

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Øjenafdelingen, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

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	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	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:	396
Besvarelser fra afdelingens patienter:	248
Afdelingens svarprocent:	63%

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).

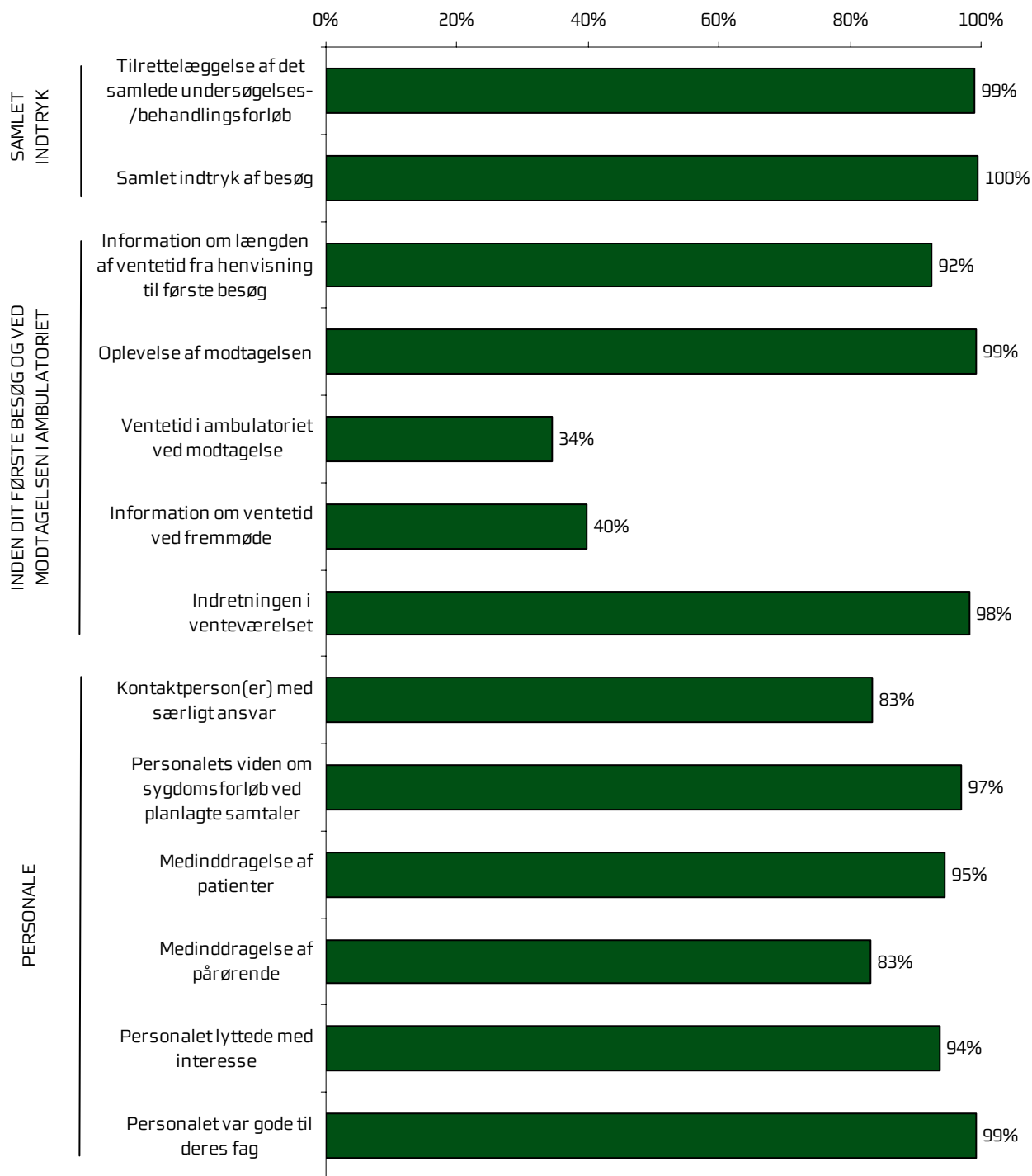
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

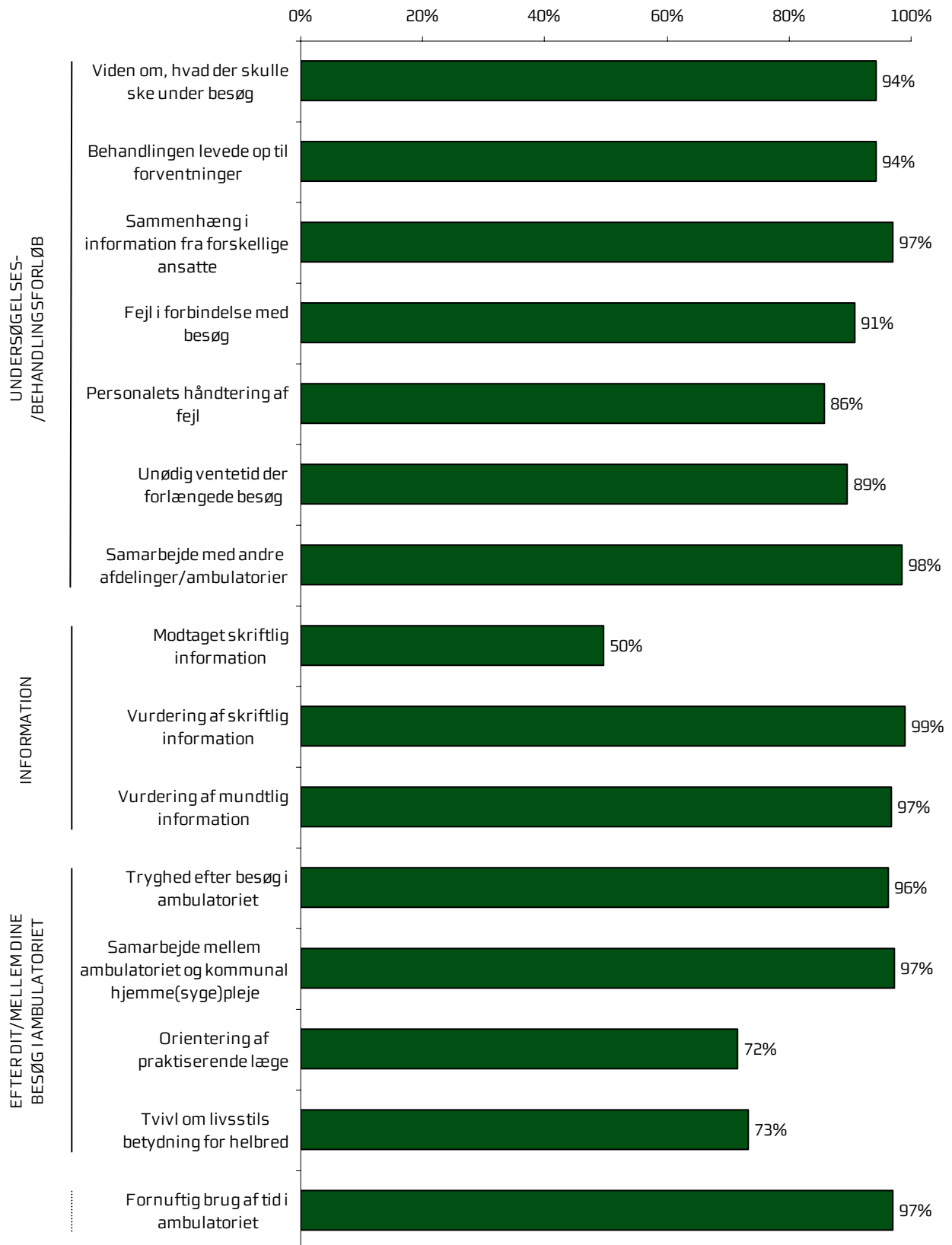
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

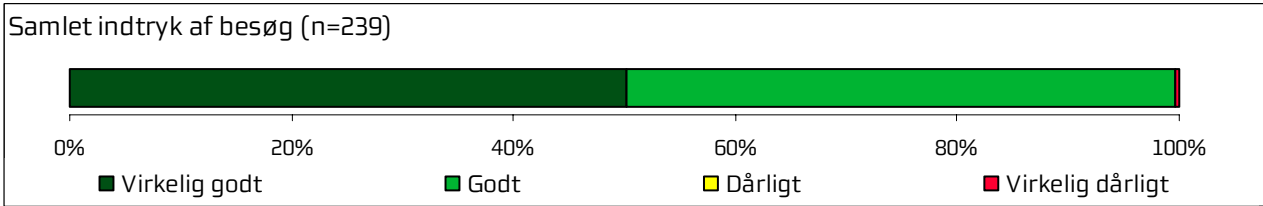
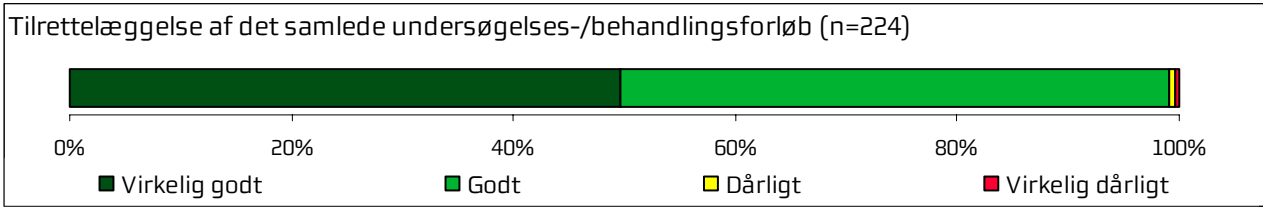
Tilfældige forskelle?

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.

