

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

**Øre-, Næse- og Halsafdeling H
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.....	95
	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 kommentarfelter, 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:	426
Besvarelser fra afdelingens patienter:	233
Afdelingens svarprocent:	55%

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).

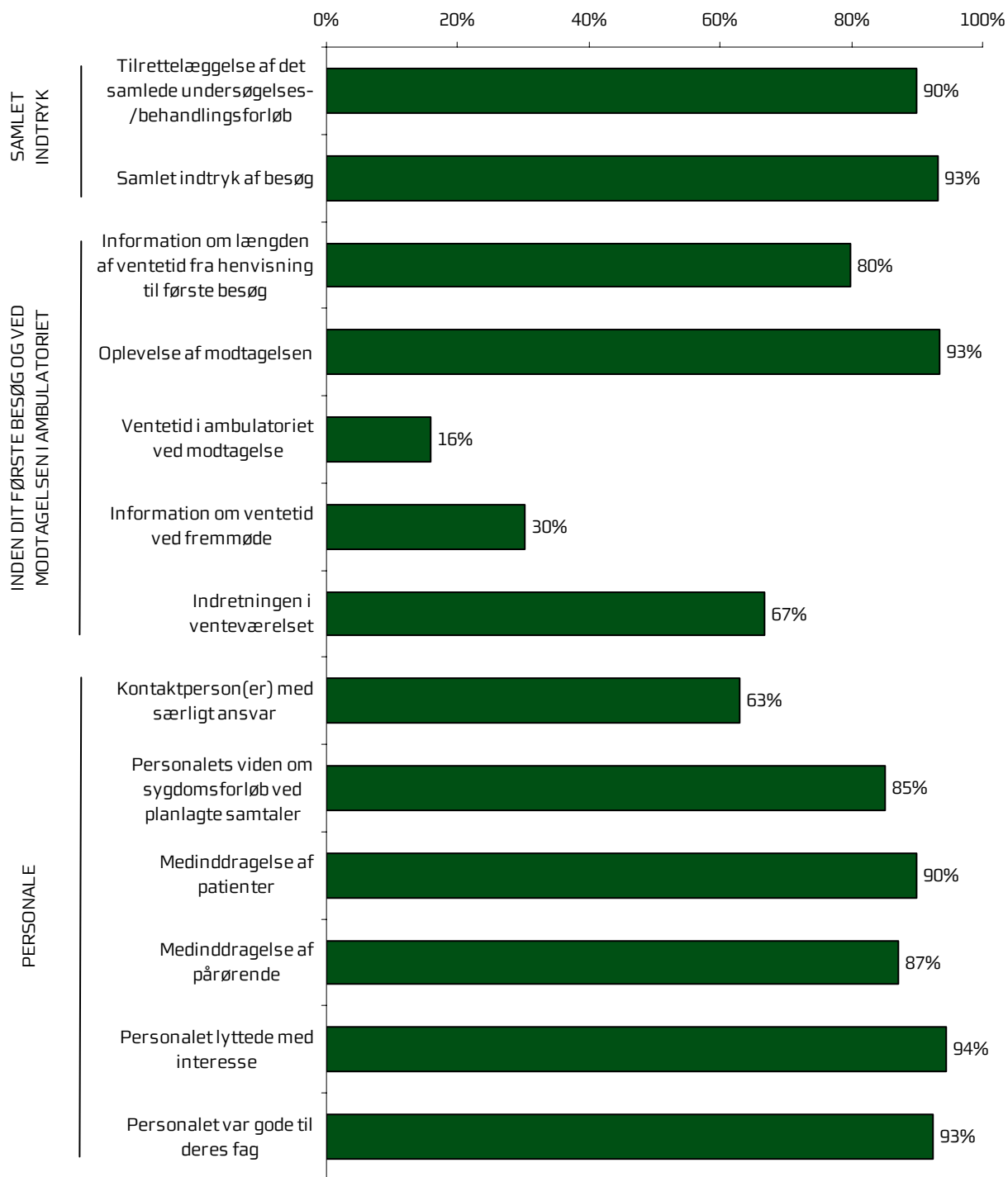
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

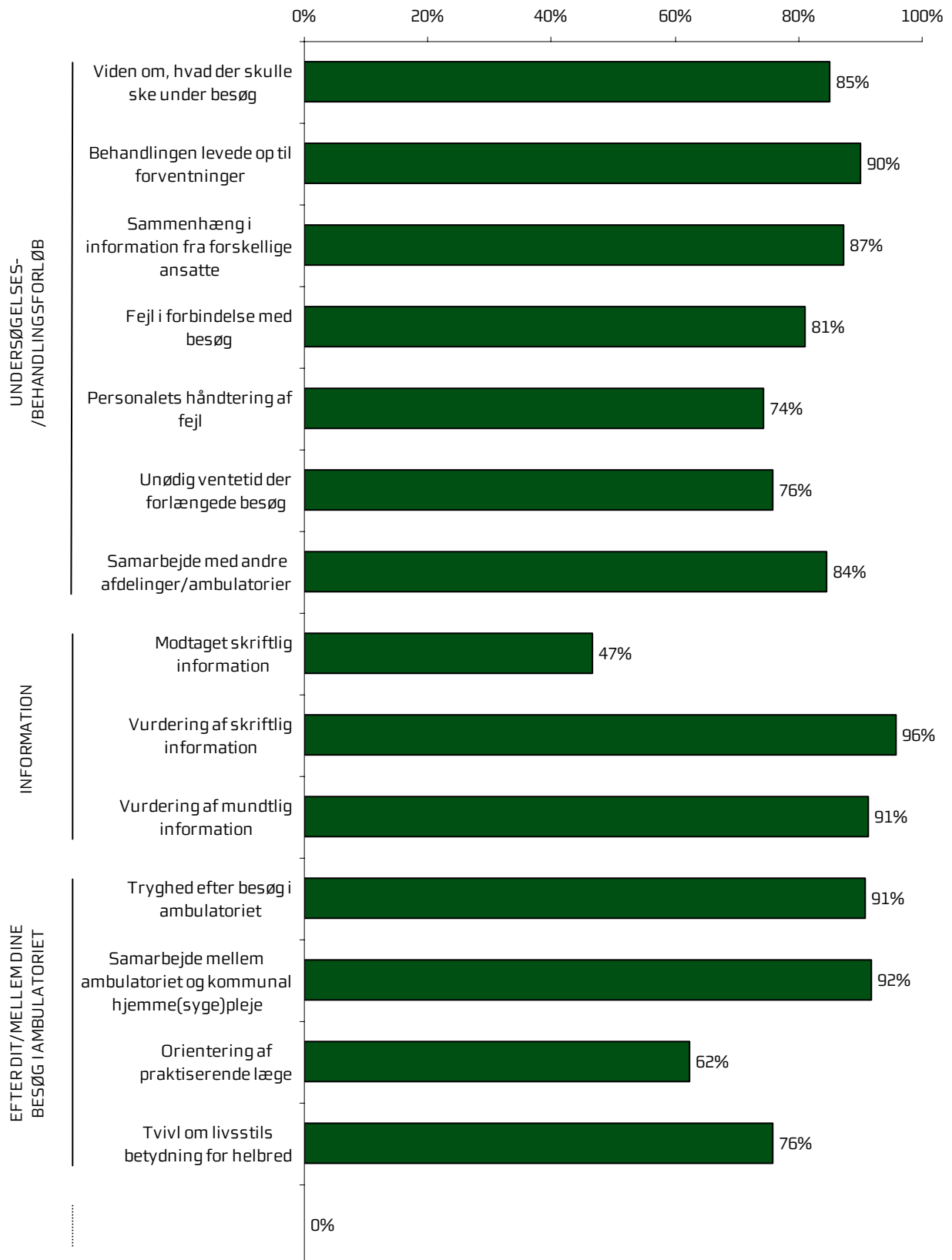
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

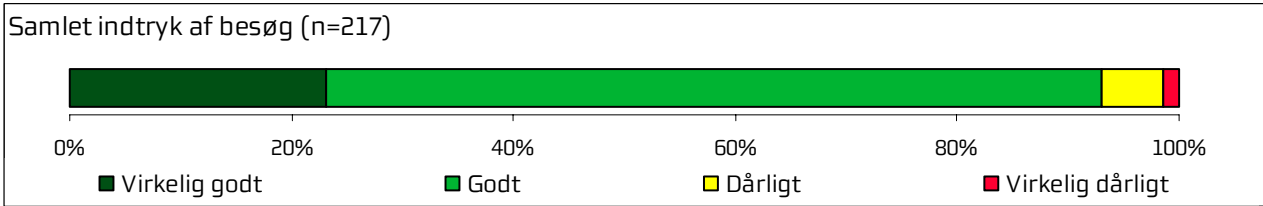
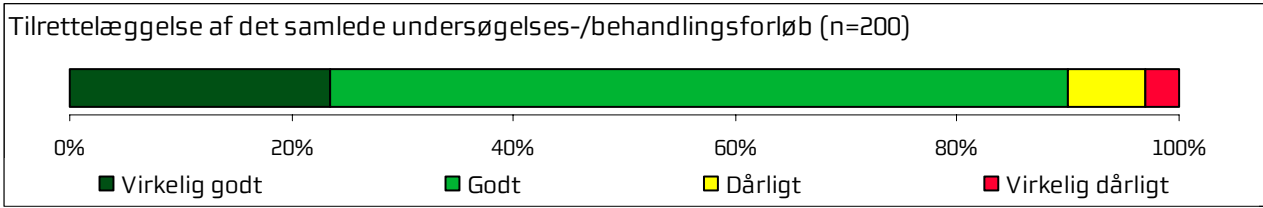
Tilfældige forskelle?

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.

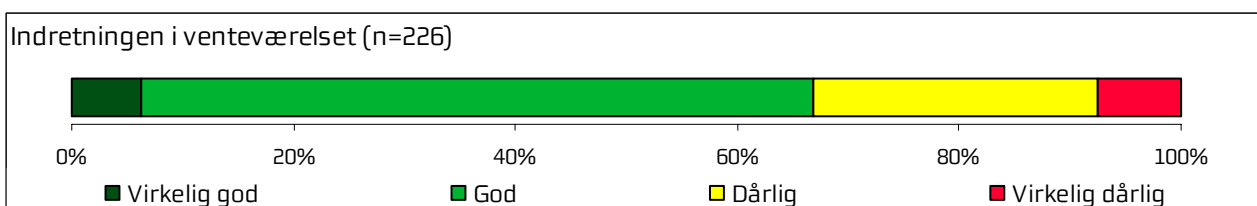
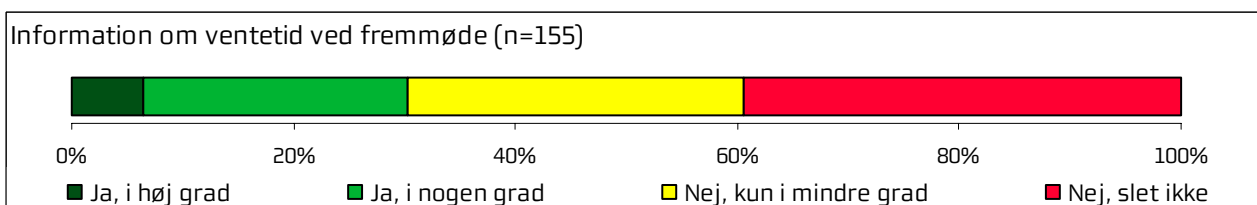
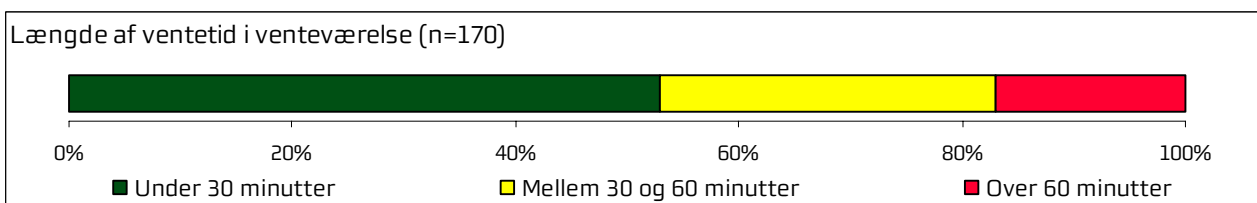
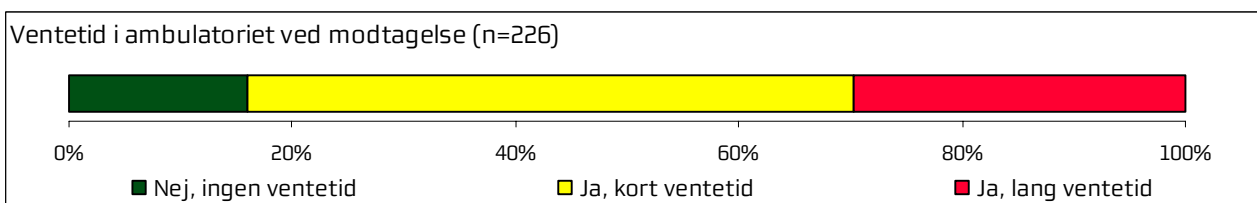
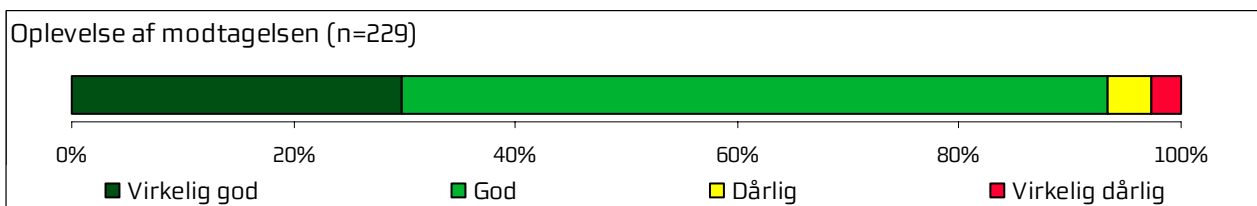
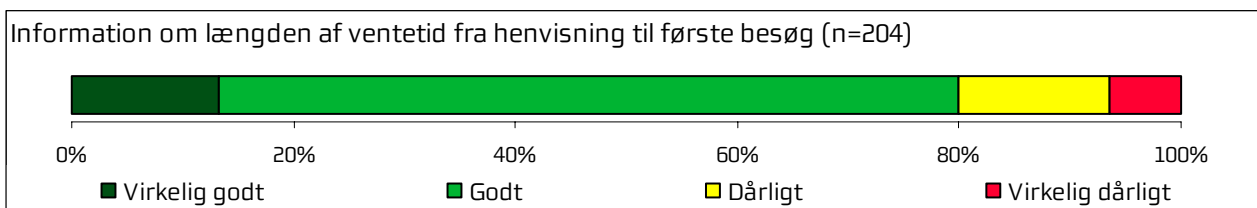
4.1 Samlet indtryk



