

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

Ambulatorium



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

Øjenklinikken

Regionshospitalet Randers og Grenaa

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.....	88
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne 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:	246
Besvarelser fra afdelingens patienter:	179
Afdelingens svarprocent:	73%

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).

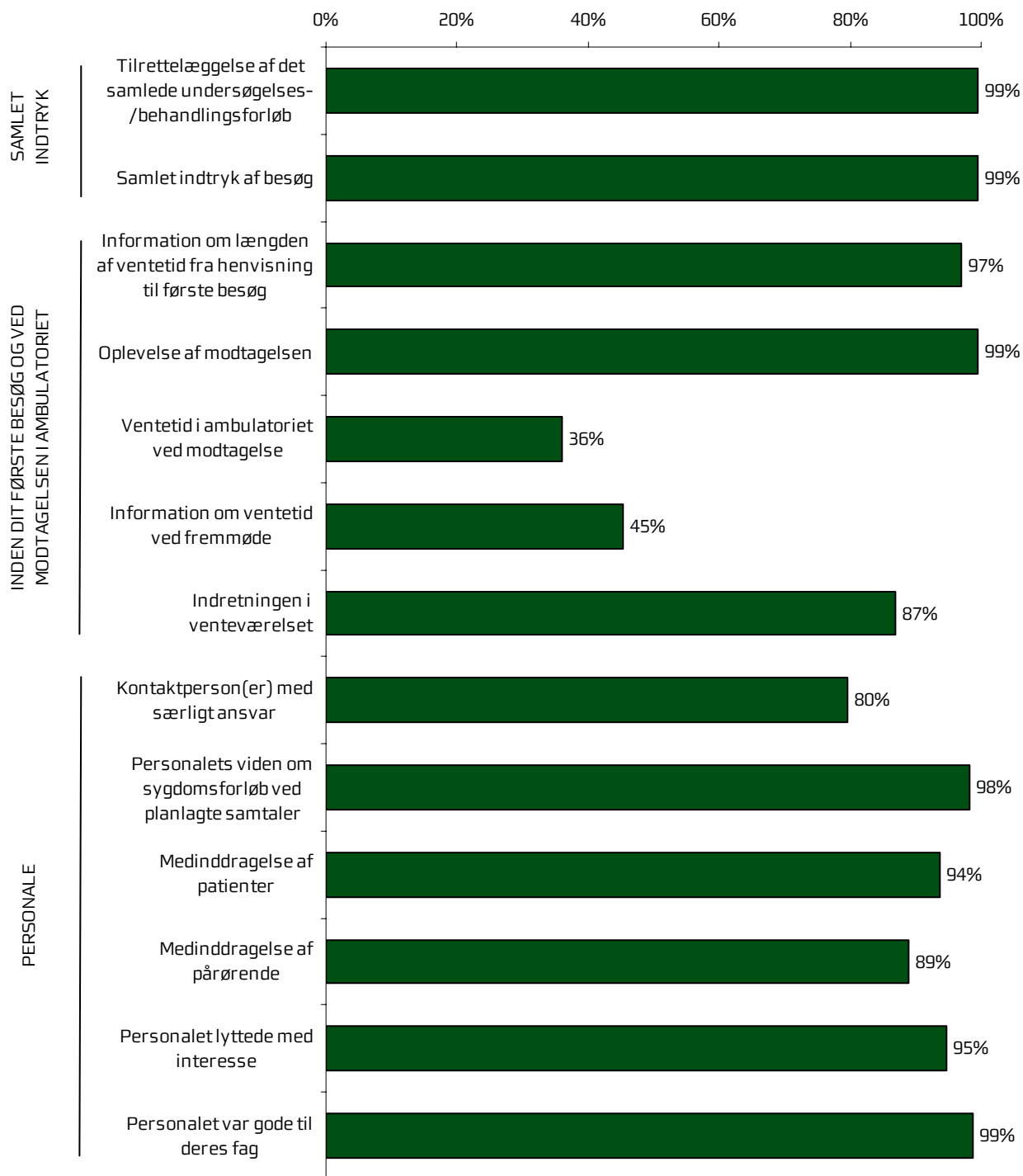
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

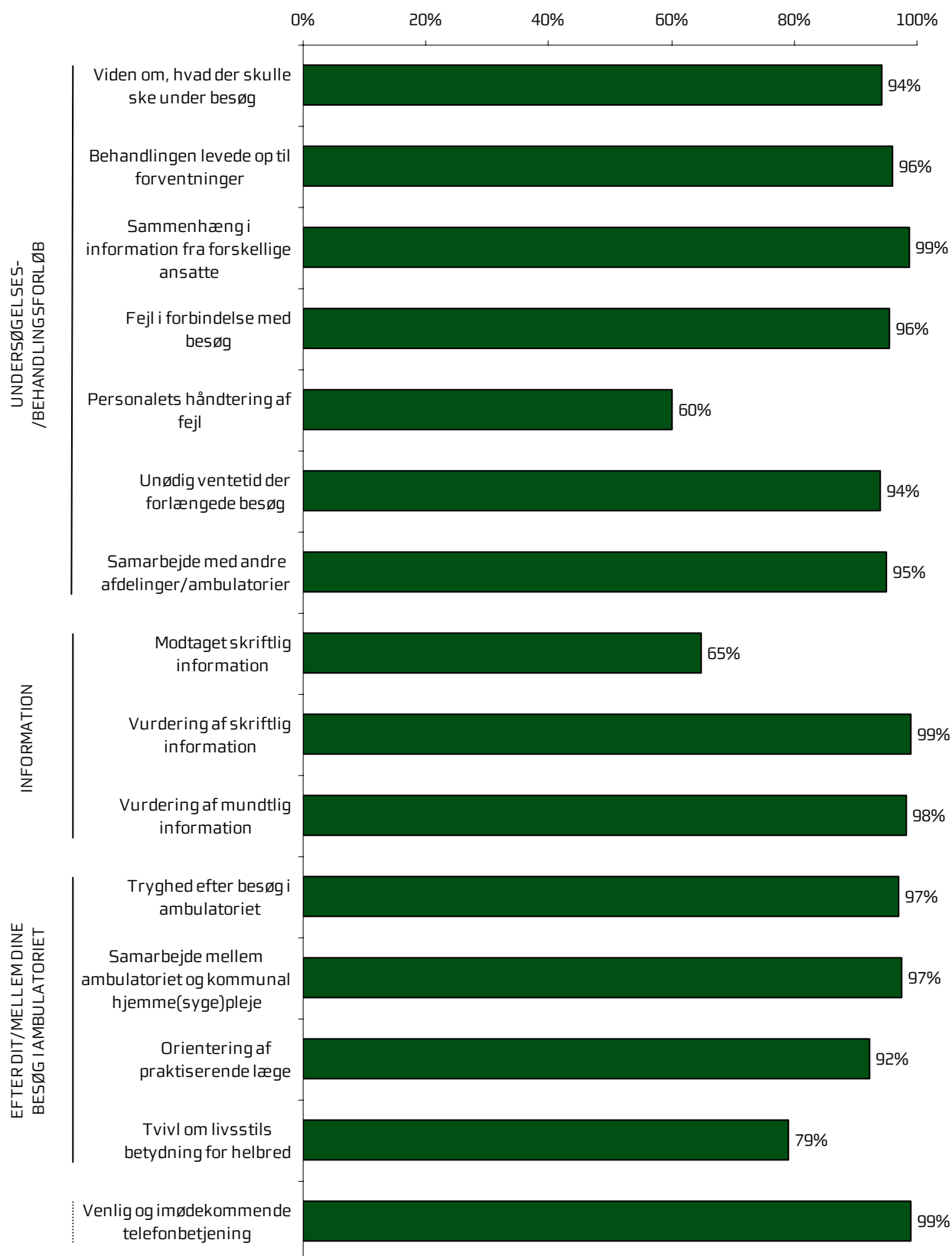
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