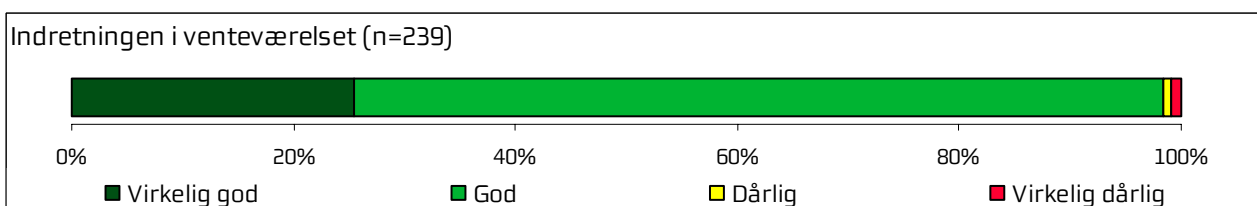
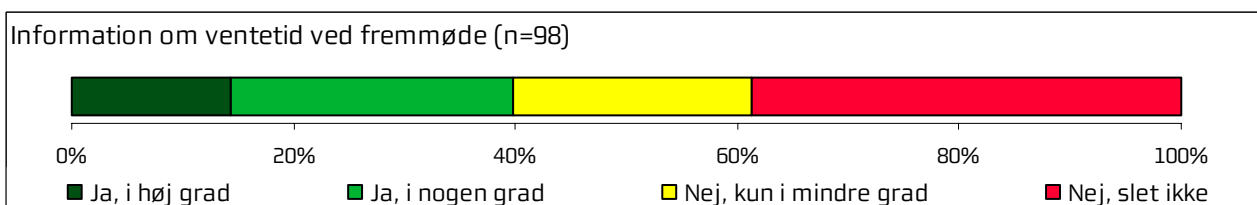
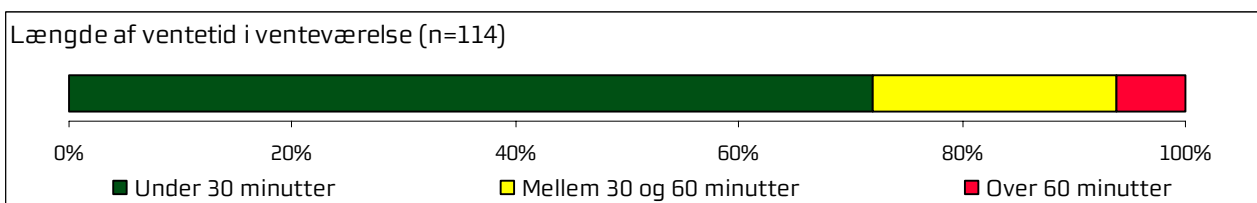
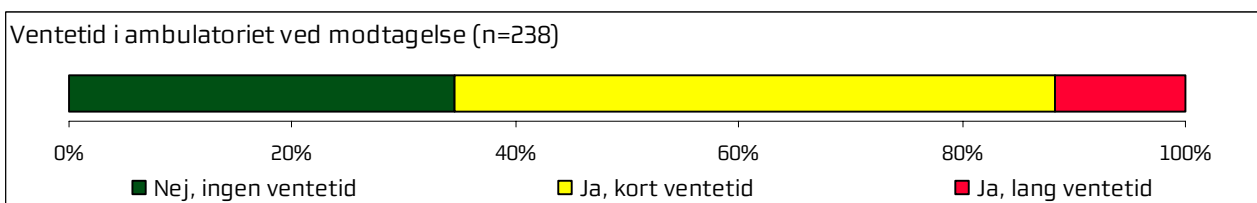
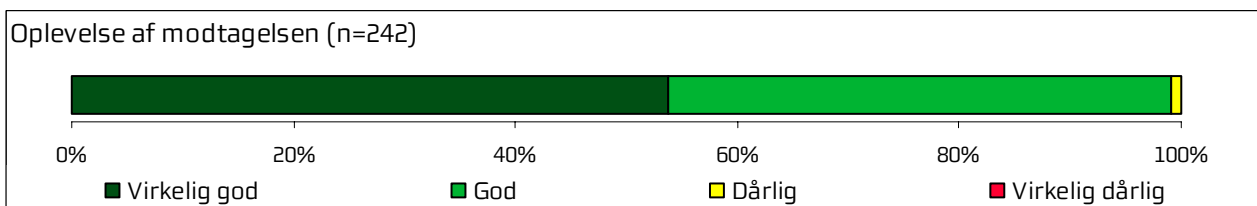
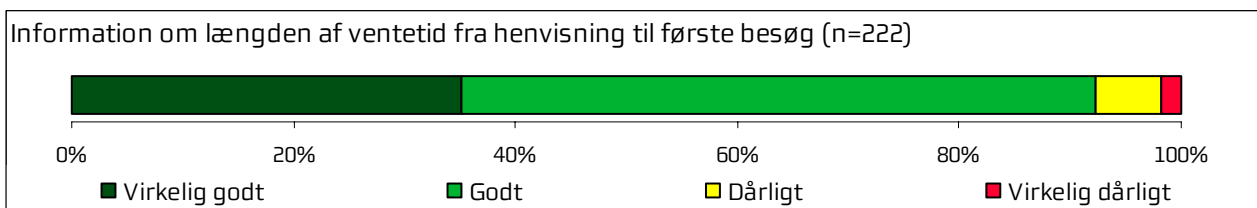
4.1 Samlet indtryk



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?	99%	-	-	99%	93%*	96%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100%	-	-	99%	94%*	97%*

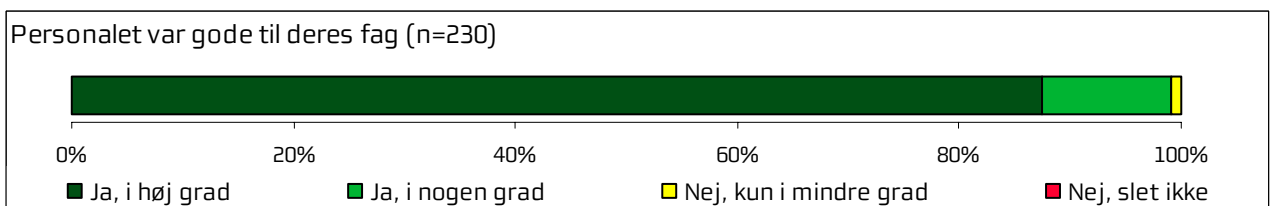
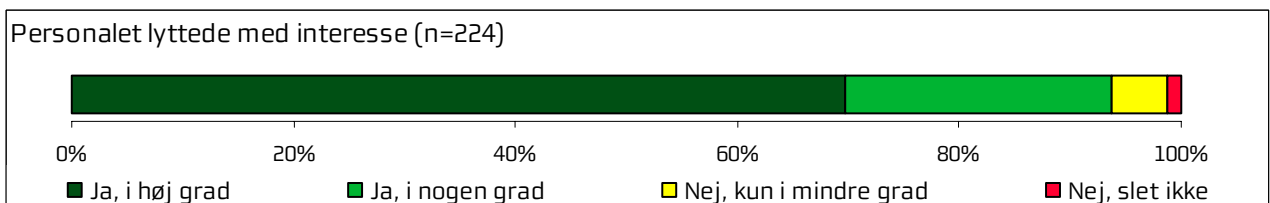
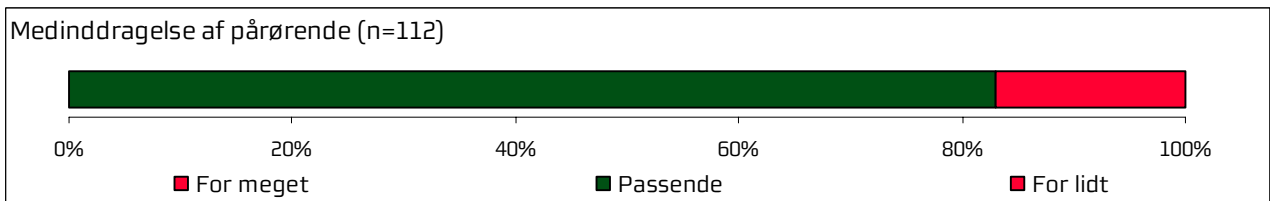
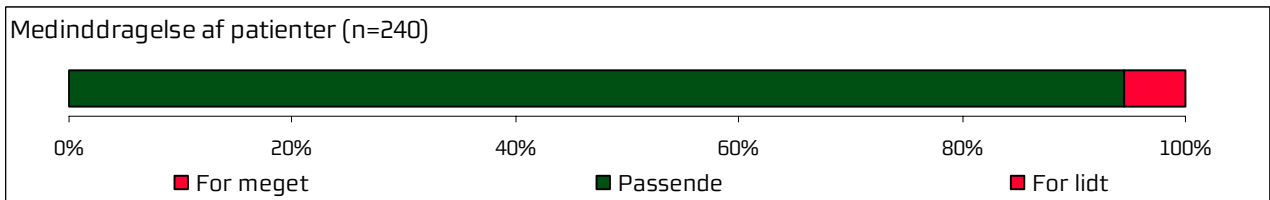
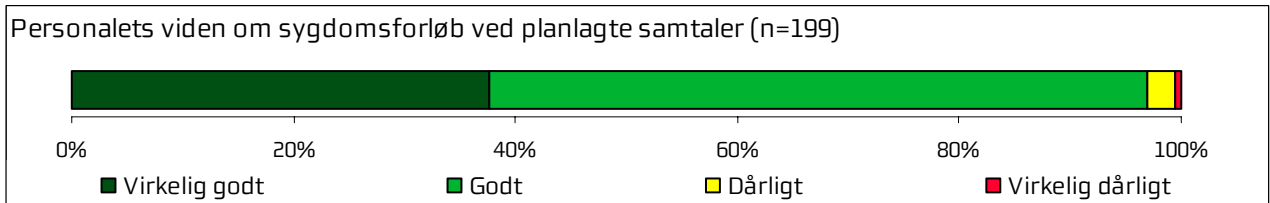
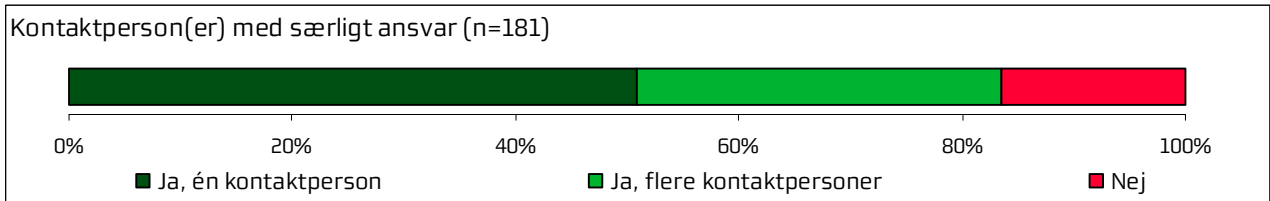
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	96%	85%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	94%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	34%	-	-	45%*	23%*	34%
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?	40%	-	-	49%	29%	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	98%	-	-	94%*	70%*	87%*