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?	90%	-	-	98%*	89%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	98%*	90%	94%

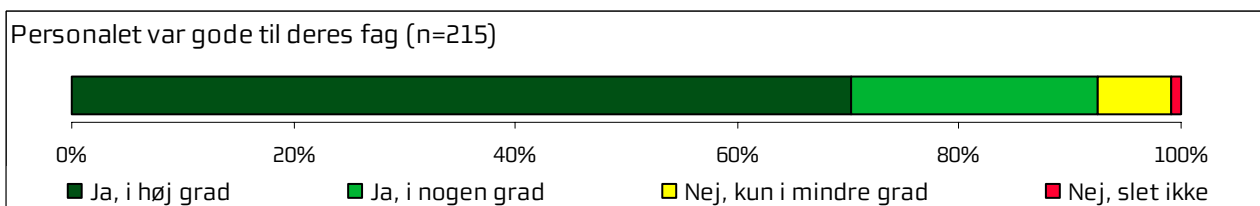
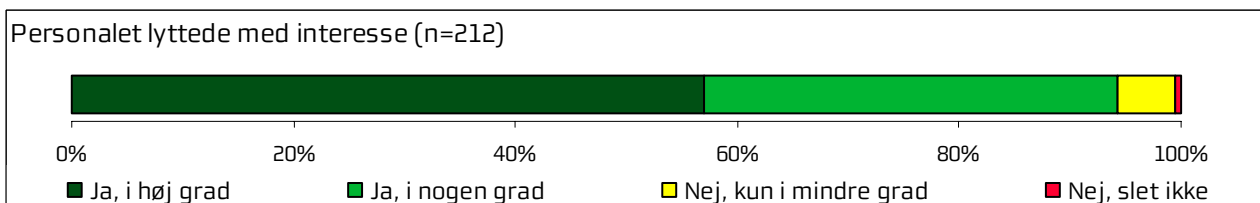
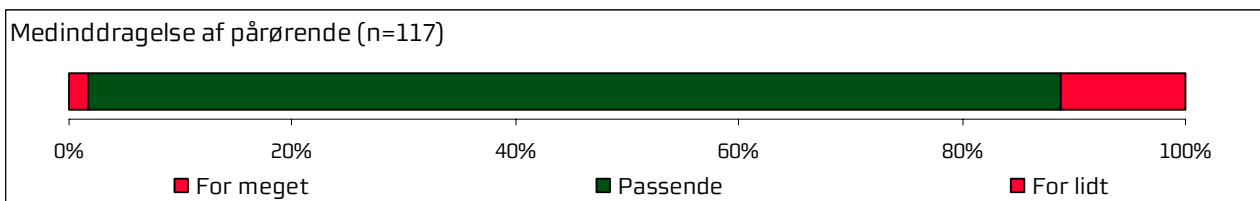
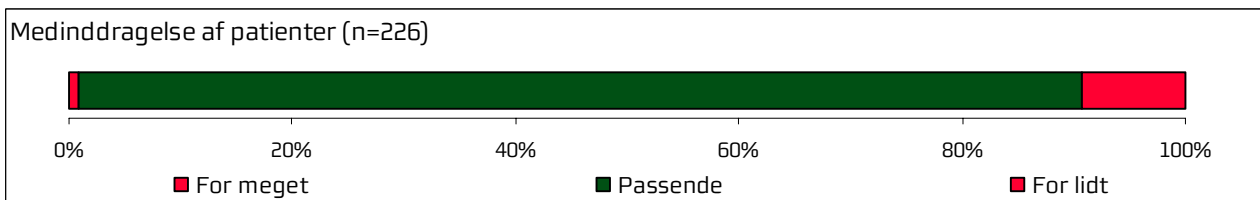
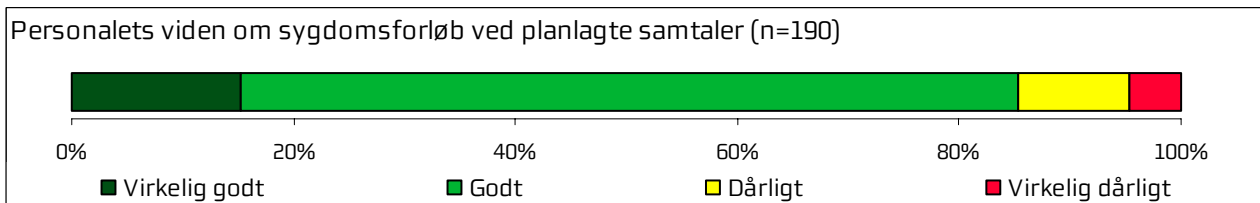
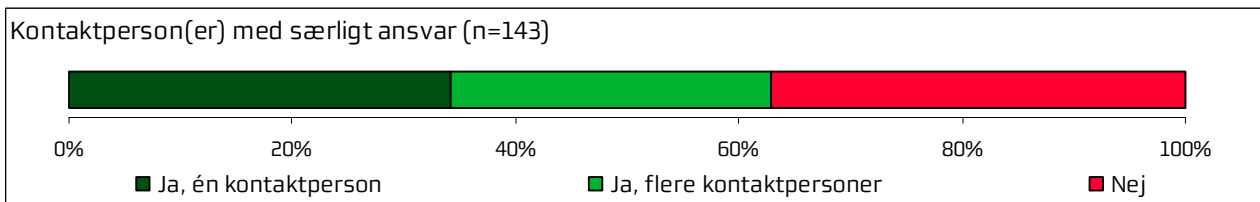
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	80%	-	-	95%*	78%	86%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	93%	-	-	99%*	92%	97%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	16%	-	-	45%*	14%	25%*
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?	30%	-	-	51%*	27%	37%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	67%	-	-	86%*	50%*	72%

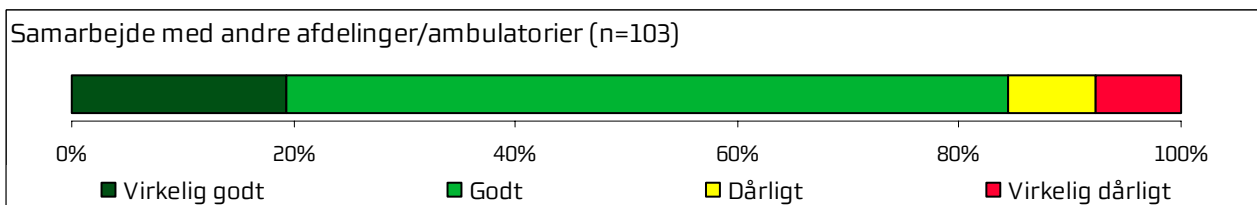
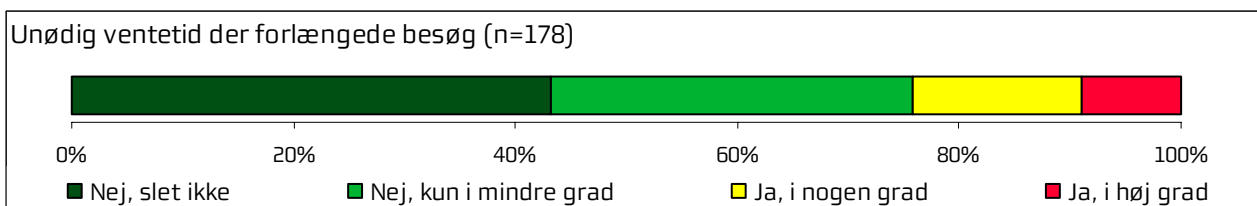
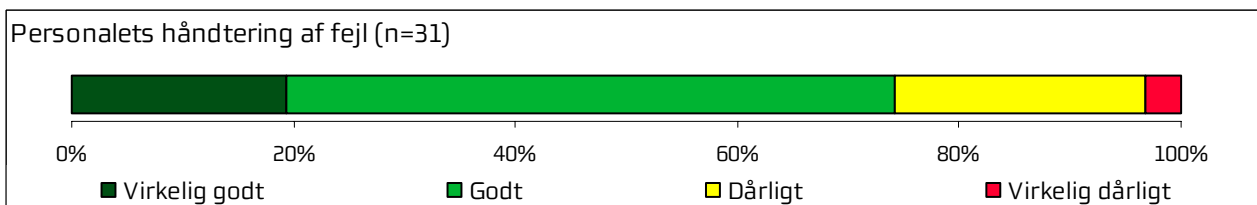
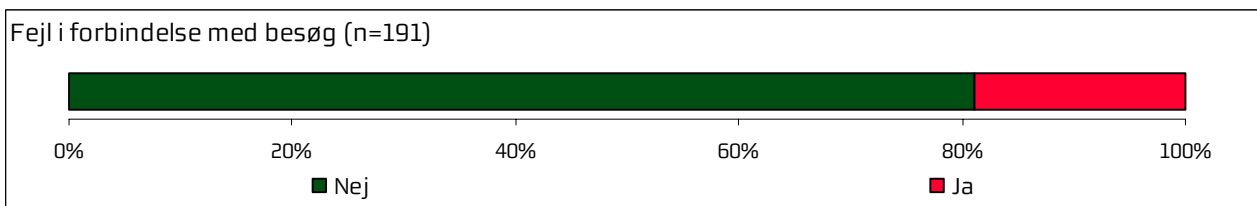
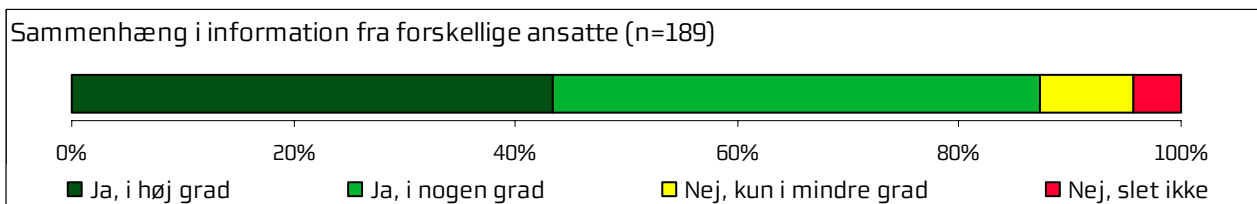
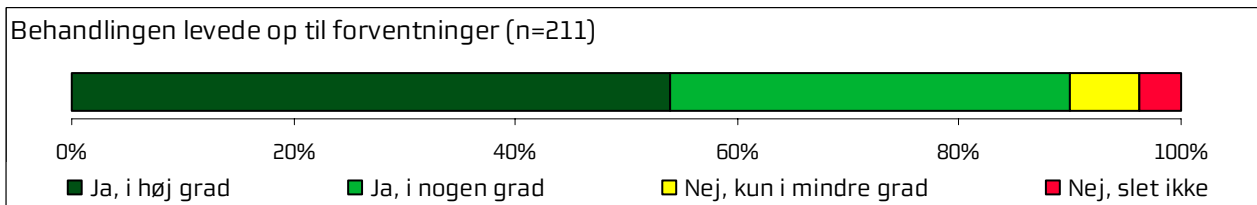
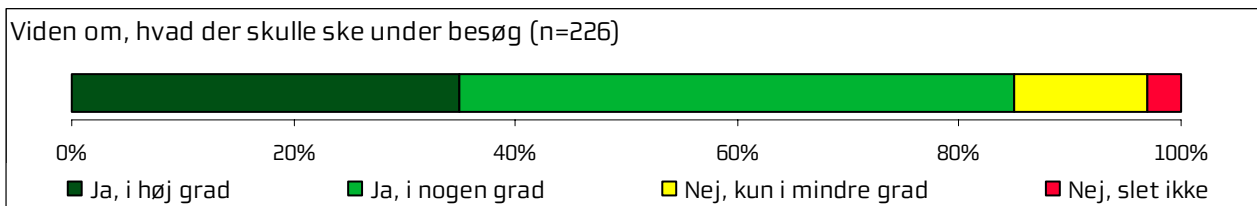
4.3 Personale