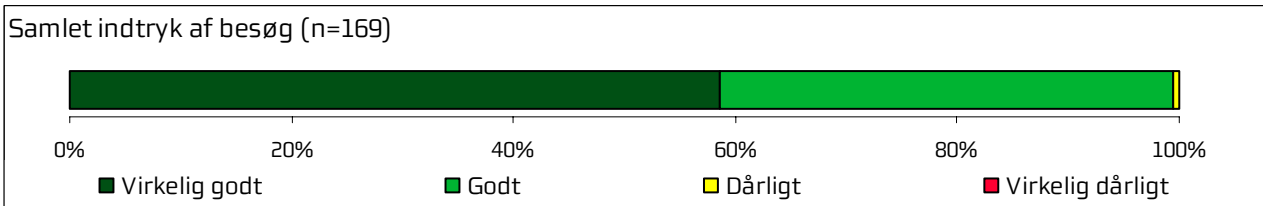
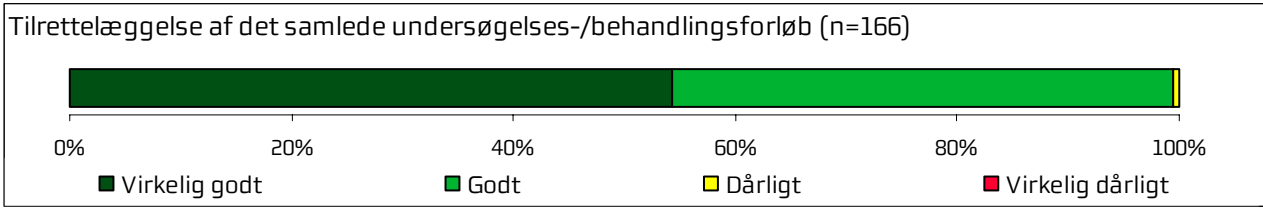
Tilfældige forskelle?

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.

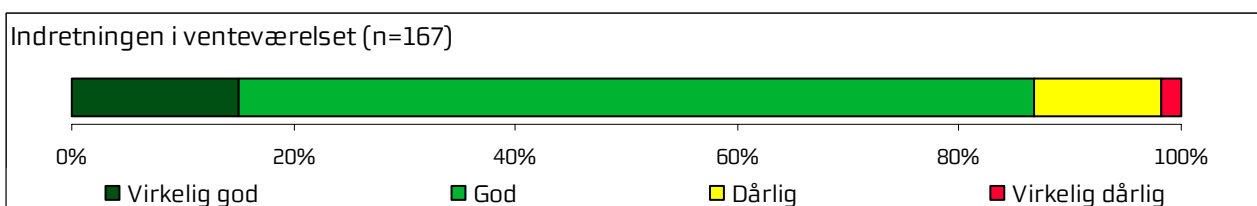
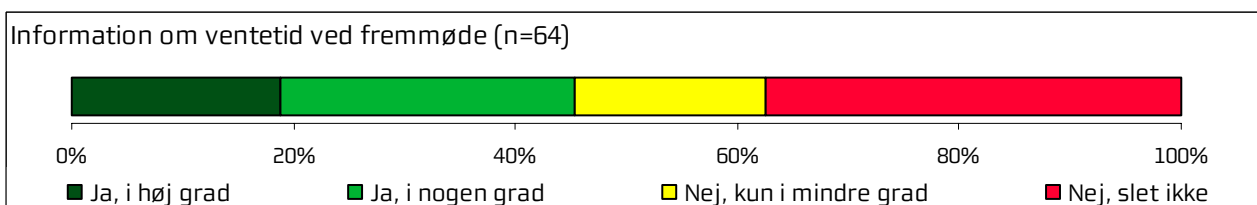
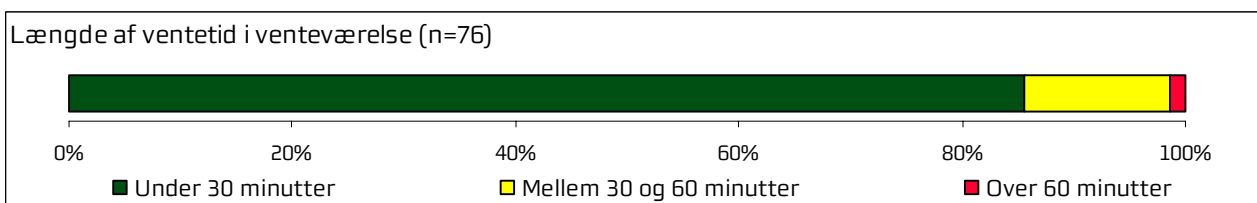
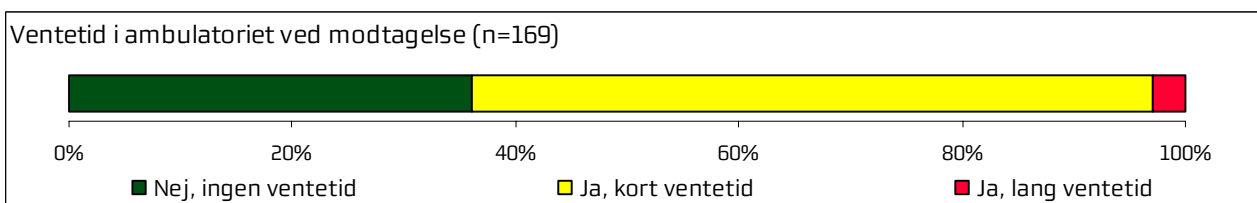
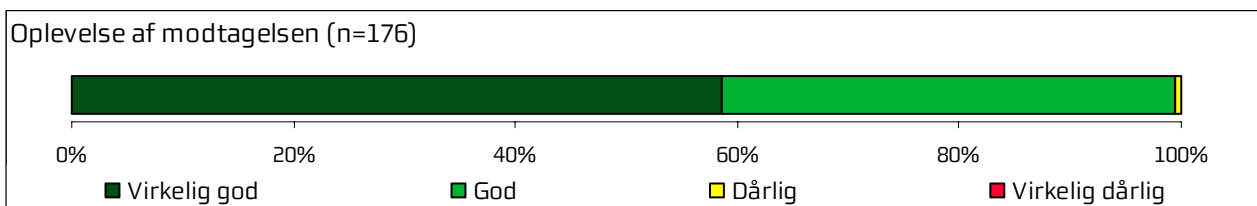
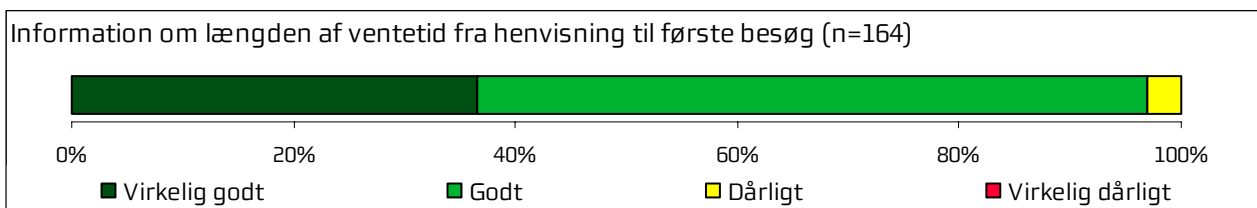
4.1 Samlet indtryk



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%	-	-	98%	93%*	95%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	95%*	96%*