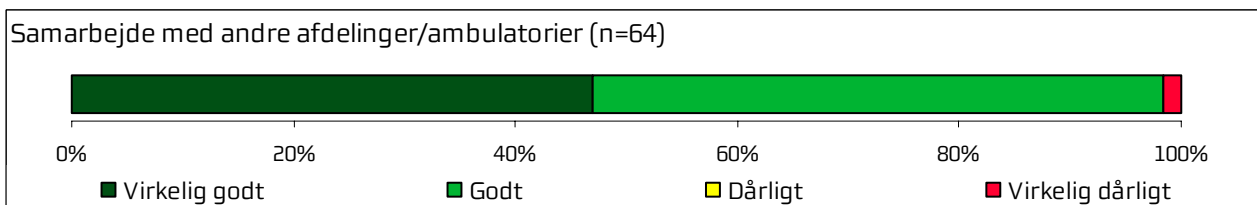
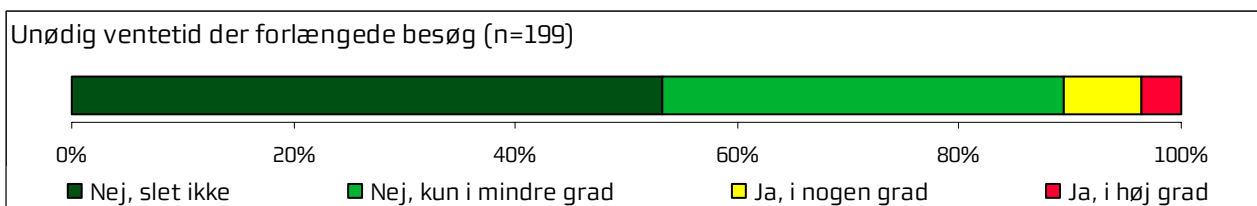
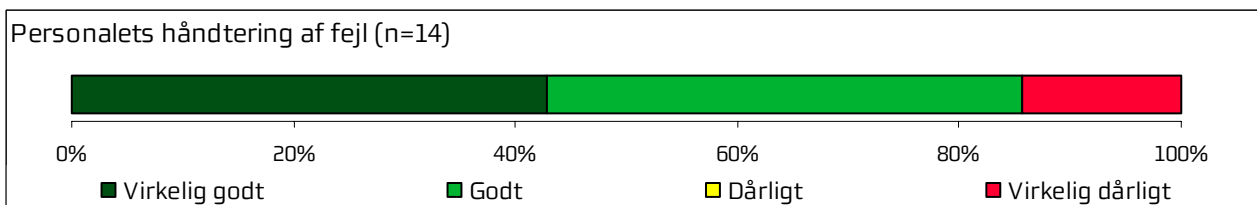
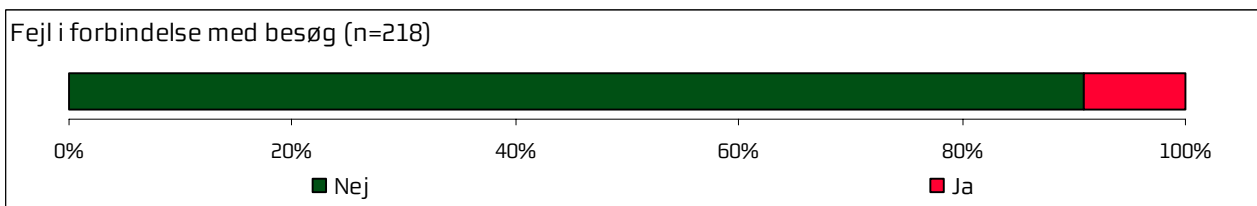
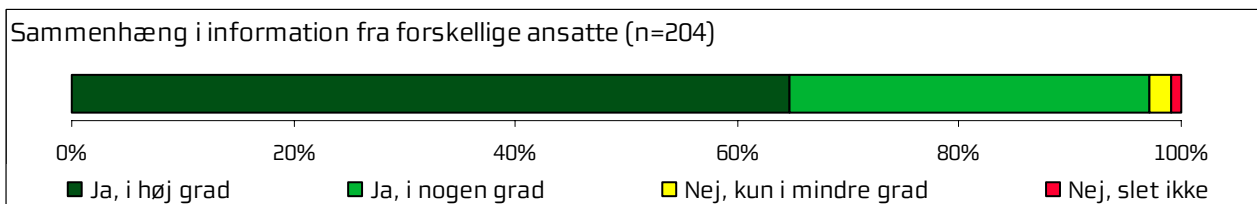
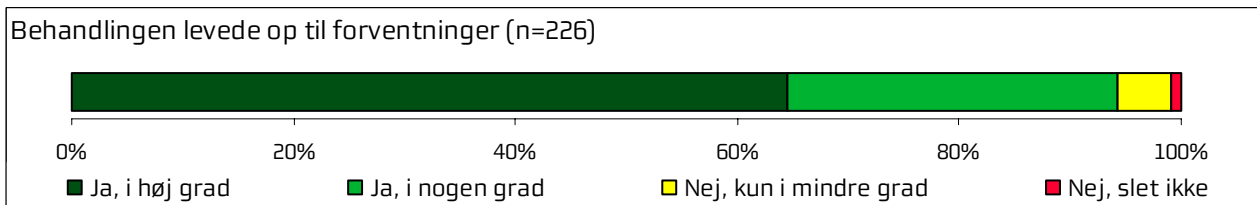
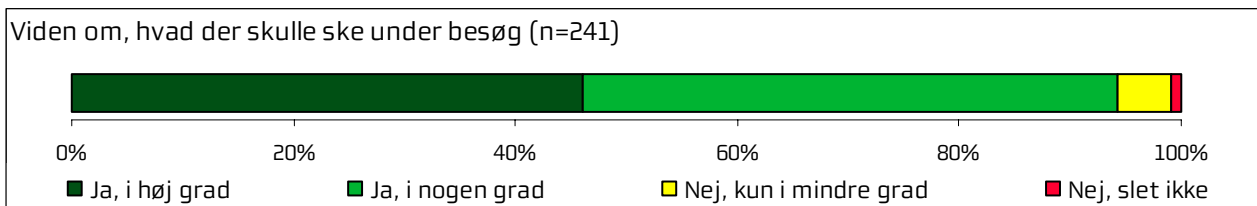
4.3 Personale



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?	83%	-	-	95%*	75%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97%	-	-	98%	89%*	93%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	96%	84%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83%	-	-	94%*	79%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	98%*	91%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	94%*	98%

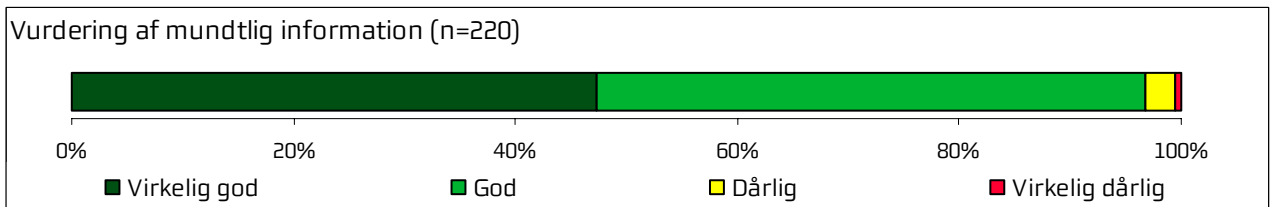
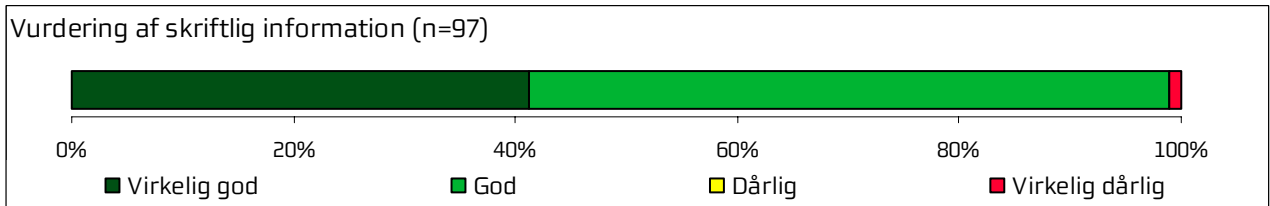
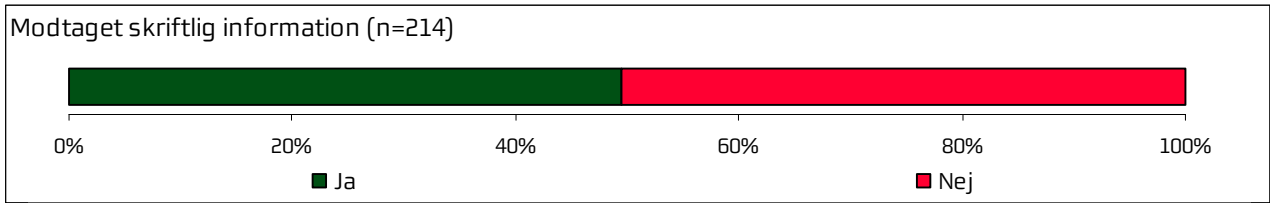
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	94%	-	-	94%	78%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	97%	86%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97%	-	-	97%	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	98%*	84%*	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86%	-	-	94%	58%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89%	-	-	96%*	83%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98%	-	-	97%	85%*	93%