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?	63%	-	-	85%*	69%	76%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85%	-	-	93%*	81%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	95%*	86%	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	94%*	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	97%	89%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93%	-	-	100%*	94%	97%*

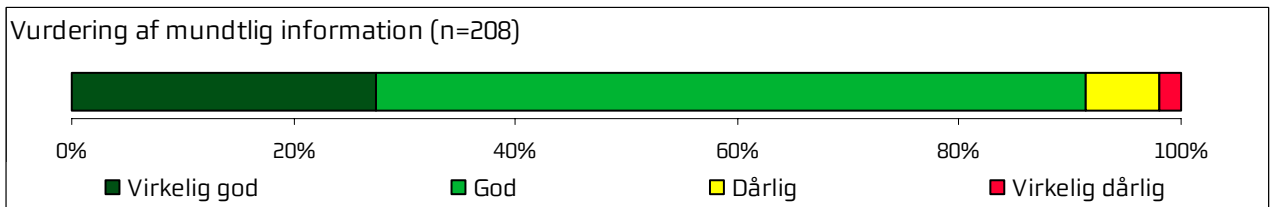
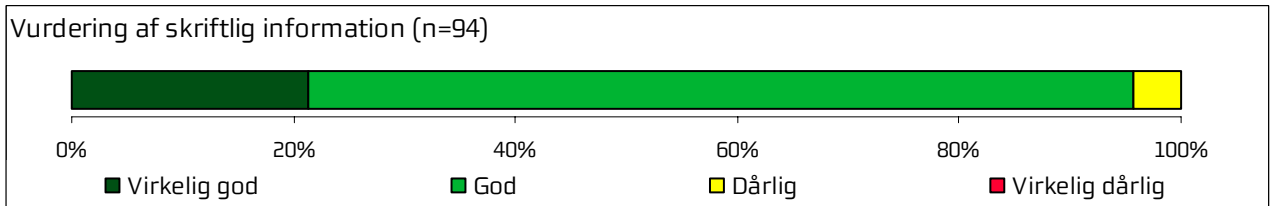
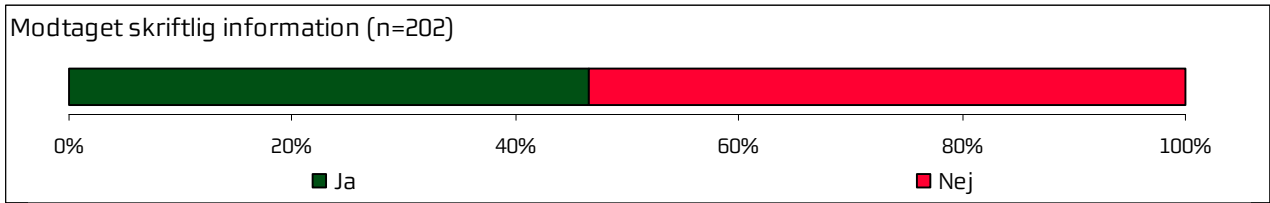
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	85%	-	-	95%*	80%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90%	-	-	96%*	85%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	87%	-	-	94%*	84%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	81%	-	-	91%*	79%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74%	-	-	100%*	59%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	76%	-	-	91%*	72%	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	96%*	80%	88%

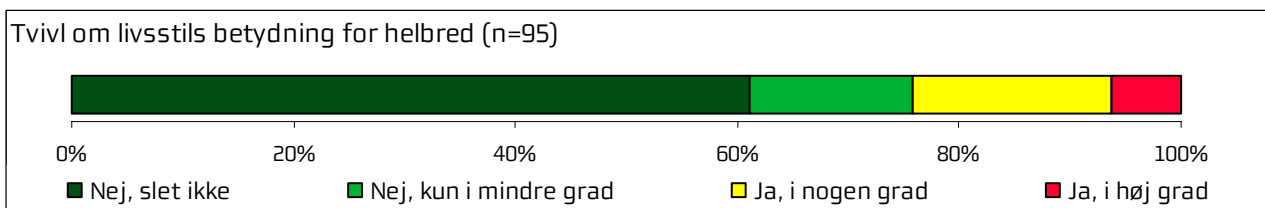
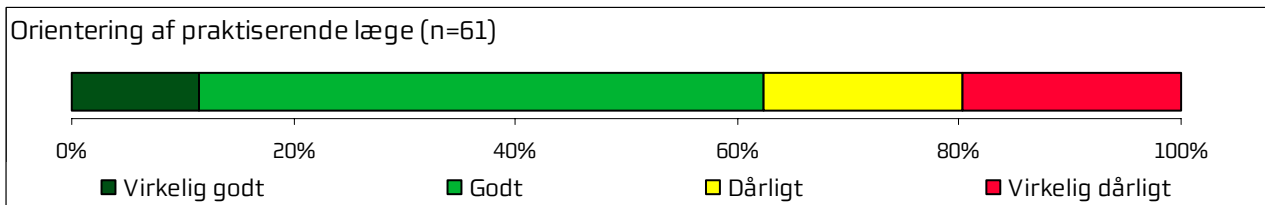
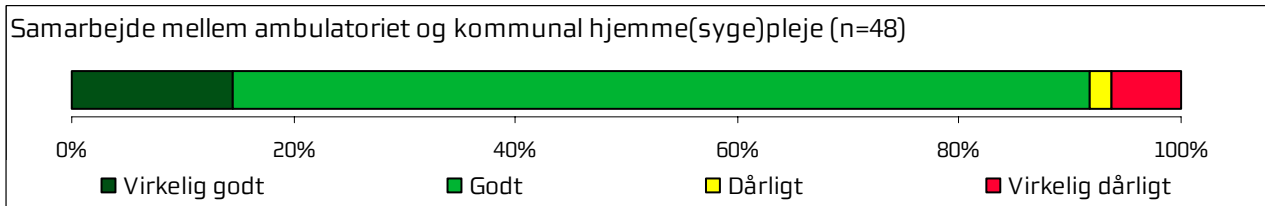
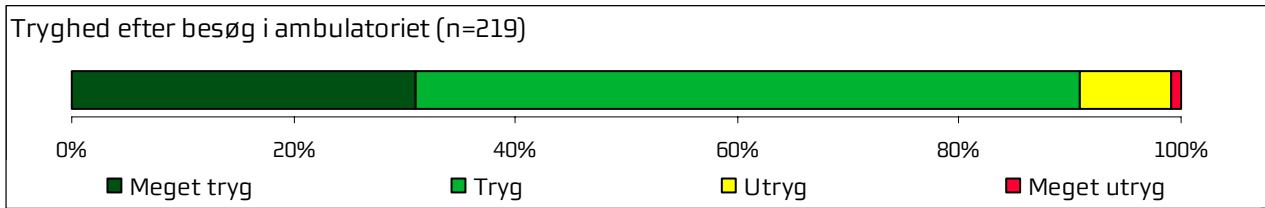
4.5 Information



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?	47%	-	-	69%*	43%	54%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	94%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	91%	-	-	98%*	89%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

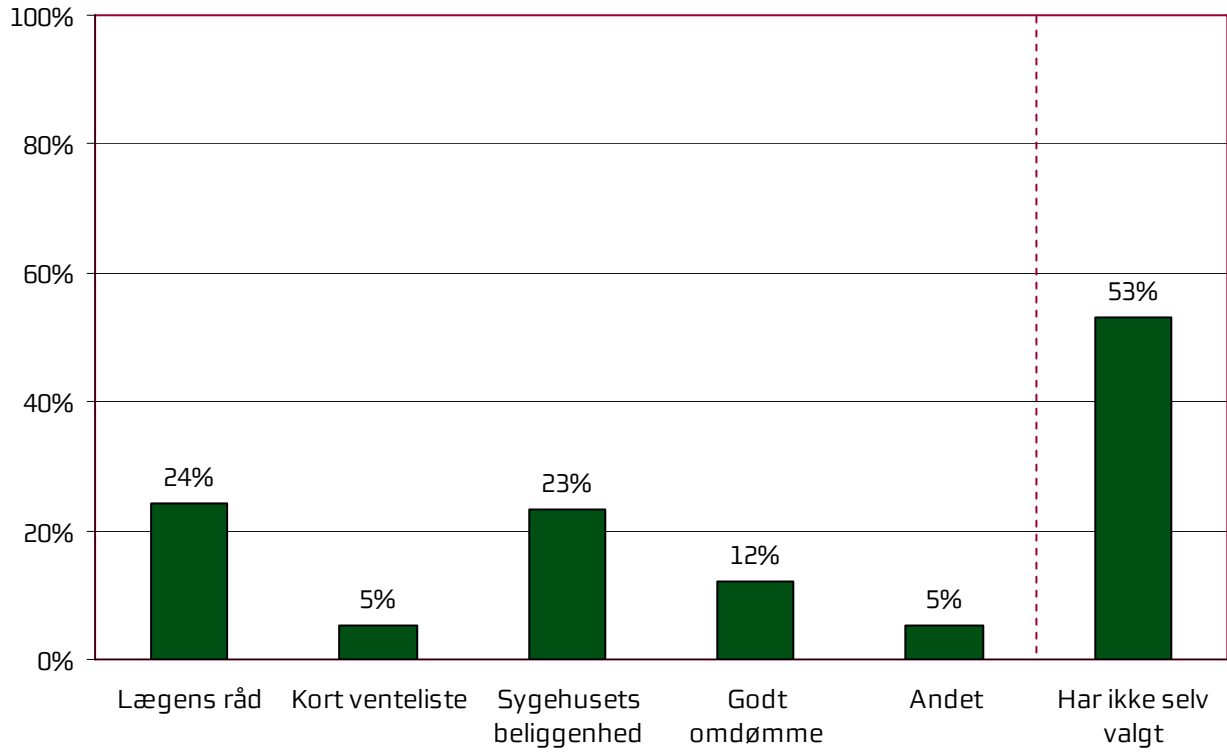


Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	96%*	84%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%*	78%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	62%	-	-	93%*	71%	83%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	82%	66%	75%

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 svarkuerten **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 besvarelsenerne 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"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at 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.: >>lobnr<<

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) 55 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)		233	426
Køn	Mand	55%	53%
	Kvinde	45%	47%
Alder	0-19 år	20%	26%
	20-39 år	8%	10%
	40-59 år	23%	21%
	60-79 år	36%	31%
	80 år eller derover	14%	12%