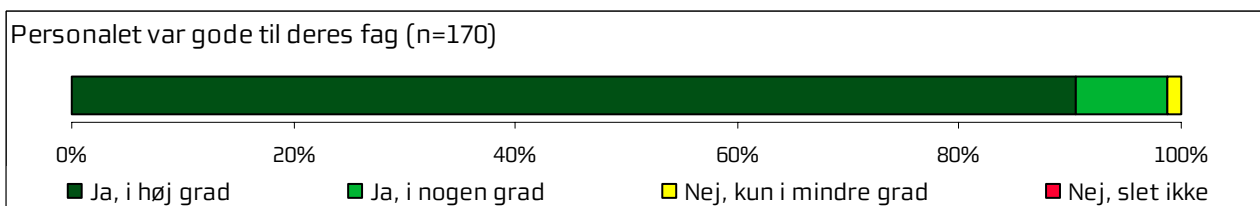
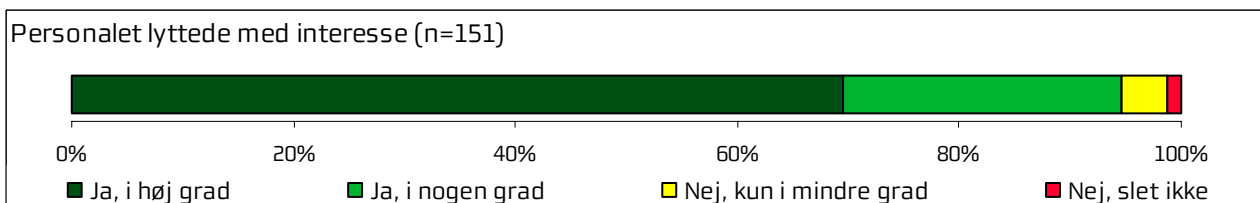
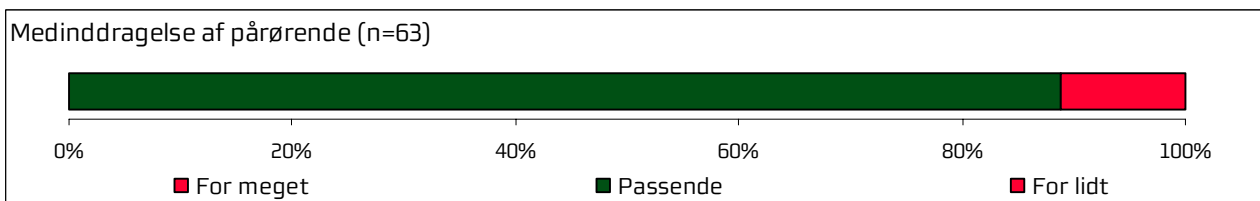
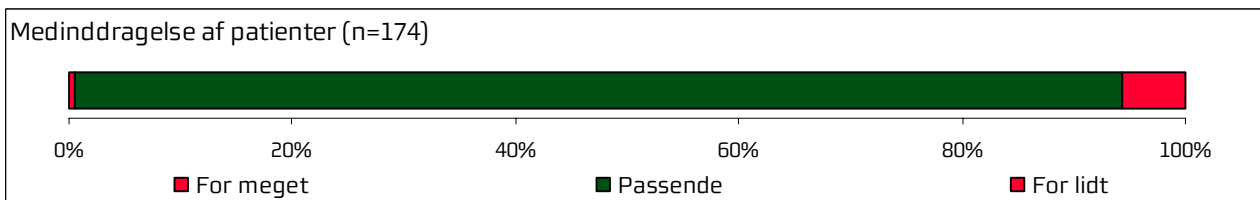
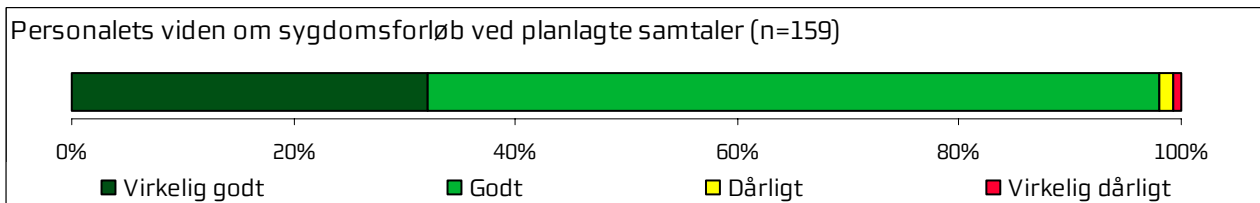
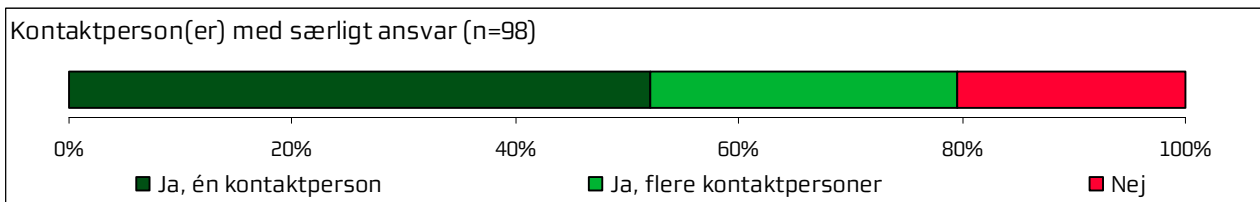
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	97%	-	-	93%	85%*	88%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	96%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	36%	-	-	36%	18%*	29%*
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?	45%	-	-	42%	32%	38%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87%	-	-	87%	75%*	81%

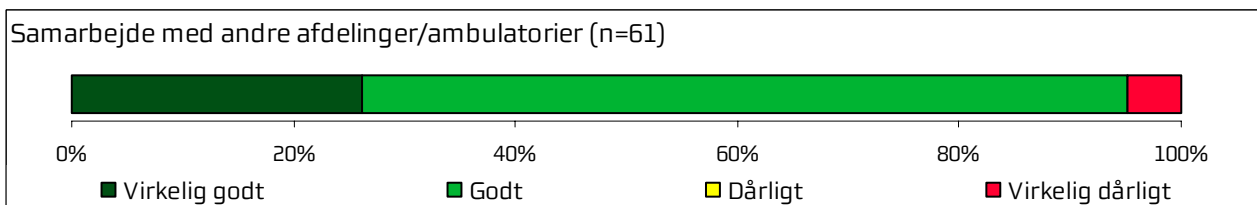
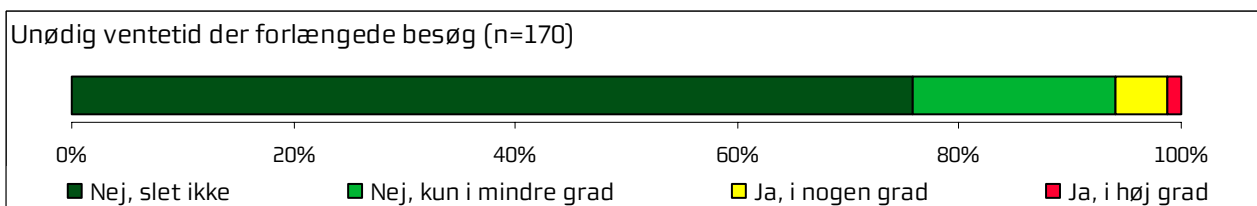
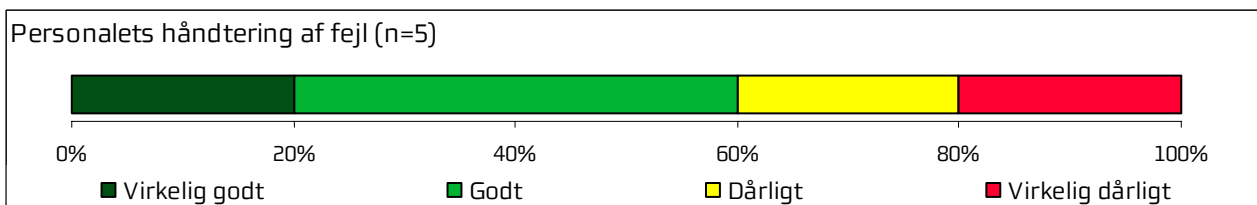
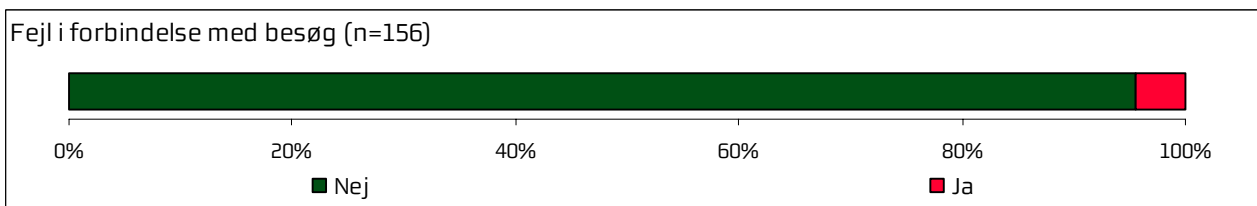
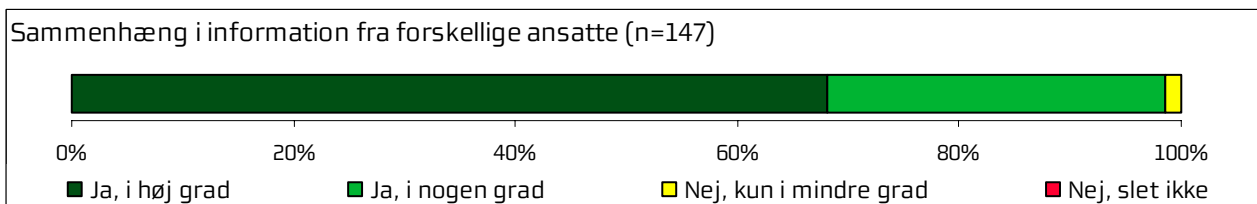
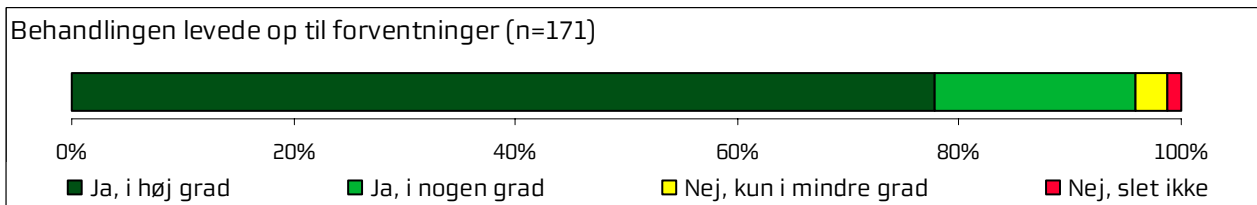
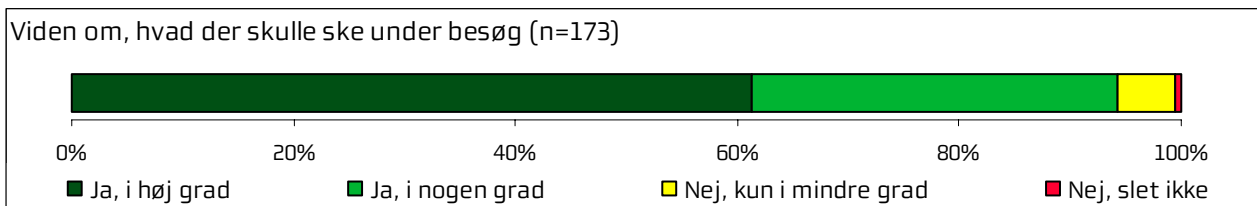
4.3 Personale