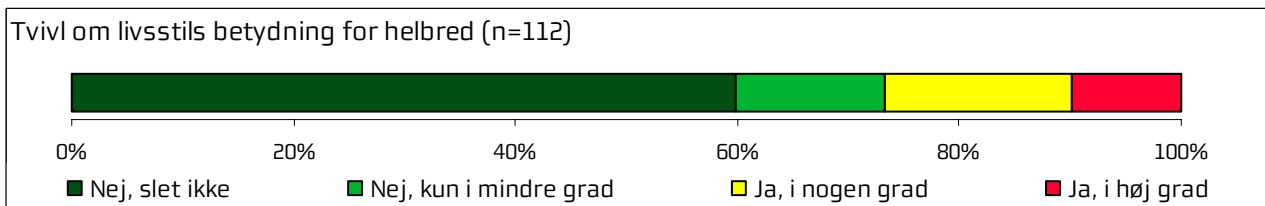
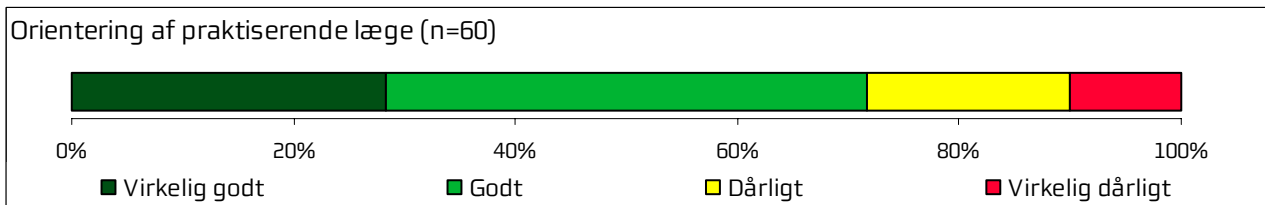
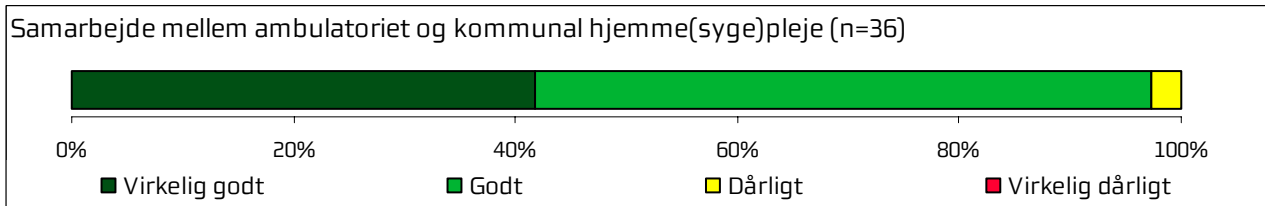
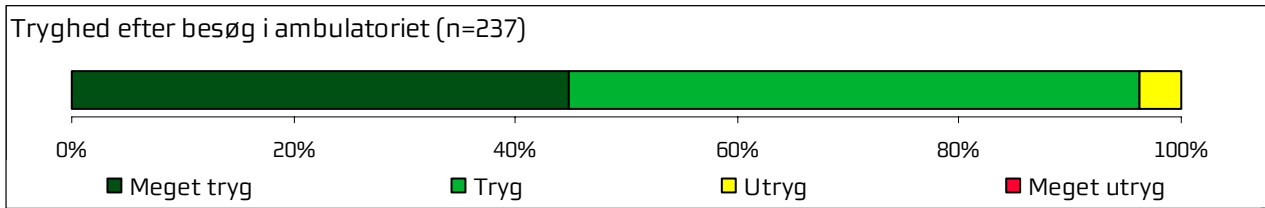
4.5 Information



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?	50%	-	-	71%*	48%	60%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	93%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	88%*	96%

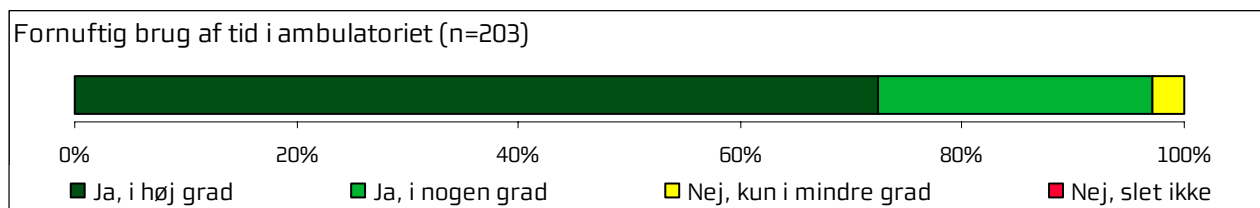
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	96%	-	-	97%	89%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97%	-	-	100%	82%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	72%	-	-	92%*	69%	86%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73%	-	-	87%*	67%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	92%*	96%

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 besvarelsene 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 ambulans 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
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Lebetnr.: >>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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbetr.: >>lobtr<<

INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 25					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

26. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
29. 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 <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> 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"/>
32. 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"/>	
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) 63 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)		248	396
Køn	Mand	45%	45%
	Kvinde	55%	55%
Alder	0-19 år	2%	5%
	20-39 år	2%	5%
	40-59 år	11%	14%
	60-79 år	59%	52%
	80 år eller derover	26%	25%

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		248	100
Alder	0-19	4	2%
	20-39	6	2%
	40-59	28	11%
	60-79	146	59%
	80-	64	26%
Køn	Mand	112	45%
	Kvinde	136	55%
Skema udfyldt af	Patienten	215	90%
	Pårørende	24	10%
Modersmål	Dansk	239	98%
	Ikke dansk	5	2%
Diagnose	DH259/KCJE20	59	24%
	DH353/KCKD05	74	30%
	Øvrige	115	46%
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	248	100%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		50	50	0	0	224	16	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	33	67	0	0	6	0	
	40-59	56	44	0	0	27	1	
	60-79	52	47	1	1	133	9	
	80-	44	56	0	0	55	6	
Køn	Mand	49	50	1	0	101	7	
	Kvinde	50	49	0	1	123	9	
Skema udfyldt af	Patienten	51	48	1	1	199	13	
	Pårørende	35	65	0	0	20	3	
Modersmål	Dansk	50	50	0	0	218	15	
	Ikke dansk	50	50	0	0	4	1	
Diagnose	DH259/KCJE20	50	50	0	0	54	3	
	DH353/KCKD05	45	55	0	0	67	5	
	Øvrige	52	46	1	1	103	8	
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	50	50	0	0	224	16	

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		50	49	0	0	239
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	17	83	0	0	6
	40-59	57	43	0	0	28
	60-79	53	46	0	1	142
	80-	45	55	0	0	60
Køn	Mand	48	52	0	0	109
	Kvinde	52	47	0	1	130
Skema udfyldt af	Patienten	51	48	0	0	210
	Pårørende	41	59	0	0	22
Modersmål	Dansk	50	49	0	0	232
	Ikke dansk	40	60	0	0	5
Diagnose	DH259/KCJE20	54	46	0	0	57
	DH353/KCKD05	46	54	0	0	71
	Øvrige	50	49	0	1	111
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	50	49	0	0	239

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		35	57	6	2	222	16	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	0	50	50	0	4	2	
	40-59	42	42	8	8	24	3	
	60-79	35	59	5	1	134	8	
	80-	36	59	4	2	56	3	
Køn	Mand	36	52	9	3	101	8	
	Kvinde	35	61	3	1	121	8	
Skema udfyldt af	Patienten	35	58	6	1	193	13	
	Pårørende	36	55	5	5	22	2	
Modersmål	Dansk	34	58	6	2	215	15	
	Ikke dansk	50	50	0	0	4	1	
Diagnose	DH259/KCJE20	28	62	6	4	53	4	
	DH353/KCKD05	39	59	1	1	70	2	
	Øvrige	36	54	9	1	99	10	
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	35	57	6	2	222	16	

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		54	45	1	0	242	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	17	83	0	0	6	0	
	40-59	57	43	0	0	28	0	
	60-79	56	44	1	0	142	1	
	80-	52	47	2	0	62	0	
Køn	Mand	51	49	0	0	109	0	
	Kvinde	56	43	2	0	133	1	
Skema udfyldt af	Patienten	54	46	0	0	210	1	
	Pårørende	58	38	4	0	24	0	
Modersmål	Dansk	54	45	1	0	234	1	
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	
Diagnose	DH259/KCJE20	59	41	0	0	59	0	
	DH353/KCKD05	51	47	3	0	73	0	
	Øvrige	53	47	0	0	110	1	
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	54	45	1	0	242	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		34	54	12	238	5
Alder	0-19	-	-	-	4	0
	20-39	17	33	50	6	0
	40-59	33	52	15	27	0
	60-79	34	55	11	140	4
	80-	39	54	7	61	1
Køn	Mand	33	52	15	108	2
	Kvinde	35	55	9	130	3
Skema udfyldt af	Patienten	36	51	13	206	4
	Pårørende	26	70	4	23	1
Modersmål	Dansk	35	53	12	230	5
	Ikke dansk	40	40	20	5	0
Diagnose	DH259/KCJE20	45	43	13	56	2
	DH353/KCKD05	38	59	3	73	0
	Øvrige	27	56	17	109	3
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	34	54	12	238	5