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		233	100
Alder	0-19	46	20%
	20-39	18	8%
	40-59	53	23%
	60-79	84	36%
	80-	32	14%
Køn	Mand	127	55%
	Kvinde	106	45%
Skema udfyldt af	Patienten	186	83%
	Pårørende	39	17%
Modersmål	Dansk	211	94%
	Ikke dansk	14	6%
Afsnit	Audiologisk Afdeling	114	49%
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	96	41%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	23	10%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		24	67	7	3	200	20	
Alder	0-19	18	65	15	3	40	5	
	20-39	12	82	0	6	17	1	
	40-59	24	69	4	2	45	4	
	60-79	32	61	5	1	74	4	
	80-	13	71	8	8	24	6	
Køn	Mand	27	65	6	2	110	11	
	Kvinde	19	69	8	4	90	9	
Skema udfyldt af	Patienten	25	67	5	2	161	15	
	Pårørende	17	64	17	3	36	3	
Modersmål	Dansk	24	66	8	3	183	18	
	Ikke dansk	21	79	0	0	14	0	
Afsnit	Audiologisk Afdeling	20	74	3	3	92	14	
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	27	60	10	3	89	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	63	11	0	19	2	

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		23	70	6	1	217
Alder	0-19	16	75	7	2	44
	20-39	11	83	0	6	18
	40-59	24	70	4	2	50
	60-79	31	64	5	0	78
	80-	19	70	11	0	27
Køn	Mand	26	66	7	1	121
	Kvinde	19	75	4	2	96
Skema udfyldt af	Patienten	25	70	5	1	174
	Pårørende	18	71	8	3	38
Modersmål	Dansk	24	69	6	2	199
	Ikke dansk	23	77	0	0	13
Afsnit	Audiologisk Afdeling	21	74	5	0	104
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	26	65	5	3	92
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	71	10	0	21

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		
		%	%	%	%			
Alle		13	67	14	6	204	23	
Alder	0-19	10	65	10	15	40	5	
	20-39	18	65	12	6	17	1	
	40-59	13	72	13	2	47	4	
	60-79	14	62	18	6	71	10	
	80-	14	72	10	3	29	3	
Køn	Mand	15	64	12	9	109	13	
	Kvinde	12	69	16	3	95	10	
Skema udfyldt af	Patienten	15	66	15	5	165	17	
	Pårørende	9	68	12	12	34	4	
Modersmål	Dansk	13	66	15	6	186	21	
	Ikke dansk	25	75	0	0	12	1	
Afsnit	Audiologisk Afdeling	11	72	10	7	99	13	
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	15	63	17	5	86	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	58	16	11	19	3	

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		30	64	4	3	229	3	
Alder	0-19	24	71	2	2	45	1	
	20-39	28	61	0	11	18	0	
	40-59	25	67	6	2	52	1	
	60-79	36	57	6	1	83	0	
	80-	29	68	0	3	31	1	
Køn	Mand	32	62	4	2	125	1	
	Kvinde	27	66	4	3	104	2	
Skema udfyldt af	Patienten	31	63	4	2	183	2	
	Pårørende	31	62	3	5	39	0	
Modersmål	Dansk	29	64	4	2	209	1	
	Ikke dansk	46	54	0	0	13	1	
Afsnit	Audiologisk Afdeling	27	65	5	3	112	1	
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	35	60	3	2	95	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	73	0	5	22	1	

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		16	54	30	226	2
Alder	0-19	7	59	34	44	1
	20-39	6	50	44	18	0
	40-59	13	54	33	52	0
	60-79	24	52	23	82	0
	80-	17	57	27	30	1
Køn	Mand	14	62	24	121	2
	Kvinde	18	46	36	105	0
Skema udfyldt af	Patienten	18	53	29	181	1
	Pårørende	8	59	32	37	1
Modersmål	Dansk	16	53	31	204	2
	Ikke dansk	14	71	14	14	0
Afsnit	Audiologisk Afdeling	19	61	20	109	1
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	14	47	39	95	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	55	36	22	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		53	30	17	170	4
Alder	0-19	53	34	13	38	1
	20-39	53	29	18	17	0
	40-59	42	35	23	43	1
	60-79	51	35	14	51	0
	80-	81	0	19	21	2
Køn	Mand	58	23	19	90	2
	Kvinde	48	38	15	80	2
Skema udfyldt af	Patienten	54	30	16	133	2
	Pårørende	53	28	19	32	1
Modersmål	Dansk	52	31	17	155	2
	Ikke dansk	82	9	9	11	1
Afsnit	Audiologisk Afdeling	72	17	11	75	3
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	38	44	18	77	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	22	39	18	1

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		6	24	30	39	155	14
Alder	0-19	8	17	42	33	36	3
	20-39	0	24	41	35	17	0
	40-59	3	20	30	48	40	4
	60-79	12	30	23	35	43	6
	80-	5	32	16	47	19	1
Køn	Mand	9	20	33	39	80	10
	Kvinde	4	28	28	40	75	4
Skema udfyldt af	Patienten	6	26	28	41	120	10
	Pårørende	10	20	40	30	30	3
Modersmål	Dansk	7	23	30	40	142	10
	Ikke dansk	0	50	30	20	10	2
Afsnit	Audiologisk Afdeling	8	23	36	33	66	7
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	7	21	28	44	72	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	41	18	41	17	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		6	61	26	8	226	2
Alder	0-19	2	60	22	16	45	1
	20-39	6	56	28	11	18	0
	40-59	4	48	36	12	50	0
	60-79	6	65	27	2	82	1
	80-	16	74	10	0	31	0
Køn	Mand	5	67	23	6	124	1
	Kvinde	8	53	29	10	102	1
Skema udfyldt af	Patienten	6	62	26	6	180	1
	Pårørende	3	58	24	16	38	1
Modersmål	Dansk	5	60	27	7	204	2
	Ikke dansk	21	64	7	7	14	0
Afsnit	Audiologisk Afdeling	10	72	15	3	110	1
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	3	48	38	11	93	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	57	26	17	23	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		34	29	37	143
Alder	0-19	32	32	36	28
	20-39	33	8	58	12
	40-59	29	34	37	35
	60-79	40	27	33	48
	80-	35	30	35	20
Køn	Mand	33	35	33	80
	Kvinde	37	21	43	63
Skema udfyldt af	Patienten	35	30	36	115
	Pårørende	38	29	33	24
Modersmål	Dansk	34	29	37	130
	Ikke dansk	63	38	0	8
Afsnit	Audiologisk Afdeling	30	26	44	73
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	34	30	36	56
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	36	7	14

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		15	70	10	5	190	33	
Alder	0-19	8	67	13	13	39	6	
	20-39	13	73	7	7	15	3	
	40-59	18	67	13	2	45	5	
	60-79	21	70	7	1	67	11	
	80-	8	79	8	4	24	8	
Køn	Mand	19	67	10	4	110	13	
	Kvinde	10	74	10	6	80	20	
Skema udfyldt af	Patienten	18	70	9	4	151	26	
	Pårørende	6	74	15	6	34	5	
Modersmål	Dansk	14	70	11	5	173	29	
	Ikke dansk	33	67	0	0	12	2	
Afsnit	Audiologisk Afdeling	11	76	9	3	88	20	
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	19	64	10	8	80	13	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	68	14	0	22	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		1	90	9	226
Alder	0-19	0	93	7	45
	20-39	0	94	6	18
	40-59	2	90	8	51
	60-79	1	89	10	82
	80-	0	83	17	30
Køn	Mand	1	89	10	122
	Kvinde	1	90	9	104
Skema udfyldt af	Patienten	1	90	9	181
	Pårørende	0	95	5	39
Modersmål	Dansk	1	90	9	206
	Ikke dansk	0	100	0	14
Afsnit	Audiologisk Afdeling	1	84	15	109
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	1	96	3	96
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	0	90	10	21

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		2	87	11	117	106
Alder	0-19	0	95	5	37	8
	20-39	0	89	11	9	9
	40-59	8	83	8	24	27
	60-79	0	85	15	34	46
	80-	0	77	23	13	16
Køn	Mand	3	87	10	62	61
	Kvinde	0	87	13	55	45
Skema udfyldt af	Patienten	2	85	12	81	96
	Pårørende	0	94	6	33	6
Modersmål	Dansk	1	89	10	106	97
	Ikke dansk	13	88	0	8	5
Afsnit	Audiologisk Afdeling	4	78	17	46	62
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	0	94	6	54	40
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	12	17	4

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		57	37	5	0	212	13
Alder	0-19	49	46	5	0	41	3
	20-39	65	35	0	0	17	1
	40-59	60	38	0	2	48	3
	60-79	61	30	9	0	79	3
	80-	48	44	7	0	27	3
Køn	Mand	56	38	5	0	117	5
	Kvinde	58	36	5	1	95	8
Skema udfyldt af	Patienten	61	35	4	1	171	10
	Pårørende	43	49	9	0	35	3
Modersmål	Dansk	56	39	5	1	192	13
	Ikke dansk	71	29	0	0	14	0
Afsnit	Audiologisk Afdeling	49	43	9	0	101	7
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	64	33	1	1	90	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	29	5	0	21	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n	
		%	%	%	%			
Alle		70	22	7	1	215	13	
Alder	0-19	63	33	5	0	43	1	
	20-39	76	18	0	6	17	1	
	40-59	76	18	4	2	45	7	
	60-79	71	22	8	0	79	3	
	80-	68	19	13	0	31	1	
Køn	Mand	71	21	7	1	119	4	
	Kvinde	69	24	6	1	96	9	
Skema udfyldt af	Patienten	73	20	6	1	171	12	
	Pårørende	59	35	5	0	37	1	
Modersmål	Dansk	70	22	6	1	196	11	
	Ikke dansk	75	25	0	0	12	2	
Afsnit	Audiologisk Afdeling	56	34	11	0	104	6	
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	87	9	2	2	89	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	23	5	0	22	0	

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		35	50	12	3	226	2	
Alder	0-19	33	47	13	7	45	0	
	20-39	28	44	28	0	18	0	
	40-59	31	49	14	6	51	1	
	60-79	42	49	9	0	81	1	
	80-	29	61	6	3	31	0	
Køn	Mand	39	49	11	2	122	2	
	Kvinde	31	51	13	5	104	0	
Skema udfyldt af	Patienten	35	51	12	2	181	1	
	Pårørende	33	46	15	5	39	0	
Modersmål	Dansk	35	49	13	3	206	1	
	Ikke dansk	36	64	0	0	14	0	
Afsnit	Audiologisk Afdeling	33	55	9	3	109	1	
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	38	43	16	4	96	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	57	10	0	21	1	

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		54	36	6	4	211	15
Alder	0-19	48	43	5	5	44	1
	20-39	71	18	6	6	17	1
	40-59	46	43	9	2	46	6
	60-79	59	35	4	3	75	6
	80-	55	28	10	7	29	1
Køn	Mand	57	34	7	3	115	8
	Kvinde	51	39	5	5	96	7
Skema udfyldt af	Patienten	56	35	5	4	167	13
	Pårørende	45	42	8	5	38	1
Modersmål	Dansk	54	36	6	4	193	12
	Ikke dansk	62	31	8	0	13	1
Afsnit	Audiologisk Afdeling	49	41	8	3	103	5
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	61	29	6	5	87	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	43	0	5	21	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		43	44	8	4	189	36
Alder	0-19	36	55	5	5	42	3
	20-39	50	33	11	6	18	0
	40-59	40	51	5	5	43	9
	60-79	52	33	12	3	60	18
	80-	38	46	12	4	26	6
Køn	Mand	45	44	8	2	108	15
	Kvinde	41	43	9	7	81	21
Skema udfyldt af	Patienten	47	41	9	3	149	30
	Pårørende	31	56	8	6	36	3
Modersmål	Dansk	42	44	9	4	172	32
	Ikke dansk	62	38	0	0	13	1
Afsnit	Audiologisk Afdeling	42	48	8	2	89	20
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	46	41	8	6	79	15
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	38	14	5	21	1

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		100	0	99	102
Alder	0-19	100	0	17	26
	20-39	100	0	11	7
	40-59	100	0	25	19
	60-79	100	0	35	36
	80-	100	0	11	14
Køn	Mand	100	0	50	66
	Kvinde	100	0	49	36
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	81	77
	Pårørende	100	0	16	22
Modersmål	Dansk	100	0	84	98
	Ikke dansk	100	0	12	2
Afsnit	Audiologisk Afdeling	100	0	38	56
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	100	0	44	42
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	17	4

