

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Øre-, næse-, halsafdeling Ø
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

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.....	93
	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:	424
Besvarelser fra afdelingens patienter:	233
Afdelingens svarprocent:	55%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

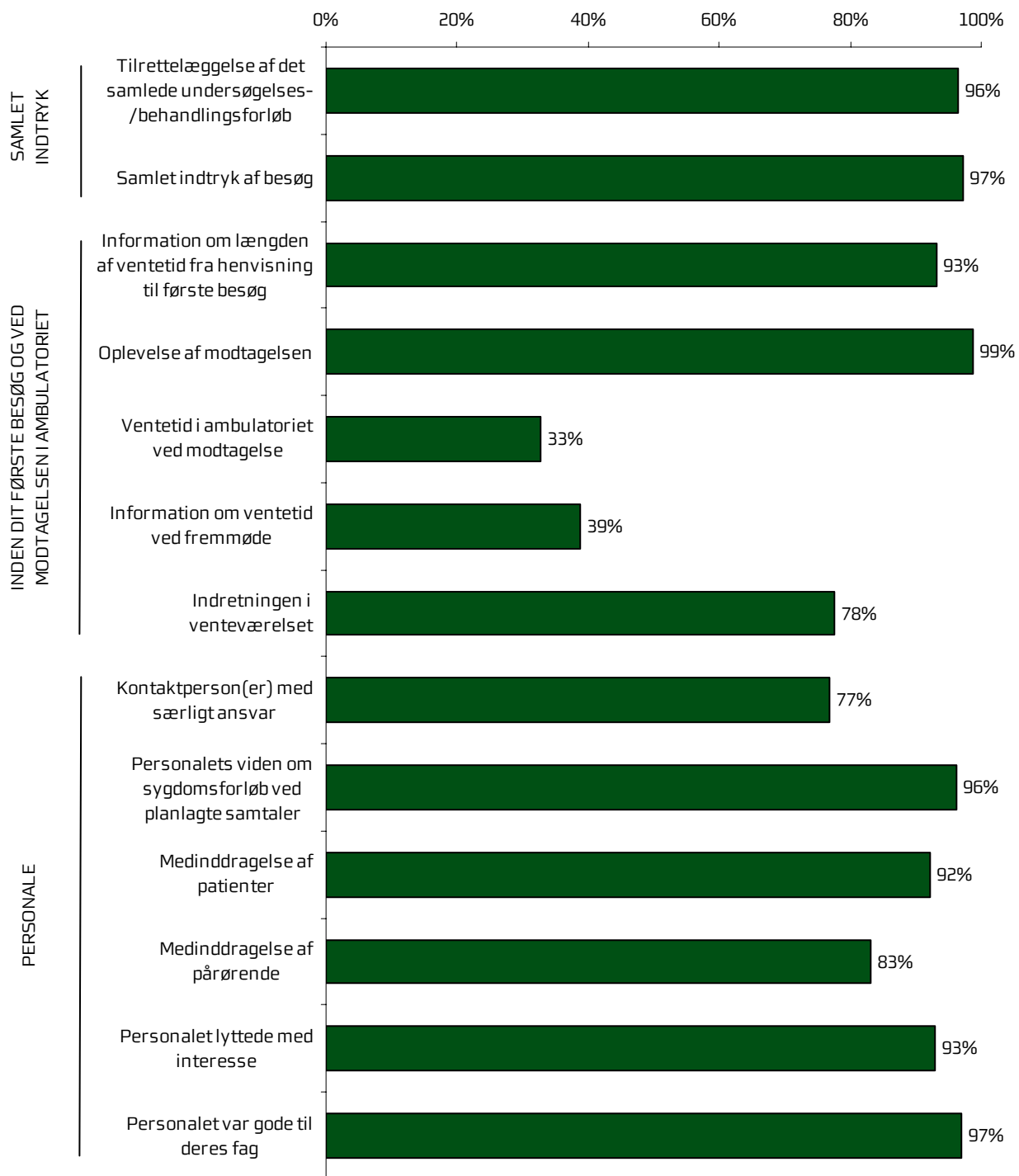
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