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?	80%	-	-	84%	75%	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98%	-	-	99%	90%*	93%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	96%	91%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	95%	85%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	99%*	94%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	96%	97%

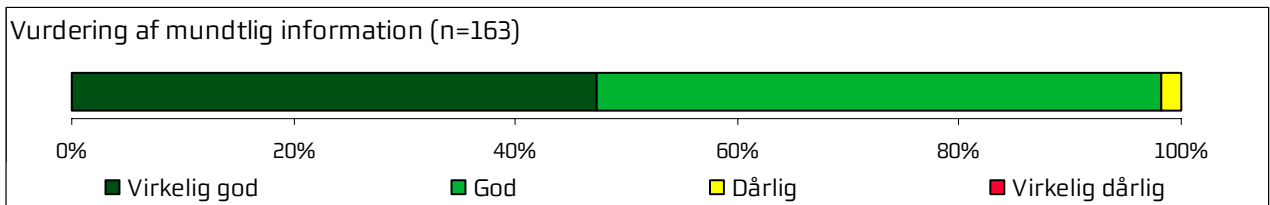
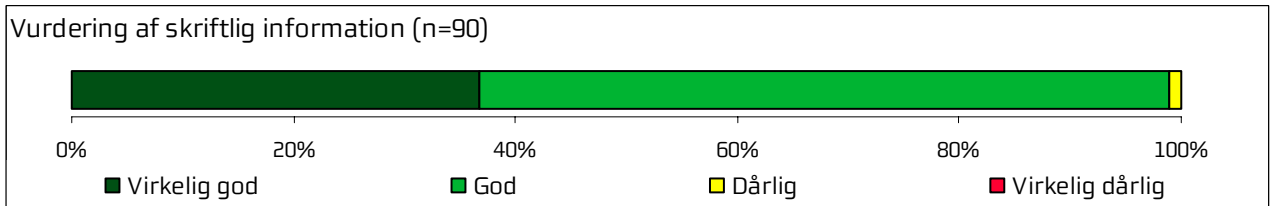
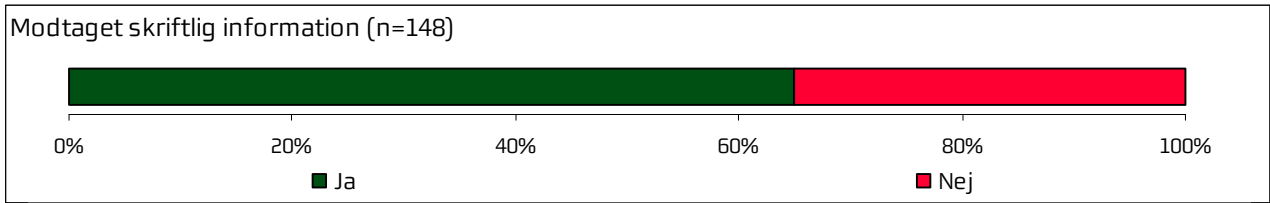
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	93%	83%*	90%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	96%	88%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	99%	-	-	95%*	90%*	93%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	94%	85%*	88%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60%	-	-	82%	69%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94%	-	-	91%	82%*	87%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	100%	88%	93%

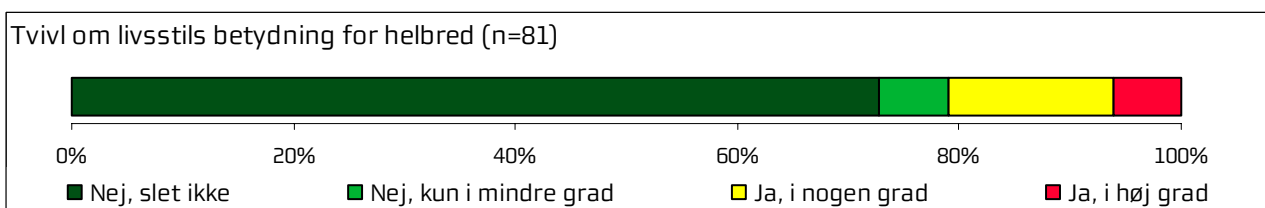
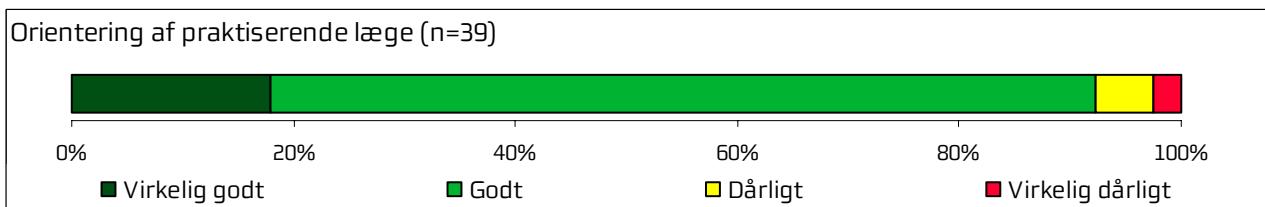
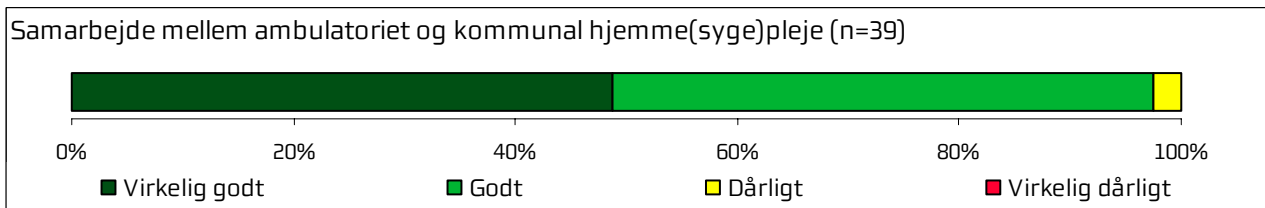
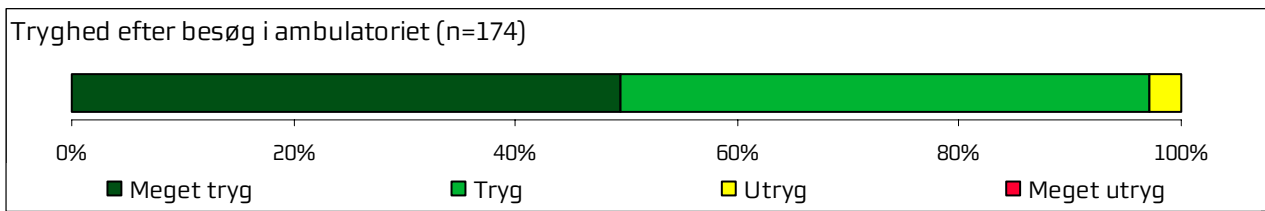
4.5 Information