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		72	22	6	114	3
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	40	40	20	5	0
	40-59	71	24	6	17	0
	60-79	73	19	8	64	2
	80-	76	24	0	25	1
Køn	Mand	66	26	8	53	1
	Kvinde	77	18	5	61	2
Skema udfyldt af	Patienten	71	22	7	97	1
	Pårørende	83	17	0	12	2
Modersmål	Dansk	72	22	6	110	2
	Ikke dansk	-	-	-	2	1
Diagnose	DH259/KCJE20	68	26	5	19	1
	DH353/KCKD05	84	12	4	25	2
	Øvrige	69	24	7	70	0
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	72	22	6	114	3

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		14	26	21	39	98	16
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1
	20-39	0	0	75	25	4	1
	40-59	28	0	28	44	18	0
	60-79	12	35	18	35	57	9
	80-	12	18	18	53	17	5
Køn	Mand	17	19	27	37	52	2
	Kvinde	11	33	15	41	46	14
Skema udfyldt af	Patienten	16	24	22	39	83	12
	Pårørende	10	50	10	30	10	4
Modersmål	Dansk	14	27	21	38	94	16
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose	DH259/KCJE20	33	22	22	22	18	3
	DH353/KCKD05	14	27	14	45	22	4
	Øvrige	9	26	24	41	58	9
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	14	26	21	39	98	16

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		26	73	1	1	239	4	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	0	100	0	0	6	0	
	40-59	29	68	4	0	28	0	
	60-79	27	71	1	1	139	3	
	80-	26	74	0	0	62	1	
Køn	Mand	21	78	1	0	108	0	
	Kvinde	29	69	1	2	131	4	
Skema udfyldt af	Patienten	26	73	0	1	206	4	
	Pårørende	25	75	0	0	24	0	
Modersmål	Dansk	24	74	1	1	230	4	
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	
Diagnose	DH259/KCJE20	25	75	0	0	57	2	
	DH353/KCKD05	29	70	1	0	73	0	
	Øvrige	24	73	1	2	109	2	
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	26	73	1	1	239	4	

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		51	33	17	181
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	-	-	-	4
	40-59	57	26	17	23
	60-79	50	33	17	106
	80-	49	34	17	47
Køn	Mand	48	32	20	85
	Kvinde	53	33	14	96
Skema udfyldt af	Patienten	51	34	15	156
	Pårørende	50	33	17	18
Modersmål	Dansk	52	33	16	174
	Ikke dansk	-	-	-	4
Diagnose	DH259/KCJE20	69	21	10	42
	DH353/KCKD05	35	49	16	63
	Øvrige	54	25	21	76
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	51	33	17	181

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		38	59	3	1	199	36	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	40	60	0	0	5	1	
	40-59	50	50	0	0	24	4	
	60-79	34	62	3	1	117	20	
	80-	43	55	2	0	49	11	
Køn	Mand	40	58	2	0	88	20	
	Kvinde	36	60	3	1	111	16	
Skema udfyldt af	Patienten	39	58	2	1	177	29	
	Pårørende	33	61	6	0	18	4	
Modersmål	Dansk	37	60	2	1	194	33	
	Ikke dansk	50	25	25	0	4	1	
Diagnose	DH259/KCJE20	40	58	2	0	48	8	
	DH353/KCKD05	45	53	2	0	62	10	
	Øvrige	31	64	3	1	89	18	
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	38	59	3	1	199	36	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		0	95	5	240
Alder	0-19	-	-	-	4
	20-39	0	67	33	6
	40-59	0	96	4	27
	60-79	0	94	6	142
	80-	0	97	3	61
Køn	Mand	0	95	5	110
	Kvinde	0	94	6	130
Skema udfyldt af	Patienten	0	95	5	208
	Pårørende	0	100	0	24
Modersmål	Dansk	0	95	5	233
	Ikke dansk	-	-	-	4
Diagnose	DH259/KCJE20	0	100	0	57
	DH353/KCKD05	0	94	6	72
	Øvrige	0	92	8	111
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	0	95	5	240

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	83	17	112	124
Alder	0-19	-	-	-	4	0
	20-39	0	67	33	3	3
	40-59	0	94	6	16	12
	60-79	0	84	16	62	74
	80-	0	74	26	27	35
Køn	Mand	0	85	15	54	54
	Kvinde	0	81	19	58	70
Skema udfyldt af	Patienten	0	84	16	89	115
	Pårørende	0	82	18	17	7
Modersmål	Dansk	0	84	16	107	121
	Ikke dansk	0	100	0	2	3
Diagnose	DH259/KCJE20	0	92	8	24	33
	DH353/KCKD05	0	79	21	33	36
	Øvrige	0	82	18	55	55
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	0	83	17	112	124

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?				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	24	5	1	224	19
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0
	20-39	60	40	0	0	5	1
	40-59	85	12	4	0	26	2
	60-79	69	21	7	2	131	12
	80-	66	33	2	0	58	4
Køn	Mand	66	26	6	2	103	6
	Kvinde	73	22	4	1	121	13
Skema udfyldt af	Patienten	71	23	4	2	192	19
	Pårørende	67	29	4	0	24	0
Modersmål	Dansk	70	25	5	1	217	18
	Ikke dansk	75	0	25	0	4	1
Diagnose	DH259/KCJE20	74	23	4	0	53	6
	DH353/KCKD05	67	26	7	0	69	4
	Øvrige	70	24	4	3	102	9
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	70	24	5	1	224	19

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		87	12	1	0	230	14	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	80	20	0	0	5	1	
	40-59	96	4	0	0	26	2	
	60-79	87	12	1	0	136	7	
	80-	86	14	0	0	59	4	
Køn	Mand	88	12	1	0	104	6	
	Kvinde	87	12	1	0	126	8	
Skema udfyldt af	Patienten	89	10	1	0	201	12	
	Pårørende	73	27	0	0	22	1	
Modersmål	Dansk	88	11	1	0	223	13	
	Ikke dansk	75	25	0	0	4	1	
Diagnose	DH259/KCJE20	91	7	2	0	54	4	
	DH353/KCKD05	87	13	0	0	69	4	
	Øvrige	86	13	1	0	107	6	
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	87	12	1	0	230	14	

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		46	48	5	1	241	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	4	0	
	20-39	17	83	0	0	6	0	
	40-59	61	36	4	0	28	0	
	60-79	43	52	4	1	141	2	
	80-	50	40	8	2	62	1	
Køn	Mand	49	44	7	0	109	2	
	Kvinde	44	52	3	2	132	1	
Skema udfyldt af	Patienten	45	49	5	1	209	3	
	Pårørende	50	46	4	0	24	0	
Modersmål	Dansk	46	48	5	1	233	3	
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	
Diagnose	DH259/KCJE20	46	53	2	0	57	1	
	DH353/KCKD05	49	44	7	0	73	1	
	Øvrige	44	49	5	2	111	1	
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	46	48	5	1	241	3	

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		65	30	5	1	226	13
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	67	33	0	0	6	0
	40-59	86	11	4	0	28	0
	60-79	63	31	4	1	134	7
	80-	56	35	7	2	55	6
Køn	Mand	60	35	5	0	100	8
	Kvinde	68	25	5	2	126	5
Skema udfyldt af	Patienten	69	27	4	1	196	11
	Pårørende	36	50	14	0	22	2
Modersmål	Dansk	65	31	4	1	219	12
	Ikke dansk	60	0	40	0	5	0
Diagnose	DH259/KCJE20	74	21	5	0	57	0
	DH353/KCKD05	49	45	6	0	65	8
	Øvrige	69	25	4	2	104	5
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	65	30	5	1	226	13

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		65	32	2	1	204	32
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	75	25	0	0	4	2
	40-59	79	17	4	0	24	4
	60-79	62	34	2	2	122	16
	80-	65	33	2	0	51	10
Køn	Mand	61	36	2	1	89	16
	Kvinde	68	30	2	1	115	16
Skema udfyldt af	Patienten	67	30	2	1	177	28
	Pårørende	55	45	0	0	20	3
Modersmål	Dansk	65	33	2	1	198	30
	Ikke dansk	67	33	0	0	3	2
Diagnose	DH259/KCJE20	66	34	0	0	53	6
	DH353/KCKD05	65	35	0	0	63	7
	Øvrige	64	30	5	2	88	19
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	65	32	2	1	204	32

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		99	1	178	48
Alder	0-19	-	-	2	2
	20-39	100	0	3	2
	40-59	100	0	20	7
	60-79	100	0	106	27
	80-	96	4	47	10
Køn	Mand	100	0	80	22
	Kvinde	98	2	98	26
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	157	42
	Pårørende	93	7	15	6
Modersmål	Dansk	99	1	172	47
	Ikke dansk	-	-	3	1
Diagnose	DH259/KCJE20	98	2	43	13
	DH353/KCKD05	98	2	54	12
	Øvrige	100	0	81	23
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	99	1	178	48

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		96	4	209
Alder	0-19	-	-	4
	20-39	80	20	5
	40-59	96	4	26
	60-79	96	4	122
	80-	98	2	52
Køn	Mand	97	3	92
	Kvinde	96	4	117
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	183
	Pårørende	95	5	19
Modersmål	Dansk	96	4	202
	Ikke dansk	-	-	4
Diagnose	DH259/KCJE20	96	4	52
	DH353/KCKD05	95	5	64
	Øvrige	97	3	93
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	96	4	209

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		98	2	209
Alder	0-19	-	-	4
	20-39	100	0	5
	40-59	96	4	25
	60-79	97	3	124
	80-	100	0	51
Køn	Mand	98	2	93
	Kvinde	97	3	116
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	184
	Pårørende	100	0	18
Modersmål	Dansk	98	2	202
	Ikke dansk	-	-	4
Diagnose	DH259/KCJE20	96	4	52
	DH353/KCKD05	97	3	63
	Øvrige	99	1	94
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	98	2	209

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		95	5	96
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	-	-	2
	40-59	92	8	13
	60-79	95	5	58
	80-	95	5	20
Køn	Mand	98	2	43
	Kvinde	92	8	53
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	86
	Pårørende	89	11	9
Modersmål	Dansk	95	5	93
	Ikke dansk	-	-	2
Diagnose	DH259/KCJE20	91	9	22
	DH353/KCKD05	90	10	29
	Øvrige	100	0	45
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	95	5	96