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		98	2	179
Alder	0-19	100	0	41
	20-39	94	6	17
	40-59	98	2	41
	60-79	98	2	62
	80-	100	0	18
Køn	Mand	99	1	102
	Kvinde	97	3	77
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	138
	Pårørende	100	0	36
Modersmål	Dansk	99	1	162
	Ikke dansk	92	8	13
Afsnit	Audiologisk Afdeling	98	2	81
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	99	1	78
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	20

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		87	13	181
Alder	0-19	81	19	43
	20-39	94	6	17
	40-59	83	17	42
	60-79	93	7	60
	80-	84	16	19
Køn	Mand	88	12	102
	Kvinde	86	14	79
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	139
	Pårørende	76	24	38
Modersmål	Dansk	86	14	167
	Ikke dansk	100	0	12
Afsnit	Audiologisk Afdeling	88	12	82
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	83	17	78
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	21

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		84	16	99
Alder	0-19	80	20	30
	20-39	73	27	11
	40-59	82	18	22
	60-79	96	4	25
	80-	82	18	11
Køn	Mand	89	11	54
	Kvinde	78	22	45
Skema udfyldt af	Patienten	86	14	69
	Pårørende	81	19	27
Modersmål	Dansk	82	18	90
	Ikke dansk	100	0	7
Afsnit	Audiologisk Afdeling	93	7	43
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	73	27	44
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	12

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	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		19	55	23	3	31	2	
Alder	0-19	9	55	27	9	11	1	
	20-39	-	-	-	-	4	0	
	40-59	29	43	29	0	7	1	
	60-79	50	50	0	0	6	0	
	80-	-	-	-	-	3	0	
Køn	Mand	31	54	8	8	13	2	
	Kvinde	11	56	33	0	18	0	
Skema udfyldt af	Patienten	26	53	21	0	19	1	
	Pårørende	9	55	27	9	11	1	
Modersmål	Dansk	17	57	23	3	30	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Afsnit	Audiologisk Afdeling	36	45	18	0	11	1	
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	11	63	26	0	19	1	
	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	Det kan jeg ikke vurdere
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad		
		%	%	%	%	n	n
Alle		43	33	15	9	178	26
Alder	0-19	26	44	15	15	39	4
	20-39	50	25	19	6	16	1
	40-59	42	32	13	13	38	10
	60-79	48	33	15	5	61	8
	80-	58	21	17	4	24	3
Køn	Mand	49	32	12	6	97	15
	Kvinde	36	33	19	12	81	11
Skema udfyldt af	Patienten	48	31	15	7	143	18
	Pårørende	25	38	19	19	32	5
Modersmål	Dansk	44	32	15	9	163	21
	Ikke dansk	27	36	27	9	11	2
Afsnit	Audiologisk Afdeling	52	27	15	6	86	13
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	36	35	15	15	75	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	53	18	0	17	4

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		19	65	8	8	103	38	63
Alder	0-19	11	70	7	11	27	5	11
	20-39	18	73	0	9	11	3	3
	40-59	23	60	13	3	30	5	13
	60-79	31	58	4	8	26	18	25
	80-	0	78	11	11	9	7	11
Køn	Mand	21	66	9	5	58	17	38
	Kvinde	18	64	7	11	45	21	25
Skema udfyldt af	Patienten	23	64	7	7	75	33	53
	Pårørende	12	64	12	12	25	4	8
Modersmål	Dansk	16	66	9	9	92	34	59
	Ikke dansk	50	50	0	0	8	3	2
Afsnit	Audiologisk Afdeling	12	73	10	5	41	22	34
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	27	55	6	12	51	12	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	82	9	0	11	4	7

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		47	53	202
Alder	0-19	48	52	44
	20-39	47	53	17
	40-59	63	37	49
	60-79	41	59	69
	80-	26	74	23
Køn	Mand	51	49	117
	Kvinde	40	60	85
Skema udfyldt af	Patienten	46	54	157
	Pårørende	54	46	39
Modersmål	Dansk	47	53	187
	Ikke dansk	55	45	11
Afsnit	Audiologisk Afdeling	42	58	96
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	51	49	85
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	48	21

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		21	74	4	0	94	0
Alder	0-19	14	76	10	0	21	0
	20-39	13	75	13	0	8	0
	40-59	23	74	3	0	31	0
	60-79	25	75	0	0	28	0
	80-	33	67	0	0	6	0
Køn	Mand	20	77	3	0	60	0
	Kvinde	24	71	6	0	34	0
Skema udfyldt af	Patienten	25	73	3	0	73	0
	Pårørende	10	81	10	0	21	0
Modersmål	Dansk	22	74	5	0	88	0
	Ikke dansk	17	83	0	0	6	0
Afsnit	Audiologisk Afdeling	20	80	0	0	40	0
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	23	70	7	0	43	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	73	9	0	11	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		27	64	7	2	208
Alder	0-19	22	68	5	5	41
	20-39	18	71	12	0	17
	40-59	38	58	2	2	48
	60-79	31	61	8	0	72
	80-	17	70	10	3	30
Køn	Mand	33	58	8	1	117
	Kvinde	20	71	5	3	91
Skema udfyldt af	Patienten	31	62	6	2	169
	Pårørende	14	74	9	3	35
Modersmål	Dansk	28	63	7	2	190
	Ikke dansk	31	69	0	0	13
Afsnit	Audiologisk Afdeling	17	73	8	2	100
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	36	56	6	2	88
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	55	5	0	20

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		31	60	8	1	219
Alder	0-19	27	64	9	0	45
	20-39	17	78	0	6	18
	40-59	37	55	6	2	49
	60-79	35	55	10	0	77
	80-	27	63	10	0	30
Køn	Mand	41	52	7	1	122
	Kvinde	19	70	10	1	97
Skema udfyldt af	Patienten	35	57	7	1	175
	Pårørende	18	69	13	0	39
Modersmål	Dansk	33	58	8	1	203
	Ikke dansk	8	83	8	0	12
Afsnit	Audiologisk Afdeling	31	61	9	0	104
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	31	59	8	2	93
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	59	9	0	22

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		15	77	2	6	48	14	157
Alder	0-19	0	50	0	50	2	4	39
	20-39	0	100	0	0	5	1	12
	40-59	7	86	0	7	14	2	35
	60-79	20	70	5	5	20	4	50
	80-	29	71	0	0	7	3	21
Køn	Mand	12	77	0	12	26	10	84
	Kvinde	18	77	5	0	22	4	73
Skema udfyldt af	Patienten	16	77	2	5	44	11	118
	Pårørende	0	75	0	25	4	3	32
Modersmål	Dansk	15	74	3	8	39	13	147
	Ikke dansk	13	88	0	0	8	1	5
Afsnit	Audiologisk Afdeling	15	74	4	7	27	8	71
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	18	82	0	0	17	5	70
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	0	25	4	1	16

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		11	51	18	20	61	155	
Alder	0-19	8	38	8	46	13	32	
	20-39	0	50	50	0	4	14	
	40-59	20	55	25	0	20	29	
	60-79	11	61	11	17	18	55	
	80-	0	33	17	50	6	25	
Køn	Mand	14	51	19	16	37	85	
	Kvinde	8	50	17	25	24	70	
Skema udfyldt af	Patienten	15	51	21	13	47	124	
	Pårørende	0	46	8	46	13	26	
Modersmål	Dansk	10	45	22	24	51	148	
	Ikke dansk	22	78	0	0	9	3	
Afsnit	Audiologisk Afdeling	5	52	14	29	21	84	
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	17	40	23	20	30	60	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	80	10	0	10	11	

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	15	18	6	95	124
Alder	0-19	89	0	11	0	9	36
	20-39	44	11	44	0	9	9
	40-59	52	24	21	3	33	18
	60-79	64	11	11	14	36	39
	80-	75	13	13	0	8	22
Køn	Mand	54	20	20	6	50	72
	Kvinde	69	9	16	7	45	52
Skema udfyldt af	Patienten	60	15	18	7	88	86
	Pårørende	83	0	17	0	6	33
Modersmål	Dansk	65	13	16	6	85	116
	Ikke dansk	33	22	33	11	9	5
Afsnit	Audiologisk Afdeling	65	18	18	0	34	72
	Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	61	12	14	12	49	43
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	17	33	0	12	9

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.

Audiologisk Afdeling

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	Behandlingen har været venlig. Lydhørhed til patienternes udtalelser er ønskværdig.	Godt
2	Jeg syntes, at ambulatoriet skulle sørge for, at der bliver udleveret en brugervejledning fra producenten.	Virkelig godt
3	Jeg synes, at man skal få en tid, når man skal have nye hørepropper.	Godt
5	Jeg synes, det kunne være godt, hvis man er opmærksom på, at det er ikke alle klienter, som hører godt. F.eks. ikke se på computeren og tale samtidigt.	Godt
11	Har vanskelighed med at forstå udlændinge.	Godt
12	I det forholdsvis beskedne omfang, jeg kender ambulatoriet, vil jeg karakterisere det som "absolut velfungerende".	Virkelig godt
15	Da det er over et år siden, jeg fik nye høreapparater mener sekretæren, jeg skal overgå til høreinstitut, men da de "hyler" umotiveret - uden berøring i bus, tog og bil, samt i rum med elektronik, har jeg haft en konsultation hos en fra Widex - og har brug for mere hjælp, men det er hidtil ikke lykkedes. Fik et telefonnummer på Widex.	Intet svar
16	Man kunne samle reparation af høreapparater og hørecentralen ét sted!	Godt
17	Høreprøven på audologisk var kvalitetsmæssigt perfekte.	Godt
20	Mødte kun venlighed og imødekommenhed. Lige fra modtagelse i reception og de forskellige undersøgelser. Meget kortere ventetid før indkaldelse end forventet. Meget tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
24	Jeg mødte aldrig en læge. Jeg følte, at tekniske personale var begrænset kompetente. Parkering i området er tæt på at være umuligt. Min "sygdom" var anlæggelse af høreapparat, jeg savnede professionel rådgivning og foreliggende muligheder (fordele, ulemper, økonomi). Mine høreapparater virker acceptabelt, bruges kun lidt.	Godt
25	Bedre venteværelse. Et menneske i informationen.	Godt
26	Patienten vil gerne have alle specialområderne samlet et sted. Det gælder udlevering af apparater - hjælpemidler - teknikere - ørelæger, kurser, høreforening, konsulenter, skriftlige pjecer. Patienten ønsker sig et fast personale, som kan varetage den enkelte sag. Patienten ønsker en længere indkøringsperiode. Tre måneder er for lidt.	Godt
28	Jeg har fået det rigtig godt, siden jeg blev undersøgt.	Godt
29	Angående at få lavet selve høreapparatet til modtagelsen af det/dem er bare helt i top.	Godt

Bilag 5





- | | | | |
|---|----|--|------------|
|  | 30 | Jeg kan ikke vurdere, hvordan det fungerer på hverdage, men det var noget forvirrende, den søn-
dag jeg var der. | Dårligt |
|  | 31 | Samarbejde med tider - for at køre færre gange. | Godt |
|  | 36 | Meget bedre i information udadtil til egen læge samt til de specialister, der er tilknyttet skolerne i
forbindelse med høretab. Der er ingen information til dem, og når man så henvender sig for at høre,
hvorfor der intet sker, så er de ikke informerede. Det er en jungle at komme igennem - for hvad skal
man lige henvise til eller hvem? Jeg har jo ikke selv journalnummer eller en bestemt kontaktperson
tilknyttet. De kan blive MEGET bedre. | Godt |
|  | 37 | At informere mere "ens". Lade være med at fortælle "gud og hver mand", at man har travlt, det går
der altså meget værdifuld "tid" med. | Dårligt |
|  | 41 | Jeg har den holdning, at man skal støtte det offentlige/bruge det offentlige sygehusvæsen, så
længe vi har det. Men jeg synes INSTRUKTIONER var for dårlige - folk virkede generelt UENGAGE-
REDE. Jeg anede f.eks. heller ikke, hvor man får nye batterier - helst genopladelige. | Intet svar |
|  | 42 | Har altid fået en god og venlig behandling hos tekniker og audiologisk samt hos ørepropteknikeren. | Dårligt |
|  | 44 | Måske en idé at man kom til samme læge eller behandler hver gang. | Godt |
|  | 45 | Meget god information om operationsforløbet. Selve operationen og forløbet bagefter var meget
godt. | Godt |