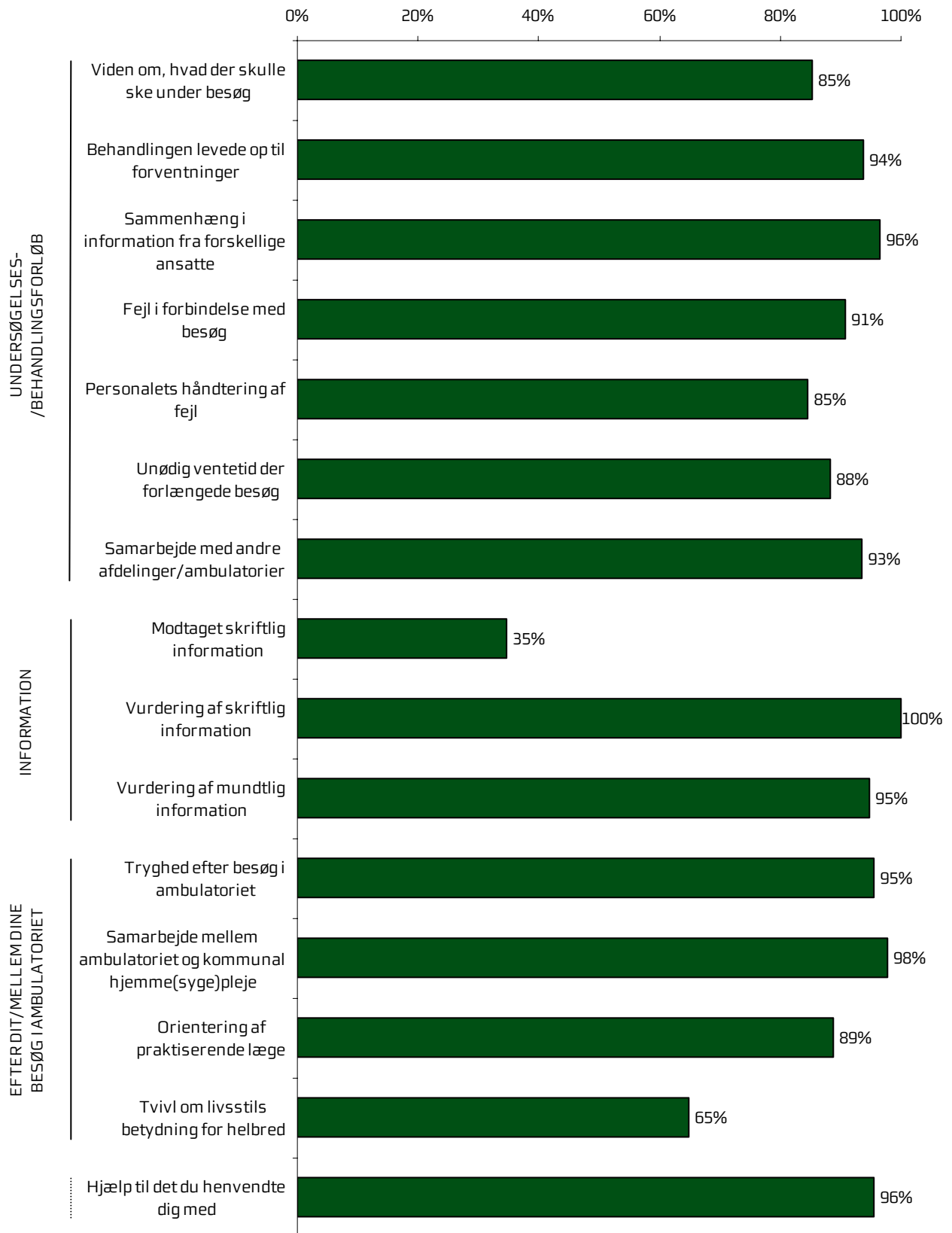
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



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

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

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

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

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

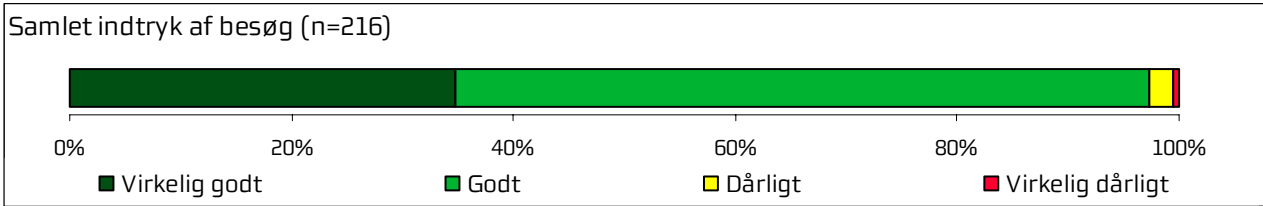
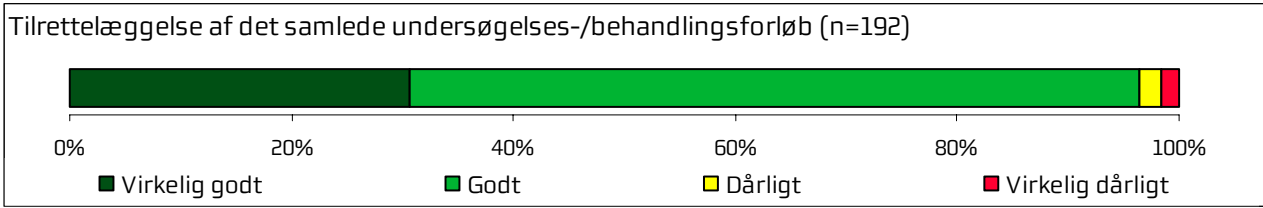
Tilfældige forskelle?