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		43	43	0	14	14	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	57	14	0	29	7	0
	80-	-	-	-	-	3	0
Køn	Mand	-	-	-	-	4	0
	Kvinde	50	40	0	10	10	0
Skema udfyldt af	Patienten	36	45	0	18	11	0
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	43	43	0	14	14	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose	DH259/KCJE20	40	40	0	20	5	0
	DH353/KCKD05	80	20	0	0	5	0
	Øvrige	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	43	43	0	14	14	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		53	36	7	4	199	14
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	33	50	17	0	6	0
	40-59	61	17	17	4	23	2
	60-79	52	38	5	5	117	7
	80-	56	38	6	0	50	5
Køn	Mand	51	36	7	5	94	6
	Kvinde	55	36	7	2	105	8
Skema udfyldt af	Patienten	54	36	7	2	169	13
	Pårørende	57	35	4	4	23	1
Modersmål	Dansk	53	36	7	3	193	13
	Ikke dansk	75	25	0	0	4	1
Diagnose	DH259/KCJE20	66	28	2	4	47	1
	DH353/KCKD05	48	46	7	0	61	6
	Øvrige	51	34	10	5	91	7
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	53	36	7	4	199	14

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		47	52	0	2	64	57	86
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	1
	20-39	50	50	0	0	2	4	0
	40-59	44	56	0	0	9	7	9
	60-79	48	48	0	3	31	28	57
	80-	53	47	0	0	19	18	19
Køn	Mand	42	58	0	0	31	31	35
	Kvinde	52	45	0	3	33	26	51
Skema udfyldt af	Patienten	49	49	0	2	55	47	77
	Pårørende	33	67	0	0	6	7	8
Modersmål	Dansk	48	51	0	2	61	53	86
	Ikke dansk	50	50	0	0	2	3	0
Diagnose	DH259/KCJE20	56	38	0	6	16	13	18
	DH353/KCKD05	41	59	0	0	17	18	27
	Øvrige	45	55	0	0	31	26	41
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	47	52	0	2	64	57	86

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		50	50	214
Alder	0-19	-	-	4
	20-39	17	83	6
	40-59	54	46	28
	60-79	54	46	127
	80-	41	59	49
Køn	Mand	44	56	103
	Kvinde	55	45	111
Skema udfyldt af	Patienten	50	50	187
	Pårørende	55	45	20
Modersmål	Dansk	50	50	207
	Ikke dansk	40	60	5
Diagnose	DH259/KCJE20	69	31	48
	DH353/KCKD05	50	50	60
	Øvrige	41	59	106
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	50	50	214

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		41	58	0	1	97	1
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	29	71	0	0	14	0
	60-79	48	51	0	2	63	1
	80-	33	67	0	0	18	0
Køn	Mand	44	56	0	0	43	0
	Kvinde	39	59	0	2	54	1
Skema udfyldt af	Patienten	43	56	0	1	84	1
	Pårørende	36	64	0	0	11	0
Modersmål	Dansk	41	57	0	1	94	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Diagnose	DH259/KCJE20	38	62	0	0	29	0
	DH353/KCKD05	36	64	0	0	28	0
	Øvrige	48	50	0	3	40	1
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	41	58	0	1	97	1

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		47	50	3	0	220
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	33	67	0	0	6
	40-59	48	52	0	0	27
	60-79	50	47	2	1	129
	80-	42	53	5	0	55
Køn	Mand	41	56	3	0	102
	Kvinde	53	44	3	1	118
Skema udfyldt af	Patienten	48	49	3	1	194
	Pårørende	47	53	0	0	19
Modersmål	Dansk	47	50	2	0	214
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Diagnose	DH259/KCJE20	54	46	0	0	54
	DH353/KCKD05	47	48	5	0	62
	Øvrige	44	52	3	1	104
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	47	50	3	0	220

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		45	51	4	0	237
Alder	0-19	-	-	-	-	4
	20-39	33	67	0	0	6
	40-59	61	32	7	0	28
	60-79	47	50	3	0	138
	80-	34	61	5	0	61
Køn	Mand	44	51	5	0	106
	Kvinde	45	52	3	0	131
Skema udfyldt af	Patienten	46	50	3	0	207
	Pårørende	36	64	0	0	22
Modersmål	Dansk	45	52	3	0	229
	Ikke dansk	40	60	0	0	5
Diagnose	DH259/KCJE20	40	56	4	0	57
	DH353/KCKD05	42	56	3	0	72
	Øvrige	49	46	5	0	108
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	45	51	4	0	237

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		42	56	3	0	36	15	175
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	4
	20-39	-	-	-	-	0	1	5
	40-59	50	50	0	0	2	2	23
	60-79	33	67	0	0	18	7	107
	80-	50	44	6	0	16	5	36
Køn	Mand	41	53	6	0	17	7	78
	Kvinde	42	58	0	0	19	8	97
Skema udfyldt af	Patienten	42	58	0	0	26	12	159
	Pårørende	50	50	0	0	6	2	13
Modersmål	Dansk	44	53	3	0	32	15	172
	Ikke dansk	50	50	0	0	2	0	3
Diagnose	DH259/KCJE20	55	36	9	0	11	4	37
	DH353/KCKD05	18	82	0	0	11	3	51
	Øvrige	50	50	0	0	14	8	87
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	42	56	3	0	36	15	175

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		28	43	18	10	60	166	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	4	
	20-39	0	100	0	0	1	5	
	40-59	33	50	17	0	6	22	
	60-79	26	37	20	17	35	97	
	80-	33	50	17	0	18	38	
Køn	Mand	29	42	23	6	31	72	
	Kvinde	28	45	14	14	29	94	
Skema udfyldt af	Patienten	28	43	19	11	47	149	
	Pårørende	33	33	22	11	9	13	
Modersmål	Dansk	27	45	18	11	56	162	
	Ikke dansk	33	33	33	0	3	2	
Diagnose	DH259/KCJE20	23	54	15	8	13	40	
	DH353/KCKD05	16	37	26	21	19	45	
	Øvrige	39	43	14	4	28	81	
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	28	43	18	10	60	166	

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		60	13	17	10	112	118
Alder	0-19	-	-	-	-	0	4
	20-39	60	20	0	20	5	1
	40-59	63	13	19	6	16	12
	60-79	58	14	17	12	66	66
	80-	64	12	20	4	25	35
Køn	Mand	57	14	21	9	58	46
	Kvinde	63	13	13	11	54	72
Skema udfyldt af	Patienten	60	14	16	11	102	98
	Pårørende	60	20	20	0	5	18
Modersmål	Dansk	60	14	16	10	107	115
	Ikke dansk	67	0	33	0	3	2
Diagnose	DH259/KCJE20	53	0	29	18	17	36
	DH353/KCKD05	61	14	17	8	36	33
	Øvrige	61	17	14	8	59	49
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	60	13	17	10	112	118

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Ja, i høj grad %	Ja, i nogen grad %	Nej, kun i mindre grad %	Nej, slet ikke %		
Alle		72	25	3	0	203	24
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	20	80	0	0	5	1
	40-59	76	20	4	0	25	1
	60-79	73	23	4	0	122	14
	80-	77	23	0	0	48	8
Køn	Mand	68	27	4	0	91	12
	Kvinde	76	22	2	0	112	12
Skema udfyldt af	Patienten	73	24	3	0	176	22
	Pårørende	64	36	0	0	22	1
Modersmål	Dansk	73	24	3	0	197	23
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Diagnose	DH259/KCJE20	73	27	0	0	51	2
	DH353/KCKD05	70	30	0	0	61	10
	Øvrige	74	20	7	0	91	12
Afsnit	Øjenafdelingens Ambulatorium	72	25	3	0	203	24

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.















Øjenafdelingens Ambulatorium

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	Alt var perfekt.	Virkelig godt
3	Jeg føler, jeg er i gode hænder. Personalet er venligt og opmærksomt. Kunne godt bruge en kompetent person til at samle en op ved øjensygdom, som ikke kan helbredes.	Virkelig godt
4	Alle, både læger og sygeplejersker, har haft en stor venlighed og et godt humør, som er smittet af på mig. Mvh.	Godt
6	Der blev taget meget hensyn til mulige ambulante mødetidspunkter, set i forhold til mit arbejde. De udviste meget stor fleksibilitet i forhold til et enkelt ambulatoriebesøg.	Godt
7	Alle jeg mødte var meget imødekommende.	Virkelig godt
8	Jeg har kun ros til personalet - men jeg er fortsat frustreret over ventetiden for forundersøgelser.	Virkelig godt
10	At patienterne i højere grad havde den samme behandler og altså den samme person, der fortæller, hvordan sygdommen/tilfældet arter sig. Forskellige mennesker udtrykker sig forskelligt og det kan være meget forvirrende.	Virkelig godt
15	Jeg synes, det virkede professionelt.	Virkelig godt
16	Det kunne være bedre.	Godt
17	Har et par gange måtte ændre min tid, altid gode og forstående sekretærer.	Godt
18	Lang ventetid på efterfølgende behandling (grå stær).	Godt
21	Jeg synes, at sygeplejersken var yderst opmærksom på mine behov, og at lægerne var kompetente og dygtige. TAK.	Virkelig godt
22	Eneste punkt, jeg kan klage lidt over, er, at man skal fra Herning på det tidspunkt, man mener, ambulatoriet er klar til modtagelse for derefter at vente 30-40 minutter på frokostpausen bliver overstået - det er, hvad jeg kalder dårlig planlægning. Jeg er dog ikke "blind" for, der kommer akutte tilfælde ind og har derfor også accepteret den yderligere ventetid.	Godt
25	Øjenafdelingen yder en virkelig god service, og jeg har altid fået en virkelig god behandling og har altid følt mig meget tryk. Stor ros til afdelingen.	Virkelig godt
26	Jeg kan overhovedet ikke klage over den behandling jeg har fået, men hvad der skal ske fremover, har jeg mere svært ved at få at vide. Spurgte efter behandling og fik ikke noget konkret svar. Seks gange i behandling og derefter eftersyn og min egen læge har først fået et svar efter jeg rykkede for det flere gange.	Godt