Audiologisk Afdeling

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









ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der burde måske i venteværelset opstilles en kaffeautomat og gerne et par kolde drikkevarer. Personalet sætter vand frem i en kande, men uden is og glemmer ofte at skifte vandet.	Godt
2	Der mangler nogle malerier og flere oplysninger.	Virkelig godt
3	Vi, der ikke hører så godt, kan ikke høre vores navne blive råbt op. Foreslår, at man kan trække et nummer, som bliver oplyst på et skilt, når det er ens tur.	Godt
4	Det tog to år, fra jeg henvendte mig, til jeg blev indkaldt.	Dårligt
5	Da jeg kom og stod ved disken, var personalet optaget i en lang telefonsamtale, og først da jeg reagerede, blev hun opmærksom på, at jeg stod der. Jeg lagde mærke til, at der på væggen var et stort tungt gammelt maleri. Jeg synes, der mangler glade, lette farver på et maleri i venteværelset.	Godt
9	Fik brev angående nye høreapparater. Kom først til ca. 1½ år senere. For lang ventetid.	Virkelig godt
10	Jeg er altid blevet behandlet godt.	Godt
17	Bliver ofte sendt fra et venteværelse til et andet.	Godt
18	Jeg kom kun i ambulatoriet et par gange. Ellers var det i den gamle bygning, hvor det var nogle dage om ugen, så det var ikke slemt, men nu, hvor det er mindre, er ventetiden lang.	Godt
20	Venlig, professionel modtagelse. Meget tilfreds.	Virkelig godt
23	Der manglede kaffe og te i venteværelset (drikkevarer).	Godt
25	Første gang vi var der, så vi kun en rengøringsdame og troede måske, at der var lukket. Men så kom der én og hentede os efter ca. 25 minutter. Han var i øvrigt rigtig flink og venlig.	Godt
29	Mit forløb startede efter de nye omlægninger af kommuner og regioner. Det var mildest talt noget værre rod. Jeg kan ikke rigtig se nogen fordele som bruger.	Godt
30	Jeg håber ikke ventetiden er ligeså lang på hverdage - jeg var der en weekend.	Dårligt
32	Vi er kommet i ambulatoriet virkelig mange gange og har haft både korte og lange ventetider.	Godt
34	Det var en aftenkonsultation, hvor der tilsyneladende kun var en hørevejleder eller audiolog? - virkede underligt at komme ind i et tomt hus.	Virkelig godt
35	Der er ikke megen kontakt til noget personale, og de er ikke særlig børnevenlige mht. smil og lignende.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 38 | Har udelukkende haft gode oplevelser på Audiologisk Afdeling. | Virkelig godt |
|  | 40 | Efter ca. 30 min. henvendte jeg mig for at høre om jeg var glemt. | Godt |
|  | 45 | Skulle møde om formiddagen - på forespørgsel efter ca. 3 kvarters venten fandt man ud af, at den person, som skulle justere mit C.I., slet ikke var på arbejde den dag - så efter endnu en halv times venten kom jeg ind til en anden, og fik justeringen foretaget. | Godt |
|  | 46 | Da jeg fik første brev fra jer, blev jeg informeret om, at jeg ikke skulle regne med at blive opereret med det samme. Både godt og skidt. Jeg søgte i stedet til Gentofte, hvor de kunne give mig en tid for en bahaoperation. Da jeg hentede høreapparatet ved jer i Århus, fik jeg en rigtig god modtagelse og orientering om BAHA-apparatet. Tak for det. | Godt |

Audiologisk Afdeling

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
	13		Intet svar
	17	Vi mangler de små sygehuse.	Godt
	27	Forkerte ørepropper.	Virkelig godt
	30	Information dårlig.	Dårligt
	33	Fik ikke foretaget den undersøgelse, jeg skulle have ifølge indkaldelsen første gang. Dog foretaget ved andet besøg.	Godt
	36	Manglende kommunikation til egen praktiserende læge.	Godt
	42	Var ikke blevet informeret om, at jeg ikke måtte tage nogle bestemte piller, da jeg skulle opereres, og blev derfor hjemsendt og indkaldt 14 dage senere.	Dårligt
	46	Lang ventetid operation.	Godt

Audiologisk Afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Unødvendigt mange besøg uden noget virkeligt resultat (fem besøg). Efter sidste besøg tog man endelig konsekvensen af de mange tidligere besøg og søgte fejlen rettet.	Godt
5	Jeg var der fordi, jeg skulle have udleveret nye høreapparater. Ventetiden var på seks måneder. Det er alt for langt. Da jeg kom var der en kvinde, der talte et nordisk sprog, der skulle udlevere høreapparaterne til mig. Jeg er hørehandicappet og det er svært at forstå et andet sprog. Hun måtte hurtigt hente hjælp ved en anden. Jeg kom hjem med høreapparatet fejlindstillet.	Godt
14	Jeg har fået udleveret høreapparater fra det offentlige - formentlig til en pris omkring kr. 25.000,-. Når man spenderer så mange penge, kunne der godt laves en lille opfølgende evaluering. Her tænker jeg ikke på, om jeg kan finde ud af at sætte batterier i apparaterne. Jeg var heldig med de nye apparater, som passer glimrende og har gode funktioner, mens det gamle, jeg fik udleveret ikke passede til mit behov.	Godt
17	Oftentimes får man en udtalelse som om det er en folkesygdom!	Godt
20	Meget tilfreds med hele handlingsforløbet.	Virkelig godt
21	Jeg fik nye høreapparater, som jeg var meget utilfreds med, de passede ikke. Fik igen nogle nye, som der også var rigtig meget galt med, var til kontrol. En specialist vurderede, at apparaterne slet ikke passede til mine ører. Jeg går nu og venter helt nye høreapparater, altså hold nr. tre. Jeg har haft høreapparater i mange år, og har aldrig haft problemer med dem.	Virkelig godt
22	Jeg finder det ikke hensigtsmæssigt at blive undersøgt og informeret af en, der ikke taler dansk, når man i forvejen har et problem med at høre/forstå, hvad der bliver sagt!	Intet svar
25	Personalet er dygtige og venlige og gode til at informere.	Godt
29	Da jeg skulle i gang med at have nye høreapparater, var det besværligt, og jeg blev henvist frem og tilbage. Det skyldtes nok, at medarbejderne lige skulle finde sig til rette i de nye strukturer.	Godt
30	Jeg følte ikke, at personalet i informationen havde styr på, hvem patienterne var, det foregik på gule lapper.	Dårligt
34	Kompetent medarbejder. Helt ok.	Virkelig godt
36	Vores læge har aldrig modtaget information fra ambulatoriet over de beslutninger, der er taget omkring undersøgelsen. Ej heller har vi modtaget kopi af journal. Ofte har kommunen skullet være indblandet, men de er aldrig informeret, så det, vi bliver enige om, skal ske, effektueres ikke. Jeg har prøvet på at få rettet op på dette, men uden held, jeg tager det op næste gang ved kontrolbesøg.	Godt

- ✎ 37 Der skulle findes en læge i huset til at foretage en bestemt undersøgelse. Der var desværre ingen, den dag vi var der. Vi måtte køre 40 km hjem igen. Måtte derfor møde igen på et andet tidspunkt. Dårligt
- ✎ 41 Jeg kommer ikke meget på hospital. Men oplevede generelt en uvenlig, kølig atmosfære - og en særdeles FÅMÆLT og uvenlig undersøger. Jeg tænkte, skal det virkelig være sådan i det offentlige nu. Intet svar
- ✎ 42 Dette gælder udelukkende min kontakt til læge NN, som jeg gennem flere år, har prøvet at få en slags forbindelse med. Har kun haft få samtaler med lægen i forbindelse med besøg. Når jeg skrev og rykkede, fik jeg intet svar, og måtte hver gang få andre, herunder egen læge, hørrepædagog og andre læger til at formidle et svar, og når jeg så endelig fik et svar på min udspørgen om, hvorvidt jeg ville kunne opereres, var det et svar, som jeg ikke kunne bruge til noget, og som ikke havde noget sagligt indhold. Da jeg bad om aktindsigt, kom der igen intet svar i månedsvis, men så fik jeg oplysning om, at man allerede havde skrevet, men at det skulle være gået tabt. Ja, den undskyldning kender man jo, og jeg tror da heller ikke, at man havde skrevet før dette sidste desperate forsøg, hvor jeg straks, dvs. indenfor nogle dage, fik svar. Således hengik nogle år, men jeg har nu opnået en operation og er sluttet til processoren for nogle måneder siden, og har allerede opnået mirakuløse forbedringer. Så jeg er mere en glad, men jeg er også nu ældre, så jeg føler, at megen tid er blevet lidt spildt. Måske er teknikken, både den operative og den tekniske blevet bedre, så jeg føler mig trods alt tilfreds med, at jeg nu endelig har opnået at få opfyldt mit højeste ønske. Min praktiserende læge blev aldrig informeret, endsige spurgt om hendes vurdering af min egnethed til denne operation. Dårligt

Audiologisk Afdeling

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



















ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Tiltro til mine udtalelser ville have sparet tid og penge.	Godt
2	Jeg mangler en brugervejledning.	Virkelig godt
5	Ja, jeg synes der burde være flere fagfolk til stede hvis man f.eks. får udleveret nye høreapparater. Så skal der være en fagperson, som kan hjælpe med alle ansøgninger på diverse [former for] hjælp til høreapparater. Der skal være en, som kan hjælpe med hvilke hjælpeapparater man har størst hjælp med til f.eks. telefon, tv, radio, mobil. Bagefter så er der den ene venteliste efter den anden, og det er IKKE fagfolk, som man møder hos kommunen. Der møder man ventetid og uforståenhed desværre.	Godt
6	Høreapparaterne har altid været dårlige. Megen hysten og uro fra første dag. Har aldrig kunne høre, for eksempel foredrag og almindelige taler har også været svært. Fået apparaterne indstillet mange gange i løbet af de sidste 4 år. Søgt om nyt høreapparater gennem Audiologisk i 2008 og fik først nyt ni måneder senere. Er gode.	Godt
7	Det er ikke godt, at man, efter at have konstateret mangler ved det udleverede høreapparat, ikke kan få det rettet på hørecentralen, men skal vente igen (en måned) på at få tid på audiologisk afdeling.	Godt
8	Jeg er fuldt ud tilfreds med forløbet.	Godt
18	Jeg bestiller ikke andet end at tage på hørecentret hele tiden. Mit høreapparat bliver sendt til reparation hele tiden. Lyden forsvinder i det ene øre. Jeg har også problemer med øret, men der er der ikke noget at gøre, siger min ørelæge. Jeg kan snart ikke mere. Der må da kunne gøres noget.	Godt
19	Manglede information, om jeg skulle motionere mere, holde knæet i ro, evt. løbe.	Godt
20	Kun positive indtryk.	Virkelig godt
26	Når man kommer første gang og skal have høreapparat, så er patienten meget spændt på, hvad der nu skal ske. Det er her meget vigtigt, at der gives nok tid til at patienten kan blive sat ordentligt ind i det "nye". Nogle gange så går behandleren for hurtigt i gang, og mange har efter undersøgelsen tvivl, om det nu er de rigtige høreapparater, man får med hjem. At vende sig til det nye tager lang tid og frustrationer over at skulle kastes rundt i systemet (høreinst. - ambulatorium - kommune) kræver kræfter.	Godt
38	Ved ikke, om de har kontaktet min praktiserende læge angående journaler - men forhåbentlig har de!	Virkelig godt
39	På grund af misforståelse med udenlandsk ansat, måtte jeg en ekstra tur til Århus i stedet for Randers Centralsygehus.	Godt

-  43 Minus: det virker meget kommunalt; mange personer, der har hver deres kompetence. Langsamt tempo og lang ventetid. Plus: god, tryk stemning. Sønnike er glad for at komme der. Godt
-  46 Jeg regnede med, at når operationen blev lavet på Gentofte hospital, skulle jeg også have BAHA-høreapparatet derovre, men det blev ændret til Århus. Ud over den længere ventetid har jeg været godt tilfreds med jeres behandling. Jeg bruger apparatet på mit arbejde altid. Godt