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

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

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

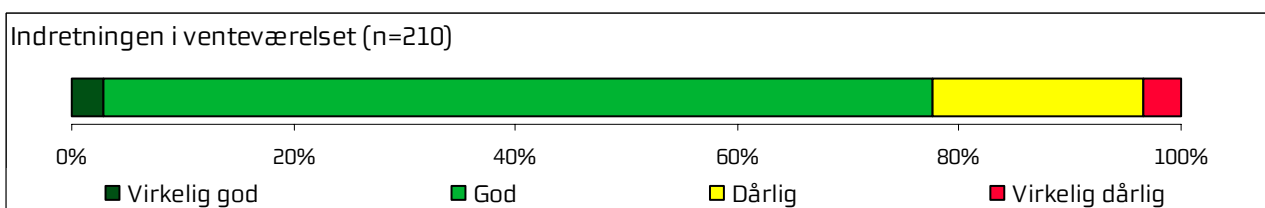
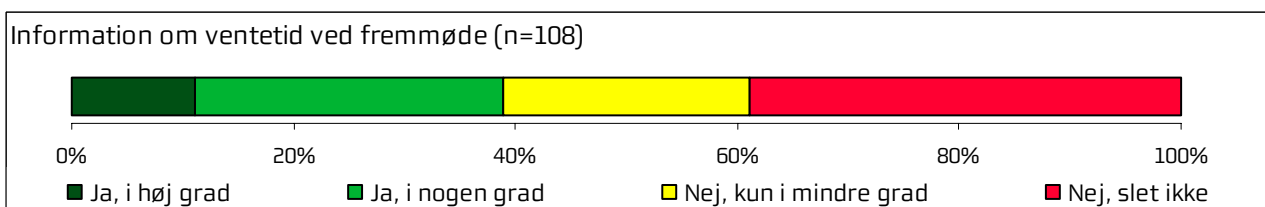
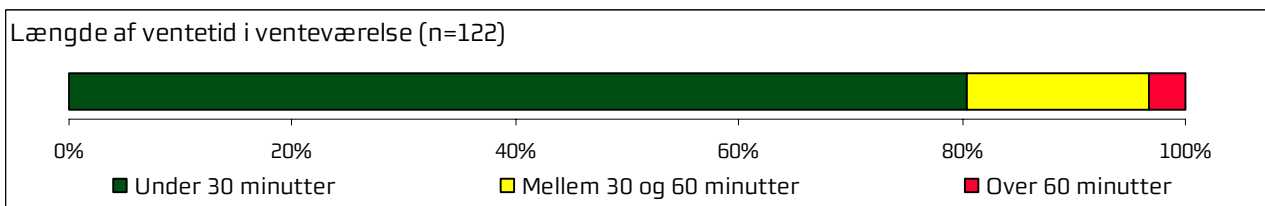
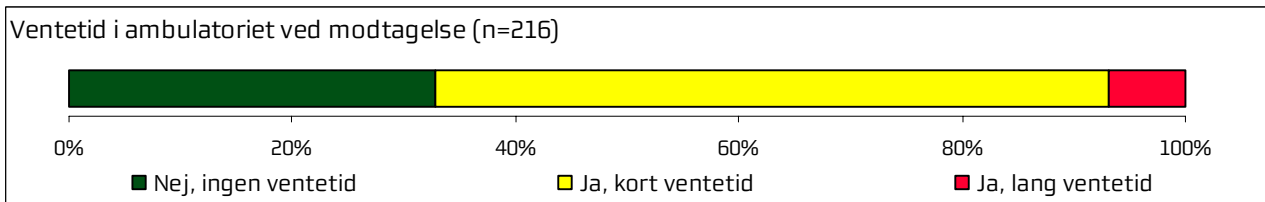
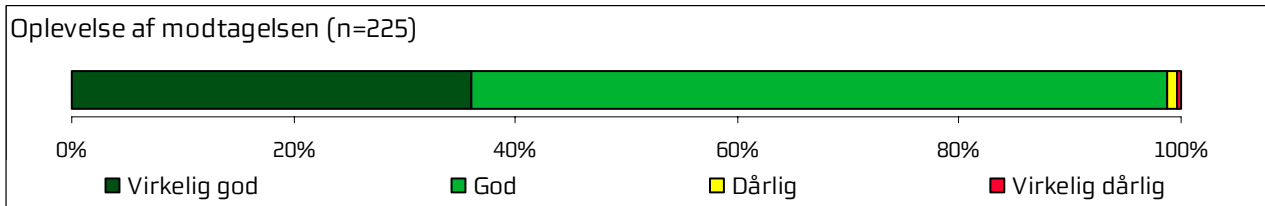
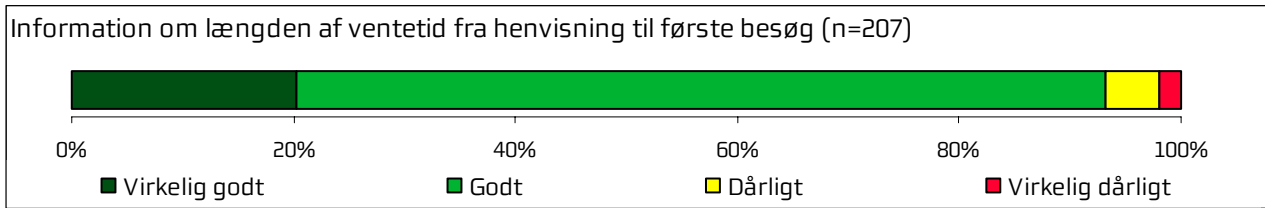
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	97%	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	95%	97%