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?	65%	-	-	72%	54%*	62%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	96%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	94%*	95%

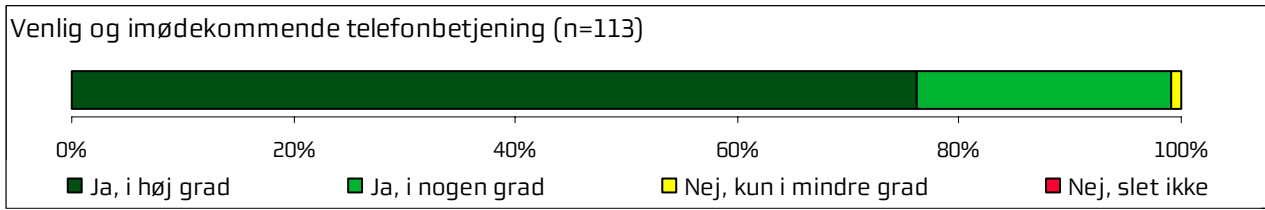
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	97%	-	-	96%	91%*	93%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97%	-	-	100%	83%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	90%	86%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79%	-	-	81%	69%	76%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	99%	-	-	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. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 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"/>	
4. 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 7	Gå til spørgsmål 7	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. 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: 6. 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"/>	
7. 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"/>	
8. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?						

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

9. 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"/>		
10. 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"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 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:					
19. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lobnr.: >>lobnr<<

20. 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"/>	
21. 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

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. Porto 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) 73 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)		179	246
Køn	Mand	40%	39%
	Kvinde	60%	61%
Alder	0-19 år	2%	4%
	20-39 år	3%	4%
	40-59 år	7%	8%
	60-79 år	64%	55%
	80 år eller derover	24%	28%

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		179	100
Alder	0-19	3	2%
	20-39	6	3%
	40-59	13	7%
	60-79	114	64%
	80-	43	24%
Køn	Mand	71	40%
	Kvinde	108	60%
Skema udfyldt af	Patienten	162	93%
	Pårørende	12	7%
Modersmål	Dansk	171	98%
	Ikke dansk	4	2%
Afsnit	Øjenklinikken	159	89%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	20	11%

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		54	45	1	0	166	4	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1	
	20-39	25	50	25	0	4	2	
	40-59	38	62	0	0	13	0	
	60-79	59	41	0	0	109	1	
	80-	50	50	0	0	38	0	
Køn	Mand	52	48	0	0	66	2	
	Kvinde	56	43	1	0	100	2	
Skema udfyldt af	Patienten	58	41	1	0	152	3	
	Pårørende	18	82	0	0	11	1	
Modersmål	Dansk	55	44	1	0	162	4	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Øjenklinikken	53	46	1	0	149	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	0	0	17	2	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		59	41	1	0	169
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	50	33	17	0	6
	40-59	46	54	0	0	13
	60-79	65	35	0	0	108
	80-	49	51	0	0	39
Køn	Mand	58	42	0	0	66
	Kvinde	59	40	1	0	103
Skema udfyldt af	Patienten	63	36	1	0	154
	Pårørende	17	83	0	0	12
Modersmål	Dansk	60	40	1	0	164
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnit	Øjenklinikken	57	42	1	0	152
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	17

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		37	60	3	0	164	11
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	20	60	20	0	5	1
	40-59	25	67	8	0	12	1
	60-79	40	57	3	0	105	6
	80-	36	64	0	0	39	3
Køn	Mand	33	64	3	0	67	2
	Kvinde	39	58	3	0	97	9
Skema udfyldt af	Patienten	39	57	3	0	148	11
	Pårørende	8	92	0	0	12	0
Modersmål	Dansk	38	59	3	0	157	11
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Øjenklinikken	36	60	3	0	146	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	18	1

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		59	41	1	0	176	0
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	17	67	17	0	6	0
	40-59	31	69	0	0	13	0
	60-79	61	39	0	0	114	0
	80-	68	33	0	0	40	0
Køn	Mand	54	46	0	0	70	0
	Kvinde	61	38	1	0	106	0
Skema udfyldt af	Patienten	62	38	1	0	160	0
	Pårørende	25	75	0	0	12	0
Modersmål	Dansk	59	40	1	0	169	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Øjenklinikken	59	40	1	0	158	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	18	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		36	61	3	169	5
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	40	40	20	5	1
	40-59	20	70	10	10	2
	60-79	40	57	3	112	1
	80-	31	69	0	39	1
Køn	Mand	27	67	6	67	1
	Kvinde	42	57	1	102	4
Skema udfyldt af	Patienten	37	59	3	155	3
	Pårørende	9	91	0	11	1
Modersmål	Dansk	36	61	3	162	5
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Afsnit	Øjenklinikken	37	60	3	151	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	67	6	18	1

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		86	13	1	76	3
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	-	-	-	3	0
	40-59	86	0	14	7	0
	60-79	81	19	0	43	1
	80-	95	5	0	20	2
Køn	Mand	82	18	0	33	2
	Kvinde	88	9	2	43	1
Skema udfyldt af	Patienten	84	15	1	67	2
	Pårørende	100	0	0	8	1
Modersmål	Dansk	85	14	1	74	3
	Ikke dansk	-	-	-	2	0
Afsnit	Øjenklinikken	84	15	1	67	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	9	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		19	27	17	38	64	14
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	-	-	-	-	3	0
	40-59	20	20	0	60	5	2
	60-79	19	32	22	27	37	7
	80-	25	19	19	38	16	5
Køn	Mand	22	26	26	26	27	7
	Kvinde	16	27	11	46	37	7
Skema udfyldt af	Patienten	18	27	20	35	55	14
	Pårørende	25	25	0	50	8	0
Modersmål	Dansk	18	28	15	38	60	14
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Øjenklinikken	18	30	14	38	56	13
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	0	38	38	8	1

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		15	72	11	2	167	6	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	0	67	33	0	6	0	
	40-59	17	42	25	17	12	1	
	60-79	15	72	12	1	106	4	
	80-	18	80	3	0	40	1	
Køn	Mand	10	76	12	1	68	2	
	Kvinde	18	69	11	2	99	4	
Skema udfyldt af	Patienten	15	71	12	2	152	5	
	Pårørende	9	91	0	0	11	1	
Modersmål	Dansk	16	71	12	2	160	6	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Øjenklinikken	16	72	12	1	151	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	75	6	13	16	2	

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
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		%	%	%	n
Alle		52	28	20	98
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	-	-	-	2
	40-59	57	14	29	7
	60-79	55	27	19	64
	80-	48	35	17	23
Køn	Mand	41	24	35	37
	Kvinde	59	30	11	61
Skema udfyldt af	Patienten	56	27	17	86
	Pårørende	30	20	50	10
Modersmål	Dansk	52	27	21	94
	Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnit	Øjenklinikken	52	29	19	89
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	11	33	9

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		32	66	1	1	159	17	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	0	67	17	17	6	0	
	40-59	27	73	0	0	11	2	
	60-79	35	64	1	0	103	10	
	80-	28	72	0	0	36	5	
Køn	Mand	38	58	2	2	65	5	
	Kvinde	28	71	1	0	94	12	
Skema udfyldt af	Patienten	34	64	1	1	143	17	
	Pårørende	25	75	0	0	12	0	
Modersmål	Dansk	32	66	1	1	153	17	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Øjenklinikken	32	66	1	1	142	15	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	17	2	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	94	6	174
Alder	0-19	-	-	-	3
	20-39	0	67	33	6
	40-59	0	92	8	13
	60-79	1	94	5	112
	80-	0	98	3	40
Køn	Mand	0	94	6	69
	Kvinde	1	93	6	105
Skema udfyldt af	Patienten	1	94	5	159
	Pårørende	0	82	18	11
Modersmål	Dansk	1	93	6	168
	Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnit	Øjenklinikken	1	94	6	155
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	19

