60-79	13	38	25	25	8	2	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	14	71	14	0	7	2	
	Kvinde	20	50	10	20	10	1	
Skema udfyldt af	Patienten	21	50	14	14	14	3	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	19	56	13	13	16	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	
Afsnit	Øjenambulatoriet	19	63	13	6	16	3	
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		51	31	14	4	192	30
Alder	0-19	55	45	0	0	11	2
	20-39	58	21	16	5	19	0
	40-59	33	44	21	3	39	5
	60-79	57	26	12	5	84	21
	80-	51	31	15	3	39	2
Køn	Mand	53	33	9	5	85	8
	Kvinde	50	30	18	3	107	22
Skema udfyldt af	Patienten	52	30	14	4	159	26
	Pårørende	56	33	7	4	27	1
Modersmål	Dansk	54	31	13	3	183	26
	Ikke dansk	0	38	50	13	8	3
Afsnit	Øjenambulatoriet	51	31	14	4	183	29
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	33	22	0	9	1

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		25	73	1	1	80	64	78
Alder	0-19	29	71	0	0	7	3	2
	20-39	14	86	0	0	7	5	7
	40-59	23	77	0	0	22	7	16
	60-79	25	69	3	3	32	33	39
	80-	33	67	0	0	12	16	14
Køn	Mand	24	74	0	2	46	21	26
	Kvinde	26	71	3	0	34	43	52
Skema udfyldt af	Patienten	25	71	2	2	63	52	71
	Pårørende	31	69	0	0	13	10	5
Modersmål	Dansk	26	71	1	1	73	62	74
	Ikke dansk	17	83	0	0	6	2	3
Afsnit	Øjenambulatoriet	24	73	1	1	79	61	72
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	1	3	6

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		40	60	230
Alder	0-19	54	46	13
	20-39	63	37	19
	40-59	41	59	51
	60-79	39	61	106
	80-	29	71	41
Køn	Mand	38	62	93
	Kvinde	42	58	137
Skema udfyldt af	Patienten	39	61	191
	Pårørende	50	50	28
Modersmål	Dansk	41	59	218
	Ikke dansk	30	70	10
Afsnit	Øjenambulatoriet	40	60	220
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	10

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		31	65	1	2	89	1
Alder	0-19	29	71	0	0	7	0
	20-39	25	75	0	0	12	0
	40-59	24	76	0	0	21	0
	60-79	36	56	3	5	39	0
	80-	40	60	0	0	10	1
Køn	Mand	31	69	0	0	35	0
	Kvinde	31	63	2	4	54	1
Skema udfyldt af	Patienten	30	66	1	3	73	0
	Pårørende	38	62	0	0	13	0
Modersmål	Dansk	30	66	1	2	86	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Øjenambulatoriet	31	65	1	2	84	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		37	61	2	0	239
Alder	0-19	38	62	0	0	13
	20-39	32	68	0	0	19
	40-59	31	67	2	0	49
	60-79	38	58	3	1	112
	80-	41	59	0	0	46
Køn	Mand	41	55	2	1	94
	Kvinde	34	65	1	0	145
Skema udfyldt af	Patienten	37	61	2	0	199
	Pårørende	34	66	0	0	29
Modersmål	Dansk	38	60	2	0	227
	Ikke dansk	20	70	0	10	10
Afsnit	Øjenambulatoriet	36	62	2	0	228
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	11

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		38	54	7	1	242
Alder	0-19	50	50	0	0	12
	20-39	37	53	5	5	19
	40-59	35	57	8	0	51
	60-79	41	49	10	1	113
	80-	34	66	0	0	47
Køn	Mand	45	47	7	1	96
	Kvinde	34	59	6	1	146
Skema udfyldt af	Patienten	39	53	7	1	203
	Pårørende	41	55	3	0	29
Modersmål	Dansk	39	54	7	1	229
	Ikke dansk	36	55	9	0	11
Afsnit	Øjenambulatoriet	37	55	7	1	231
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	11