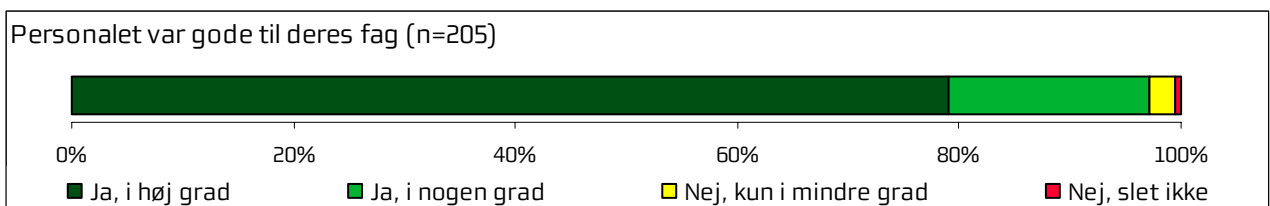
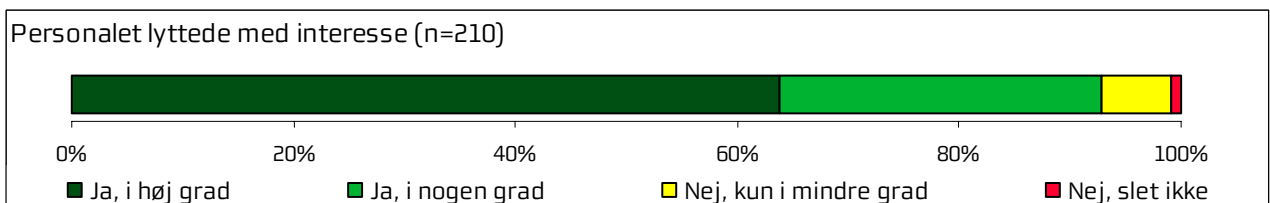
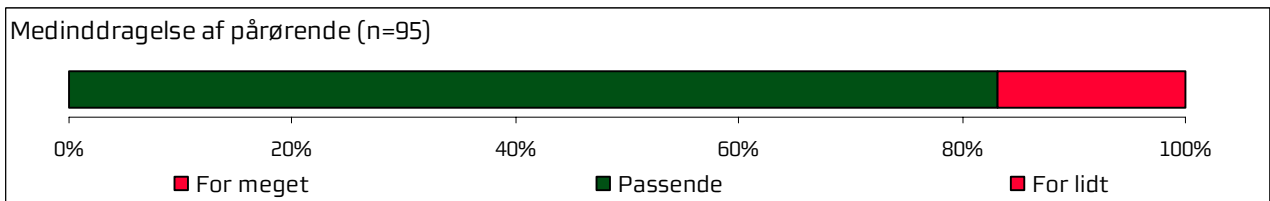
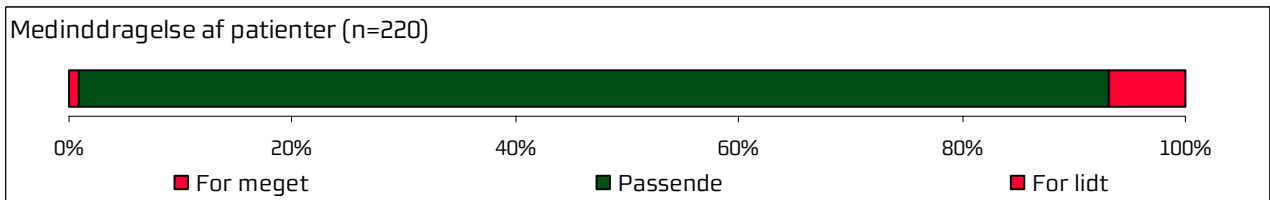
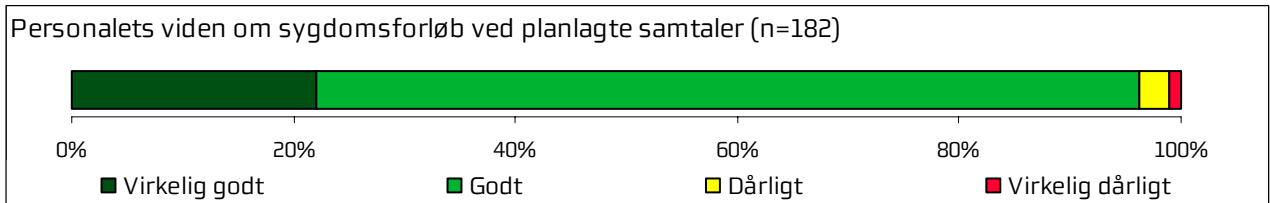
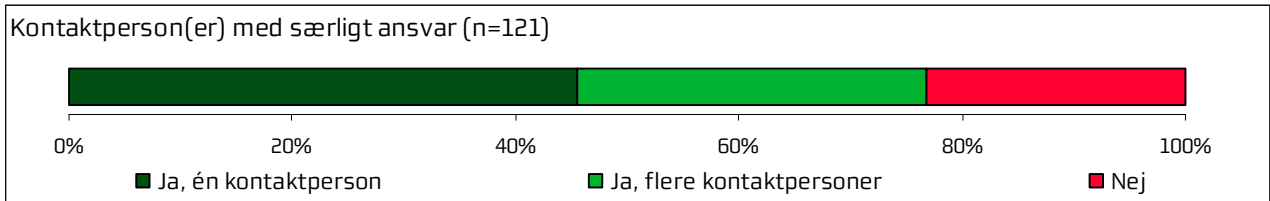
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	93%	-	-	95%	89%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	33%	-	-	52%*	28%	36%
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?	39%	-	-	52%*	35%	43%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78%	-	-	95%*	77%	85%*