-  27 Jeg blev meget koldt modtaget den første gang, jeg var i Holstebro. Jeg var i behandling efter en hjerteoperation, så jeg fortalte, at jeg fik blodfortyndende, blev der sagt, at det betød ingenting, men resultatet var et stort blått øje efter indsprøjtningen. Godt
-  30 Orienteringen burde være meget bedre. Skriftligt materiale burde være sendt før første besøg. Virkelig dårligt
-  32 Jeg synes, at jeg fik en god behandling. Virkelig godt
-  33 Alt helt ok. Virkelig godt
-  34 Gjorde det godt. Virkelig godt
-  35 Jeg fik en flot behandling. Blev hentet i venteværelset af en meget venlig sygeplejerske. Hun dryppede mine øjne, alt mens hun fortalte, hvordan forløbet ville blive. Hun førte mig hen til operationsstuen med en arm under min. Jeg kunne næsten ikke se efter øjendrypningen. Virkelig godt
-  39 Et stort problem på Holstebro Øjenafdeling er venteværelset, som ligger på en afsats mellem to trapper. Om vinteren er der meget træk fra gangen under, som har en yderdør. 1/4 af venteværelset er i åben forbindelse med underetagen. Pga. mine mange år som patient kan jeg tilslutte mig rigtig mange patienters ønske om bedre venteværelsesforhold. For manges vedkommende skyldes lange ventetider medsamkørsel i en taxa, eller anden transport. Jeg er godt klar over, at dette svar rækker ud over "min person" - men da dette problem angår det "det tavse flertal" (de svage ældre) finder sig i - får I nu "massens mening". Virkelig godt
-  40 Jeg er meget taknemlig for den gode behandling, jeg har fået. Virkelig godt
-  45 Der er aldrig kaffe, når man møder op. Godt
-  46 Absolut professionelt og godt: Jeg er meget godt tilfreds. UG. Virkelig godt
-  47 Jeg har været til mange undersøgelser og behandlinger på øjenafdelingen i Holstebro. Kun én gang har jeg været ked af det. En læge sagde til mig, at det havde været en dyr behandling - det kunne jeg godt have undværet. Ellers har det kun været søde og venlige mennesker, jeg har mødt. Godt
-  48 Selvom ventetiderne var lange, følte jeg virkelig meget omsorg, at alle var nærværende, og jeg var i "centrum" - rigtig god oplevelse. Godt
-  49 Nu kan jeg se ligeså godt, som da jeg var barn. Virkelig godt
-  50 Jeg synes, jeg fik en god behandling. Fik gode oplysninger, og alle var meget venlige. Godt
-  52 Jeg kan efter mit skøn ikke indse, hvordan noget kan gøres bedre. Hvad ambulatoriet gør særligt godt, virkelig varme, smilende, venlige, omsorgsfulde personaler. Tak for fin behandling. Virkelig godt
-  53 De har sendt resultatet af undersøgelsen. De kunne godt skrive i et sprog, som almindelige kan forstå, i stedet for vi skal til lægen og få sat undertekst på. Godt
-  54 Da en del af patienterne er hørehæmmede, er det lidt svært at høre, når patienten bliver kaldt ind, personalet skal komme helt ud i venteværelset og sige navn højt og tydeligt. Virkelig godt

Bilag 5



















	56	Fuldstændig tilfreds.	Virkelig godt
	57	Opereret på begge øjne. Vedrørende tilrettelæggelse af kontrol hos privatpraktiserende øjenlæge. Ved forespørgsel om, hvorfor den ikke kunne finde sted på øjenafdelingen i Holstebro, var svaret: arbejdsfordeling. Kontrollen tog 5-10 minutter pr. gang. Betød meget lange befordringer til og fra læge, der havde tid. Masser af benzin og tilsvarende forurening. Særligt godt var venligt og hjælpsomt og et yderst godt resultat.	Virkelig godt
	58	Jeg har flere gange været på ambulatoriet i Holstebro. Hver gang har jeg fået både god oplysning og vejledning, venlig og god behandling af både sygeplejersker og læger. Stor tak for den hjælp, jeg har fået.	Virkelig godt
	61	LægeNNs afsluttende information var udmærket og jeg var glad for, at man vil følge min sygdoms udvikling.	Godt
	62	De gjorde det bare godt!	Virkelig godt
	64	Jeg blev helt igennem behandlet både venligt og korrekt, følte en dejlig omsorg, og resultatet er bare SÅ godt. Jeg føler stor taknemmelighed til øjenafdelingen på Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
	66	Må rykke flere gange for at få en kopi af journalen. Kan tage meget lang tid (måneder) for at få udbetalt kørselsgodtgørelse.	Virkelig godt
	68	Det kan ikke være bedre.	Virkelig godt
	69	Jeg var ganske godt tilfreds.	Virkelig godt
	76	Dette ambulatorium kan stå som et eksempel på, hvordan der tilrettelægges og gennemføres en behandling. Alt personale fra kontor, sygeplejerske og læger, har været særdeles venlige og fagligt dygtige.	Virkelig godt
	77	Meget omhyggeligt.	Godt
	78	Med afstand fra Viborg med sygetransport er det tidligt at skulle møde før kl. 8.00.	Godt
	81	Var gode til at tale med mig, de var meget lyttende. De tog sig virkelig godt af mig.	Virkelig godt
	82	Alt i alt et godt og trygt sted.	Godt

Øjenafdelingens Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg kom akut til undersøgelse en øjenlidelse om aftenen i Herning, og blev sendt videre til Holstebro. Her blev vagthavende læge orienteret om, at jeg var ankommet, og han var hurtigt til stede. Så allerede en time efter blev min tilstand vurderet. Vurdering: Rigtig flot!!	Virkelig godt
2	Venligt personale.	Virkelig godt
3	Mit første besøg var en akut-tid.	Virkelig godt
7	Jeg blev virkelig godt modtaget.	Virkelig godt
8	Ventetiden inden forundersøgelsen var urimelig lang. Ringede mange gange for at få en dato, da jeg efterhånden havde meget svært ved at klare mit arbejde.	Virkelig godt
10	Behagelig!	Virkelig godt
14	Blomster til øjenlæge i Herning, Holstebro Regionshospitals øjenafdeling samt Århus Universitetshospitals øjenafdeling. Tak for yderst effektiv og venlig indsats.	Godt
15	Til øjenlæge om morgenen pga. nethindeløsning! Øjenlægen ringede og aftalte med sygehuset, at jeg skulle komme snarest. God kvik behandling :-)	Virkelig godt
18	Jeg blev "glemt" efter at have meldt min ankomst, min journal var blevet forlagt. Over tre timers ventetid.	Godt
19	Virkelig godt.	Virkelig godt
20	Der var kun operationslægen til stede. Ingen personale.	Godt
21	Jeg er lidt rystet over den lange ventetid fra henvisning fra egen læge til første besøg, fordi mit syn og min situation blev meget forværret i ventetiden. Det lykkedes mig kun at komme til ved en indtrængende appel til afdelingens sekretær, der sendte min journal ind til lægerne til fornyet vurdering. Det, der overraskede mig mest i dette forløb, er, at det er afdelingens sekretær, der i den grad fungerer som nåleøje og afgør, hvornår en sag kan tages op til ny vurdering.	Virkelig godt
22	Jeg mener, det er forkert, man bliver kaldt ind til en tid omkring middagstid for at vente på, personalet bliver færdige med deres frokost.	Godt
23	Jeg har været meget tilfreds.	Virkelig godt
25	Jeg har aldrig hørt noget om længden af ventetid. Jeg har altid fået en meget god behandling på øjenafdelingen.	Virkelig godt

Bilag 5







-  26 Lidt speciel. I løbet af 2-3 dage, forværres mit syn, tog til læge (praktiserende) som omgående gik med mig til øjenlæge (samme bygning). Han tog mig omgående og ringede til Holstebro øjenafdeling og fik en tid ca. 10 dage efter. Godt og heldigt. Havde en aftale med øjenlægen en uge senere, men blev nu meget aktuelt. Godt
-  28 Alt var i orden. Virkelig godt
-  29 At der skulle gå 1½ år fra besked om operation for grå stær til indgrebet! Virkelig godt
-  34 De informerede mig om, at jeg hører fra dem, når krisen er forbi. Virkelig godt
-  35 Der var strejke i første omgang, så operationen blev jo udsat. Det var lidt tilfældigt, at jeg blev opereret. Der var gået lidt kuk i mine papirer, men jeg var glad for, at det var til min fordel. Virkelig godt
-  36 En enkelt gang ventede jeg i to timer. Godt
-  37 Hurtig indkaldelse, øjenlægen ringede den ene dag. Dagen efter blev jeg ringet op af øjenafdelingen. Virkelig godt
-  38 Blev henvist af NN - ventede 1½ år og blev først indkaldt i ambulatoriet efter at have rykket NN. NN havde informeret om lang ventetid, men havde vist selv glemt at sende mig videre!!! Virkelig godt
-  43 Jeg fik brev om, at de havde modtaget henvendelse fra min øjenlæge, og der var 40 ugers ventetid. Dagen efter fik jeg brev igen, der var en tid få dage efter. Godt
-  44 Jeg kom i ambulatoriet som akut patient, derfor ingen ventetid fra henvisning til besøg. Virkelig godt
-  48 Ventetiden for lang, især hvis den pårørende der er med, skal videre på arbejde!! Godt
-  51 God service, hurtig og kompetent betjening. Venligt og informerende personale. Virkelig godt
-  52 Holstebro Regionshospital er og har altid været, virkelig godt, men pga. strejken har det været svært for personalet at holde styr på det hele igen efter ventetiderne, som er en naturlig følge af strejkerne. Virkelig godt
-  53 I venteværelset må der gerne være meget læsemateriale af nyere dato. Det der ligger er mere end et år gammelt. Man bliver sat i venteværelset imellem undersøgelser, så fra man kommer, til det er færdigt, tager det et par timer. Godt
-  56 Kun gode erfaringer. Virkelig godt
-  59 Jeg blev henvist akut uden for normal arbejdstid, derfor ikke megen forberedelse. Udover VELFUNKERENDE AKUTHÅNDBETING.. Intet svar
-  60 Efter mange og meget tilfredsstillende besøg på øjenlaboratoriet i Holstebro undrer jeg mig stadig over det mærkelige forspil. Hvorfor fik jeg i første omgang afslag, begrundet med uvis lægebemanding, når jeg efter besøg hos en privatklinik i Aalborg fik tilbudt en tid to dage efter? Hvilket jeg selvfølgelig blev meget glad for. Jeg kunne godt tænke mig en virkelig god forklaring på dette højst mærkværdige forløb. Var lægebemandingen pludselig måske blevet i orden? Godt
-  61 Man oplevede travlhed, som følge heraf kunne jeg sagtens bære, at en undersøgelse, der er anslået Godt