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		26	74	0	0	31	17	193
Alder	0-19	0	100	0	0	1	0	12
	20-39	0	100	0	0	2	1	16
	40-59	25	75	0	0	8	2	41
	60-79	33	67	0	0	12	8	92
	80-	25	75	0	0	8	6	32
Køn	Mand	31	69	0	0	16	9	68
	Kvinde	20	80	0	0	15	8	125
Skema udfyldt af	Patienten	23	77	0	0	22	13	166
	Pårørende	43	57	0	0	7	2	20
Modersmål	Dansk	25	75	0	0	28	15	184
	Ikke dansk	50	50	0	0	2	2	7
Afsnit	Øjenambulatoriet	28	72	0	0	29	16	184
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	2	1	9

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		22	53	19	7	59	176	
Alder	0-19	0	100	0	0	1	12	
	20-39	17	67	0	17	6	13	
	40-59	31	50	19	0	16	35	
	60-79	18	43	29	11	28	80	
	80-	25	75	0	0	8	36	
Køn	Mand	24	62	10	3	29	65	
	Kvinde	20	43	27	10	30	111	
Skema udfyldt af	Patienten	25	50	17	8	52	145	
	Pårørende	0	67	33	0	6	22	
Modersmål	Dansk	20	53	20	7	55	168	
	Ikke dansk	67	33	0	0	3	7	
Afsnit	Øjenambulatoriet	19	54	19	7	57	167	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	2	9	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		61	20	9	10	116	124
Alder	0-19	50	50	0	0	2	11
	20-39	56	0	22	22	9	10
	40-59	65	10	6	19	31	20
	60-79	55	30	8	8	53	58
	80-	76	14	10	0	21	25
Køn	Mand	49	21	15	15	53	42
	Kvinde	71	19	3	6	63	82
Skema udfyldt af	Patienten	65	15	8	12	100	101
	Pårørende	36	45	18	0	11	17
Modersmål	Dansk	63	17	9	10	106	121
	Ikke dansk	44	44	0	11	9	2
Afsnit	Øjenambulatoriet	60	21	9	11	112	118
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	4	6

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.









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.
















Øjenambulatoriet

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








ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lægen var velformuleret, grundig, flink og meget dygtig. Følte mig i yderst trygge hænder.	Godt
2	Uoverskuelig offentlig transport. Oplysning om HVILKET busstop der BØR benyttes.	Virkelig godt
3	En kontaktperson (lægen), havde hånd i hanke med mit forløb. Der var taget hånd om overnatning på patienthotel og taget hensyn til, at jeg kom fra Sjælland. Højt informationsniveau både skriftligt og mundtligt.	Virkelig godt
6	Ved behandling på dette ambulatorium og andre afdelinger/sygehuse, oplever jeg ofte, at man efterfølgende har nogle spørgsmål. Praksis er jo således, at man skal søge egen læge og konfrontere ham/hende med spørgsmålet. Jeg vil dog foreslå, at man opretter en e-mailadresse, hvor patienter kan stille efterfølgende spørgsmål til de komplikationer/oplevelser, man har under "restitutionsfasen".	Godt
7	Læger og personale er flinke, men jeg har manglet tryghed og tillid i behandlingsforløbet.	Dårligt
8	Man kan prøve at gøre ventetiden kortere.	Godt
9	Godt tilfreds.	Godt
11	Ventetiderne er alt for lange.	Intet svar
12	Vi har været hos lægen NN på Århus Sygehus. Jeg synes, lægen er usædvanlig dygtig, såvel lægeligt som pædagogisk og kommunikationsmæssigt. Ingen forslag til forbedringer.	Virkelig godt
14	Jeg er overrasket over, at jeg selv skal gå til privatlæge og henvises til specialist! Og at jeg først skal til undersøgelse om to år! Tidligere blev jeg set af en øjenlæge hver tredje måned!	Dårligt
15	Indret bedre venteforhold.	Godt
17	Forhåndsoplysning om dårlige parkeringsmuligheder - opfordring til at finde andre transportmidler.	Godt
18	Jeg får en meget fin behandling på øjenafdelingen og i modtagelsen.	Godt
19	Et meget venligt og imødekommende personale. En rar og behagelig stemning. Meget dårlig belysning i venteafsnittet, der ligger midt i afdelingen og mangler vinduer. Tankevækkende når man kommer med et synshandicap.	Godt
20	Er fuldt tilfreds med behandling og resultat af operationerne.	Godt
21	Jeg er godt tilfreds med behandlingen på Århus Sygehus.	Godt