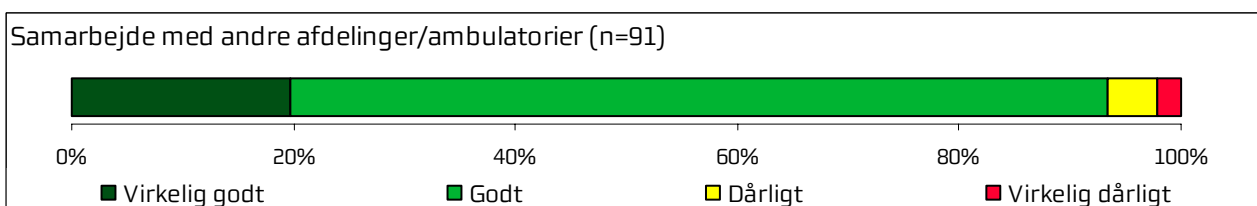
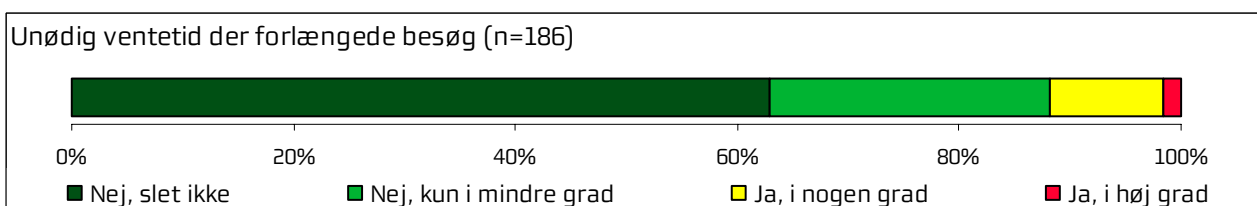
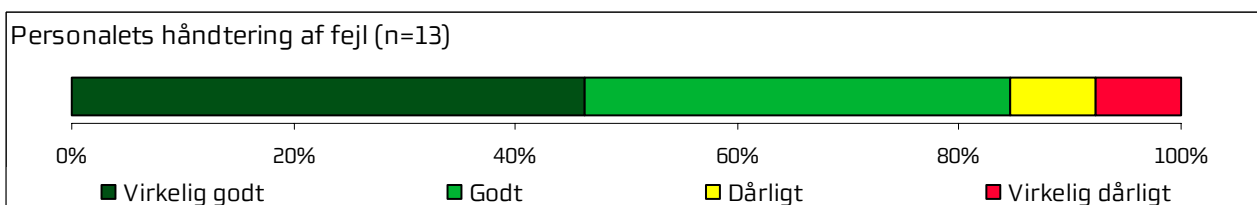
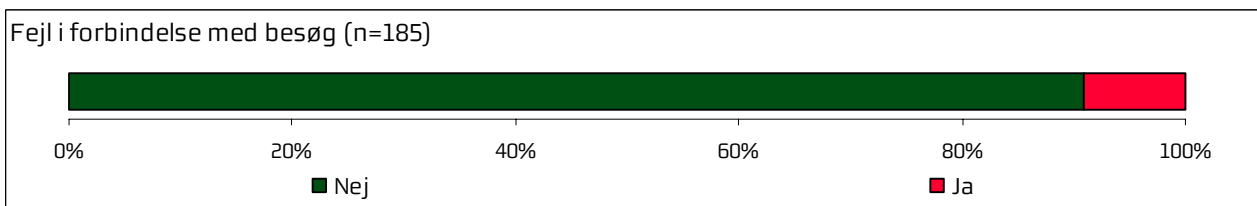
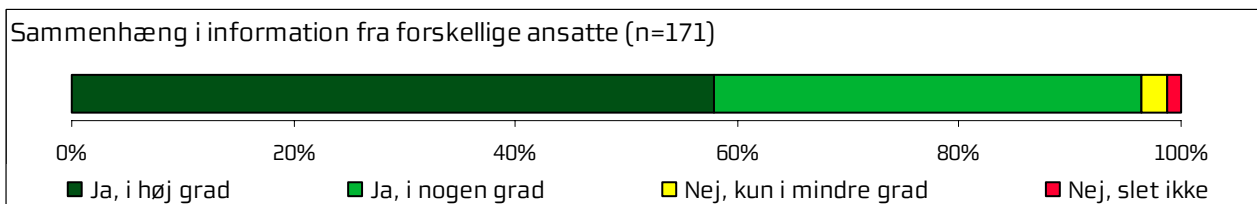
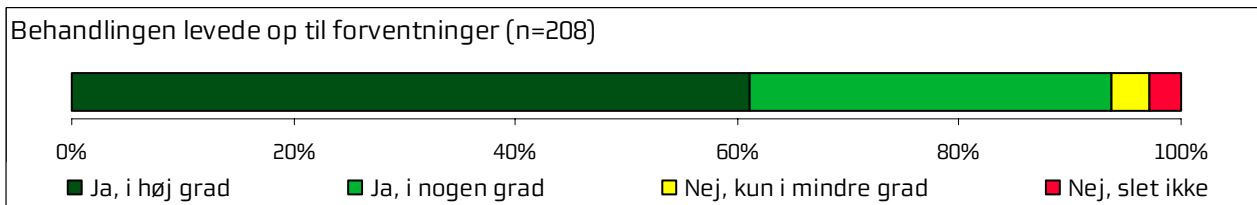
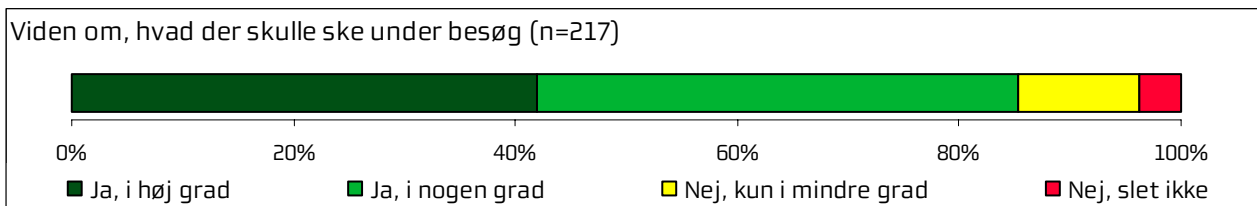
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77%	-	-	87%*	71%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	97%	88%*	92%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	96%	89%	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83%	-	-	96%*	81%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93%	-	-	97%*	93%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	99%	97%	98%