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	89	11	63	105
Alder	0-19	-	-	-	3	0
	20-39	0	100	0	1	5
	40-59	0	100	0	2	11
	60-79	0	86	14	42	65
	80-	0	93	7	15	24
Køn	Mand	0	86	14	29	39
	Kvinde	0	91	9	34	66
Skema udfyldt af	Patienten	0	91	9	53	100
	Pårørende	0	75	25	8	3
Modersmål	Dansk	0	88	12	59	103
	Ikke dansk	-	-	-	3	1
Afsnit	Øjenklinikken	0	91	9	56	93
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	29	7	12

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		70	25	4	1	151	22	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	50	17	17	17	6	0	
	40-59	73	18	0	9	11	1	
	60-79	70	25	5	0	97	13	
	80-	71	29	0	0	34	8	
Køn	Mand	63	34	3	0	64	5	
	Kvinde	75	18	5	2	87	17	
Skema udfyldt af	Patienten	72	22	4	1	136	21	
	Pårørende	42	58	0	0	12	0	
Modersmål	Dansk	70	25	3	1	147	20	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Øjenklinikken	70	25	4	1	134	20	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	29	6	0	17	2	

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		91	8	1	0	170	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	100	0	0	0	6	0	
	40-59	83	17	0	0	12	1	
	60-79	90	8	2	0	110	3	
	80-	92	8	0	0	39	3	
Køn	Mand	87	10	3	0	68	2	
	Kvinde	93	7	0	0	102	5	
Skema udfyldt af	Patienten	92	7	1	0	155	6	
	Pårørende	82	18	0	0	11	1	
Modersmål	Dansk	91	8	1	0	164	7	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Øjenklinikken	91	9	1	0	152	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	6	6	0	18	1	

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		61	33	5	1	173	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	33	50	17	0	6	0	
	40-59	58	33	8	0	12	0	
	60-79	62	34	4	0	111	1	
	80-	63	29	5	2	41	1	
Køn	Mand	56	39	6	0	70	0	
	Kvinde	65	29	5	1	103	2	
Skema udfyldt af	Patienten	63	32	5	1	158	2	
	Pårørende	50	42	8	0	12	0	
Modersmål	Dansk	62	32	5	1	170	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	
Afsnit	Øjenklinikken	62	32	5	1	154	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	37	11	0	19	0	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		78	18	3	1	171	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0	
	20-39	40	20	40	0	5	1	
	40-59	82	9	9	0	11	2	
	60-79	80	17	1	2	112	1	
	80-	73	25	3	0	40	1	
Køn	Mand	79	20	0	2	66	4	
	Kvinde	77	17	5	1	105	1	
Skema udfyldt af	Patienten	78	17	3	1	156	4	
	Pårørende	82	18	0	0	11	1	
Modersmål	Dansk	78	18	3	1	165	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Øjenklinikken	79	18	3	0	152	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	21	0	11	19	0	

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		68	31	1	0	147	27
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	75	25	0	0	4	2
	40-59	70	30	0	0	10	2
	60-79	66	32	2	0	102	10
	80-	75	25	0	0	28	13
Køn	Mand	63	35	2	0	57	13
	Kvinde	71	28	1	0	90	14
Skema udfyldt af	Patienten	69	30	1	0	134	24
	Pårørende	60	40	0	0	10	2
Modersmål	Dansk	68	30	1	0	142	26
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Øjenklinikken	69	31	0	0	131	24
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	25	13	0	16	3

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	117	44
Alder	0-19	-	-	0	3
	20-39	100	0	4	2
	40-59	86	14	7	5
	60-79	99	1	77	28
	80-	100	0	29	6
Køn	Mand	100	0	43	22
	Kvinde	97	3	74	22
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	109	38
	Pårørende	100	0	7	4
Modersmål	Dansk	98	2	114	42
	Ikke dansk	-	-	3	1
Afsnit	Øjenklinikken	98	2	105	38
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	12	6

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		97	3	153
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	100	0	5
	40-59	100	0	11
	60-79	97	3	99
	80-	97	3	35
Køn	Mand	98	2	59
	Kvinde	97	3	94
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	142
	Pårørende	100	0	10
Modersmål	Dansk	97	3	148
	Ikke dansk	-	-	4
Afsnit	Øjenklinikken	99	1	134
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	19

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		99	1	149
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	80	20	5
	40-59	100	0	11
	60-79	100	0	98
	80-	100	0	32
Køn	Mand	100	0	59
	Kvinde	99	1	90
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	138
	Pårørende	100	0	10
Modersmål	Dansk	99	1	144
	Ikke dansk	-	-	4
Afsnit	Øjenklinikken	99	1	131
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	18

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		100	0	59
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	-	-	4
	40-59	100	0	6
	60-79	100	0	34
	80-	100	0	14
Køn	Mand	100	0	24
	Kvinde	100	0	35
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	56
	Pårørende	-	-	2
Modersmål	Dansk	100	0	59
	Ikke dansk	-	-	0
Afsnit	Øjenklinikken	100	0	54
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5

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		20	40	20	20	5	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	-	-	-	-	1	0	
	40-59	-	-	-	-	0	1	
	60-79	-	-	-	-	3	0	
	80-	-	-	-	-	1	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	1	0	
	Kvinde	0	50	25	25	4	1	
Skema udfyldt af	Patienten	20	40	20	20	5	1	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	20	40	20	20	5	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Afsnit	Øjenklinikken	-	-	-	-	3	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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		76	18	5	1	170	6
Alder	0-19	-	-	-	-	3	0
	20-39	67	17	17	0	6	0
	40-59	75	25	0	0	12	1
	60-79	73	19	6	2	108	4
	80-	83	15	2	0	41	1
Køn	Mand	79	16	3	1	68	2
	Kvinde	74	20	6	1	102	4
Skema udfyldt af	Patienten	75	19	5	1	154	6
	Pårørende	83	17	0	0	12	0
Modersmål	Dansk	77	18	5	1	164	6
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Øjenklinikken	76	19	4	1	152	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	11	11	0	18	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		26	69	0	5	61	40	68
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	3
	20-39	25	25	0	50	4	1	1
	40-59	17	67	0	17	6	1	6
	60-79	29	71	0	0	41	29	39
	80-	20	80	0	0	10	9	19
Køn	Mand	24	72	0	3	29	16	22
	Kvinde	28	66	0	6	32	24	46
Skema udfyldt af	Patienten	28	67	0	5	57	36	61
	Pårørende	0	100	0	0	2	4	5
Modersmål	Dansk	26	69	0	5	58	40	65
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Afsnit	Øjenklinikken	26	69	0	6	54	34	62
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	6	6

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		65	35	148
Alder	0-19	-	-	3
	20-39	20	80	5
	40-59	54	46	13
	60-79	70	30	98
	80-	66	34	29
Køn	Mand	64	36	58
	Kvinde	66	34	90
Skema udfyldt af	Patienten	65	35	136
	Pårørende	50	50	10
Modersmål	Dansk	65	35	144
	Ikke dansk	-	-	4
Afsnit	Øjenklinikken	68	32	131
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	17

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		37	62	1	0	90	0
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0
	20-39	-	-	-	-	1	0
	40-59	14	86	0	0	7	0
	60-79	43	56	2	0	63	0
	80-	26	74	0	0	19	0
Køn	Mand	37	60	3	0	35	0
	Kvinde	36	64	0	0	55	0
Skema udfyldt af	Patienten	39	60	1	0	83	0
	Pårørende	20	80	0	0	5	0
Modersmål	Dansk	38	61	1	0	87	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Øjenklinikken	36	63	1	0	83	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		47	51	2	0	163
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	40	40	20	0	5
	40-59	31	54	15	0	13
	60-79	50	50	0	0	107
	80-	49	51	0	0	35
Køn	Mand	44	55	2	0	66
	Kvinde	49	48	2	0	97
Skema udfyldt af	Patienten	50	48	2	0	149
	Pårørende	25	75	0	0	12
Modersmål	Dansk	47	51	2	0	159
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnit	Øjenklinikken	47	51	2	0	145
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	18