Bilag 5

-  22 Der er tit meget lang kø til at melde, man er kommet. Godt
-  24 Jeg kunne godt have brugt nogle informationer på skrift, om hvordan jeg skulle forholde mig med hensyn til motion, tilbagevendelse til arbejde og i det hele taget hvordan jeg skulle forholde mig til almindelige hverdags gøremål. Jeg søgte på nettet. Og hvad der er normalt i forhold til den operation, jeg fik foretaget. Godt
-  25 Omgivelserne er rædselsfulde. Dårlig belysning, dårlige venteforhold, megen uro osv. Lægen er venlig og kompetent, men der er meget lidt tid, og vedkommende virker stresset. Godt
-  26 Det er besværligt, at receptionen ligger på 2. sal og klinikken på 3. sal, når man er dårligt gående, og elevatoren er meget optaget. Godt
-  28 Personalet er kompetent og meget sikker i deres handlinger. Jeg blev velinformeret omkring operationen, men slet ikke om indgrebet. Da ventetiden kan være meget lang burde venteværelset have bedre tidsfordrivelsesaktiviteter. Virkelig godt
-  30 Tilfreds med undersøgelsen. Godt
-  31 Operationen og den fortsatte opfølgning på fremskridt er af uvurderlig betydning for vores barn og os. Vi priser os lykkelige for at kunne få denne hjælp! Vi har stor taknemmelighed, respekt og ros til alle de folk, der har hjulpet vores datter! Godt
-  34 Selve undersøgelsen af øjne var god. Godt
-  35 Fantastisk personale. Dårlige forhold. For lange ventetider og manglende information om den forsinkelse, man kan forvente. Har selv oplevet andet effektivt system i udlandet. Godt
-  36 Jeg er blevet opereret på begge øjne og cirka en måned efter sidste operation opstod der en "grumsethed" i hele synsfeltet. Jeg ringede straks til Århus Sygehus, hvor jeg fortalte om episoden. Lægen bad mig søge egen læge for en nærmere undersøgelse. Et par dage efter var jeg til konsultation hos egen læge, og vedkommende sendte mig direkte videre til Århus Sygehus. Her fik jeg så konstateret, at det var en grumset væske bag den isatte linse, som var årsagen. Jeg fik en ny tid efter besøget, og fik konstateret, at der stadig var urenheder bag linsen. Jeg ved ikke om dette forløb kunne være undgået, men nu har jeg aftalt at blive opereret på ny med den risiko dette indebærer. Godt
-  39 I ét tilfælde skulle en vagtlæge kontrollere mig et par timer efter en undersøgelse, og denne anede ikke, hvem jeg var, eller hvorfor jeg skulle kontrolleres. Desuden var lægen i tvivl om, hvordan denne skulle betjene maskinen til kontrollen. Det var sygeplejersken imidlertid ikke. Jeg kunne derfor ønske, at en vagtlæge var bedre orienteret eller i det mindste kendte de instrumenter, han/hun benyttede. Virkelig godt
-  40 Når jeg er tildelt en kontaktperson, ville det være godt at møde vedkommende. Godt
-  41 For mange forskellige læger. Godt
-  42 Jeg synes, at personalet ellers var meget flinke mod mig, men at behandlingen ikke har gjort det bedre for mit syn, snarere værre. Virkelig godt