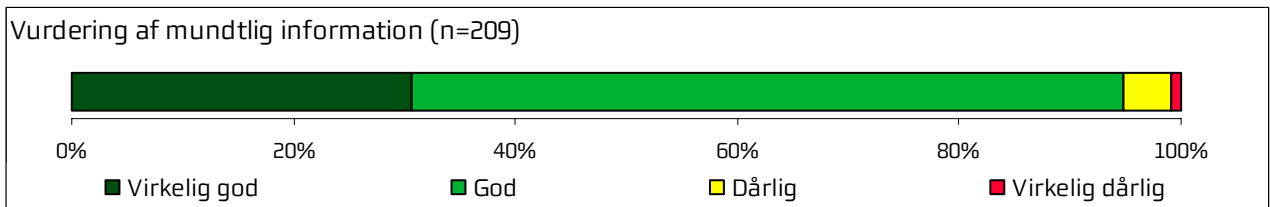
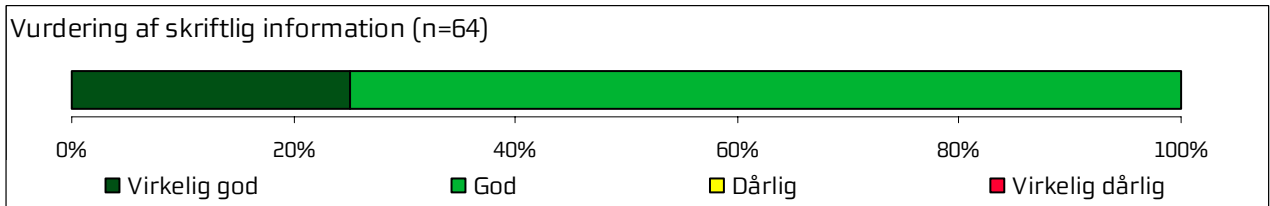
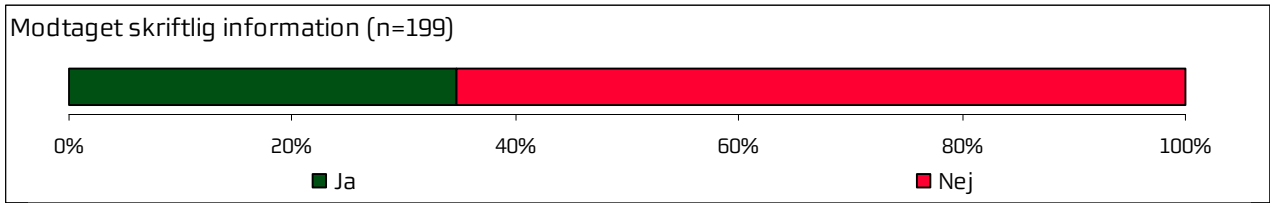
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	85%	-	-	92%*	81%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	96%	88%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96%	-	-	95%	90%*	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	93%	85%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	85%	-	-	85%	59%	71%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	94%*	87%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	93%	86%	90%