til to timers varighed, tog tre timer.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 63 Jeg var ved øjenlæge sidste år i foråret. Det var på et uheldigt tidspunkt. Jeg fik besked fra sygehuset, de kunne ikke tage mig ind foreløbig pga. strejken, men de kunne henvise mig til andre sygehuse. Jeg var glad for, at jeg holdt ud, til der blev tid i Holstebro. Jeg blev indkaldt sidst på vinteren, og så gik det hurtigt. | Intet svar |
| ✎ | 67 Al for lang ventetid. | Godt |
| ✎ | 71 En meget positiv oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 72 Da jeg blev behandlet for efterstær, grå, var jeg der ikke så længe (ca. 45 minutter). | Intet svar |
| ✎ | 75 Føler mig godt behandlet. | Godt |
| ✎ | 76 Jeg har været til behandling mange gange, og ikke en eneste gang har der været problemer, det er kørt lige efter bogen. Jeg har desværre overset, at det kun var en måneds tid: men resultatet er det samme hele vejen igennem. | Virkelig godt |

Øjenafdelingens Ambulatorium

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
	9	Der er styr på det, når jeg kommer.	Godt
	26	3 stik i øjet, skal være et stik.	Godt
	31	En gang sad jeg tre timer og ventede ved en fejl.	Godt
	38	Bortkommen henvisning FØR besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
	46	Udmærket godt.	Virkelig godt
	71	Resultatet af forundersøgelse bortkommet.	Virkelig godt











Øjenafdelingens Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Topklasse! Selvom der i tiden var strejke, blev der taget hånd om mit akutte tilfælde.	Virkelig godt
4	Kunne godt have ønsket mere information om, hvad diagnosen hed, problem når folk spurgte "hvad fejler du", ved det ikke andet end få brudstykker af hvad lægen fortalte.	Godt
5	Jeg har kun gode erfaringer.	Godt
10	I behandlingen er alt for mange behandlere blevet inddraget. Alle ok og kompetente, men nye og "fremmede" for patienten.	Virkelig godt
13	Jeg ville ønske, det var den samme læge, der fulgte en hver gang, man kom i ambulatoriet. Det ville give patienten mere tryghed.	Godt
18	Udmærket!	Godt
19	Virkelig godt!	Virkelig godt
21	Jeg er dybt taknemmelig for personalets indsats og ikke mindst ekspertisen hos den dygtige læge, der opererede mine øjne.	Virkelig godt
24	Kun journalen blev glemt, så jeg kom til at vente to timer, men det undskyldte de.	Virkelig godt
26	Har før været hos hospitalet, meget gode til at overholde tider, og kommer man for tidligt, er muligheden for at komme til tidligere. Og når jeg først er sat i gang, går det normalt "slag i slag". Har været der 13 - 15 gange og kun svigtet en gang. Så ja, godt gået.	Godt
30	Vi følte os dårligt behandlet og bad om at blive overført til et andet ambulatorium.	Virkelig dårligt
31	Gennemgående godt tilfreds på nær den ene gang, hvor der opstod ventetid/fejl.	Godt
33	Jeg kan kun sammenfattende sige, at øjenafdelingen på Holstebro Sygehus alt i alt har fungeret perfekt. På de punkter, hvor jeg i ovenstående har nedklassificeret behandlingen en smule, er det fordi, at dette skema slet ikke passer på min situation. Jeg har modtaget behandling gennem mange år. Jeg kan kun sige, at jeg har modtaget perfekt behandling og er imponeret over især Holstebro Sygehus øjenafdeling, men sandelig også Rigshospitalets.	Virkelig godt
36	Der blev lavet en ridse i nethinden under operationen.	Godt
37	Meget god forklaring af lægen om, hvordan både undersøgelse og operation skulle foregå.	Virkelig godt
41	Pga. af sygdom på afdelingen fik de lagt min journal i en forkert bunke og dermed en ekstra lang	Virkelig godt

Bilag 5

ventetid. De beklagede det rigtig meget, og vi fik et godt grin ud af det hele :-)

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 42 | Pådrog mig en grå stær, som direkte følge af indsprøjtning i øje. Bortset herfra synes jeg, afdelingen fungerer MEGET tilfredsstillende. | Godt |
|  | 43 | Det forbavser mig meget, at sygeplejersker skal bruge deres tid på at finde nye tider til patienter, og systemet er så dårligt, at det tager 30 minutter eller derover for at finde en ny tid. Det er den længste proces i hele undersøgelsen. Jeg var udsat for, at to sygeplejersker brugte 35 minutter på at finde en ny tid til mig. Det, synes jeg, er vanvittigt spild af tid. | Godt |
|  | 46 | Det er noget af det bedste, jeg har oplevet i det offentlige sygehussystem. | Virkelig godt |
|  | 48 | Lang ventetid mellem øjendryp, samtale med lægen osv. | Godt |
|  | 49 | Alt fungerede til UG. | Virkelig godt |
|  | 52 | Behandlingsforløbet har for mit vedkommende været en behagelig oplevelse helt igennem. | Virkelig godt |
|  | 55 | Behageligt og dygtigt personale. | Virkelig godt |
|  | 56 | Hele vejen tilfreds. | Virkelig godt |
|  | 57 | Manglende fremsendelse af journal til praktiserende øjenlæge ved kontrol m.m. Både ved første og sidste konsultation. Dette blev ellers lovet af læger ved første kontrol i Holstebro. | Virkelig godt |
|  | 63 | Jeg blev indkaldt i vinteren og opereret ca. fire måneder senere, så det gik meget hurtigt. Jeg fik en god og smertefri behandling med ok godt resultat. Jeg nyder hver dag, jeg kan se med mit øje, som var næsten blindt af grå stær. | Intet svar |
|  | 64 | Jeg følte mig hele tiden rolig og tryk og modtaget med venlighed. Hele forløbet var en positiv oplevelse, som jeg varmt anbefaler andre, der trænger til det. | Virkelig godt |
|  | 65 | En uge efter, at stingene var fjernet, måtte jeg til øjenlæge for at få fjernet et stykke med tråd med en knude på, som var blevet overset i Holstebro. | Godt |
|  | 70 | Jeg føler virkelig en fantastisk tryghed og ekspertise på øjenafdelingen. | Virkelig godt |
|  | 73 | God forklaring og orientering om, hvad de gjorde og hvorfor. Hermed tak til personalet for god behandling. | Virkelig godt |
|  | 74 | Jeg ville gerne have haft mere information eller haft at den pårørende, som var med hver gang, også fik oplysninger om forløbet. | Godt |
|  | 75 | Jeg mener, at man kom for sent i gang med behandlingen. | Godt |
|  | 76 | Behandlingerne har været helt i top med yderst venligt og dygtigt personale. | Virkelig godt |
|  | 79 | Virkelig kompetent overlæge. | Virkelig godt |
|  | 80 | Jeg mener, jeg blev behandlet af en meget dygtig øjenkirurg, alle var venlige under operationen og jeg følte mig meget tryk. | Virkelig godt |

Øjenafdelingens Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
10	Særlig godt. Man føler sig ALTID velkommen!	Virkelig godt
11	Der bliver ikke sendt materiale til min læge.	Virkelig godt
12	Jeg er meget taknemmelig. For min operation af grå stær som er SÅ GODT. Tak.	Virkelig godt
21	Jeg mener, at den skriftlige kommunikation og informationsfolderen kunne forbedres på flere punkter. Man kan fokusere lidt mere på, hvad man må og ikke må (altså livsstil), og så savner jeg i høj grad noget mere detaljeret information om, hvordan ens syn er lige efter operationen og frem til 5-6 uger efter, så man har nogle realistiske forventninger til tiden efter operationen. Der kunne også være nogle gode råd om, hvordan man klarer sig brillemæssigt, hvis man skal have begge øjne opereret, og der er flere uger imellem. Desuden kunne man måske også skrive noget om, hvordan operationen og ændringer i ens syn i de følgende 5-6 uger kan påvirke én psykisk, især hvis man ikke ved nok om forløbet.	Virkelig godt
26	Jeg har bestemt positive svar på spørgsmålene. Jeg nævner kun én gang ventetid, sødt personale og den gang hvor overlægen måtte sprøjte væske i øjet tre gange - normalt kun en gang. Det skal vel nævnes, men set i det store lys ikke noget, der gør mig utryg.	Godt
35	[?] Aulum og Herning egner sig overhovedet ikke.	Virkelig godt
51	Alt ok og kompetent.	Virkelig godt
56	Kun godt.	Virkelig godt
68	Jeg var meget tryk. NN var alle tiders læge.	Virkelig godt
76	Alt har kørt 100%.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der 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.