-  49 Hvis afdelingen var en privat afdeling, var den gået fallit for lang tid siden. Virkelig dårligt
-  50 Jeg har været til kontrol hos den samme læge i flere år, men sidste gang var det en anden, da min sædvanlige læge var i udlandet. Det ville jeg gerne være informeret om på forhånd og evt. skubbe kontroldatoen. Godt
-  54 Jeg har under forløbet - hele tiden - fået en meget fin behandling af ALLE. Godt
-  55 Jeg synes godt, ambulatoriet kunne tage patienter ind noget før til behandling igen i stedet for, man skal gå og vente ½ år til kontrol med sine øjne, når man ser rigtig dårligt og er bange for at blive blind og ellers gerne snart vil have svar på de undersøgelser, jeg var inde til sidst ved jer. Dårligt
-  59 Jeg blev henvist til akut behandling/operation en weekend, fik en fantastisk god behandling og føler mig tryk ved videre behandling. Godt
-  60 Vi har besøgt optometrist NN flere gange, og hun udmærker sig ved at have et godt tag på børn. Hun kunne se, at vores pige ikke var tryk ved første besøg, hvor der stod 3-4 personer om hende på en stue, som forsøgte at måle synsstyrken elektronisk. Det mislykkedes da også første gang, og NN gjorde det derefter ude på gangen ved legetøjet, hvor vores pige var tryk og stod og legede. Det fungerede godt. Godt
-  61 Lidt kortere ventetid. Sørge for hurtig besked om hjemtransport (bestille sygekørsel/taxi). Godt
-  62 Jeg synes, det ville være rart, hvis man var til kontrol hos den samme læge hver gang, men jeg har været til forskellige læger hver gang, og det er heller ikke den samme læge, der har givet mig injektionen, og de giver ikke samme svar. Godt
-  64 Der var tale om operation af vores barn. - Rigtig gode til børn - stor ros - meget professionelle. Virkelig godt
-  65 Man glædes over et meget kompetent og venligt personale. Venteværelsesfaciliteter er under al kritik. Virkelig godt
-  67 Generelt har jeg stor tillid til lægerne/afdelingen, og tror de yder det bedste, de kan med de arbejdsbetingelser, de har. Jeg har oplevet nogle frustrationer over forskellige udmeldinger om årsager til en skade under anden operation og de muligheder, der evt. er, for at det kan blive bedre. Aflysninger er irriterende, men jeg har selv været akut patient, så det er jo årsagen. Hvis man på en eller anden måde kunne informere om ventetid, ville det være ønskeligt, da jeg har haft chauffør på hver gang. Jeg blev først gjort opmærksom på muligheden for at få tilskud til kørsel sidste gang, hvilket jeg ikke var klar over. Godt
-  68 En kaffeautomat ville være dejligt, både for patienter og pårørende. Ofte sidder vi der i timevis, og der er kun en kop kold vand til rådighed. Godt
-  69 P-pladser, men det ved I jo godt.. Godt
-  70 Lægen NN var MEGET GOD til at fortælle om undersøgelsen. Brugte tid til at informere grundigt og fortælle om udviklingen/fremtiden. Virkelig godt
-  72 Ambulatoriet burde sende hurtigere besked til min øjenlæge, som henviste mig til Århus. Virkelig godt

Bilag 5




















- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 74 | To ting: 1. Det er virkelig sindssygt at man - når man ringer for at bestille en tid - skal vente 3-4 måneder. 2. Når man ser, at personalet tager det MEGET roligt og kun behandler en person per time - der kan da sagtens være flere per time! | Virkelig dårligt |
|  | 77 | En detalje - bedre forhold i "venteværelset". | Virkelig godt |
|  | 79 | At der var et bedre venteværelse, når man skal vente så længe, hvor man også kunne købe kaffe og mad, da der også er lang ventetid på at komme hjem. | Godt |
|  | 80 | Jeg har været godt tilfreds. | Godt |
|  | 83 | Virkelig grundig undersøgelse - god information - meget behagelig behandling. | Virkelig godt |
|  | 84 | Venlig og imødekommende. | Virkelig godt |
|  | 87 | Har været fuldt ud tilfreds med forløbet. | Virkelig godt |

Øjenambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Få siddepladser.	Virkelig godt
4	Jeg har været fuldt ud tilfreds, blev meget venligt mødt i receptionen.	Virkelig godt
6	Ventetiden oplevede jeg slet ikke som noget problem. Jeg husker, at jeg ikke nåede at læse i det blad/avis, som jeg havde taget med.	Godt
7	Lægen og jeg gik fra det ene rum til det andet. Nogle steder fungerede apparaturet ikke, eller lægen vidste ikke, hvordan det skulle fungere.	Dårligt
10	På grund af pladsmangel, havde man været nødt til at låne lokaler på en anden afdeling. Der var ikke noget venteværelse, patienterne sad ude på gangen; der var iskoldt. Det var om vinteren.	Virkelig godt
12	Vi er generelt godt tilfredse med vores barns forløb.	Virkelig godt
13	Der er ingen venteværelse. Sidder på en gang. Er utilfreds med at, man får dryppet sine øjne, imens andre ser på.	Godt
14	Jeg er mangeårig patient og kender undersøgelsen, men proceduren er lavet om, hvilket jeg ikke vidste. Jeg måtte slet ikke henvende [mig], hvor jeg gjorde!	Dårligt
15	Ved besøget var der ingen vejledning til, hvordan man fandt vej fra besøg til ventepladsen en etage længere oppe og her kun midlertidig skiltning. Ved ventestolene på gangen var der pga. ombygning sat træplader op en meter fra stolene. Ved seneste besøg var oplevelsen som fra nat til dag, men stadigvæk ventestol på gangarealet.	Godt
16	AMD ambulatoriet dårlig plads.	Virkelig godt
17	Der var et mylder af mennesker og nogen usikkerhed af flere patienter - måske var informationen ikke forstået og derfor usikkerhed. Selv oplevede jeg, alt fungerede tilfredsstillende.	Godt
18	Det går fremad med indretningen.	Godt
25	Modtagelsen består i at opgive sit Cpr-nr., og man anmodes om at sætte sig.	Godt
27	Mit første besøg var via vagtlægen, så jeg kom til med det samme.	Virkelig godt
29	Personalet har været venlige og omsorgsfulde FRA første møde i ambulatoriet.	Godt
33	Blind på begge øjne. Blev set på af en læge. Blev lagt i en seng til om aftenen før der skete noget, fik ikke noget at vide om noget før 14 dage efter og fik ny hornhinde. Lå indlagt i flere måneder og fik piller og synet tilbage.	Godt