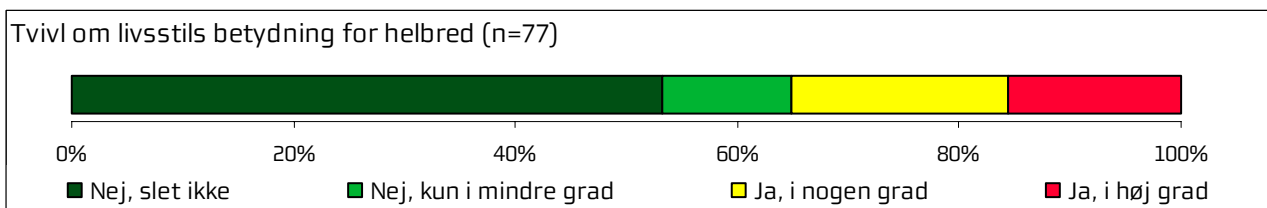
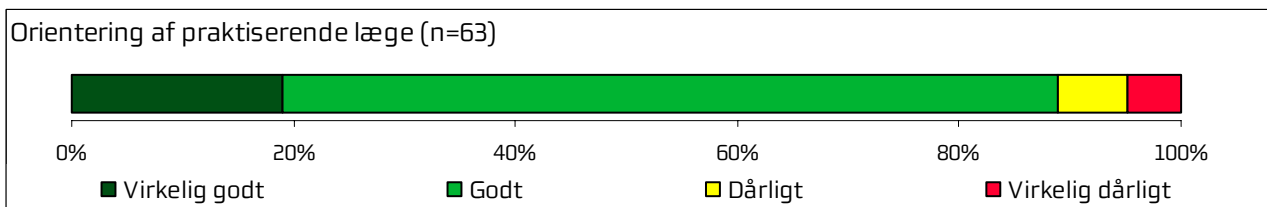
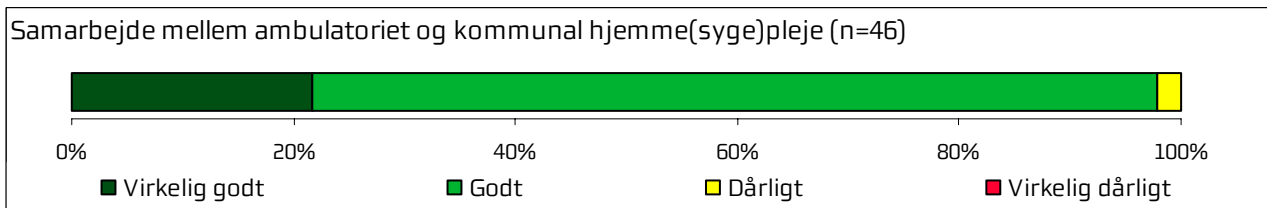
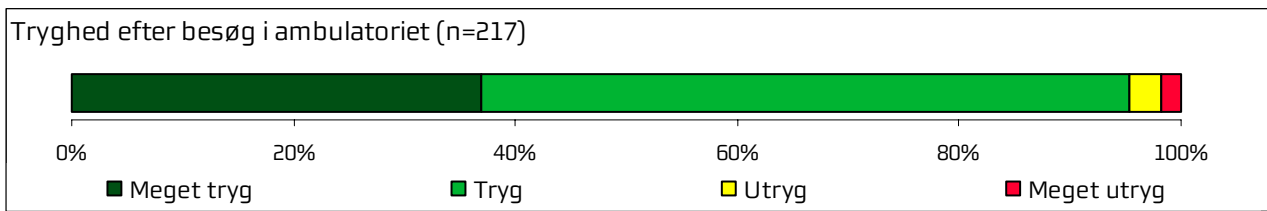
4.5 Information



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?	35%	-	-	71%*	44%*	58%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	99%	94%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	97%	94%	95%

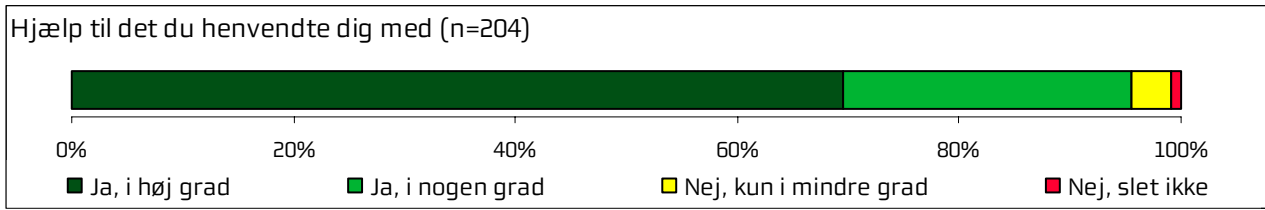
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	95%	-	-	96%	92%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98%	-	-	97%	84%*	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	93%	79%	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65%	-	-	83%*	69%	75%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96%	-	-	98%	93%	95%