Øre-, Næse- og Halsambulatoriet

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	Venteværelset kunne godt have været større, da det var overfyldt og meget støjende.	Godt
2	Har meget større forståelse for, at folk i den anden ende af en telefon eller regulær samtale er rigtig mennesker, som i visse sygdomstilfælde er under stort fysisk og psykisk pres. Ventetider og UBEGRUNDEDE udsættelser af behandling eller konsultationer er hårde slag for folks psyke. Ligeledes det at få arrogante svar via telefonen, når man ringer med et reelt problem/sygdom. Flere af dem, man får i røret, er ikke egnede til at tale med syge folk - de mangler ofte helt forståelse for én.	Virkelig dårligt
3	Dem, jeg har været i kontakt med, har været utrolig venlige og rare, og jeg fik fornemmelsen af, at de gav sig god tid til at tage sig af mig som patient. Tusind TAK for det.	Intet svar
4	Have tingene i orden når patienten kommer (langt fra).	Virkelig dårligt
5	De er i gang med en mindre reform på sygehuset, hvor jeg fik at vide, at hvis (så vidt jeg husker) "den nye ordning" blev til noget, så ville jeg kunne få en tid hurtigt til indgrebet. Men samtidigt blev det også gjort klart, at der var en del uoverensstemmelser, som højst sandsynligt ikke vil blive løst, hvorfor at jeg måske kunne stå på venteliste i længere tid. Jeg fik forundersøgelse to gange. Første gang fik jeg positiv feedback, og fik at vide, at jeg bare kunne ringe til patientkontoret, hvis jeg vil have min operation hurtigt klaret. Mit andet besøg, spurgte lægen mig, om jeg selv syntes, jeg havde brug for operationen. Jeg følte, at lægen prøvede at skære ventelisten ned ved at skræmme dem væk han nu kunne - og efterfølgende sagde sygeplejersken til mig, at de her på hospitalet nok skulle kontakte mig, når der skete en udvikling i sagen angående ventelisten. Altså kort sagt, lettere modstridende oplysninger og en læge, der syntes, jeg skabte mig. Men den første forundersøgelse var god, og jeg blev taget seriøst og lyttet til, mens anden undersøgelse bar præg af interne stridigheder og generel træthed af faget.	Godt
7	Inden min første operation blev jeg ved tre forskellige forundersøgelser tilset af forskellige læger, og fik meget forskellige beskeder. Lægen der tilså mig efter operation var ikke den samme, som opererede. Dette har været meget forvirrende, og jeg har ikke følt, at jeg har fået ordentlige svar på mine spørgsmål. Bedre information efter operationen om, hvilket indgreb der er blevet foretaget. Bedre information om ventetider på operation.	Godt
8	På grund af en ikke optimal kommunikation måtte jeg flere gange have fat i sygehuset for at afklare forløbet. På den måde "forstyrrede" jeg sygehuset unødigt flere gange. F.eks. skulle jeg ringe få dage før operation for at få det præcise tidspunkt for operation. Det tlf.nr. som stod i pjecen var imidlertid forkert, hvorfor jeg igen måtte forstyrre personalet, der havde det forkerte nummer.	Godt
9	Jeg oplevede ambulatoriet som en velorganiseret og professionel arbejdsplads, hvor alle kunne deres kram og var utrolig venlige og imødekommende over for patienterne. Selv patienter, der var vrede over ventetiden, fik en høflig og smilende behandling.	Virkelig godt

-  11 Personalet var meget imødekommende og søde. Det er et rart sted at komme. Virkelig godt
-  13 Forholdene er ualmindelige dårlige både for patienter og personale. Personalet virker meget stresset. Dårligt
-  14 Ved kontrolbesøget fik jeg udmærket information og undersøgelse hos udenlandsk lægen. Godt
-  15 De gjorde det rigtig godt. Fem stjerner. Virkelig godt
-  17 Alle operationer er forløbet godt og informationen lige før og efter operationen var rigtig god. Dårligt
-  18 Synes alt i alt, det har været en god "oplevelse". Søde sygeplejersker - behagelige læger. Måske en bedre mundtlig information omkring gener efter operation. :-)
-  19 Jeg har fået en fantastisk god, effektiv og hurtig behandling. Jeg har fået en fin hørelse igen og er meget tilfreds med hele forløbet. Virkelig godt
-  20 Var meget overladt til mig selv, da jeg kom op i hvilerummet. Jeg havde det dårligt og kastede meget op. Men måske var der bare meget travlt lige den dag. Ellers var alle meget søde. Godt
-  26 Den behandlende overlæge er sandsynligvis uden skyld i bureaukratiet i forbindelse med behandlingsforløbet. Virkede forstående og interesseret. Godt
-  27 At man ikke indkalder til undersøgelse, før man er klar til at modtage patienter. Oplevede at blive indkaldt om morgenen, og den første ½ time brugte personalet til at snakke/drikke kaffe, inden man kaldte ind. Godt
-  28 Der kunne godt laves et mere venligt venteværelse. Det nu er lille og meget rodet. Det giver en urolig stemning. Godt
-  29 Den samme læge og sygeplejerske ved alle besøg, kanon godt! Godt
-  31 Man burde nok tage hensyn til, om det er børn, man skal behandle. Den tid, man skulle møde fastende, holdt ikke - han [barnet] kom først til over fem timer efter! Intet svar
-  32 Det ville være rart at kende den anslåede ventetid. Virkelig godt
-  33 Nogle af samtalerne kunne godt klares pr. telefon. Godt
-  34 En helt igennem kærlig og professionel hjælp. Virkelig godt
-  36 Bedre ventefaciliteter for halsambulatoriet. Personalet er gennemgående meget venlige og virker kompetente. En dejlig, rolig atmosfære, når man kommer på operationsgangen til operation og et venligt, roligt personale. Godt
-  38 Flinkt personale... MEN der manglede i den grad information om de prøver, der blev taget. Man fik først svar efter MANGE opringninger og mange lagte telefonbeskeder! Og svaret kunne ikke overføres til egen læge, så jeg kunne kontakte dem for at få svar og se, om det hele var, som det skulle være! Der skal være en forståelse for, at man selvfølgelig skal have svar, når prøverne er kommet, og man skal ikke ligge og ringe 1000 gange for at få dette (over flere uger)! Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|------|
|  | 39 | Personlig, god, venlig, omsorgsfuld behandling. | Godt |
|  | 45 | Dårlige parkeringsforhold. | Godt |






Øre-, Næse- og Halsambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Kategorien "over 60 minutter" giver kun et dårligt billede af, hvor længe mange venter. Ventede f.eks. fra formiddag til aften første dag, jeg var på H-ambulatoriet! Ingen havde styr på, hvad andre personer eller afdelinger gjorde i forhold til mig. Da jeg kom til lægen, kom det som en overraskelse for ham, at jeg ikke vidste, hvad jeg fejlede (kræft), eller hvad der nu skulle ske. Han lovede desuden operation indenfor nogle uger, hvilket ikke holdt, og det måtte jeg og mine pårørende selv ringe at finde ud af de kommende dage.	Virkelig dårligt
4	Skulle møde om formiddagen. Blev ringet op for at møde fem kvarter tidligere i stedet, for en elev skulle se på mig. Vi tog begge to en fridag og var der til tiden. Men, men vi blev "glemt" en time, indtil de pludselig sagde: "Hov, er I allerede kommet?". Der skal lige siges her, at jeg havde meldt vores ankomst.	Virkelig dårligt
5	Det var svært at finde ud af, hvor ambulatoriet lå, hvis det ikke var fordi, jeg fik hjælp af en besøgende på en gang. Jeg havde forvildet mig ovenpå. I selve "receptionen" var der en venlig stemning, men samtidig kunne man fornemme, at der blev gået meget frem og tilbage på gangene og sygeplejersker, der var lettere stresset. Her var blandt andet en sygeplejerske, der flere gange undskyldte overfor en anden patient i venteværelset over den lange ventetid.	Godt
7	Ventetiden skyldtes en sygemeldt læge.	Godt
9	Jeg var på ambulatoriet to gange. Første gang var der ingen ventetid, jeg blev hurtigt afhentet. Den lange ventetid forekom ved næste besøg og skyldtes to ting. Dels at jeg var blevet indkaldt på en forkert dag, dels at afdelingen var hårdt ramt af sygdom. Jeg synes derfor ikke, at nogen kan lastes for ventetiden.	Virkelig godt
12	Jeg har været godt tilfreds med sygeplejersker og læger. De har været søde, rare og dygtige.	Virkelig godt
13	Der er altid mange mennesker i venteværelset, meget uro. Henvender man sig ikke selv til personalet, får man ikke besked om ventetid eller længde.	Dårligt
16	Ambulatoriet virker hektisk.	Godt
17	Forløbet var ikke i orden, og undersøgelsen kom kun i stand pga. min mors ihærdighed: Jeg henvises fra egen speciallæge, og et par uger efter ringer vi til hospitalet, da vi ikke har hørt fra dem. Hospitalet siger, de ikke har modtaget noget på trods af, at jeg ved, at min speciallæge har sendt det af sted. Får min speciallæge til at faxe det samme dag.	Dårligt
21	Jeg ventede over to timer første gang, og ca. 20 minutter sidste gang.	Virkelig godt
22	Vi fik en henvisning fra egen øre-næse-halslæge, der fortalte vi ville blive ringet op af ambulatoriet. Vi ringede selv derind, da vi ikke hørte noget de første timer. Ambulatoriet kendte ikke til os, og vi ville blive ringet op senere. Kort tid efter blev vi ringet op vedrørende en tid i ambulatoriet. Dejligt vi	Godt

Bilag 5

fik den første åbningsdag.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 23 | Pga. flytning af afdelingen fra første til en anden etage var der ikke nogen rigtig ventesal, blot stole på en gang. | Dårligt |
|  | 24 | Ventede to timer fra vi skulle møde, til vi blev kaldt ind. | Virkelig dårligt |
|  | 35 | Syntes altid, at min søn er blevet behandlet godt på ambulatoriet. Vi er kommet der jævnlige igennem næsten tre år. Han kom ind til tiden - også på første besøg. Han skulle akut opereres inden undersøgelsen var færdig... Ug+ til dem fra os. | Virkelig godt |
|  | 36 | Venteværelset er blevet væsentligt dårligere efter, at afdelingen er blevet delt. Halsambulatoriet er flyttet på tredje sal på Århus Kommunehospital, og det er ikke det bedste, der er sket - tværtimod! Det er et ret intetsigende og kedeligt venteareal - det er en gennemgående gang! | Godt |
|  | 39 | Der var ombygning af venteværelset. Forholdene var bare så dårlige. For småt til så mange patienter. | Godt |

Øre-, Næse- og Halsambulatoriet










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
1	Var ikke informeret om, at jeg tidligere var opereret.	Godt
2	Blev helt glemt 3 gange.	Virkelig dårligt
4	Dårlig planlægning.	Virkelig dårligt
7	Operation ikke med tilfredsstillende resultat.	Godt
8	En enkelt kunne ikke umiddelbart se, at jeg havde en tid den pågældende dag. Men til sidst fandt de mig i systemet.	Godt
9	Indkaldt en forkert dag.	Virkelig godt
10	Uklarhed om bestilling af tid hos klinisk foto. Hvem gør hvad og hvornår?	Godt
13	Stå med indkaldelsesseddel uden at være registreret.	Dårligt
17	1) Papirer fra speciallægen bortkommet. 2) Min mor skulle have styr på detaljerne vedr. sygdomsforløbet op til operationen samt tidligere sygdomsforløb, da hospitalet ikke havde dette. Min mor håber virkelig på, at den elektroniske patientjournal engang kommer til at fungere, da folk, der ikke har overskud til selv at følge op på alle tingene og rykke for svar m.m., let kan komme til at opleve at blive væk i systemet samt deres sygdomsforløb vil måske ikke være kendt ordentligt pga., at papirer bliver væk (eller hvad der nu sker....).	Dårligt
23	Usikker læge ved første undersøgelse.	Dårligt
24	Fejl fra skadestuen.	Virkelig dårligt
25	I et tilfælde vidste de ikke, hvorfor vi kom, selvom en læge på en anden afdeling havde konsulteret dem dagen i forvejen, og det var blevet aftalt, at vi skulle komme til undersøgelse. I et andet tilfælde var der, ved et senere besøg, overhovedet ingen registrering af vores forrige besøg, og hvad der var aftalt/planlagt.	Godt
30	Svar på blodprøver ikke rekvireret.	Godt
40	Samtale/info med narkosen.	Godt
42	Forkert dato til operation.	Godt