Bilag 5

	35	Manglende struktur. Dårlige lokale forhold, gælder alt fra venteværelset til opvågningsstue.	Godt
	37	Venteværelset: Meget lidt plads til kørestol og vanskeligt at komme omkring.	Godt
	40	Venteværelset var alt for overfyldt, og sekretærerne havde for travlt til opfølgende information om videre forløb. Jeg mødte ikke kontaktpersonen.	Godt
	43	Jeg synes, personalet er søde og rare, men ventetiden!!!	Godt
	45	Blev henvist akut på grund af betændelse efter operation. Ankomst over middag, afgang om aftenen.	Godt
	48	Manglende planlægning på forløbet af behandlingen.	Godt
	49	Da min øjenlæge henviste mig til undersøgelsen og operation, gik der ALT for lang tid, til jeg kunne blive undersøgt (ca. ½ år).	Virkelig dårligt
	50	Der var lidt kø ved skranken for at melde ankomst.	Godt
	51	Belysningen er værre end trist. Der er for få stole. "Litteraturen" håbløs.	Virkelig godt
	54	Jeg har fået brochurer fra Øjenforeningen over sygdomsforløbet, læst, så jeg var forberedt.	Godt
	55	Blev taget godt imod på øjenafdelingen, men jeg kunne godt have tænkt mig at have haft lidt mere information, når man kom ind, så man vidste, hvad der skulle ske. Jeg vidste slet ikke, hvad jeg gik ind til første gang, da jeg var inde ved jer.	Dårligt
	56	Der har været meget byggerod i venteværelset.	Virkelig godt
	58	Efter ambulatoriets flytning til andre lokaliteter, er ventetiden faldet markant - også fra den ene undersøgelse til den næste.	Virkelig godt
	60	Når vi har morgentider, er der ingen ventetid.	Godt
	64	God informations-DVD. Gjorde det nemt og konkret for vores søn at forstå, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	65	Da jeg kommer langt fra, kommer jeg i god tid, og så er det frustrerende, at der ikke er stole nok i venteværelset, som ikke er et venteværelse, men en del af gangarealet.	Virkelig godt
	66	Blev sendt der op fra skadestuen, da de ikke kunne se noget, og derfra fik jeg at vide, at der kunne være en del ventetid, men flinke og venlige.	Godt
	67	Første besøg var akut. Herefter mange besøg og operationer. Ventetiden har jeg selv spurgt til undervejs. Ved akut forløbet var der ingen ventetider, men ellers ved efterfølgende kontroller. De sidste to gange ca. en time og jeg har lige fået endnu en operation udskudt på ukendt tid.	Godt
	70	Kontaktede vagtlæge. Mit ene øje blev ramt af akut nethindeløsning. Fik tid samme aften i Århus hos øjenlæge. Skulle køre til Århus med det samme til undersøgelse. Var ventet på afdelingen, da jeg kom. VIRKELIG GODT! Super behandling.	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 72 Vedrørende spørgsmål om venteværelse: Der var ingen, vi sad på gangen. | Virkelig godt |
| ✎ | 74 Venteværelse ??? Bare stole i gangen... | Virkelig dårligt |
| ✎ | 75 Jeg kom hurtigt i behandling efter besøg hos min øjenlæge og fik en venlig modtagelse i ambulatoriet. | Virkelig godt |
| ✎ | 78 Afdelingen var under ombygning. | Virkelig godt |
| ✎ | 81 Ventetiden var stærkt påvirket af forårets strejke. | Godt |
| ✎ | 85 Ventetiden er alene baseret på det første besøg på afdelingen. De opfølgende besøg/behandlinger, var der minimal ventetid, fra 5-35 minutter. Årsagen til ventetiden ved de opfølgende besøg/behandlinger er jeg ikke bekendt med. Indretning af venteværelse er vist så meget sagt, da der, for mig at se, ikke er noget decideret venteværelse, men stole/borde placeret forskellige steder på afdelingen, alt efter hvor man skal til behandling. | Godt |

Øjenambulatoriet

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8	Jeg blev gjort klar til en operation, og så skulle jeg ikke opereres alligevel.	Godt
	40	Manglende orientering i forbindelse med blodprøvetagning.	Godt
	57	Fejldiagnosticering.	Virkelig godt
	61	Glemte at bestille taxa hjem, så ventetiden blev 3½ time.	Godt
	68		Godt
	69	De ringer for at aflyse pga. sygemelding alt, alt for sent.	Godt
	79	Blev sendt hjem før undersøgelse og fik en svær nethindeløsning. 30% syn nu.	Godt
	82	Smerter i venstre øje i 14 dage efter.	Godt













Øjenambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Kunne have informeret om at øjendråber svider i øjnene FØR drypning.	Virkelig godt
4	Jeg er fuldt ud tilfreds. Jeg er stadigvæk helt høj, fordi det var bare super. Alle søde og snakkede som om de kendte mig.	Virkelig godt
5	Jeg har fået en rigtig god behandling, håber det hjælper på længere sigt.	Virkelig godt
23	I mit tilfælde startede behandlingen i vinteren 2008. Og den har ikke hjulpet.	Godt
29	Absolut venlige og omhyggelige ansatte. Afdelingen kunne kontaktes, hvis der opstod problemer.	Godt
34	Efter undersøgelse af begge øjne. Aftale af operation forkert journal ca. en time ventetid til ny tid MIN EGEN JOURNAL.	Godt
38	Jeg skulle "bare" have taget kontrolfotos af mine øjne, som jeg har fået gjort flere gange før. En ny/ung sygeplejerske skulle tage fotos. Hun var meget uerfaren og fumlede meget og var meget langsom til at trykke på knappen. Da jeg til sidst brokkede mig, tog en ældre og meget erfaren over - og det hele var færdig på ganske få øjeblikke.	Godt
39	Professionelt og værdigt.	Virkelig godt
40	Jeg savnede at have kontakt og at blive præsenteret for en kontaktperson. Da min henvisning gik på astma-allergi, savnede jeg kontakt med allergiafdelingen, som jeg ikke frekventerede. Jeg oplevede ikke samarbejde mellem lungemedicinsk og allergiafdelingen.	Godt
42	Jeg blev sendt til sygehuset i November 2008 for at blive opereret for grå stær, det er ikke sket endnu, de prøver at behandle mig for AMD, og det har ikke hjulpet mig det mindste, snarere tværtimod.	Virkelig godt
47	Jeg har fået begge øjne opereret for grå stær. Ved første operation skete der et eller andet, hvor jeg havde forfærdelig ondt i den halve side af hovedet. Kontaktede øjenafdelingen, og lægen kunne ikke fortælle, hvad der var sket, så jeg var meget bange da det andet øje skulle opereres. Men det gik meget fint, jeg mærkede intet.	Godt
48	Manglende kontakt med laboratoriet.	Godt
49	Ventetiden er alt for lang, fra min øjenlæge har henvist mig, og til undersøgelse. Og da jeg kom i foråret, kom jeg før tiden, blev pænt modtaget før tiden og var færdig før den aftalte tid, da jeg fik at vide, at jeg først kunne blive opereret til efteråret. Det er UTILGIVELIGT, så jeg valgte en privat øjenlæge.	Virkelig dårligt
52	Efter ventetid på ca. 6-7 mdr., fik jeg oplyst, at der ville gå yderligere 3-4 mdr. før jeg kunne blive	Intet svar

Bilag 5

opereret, og blev jeg henvist til privat klinik.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 53 | Jeg får injektion med XX. Jeg har for længst vænnet mig til lægen, men hvor er det meget meget utrygt, når han ikke selv møder op, men i stedet for lader en vikar gøre det. Jeg ved godt, at de også skal lære det, men det er ikke spor sjovt at være prøveklud. | Godt |
|  | 55 | Jeg synes, undersøgelsen gik godt første gang jeg var inde ved jer. Vil gerne snart ind igen en dag. Jeg ser meget dårligt og så vil jeg gerne have noget mere information om, hvad jeg gør indtil jeg kommer igen. | Dårligt |
|  | 59 | Der var over 4 måneders ventetid fra jeg blev henvist til behandling. | Godt |
|  | 63 | Kommunikation mellem den praktiserende speciallæge og ambulatoriet fungerede fint. | Godt |
|  | 65 | Forundersøgelser og efterfølgende operation er forløbet perfekt. God orientering og professionel udførelse med fint resultat. | Virkelig godt |
|  | 67 | Der er ikke kommet besked til min egen speciallæge undervejs i forløbet, hvilket undrer os, da jeg skal gå til kontrol hos ham efter hver operation! Jeg må fortælle, hvad der er lavet. Nogle af gangene har der været kontaktperson. Lægerne har siddet og læst journalen, mens jeg var i lokalet og havde ikke sat sig ind i mit sygdomsforløb inden. | Godt |
|  | 69 | Vi blev henvist, og de var klar, da vi kom, så synes, det var utrolig rart, vi kunne få en hurtig tid, uden ventetid. | Godt |
|  | 70 | Øjenlægen anbefalede, at kollega i Viborg kunne udføre videre kontrol, så jeg slap for den lange transport. Fik navn, telefonnummer. Fik desuden direkte telefonnummer til afdelingen, hvis der skulle ske forværring i weekend. Super behandling! | Virkelig godt |
|  | 72 | Der gik meget lang tid, inden jeg fik at vide, at jeg havde hudkræft. | Virkelig godt |
|  | 74 | Der bruges forældede fotoapparater (analoge kameraer - ikke moderne digitale). Der er KUN blevet lavet to fundus billeder af hvert øje, og det synes jeg ikke er tilstrækkeligt. Pinden som bruges til at vise bogstaver på tavlen er så tynd, at jeg ikke kan se den! Personalet fortalte næppe, hvad der skulle ske. | Virkelig dårligt |
|  | 76 | Jeg har været til undersøgelse mange gange hos forskellige læger. De har ikke haft det samme syn på sygdommen, derfor er der overhovedet ikke foretaget nogen form for behandling. | Godt |
|  | 79 | Var til undersøgelse akut, men blev sendt hjem og skulle komme igen en uge efter, hvor synet forværres, og der sker en nethindeløsning med det resultat, at jeg i dag har nedsat syn på det ene øje. | Godt |


Øjenambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Har ikke fået tilbagemelding skriftligt fra ambulatorium/egen øjenlæge. Vil faktisk gerne have kopi af øjenstyrkemåling.	Virkelig godt
29	Jeg har ikke ventet andet og mere end det jeg har modtaget.	Godt
32	Min ægtefælle har ligesom mig XX-sygdom, og vi har begge haft ganske mange besøg på øjenafdelingen - med meget stor tilfredshed. Personalet arbejder tydeligvis fremragende sammen. Venlighed er trods et tydeligt arbejdspress mærkbart. Trods travlhed forløber de enkelte undersøgelser grundige og afslappede.	Virkelig godt
40	Jeg har ikke modtaget besked på to blodprøver (lægen ej heller mig bekendt). Jeg fik kun undersøgt en ud af to sygdomme.	Godt
44	Har fået opereret det ene øje med godt resultat.	Intet svar
46	Overfyldt venteværelse, dvs. man har indrettet gangen til venteværelse, og der var hele tiden overfyldt.	Virkelig godt
49	Sekretæren og sygeplejersker var MEGET venlige.	Virkelig dårligt
54	Afdelingen for AMD er flyttet, mens jeg har været i behandling, ingen gene for mig, men sikkert en stor omvæltning for personalet.	Godt
65	Der er desværre urimelig lang ventetid fra man får en henvisning til man får en dato for behandling. Jeg selv opnåede dog, grundet et akut problem, at blive fremskyndet til et halvt års ventetid mod planlagt et helt år.	Virkelig godt
70	Øjenlægens diagnose var rigtig og ligeledes var prognosen helt præcis. Det gik, som hun sagde.	Virkelig godt
71	Har fået en vældig fin behandling af Læge NN.	Virkelig godt
73	(Dårligt). Pga. eftersyn ca. tre uger efter operation hos øjenlægen var der endnu ikke kommet besked fra øjenafdelingen i Århus.	Godt
74	JEG har ikke modtaget noget resultat af undersøgelsen. Hvorfor ikke?? Min specialist på Silkeborg Sygehus havde i foråret heller ikke modtaget noget. Hvorfor ikke?? Hvorfor undersøge, hvis man aldrig bliver informeret derefter?	Virkelig dårligt
86	Jeg har været rigtig godt tilfreds med den behandling, jeg har fået på sygehuset. Har haft stor tillid til lægerne NN som har været mine primære kontaktpersoner. De har virket kompetente og fagligt dygtige. Rart, at det var de samme læger hver gang, jeg var der.	Virkelig godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk Godt
	4 Fx spørge til rygning. Sygeplejerskerne kunne godt have læst journalen på forhånd.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Venteværelset så vidt jeg husker stort, og der blev kaldt ind af flere døre.	Intet svar
	4	Jeg er ikke utilfreds. Det er, hvad man må forvente. Det er jo ikke en fabrik.	Godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Alt gik fint, meget flinke personaler.	Virkelig godt
	3		Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg husker dårligt, hvilket besøg det var, men der stod et ældre personale bag mig, som fulgte utrolig meget med og bistod den unge læge med nogle kommentarer, som jeg havde indtryk af, var en god hjælp.	Intet svar

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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.