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		49	48	3	0	174
Alder	0-19	-	-	-	-	3
	20-39	50	33	17	0	6
	40-59	38	54	8	0	13
	60-79	49	48	3	0	112
	80-	50	50	0	0	40
Køn	Mand	46	50	4	0	68
	Kvinde	52	46	2	0	106
Skema udfyldt af	Patienten	48	48	3	0	159
	Pårørende	67	33	0	0	12
Modersmål	Dansk	49	48	3	0	169
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnit	Øjenklinikken	51	46	3	0	155
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	58	5	0	19

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n	Ikke aktuelt for mig n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		49	49	3	0	39	9	113
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	3
	20-39	-	-	-	-	0	0	5
	40-59	100	0	0	0	1	0	12
	60-79	42	54	4	0	26	4	73
	80-	58	42	0	0	12	5	20
Køn	Mand	44	56	0	0	16	4	43
	Kvinde	52	43	4	0	23	5	70
Skema udfyldt af	Patienten	53	44	3	0	32	9	106
	Pårørende	17	83	0	0	6	0	6
Modersmål	Dansk	49	49	3	0	37	9	111
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Afsnit	Øjenklinikken	47	50	3	0	36	8	99
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	3	1	14

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		18	74	5	3	39	126	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	3	
	20-39	0	100	0	0	1	4	
	40-59	0	75	0	25	4	9	
	60-79	23	68	9	0	22	85	
	80-	17	83	0	0	12	25	
Køn	Mand	13	75	6	6	16	46	
	Kvinde	22	74	4	0	23	80	
Skema udfyldt af	Patienten	18	74	5	3	38	113	
	Pårørende	0	100	0	0	1	11	
Modersmål	Dansk	16	76	5	3	37	124	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	2	
Afsnit	Øjenklinikken	16	76	5	3	37	109	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	2	17	

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		73	6	15	6	81	82
Alder	0-19	-	-	-	-	0	3
	20-39	67	0	33	0	3	3
	40-59	100	0	0	0	3	9
	60-79	68	8	17	7	60	47
	80-	87	0	7	7	15	20
Køn	Mand	59	6	24	12	34	30
	Kvinde	83	6	9	2	47	52
Skema udfyldt af	Patienten	72	5	16	7	76	74
	Pårørende	75	25	0	0	4	6
Modersmål	Dansk	72	6	15	6	79	80
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Afsnit	Øjenklinikken	73	7	15	4	67	77
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	0	14	14	14	5

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		76	23	1	0	113	57	5
Alder	0-19	-	-	-	-	2	1	0
	20-39	60	20	20	0	5	0	1
	40-59	29	71	0	0	7	4	1
	60-79	81	19	0	0	74	36	2
	80-	80	20	0	0	25	16	1
Køn	Mand	74	26	0	0	46	23	1
	Kvinde	78	21	1	0	67	34	4
Skema udfyldt af	Patienten	80	19	1	0	104	52	4
	Pårørende	38	63	0	0	8	3	1
Modersmål	Dansk	76	23	1	0	107	56	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	0
Afsnit	Øjenklinikken	75	24	1	0	101	50	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	12	7	0

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.

Øjenklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Ja, de gjorde det, at de var meget venlige og smilende, alt personalet, jeg mødte på gangene var også meget smilende, så det i alt var en rigtig god oplevelse og en god dag, skønt at se på et travlt sygehus/ hospital. Så tak for det, jeg blev også glad for at se alle disse søde mennesker, jeg mødte.	Virkelig godt
3	Særdeles tilfreds.	Virkelig godt
4	Meget fin behandling, dygtigt personale. Meget omhyggelige med deres arbejde, en virkelig god service, en stor ros til hospitalet.	Virkelig godt
5	Der var meget god omsorg.	Godt
6	Være mere omhyggelig med øjenforbindingen - microplaster ikke sat rigtigt, løsnede sig ret hurtigt. Måtte selv bruge ekstra micropore, som jeg heldigvis havde derhjemme. Forbindingen fyldte det halve af ansigtet - meningen skulle jo være først og fremmest at dække øjet til korrekt!	Godt
7	Kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt
9	Min grå stær operation på Randers Sygehus opfatter jeg som absolut positiv. Jeg har nu fået et "nyt og bedre syn på tilværelsen" - et resultat vel udført af kvalificeret, dygtigt og venligt arbejds-team. Tak for det hele.	Virkelig godt
10	De lyttede, var søde og hjælpsomme, der var intet at klage over.	Virkelig godt
11	Super godt i skadestuen. Dårligt i øjenafdelingen.	Dårligt
12	Personalets positive, venlige og åbne behandling.	Godt
13	Til behandling ved frokosttid. Fik serveret et par håndmadder, mens jeg ventede på en taxa som afdelingen bestilte. God service.	Godt
17	Lokalet og inventar i rummet, hvor vi blev dryppet inden operation, var virkelig meget nedslidte.	Godt
18	En kop kaffe og en ostemad samt en informerende og venlig samtale med sygeplejersken EFTER operationen, virkede psykisk godt og beroligende! Ros: Personalets interesse i og omsorg for min hjemtransport var fin.	Virkelig godt
20	Stor ros til personalet. De var venlige og imødekommende, så man følte sig helt rolig, fra man fik den første kontakt.	Virkelig godt
24	Fuld tilfreds.	Godt
25	Mere personlig kontakt med patienterne.	Godt

	26	Der blev udvist en stor venlighed samt forståelse for den enkelte patient.	Virkelig godt
	27	Behagelig og rolig atmosfære i kontakten mellem læger/sygeplejersker og patienter. Det har været en positiv oplevelse!	Virkelig godt
	28	Skabte tryghed!	Virkelig godt
	31	Det hele virkede venligt og kompetent. Alt i alt - en meget positiv oplevelse - også af datteren, som var med.	Virkelig godt
	32		Virkelig godt
	34	Jeg blev gennem hele undersøgelsen virkelig godt underrettet af sygeplejersken og lægen om, hvad der skulle ske, og fik forklaret, hvad de forskellige undersøgelser viste både undervejs ved undersøgelsen og af lægen, efter alle undersøgelser var afsluttet. Alt var klart og tydeligt, og den læge jeg var hos, sikrede sig virkelig meget, at jeg forstod de informationer, han gav mig.	Virkelig godt
	35	Der er for mig tale om to ambulatorier. Min besvarelse har fokuseret på øjenafdelingen. Besøgene i diabetesambulatoriet er ligeledes rutine. Jeg har aldrig følt mig dårligt behandlet. Der kan naturligvis forekomme ventetid i forhold til indkaldelsestidspunkter, men de har været "tålelige", og jeg har kalkuleret med dem forud for besøgene.	Godt
	37	Ambulatoriet tog hensyn til, at jeg havde ensvag pårørende, hvor jeg akut måske skulle hen. De tog hensyn til, at begge mine øjne hurtigt efter hinanden blev ordnet. Meget, meget dejligt for mig.	Virkelig godt
	39	Oplevede kun venlighed af alle.	Virkelig godt
	40	Jeg var meget imponeret over den venlige måde, personalet behandlede mig på.	Virkelig godt
	41	Tak for god behandling.	Virkelig godt
	43	De skulle give noget mere information om, hvor lang tid det ville tage at få et rimeligt syn.	Intet svar
	44	Jeg fik en rigtig god behandling. Mange tak.	Virkelig godt
	46	Det er godt, at vi er nogle (4) patienter, som kaldes ind til "klargøring" samtidig, så kan vi få information, om hvad der skal ske og forskellige spørgsmål besvaret. Samtidig er det godt at sidde lidt hos sygeplejersken efter operationen, og få ostemad og kaffe og finde sig selv.	Godt
	47	En meget positiv oplevelse på alle niveauer.	Virkelig godt
	49	Personalet var venlige og imødekommende. Virkede til at have overskud på trods af travlhed.	Virkelig godt
	50	Det var en meget stor og god oplevelse. Alle var meget omsorgsfulde og kompetente. Jeg oplevede hverken ubehag eller smerter før, under eller efter forundersøgelse, operation og kontrol. TAK.	Virkelig godt