Øre-, Næse- og Halsambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Oplevede tre gange, at personalet havde glemt, hvem jeg var/hvorfor jeg sad i ambulatoriet/hvad jeg i det hele taget lavede på ambulatoriet. Den ene gang blev mine pårørende og jeg endda på det strengeste bedt om at gå igen, fordi jeg for anden gang var "blevet væk" fra deres liste... Oplevede en anden gang at være kørt til Århus og sidde at vente i to timer og 45 minutter for så at få at vide, at den læge, jeg skulle tale med, ikke var der i dag, så jeg måtte gerne køre hjem igen...! Det er blot de værste eksempler. Der var flere ting. I alt havde ingen af os prøvet noget lignende. Vi var rystede!	Virkelig dårligt
4	Ingen vidste hvad den anden lavede, og jeg blev sendt hjem uden videre resultat.	Virkelig dårligt
6	Havde en betændt talgknop, der skulle fjernes på halsen. Startede på skadestuen, dernæst ultralyd, tilbage på skadestuen. Dernæst hals og øreambulatoriet. Det tog ca. seks timer. Jeg kunne have startet på øre og halsambulatoriet, det ville have sparet en del, men min journal fulgte fint med.	Godt
13	Efter indkaldelse til undersøgelse og efter scanning modtog jeg indkaldelse for at få svar ca. 14 dage efter. Da jeg indfandt mig på datoen, havde de ikke modtaget svar fra scanning endnu. Så jeg måtte have en ny tid ugen efter. "Spild af både deres og min tid".	Dårligt
16	Lægerne var meget forskellige, ift. hvordan de brugte et redskab til op i næsen for at se skjoldbruskkirtlen - et kamera. Et gammelt venteværelse.	Godt
17	Ved første operation var ventetiden ½ år. I dette ½ år var jeg syg flere gange pga. manglende operation. Ved anden operation kunne jeg vælge at blive visiteret til et privathospital, hvilket vi med glæde tog imod, så ventetiden ikke blev for lang. Imidlertid skete der en fejl på visitationskontoret, og visitationen blev kun til noget pga., vi selv tog fat i kontoret. Ved tredje operation blev henvisningen væk, og kun fordi vi selv opdagede dette, fik vi en tid på ambulatoriet. Ambulatoriet havde ikke styr på mit sygdomsforløb, men vi havde heldigvis taget en kopi af alle tidligere undersøgelser og operationer, så de fik de rigtige informationer. Vi fik at vide, at der ikke længere var mulighed for at blive visiteret til et privathospital, og at vi skulle forvente, at der ville gå ½ år inden, jeg kunne blive opereret på trods af, at de to tidligere operationer viste, at min sygdom forværredes. Da vi et stykke tid efter ambulatoriebesøget endnu ikke havde modtaget et brev om operationstidspunkt, ringer vi til bookingkontoret, der finder ud af, at journalen slet ikke er skrevet endnu... Heldigvis ender det med, at jeg får en afbudstid og kommer til meget hurtigt. Jeg får dog ingen oplysninger om fastetidspunkt, hvornår plasteret skal sættes på etc., og kun fordi vi har været igennem forløbet før og derfor ringer for at få de manglende oplysninger, får vi de informationer, der gør, at operation kommer til at gå som planlagt.	Dårligt
23	Skulle komme igen ugen efter, da prøven ikke var lykkedes godt nok. Næste uge var det en anden og mere erfaren læge. Jeg fik lovning på skriftlig besked både til egen læge og mig selv. Efter lang tids venten måtte egen læge rykke for svar. Hun fik besked, jeg gjorde ikke.	Dårligt







-  26 Det er en jungle at komme igennem undersøgelser/behandlinger, som kun ressourcestærke kan klare: Lang ventetid før undersøgelse, lang ventetid før scanning, som ender med at være et fremmed sted (privatklinik), lang ventetid før visitation til behandling osv. Mange undskyldninger og bortforklaringer ved opringning såsom påskeferie osv. Godt
-  29 Der var ikke styr på bestilling af fototider, en ting, der betød meget for mig, med før/efter billeder. Men jeg har fået de billeder, jeg gerne ville have. Godt
-  33 Første undersøgelse konkluderede: Denne knude er af en sådan beskaffenhed, at den bare skal fjernes. Næste gang jeg kom, var der modsat opfattelse, min journal var da ved den lejlighed bortkommet, men alligevel blev der lagt op til, at det var min beslutning at få knuden fjernet. En tredje læge mente bestemt, at jeg havde ret i at få knuden væk. Nu er den væk, og det har jeg det godt med. Godt
-  36 Jeg manglede en samtale med en talepædagog FØR min operation på stemmebånd! Talepædagog anbefaler stemmehvile i 2 uger, hvis man bruger stemmen meget og lægen siger kun 1 uge. Jeg mener, at de to faggrupper burde arbejde mere sammen når det er stemmebåndsoperationer, der er tale om. Godt
-  37 Forkerte telefonnumre på tryk. Kunne ikke få kontakt til afdeling efter operation. Virkelig godt
-  38 Efter besøg i én afdeling skulle der tages blodprøver i anden afdeling. Min datter havde fået "trylleplaster" på, som så gjorde, at der blev lang ventetid ved blodprøvetagningen. Dette havde noget at gøre med, når man tog plastret af, skulle der gå et stykke tid, inden der måtte tages blodprøver. Denne information ville jeg meget gerne have haft. Altså føler jeg en mangel på en generel information. En information, der kun strækker sig ud over forløbet i den enkelte afdeling. Én afdeling skal fortælle mere om, hvad der skal ske i næste afdeling, hvis man skal videre til et andet sted på hospitalet. Den røde tråd manglede. Godt
-  39 Har overordnet været tilfreds. Men har mødt en fuldstændig inkompetent læge, der ville få alle tal til at fremstå negativt! Har pt. set bort fra denne ubehagelige oplevelse. Godt
-  41 Der var meget ringe kontakt mellem audiologisk afdeling og øre-næse-hals. Journalen blev væk, og da audiologisk henviste patienten til øre-næse-hals afdelingen, glemte de at læse journalen og vidste ikke, at vi allerede havde været på privathospital (fri sygehusvalg). Men da patienten så kom i behandling, og al det administrative rod var bragt i orden, fik vi super behandling på operationsdagen. Dygtig læge og skønne sygeplejersker samt sosu-assistenten. Godt
-  42 Jeg blev sat til operation og ventede på brev. Så ringede jeg, men blev holdt hen med, at de ville sende et brev, men det trak meget ud. Meget belastende psykisk, da jeg havde mange ting at forholde mig til. Godt

Øre-, Næse- og Halsambulatoriet**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	2 Var bl.a. tilsagt at møde i H-ambulatoriet på patologisk undersøgelse, hvor jeg selv og pårørende var kørt i bil fra Vejle til Århus. Skulle være der kl. 14. Blev ringet op, da vi var nået til det sydlige Århus, at det var aflyst og udsat fem dage! Det viste sig, svarene var klar, men at en læge lige sad i møde et par timer. At man bare ren rutinemæssigt aflyser og flytter et så nervepirrende møde så sent, og bare fordi der lige vil gå et par timer, før svaret er helt godkendt, vidner om grænseløs systemtænkning og er helt uacceptabelt!	Virkelig dårligt
✎	8 Jeg skulle på et tidspunkt selv aftale tid med min læge til en behandling. Hospitalet skulle informere lægen om behandlingen. Det var der koks med, da jeg skulle have fat i læge og hospital i flere omgange, fordi lægen ikke havde fået besked.	Godt
✎	14 Egen læge er ikke indblandet. Ved første besøg fik jeg uden yderligere kommentar besked på, at jeg kunne regne med at forblive døv eller have nedsat hørelse på det ene øre. Det var ikke muligt senere at komme i kontakt med pågældende overlæge.	Godt
✎	30 Det ville være rart med kommunikation og fælles retningslinjer mellem Øre-næse-halsambulatoriets læger og speciallæge. Ambulatoriets læge "anbefalede", at vi ikke lader patienten undersøge (biopsi), hvilket speciallæge er meget uforstående overfor, for det er ikke almindelige retningslinjer ved denne tilstand, som har stået på i mere end et år. Vi føler, at det er op til os at tage beslutningen og føler os ikke kompetente til at tage den beslutning.	Godt
✎	33 Måske har jeg bare glemt, hvordan sårhelingen foregår. Det ville være en god idé at få det med i informationen efter operationen.	Godt
✎	36 Jeg synes, at det er synd, at halsambulatoriet er skilt fra. Området og behandlingen virker anderledes og ikke så god som da alle var sammen. Venterum og undersøgelse virker mere "flagrende" end før. Venterum er en gang! Jeg har følt mig utryk pga. min diagnose.	Godt
✎	38 Jeg ringede utrolig mange gange til ambulatoriet for at få svar på blodprøverne. Jeg fik at vide af sekretæren, at alle prøvesvar var kommet, men de måtte ikke informere mig om svar. Så de ville få en læge til at ringe til mig. Det krævede MANGE opringninger fra mig og mange dage, inden der endelig var en læge, der ringede tilbage! Det synes jeg var en utrolig dårlig oplevelse! Og meget dårlig opfølgning/behandling fra ambulatoriets side!	Godt
✎	43 Midt i behandlingen bliver jeg henvist til en scanning (kan kun forgå i Århus). Det tog tre måneder, inden der var en tid - selve scanningen tog maks. fem minutter.	Godt
✎	44 Der er gået tre måneder siden første scanning, og jeg har stadig ikke fået besked. Jeg har forhørt mig seks forskellige steder i Århus nu. Er i kontakt med Gentofte. Nu får jeg jo nok snart svar.	Intet svar







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
	2	Rigtig god koordinering med andre afdelinger. Det er tryghedsskabende, at der bliver fulgt op på undersøgelsen.	Godt
	3	Mindre ventetid.	Dårligt
	4	Burde sørge for, at patienten har sagsrapport i hans hjemkommune i stedet for, man får skæld ud. Jeg kan jo ikke gøre for, der ingen sager er i Odder.	Intet svar
	7	Informere bedre om forsinkelser. Lave ventetiden mere behagelig. F.eks. frisk kaffe/te, aviser, tv-video til børnene. Lave venterummet opdelt til børn og voksne. Her blev anvendt udslidt venterum skønnet ca. 25 kvm. med lige så mange ventende patienter. Årgamle ugeblade. Tomme kaffekander etc.	Dårligt
	8	Nogle rigtig behagelige ansatte.	Godt
	9	Mine oplevelser overgik langt mine forventninger.	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	Brevet, vi modtog om mødetid, gjorde opmærksom på ventetid.	Godt
	2	Afdelingen var præget af flytterod.	Godt
	4	Burde spørge, hvor man har været indlagt sidst. Vidste ikke, jeg havde skinne i benet.	Intet svar
	6	Har været i ambulatoriet rigtig mange gange, og der er oftest for lang ventetid.	Godt
	7	Kaos og venterummet overfyldt, så man måtte kravle over hinanden. Gammelt og udslidt inventar. Rodet venterum.	Dårligt
	9	Ventetiden var lang og venteværelset lille, overfyldt og dårligt udluftet, men jeg har FULD FORSTÅELSE for, at der kan opstå ventetid i et ambulatorium. En dag er det måske MIN behandling, der trækker ud. Det er ok. Jeg fornemmede, at personalet var i gang hele tiden.	Godt





Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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
	4	Ingen suger i Odder ikke min skyld.	Intet svar
	7	Operationen lykkedes ikke. Efterfølgende ønskede vi at tale med opererende læge. Der blev givet besked til denne, men lægen kontaktede os ikke, hverken telefonisk eller skriftligt.	Dårligt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 Blev bebrejdet, at jeg kom og ville suges. Odder havde ikke noget sugeapparat. Læge troede, hun ejede det hele.	Intet svar
	5 God og kompetent behandling ved undersøgelse og operation men utilfredsstillende med den lange ventetid i ambulatoriet og ringe kommunikation om forventet ventetid.	Godt
	7 1. Der var over to års ventetid fra forundersøgelse til operation. 2. Det er utilfredsstillende, at én læge forestår forundersøgelsen, en anden læge forestår operationen og til sidst en helt tredje læge forestår efterundersøgelsen. Således tre forskellige læger for at klare en (mislykket) operation.	Dårligt
	9 Kompetent og tilfredsstillende behandling. Rolig og saglig information. Venlighed og humor.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7 Selv om man er tilsagt til bestemt tid, så holdes denne tid ikke. Man skal alligevel vente i lang tid.	Dårligt

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.