Øjenklinikken




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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Har kun ros til hele forløbet.	Virkelig godt
2	Jeg mødte kun søde og venlige mennesker overalt.	Virkelig godt
6	Første besøg virkelig god undersøgelse.	Godt
15	Jeg kan ikke så godt se med venstre øje.	Intet svar
16	Frygtelig lang ventetid på grund af sygeplejerskernes strejke.	Virkelig godt
17	To gange kom jeg ind før tid. Ellers under 30 minutter.	Godt
19	Man sidder for tæt.	Godt
21	Blev indkaldt med ca. otte måneders ventetid. Bad selv om at komme på en eventuel "afbudliste" - kom derfor til en måned efter. Burde være informeret om afbudslisten!	Virkelig godt
23	For lang ventetid på operation.	Godt
25	Personalet havde travlt. Jeg blev overladt til mig selv.	Godt
28	Jeg blev modtaget fagligt og meget venligt. Man havde tid, og alt gik så godt, at man som patient følte sig meget tryk. Jeg er stolt over at have så godt et sygehus med meget dygtige medarbejdere.	Virkelig godt
35	Kommentar vedrørende venteværelsesfaciliteter: som patient henvises man til enden af en gang uden for undersøgelseslokalet, hvor der er opstillet et antal stole. Der er derfor ikke tale om et egentligt venteværelse. Det er ikke synderligt inspirerende, dog forefindes et par gamle ugeblade, som man snart fratages muligheden for at læse i pga. de "dryppeceremonier", som finder sted forud for undersøgelsen. Dette drypperi af to omgange foregår yderst effektivt, og da synet gradvist bliver dårligere i denne forbindelse, er der måske heller ikke det store behov for en hyggelig læsestue i ventetiden:-)!	Godt
37	Venteværelset manglede en avis og nyere blade. Et for larmende tv.	Virkelig godt
38	Lang ventetid ca. ½ år.	Virkelig godt
46	Alt for lang ventetid fra man modtager datoen for operation, for mit vedkommende gik der 5½ måned.	Godt
49	Jeg blev modtaget af en læge, da jeg ankom fra skadestuen.	Virkelig godt
50	Venteværelset ved den grønne plante er meget lille/trangt (to patienter med hver en ledsager og	Virkelig godt

en patient med to ledsagere fyldte godt op). Men jeg klarede mig ude på gangen i den meget korte tid.

Øjenklinikken

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8	Øjendråber.	Intet svar
	11	Journal fra skadestue var ikke kommet til afdelingen.	Dårligt
	24	Fejlfrit.	Godt

Øjenklinikken


Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Kun ros i forløbet.	Virkelig godt
2	En meget venlig læge og medhjælper.	Virkelig godt
6	Virkelig godt og meget dygtigt udført af læge NN. Perfekt ved operationer for nogle år siden. Tak fra en taknemmelig patient!	Godt
14	Alt gik hurtigt og tilfredsstillende. Jeg er meget tilfreds med min behandling og mødet med Randers Sygehus.	Intet svar
22	Fint.	Virkelig godt
28	Blev behandlet meget godt og blev rigtig godt informeret under hele forløbet.	Virkelig godt
29	Jeg kommer fast til kontrol på diabetesambulatoriet på Århus Kommunehospital, og det var til øjenundersøgelse her, man fandt ud af, mit syn var meget dårligt. Men man ville ikke undersøge hvorfor - hjælpe videre i systemet eller på nogen måde formidle kontakt eller viden. Her kunne de forskellige sygehuse/afdelinger med fordel samarbejde, så man ikke føler sig afvist det sted, man trods alt kommer ganske ofte.	Virkelig godt
33	God.	Virkelig godt
35	Der er tale om en rutinebehandling uden overraskelser.	Godt
36	Har ikke kunnet få resultatet at vide. Har dog fået at vide, at når jeg ikke har hørt noget, så er der nok ikke noget unormalt!	Virkelig godt
37	Stor omsorg under min øjenoperation, både hvordan jeg lå og informationen under operationen, puder i lænden, ryggen og under mine ben, alt meget betryggende.	Virkelig godt
50	TAK!	Virkelig godt

Øjenklinikken

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





ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Efterfølgende kontrol hos min egen øjenlæge NN var der kun ros for det udførte arbejde samt opfølgende kontrol for forhøjet tryk i det ene øje, der var opereret for over 10 år siden af NN.	Virkelig godt
7	God.	Virkelig godt
23	For lange ventetider på øjenoperation for mit vedkommende.	Godt
26	Jeg synes, det ville være rart, om det blev den samme læge, der tog den sidste undersøgelse. Det, at det kan være tre forskellige læger, kan virke frustrerende.	Virkelig godt
28	Dygtig og professionel behandling!	Virkelig godt
29	Med undtagelse af starten af forløbet, fra Århus Kommunehospital til Randers Sygehus, har jeg været meget positiv overrasket. Jeg forventede ventetid inden behandlingen, hvilket der også var. Men jeg forventede også en del ventetid i behandlingen mellem operationerne på sygehuset osv., hvilket jeg ikke har oplevet. Alt i alt har jeg fået meget bedre indtryk af sygehusvæsenet end det billede, der tegnes i medierne.	Virkelig godt
30	Jeg er godt tilfreds med det hele.	Virkelig godt
35	Min behandling er udelukkende i ambulatorieregi. Ingen kontakt til praktiserende læge desangående.	Godt
37	Alt har fungeret så fint og dygtigt for mig. Min nervøsitet kom ikke engang i gang!	Virkelig godt
42	For mig var eneste minus en læge, der ved sidste besøg på ambulatoriet kaldte patienter hen på gangen, tilbage til venteværelset. Lidt efter igen hen på gangen. Forbindinger flået af og dråber både i øjet og ud over min bluse. Jeg var glad for, at det ikke var ham, der opererede mig, men at det var NN. Han gjorde mig tryk og rolig.	Virkelig godt
43	Da jeg ikke kunne se, kontaktede jeg telefonisk Århus afdelingen i weekenden. Da de ikke havde papirerne, kunne de ikke give en vurdering. Dagen efter gik det fremad time for time. Ved operation gik alt som det skulle - bortset fra ventetid, som vist nok skyldes sygdom blandt personalet.	Intet svar
45	Jeg er glad for her at få lov til at rose personalet. Jeg blev mødt med et godt humør, glade og søde damer, hjælpsomme, de vidste hvad de havde med at gøre. Jeg er glad for, det jeg fik lavet. Og er meget taknemlig og kan kun anbefale RANDERS SYGEHUS.	Virkelig godt
46	Jeg fik svar, når jeg havde spørgsmål.	Godt
48	At man selv må hjælpe til og udsørge om forløbet og evt. symptomer efter behandlingen og det operative indgreb.	Godt

 50 Jeg overnattede på patienthotellet for at spare kørsel. Dette gav en god oplevelse. TAK.

Virkelig godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg var meget tilfreds. Jeg kunne dog godt tænke mig to venteværelser, hvis det var muligt så fjernsynet kunne undgås.	Virkelig godt
	2	Fortælle noget mere om fejloperationen.	Intet svar
	3	Da jeg lider af svimmelhed, var de meget opmærksomme og hjælpsomme.	Virkelig godt
	4	Jeg kan ikke se hvad ambulatoriet/ personalet kunne gøre bedre. Det var perfekt.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Rimelig information. Fik at vide, at kun 1 ud af 1000 operationer gik galt, og det var aldrig sket.	Intet svar



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Fejloperation.	Intet svar



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Blev fejlopereret i det venstre øje - måtte genopereres næste dag, da den unge læge opdagede det var galt - lægen aflyste andre patienter for at foretage akut operation - øjet er efter et par måneder endnu ikke godt. Skal til egen læge sidst på sommeren. Var i alt på ambulatoriet flere gange.	Intet svar
	4	Jeg har kun positive oplevelser, og alle kunne deres job og var meget omhyggelige.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Operation bevirkede, at der blev klippet i hornhinden (det fik jeg først at vide dagen efter af en læge). Der måtte syes i øjet. Det har været syv uger til dags dato. Stadig meget tåget syn.	Intet svar
	4	Alt gik stille og roligt, og f.eks. blev jeg af lægen hele tiden orienteret om, hvad der foregik, og hvad der skulle foregå.	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.