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

Lebenr.: >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	Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>	
15. 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"/>	
16. 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"/>	
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	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"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	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"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
32. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
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 <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

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

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

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

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 55 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

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

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		233	424
Køn	Mand	58%	57%
	Kvinde	42%	43%
Alder	0-19 år	10%	14%
	20-39 år	6%	8%
	40-59 år	21%	21%
	60-79 år	46%	40%
	80 år eller derover	17%	16%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskaaler. 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 oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvis skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.⁸

⁸ Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		233	100
Alder	0-19	24	10%
	20-39	13	6%
	40-59	48	21%
	60-79	108	46%
	80-	40	17%
Køn	Mand	136	58%
	Kvinde	97	42%
Skema udfyldt af	Patienten	200	89%
	Pårørende	25	11%
Modersmål	Dansk	221	97%
	Ikke dansk	8	3%
Afsnit	Høreklub	112	48%
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	68	29%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	23%

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		31	66	2	2	192	24	
Alder	0-19	45	55	0	0	20	3	
	20-39	17	58	8	17	12	0	
	40-59	28	67	2	2	43	5	
	60-79	30	67	2	0	86	13	
	80-	32	68	0	0	31	3	
Køn	Mand	34	61	3	2	114	11	
	Kvinde	26	72	1	1	78	13	
Skema udfyldt af	Patienten	31	65	2	2	168	21	
	Pårørende	26	74	0	0	19	3	
Modersmål	Dansk	31	66	2	1	183	24	
	Ikke dansk	13	75	0	13	8	0	
Afsnit	Høreklub	31	66	3	0	87	17	
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	32	61	2	5	62	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	72	0	0	43	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		35	63	2	0	216
Alder	0-19	36	64	0	0	22
	20-39	46	46	8	0	13
	40-59	27	69	2	2	48
	60-79	34	63	3	0	98
	80-	43	57	0	0	35
Køn	Mand	41	57	2	0	125
	Kvinde	26	70	2	1	91
Skema udfyldt af	Patienten	36	61	3	1	189
	Pårørende	27	73	0	0	22
Modersmål	Dansk	36	62	2	0	207
	Ikke dansk	13	75	13	0	8
Afsnit	Hørelinik	34	64	2	0	102
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	39	57	3	1	67
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	68	2	0	47

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?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		20	73	5	2	207	18
Alder	0-19	30	55	10	5	20	4
	20-39	25	58	17	0	12	1
	40-59	21	79	0	0	47	1
	60-79	17	75	5	2	93	9
	80-	20	74	3	3	35	3
Køn	Mand	21	72	4	2	123	9
	Kvinde	19	74	6	1	84	9
Skema udfyldt af	Patienten	21	73	4	2	179	14
	Pårørende	19	67	10	5	21	3
Modersmål	Dansk	21	72	5	2	195	18
	Ikke dansk	13	75	13	0	8	0
Afsnit	Hørelinik	20	76	1	3	99	9
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	22	67	10	0	58	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	74	6	2	50	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		36	63	1	0	225	2
Alder	0-19	35	65	0	0	23	1
	20-39	15	77	0	8	13	0
	40-59	29	69	2	0	48	0
	60-79	37	62	1	0	103	1
	80-	50	50	0	0	38	0
Køn	Mand	36	63	1	0	133	1
	Kvinde	36	62	1	1	92	1
Skema udfyldt af	Patienten	35	64	1	1	195	1
	Pårørende	39	61	0	0	23	1
Modersmål	Dansk	36	63	1	0	214	2
	Ikke dansk	38	63	0	0	8	0
Afsnit	Høreklub	43	57	0	0	107	1
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	33	64	1	1	67	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	73	2	0	51	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		33	60	7	216	3
Alder	0-19	4	83	13	23	0
	20-39	23	62	15	13	0
	40-59	27	60	13	45	2
	60-79	40	58	2	98	1
	80-	43	51	5	37	0
Køn	Mand	38	57	5	130	1
	Kvinde	24	65	10	86	2
Skema udfyldt af	Patienten	34	59	6	185	3
	Pårørende	26	61	13	23	0
Modersmål	Dansk	33	60	7	204	3
	Ikke dansk	25	63	13	8	0
Afsnit	Hørelinik	40	53	7	101	2
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	22	66	13	64	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	51	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		80	16	3	122	2
Alder	0-19	86	14	0	21	0
	20-39	78	11	11	9	0
	40-59	72	25	3	32	1
	60-79	87	11	2	45	1
	80-	73	20	7	15	0
Køn	Mand	84	13	3	70	1
	Kvinde	75	21	4	52	1
Skema udfyldt af	Patienten	79	18	3	101	2
	Pårørende	82	12	6	17	0
Modersmål	Dansk	80	17	3	115	2
	Ikke dansk	83	17	0	6	0
Afsnit	Høreklub	78	20	2	46	2
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	74	19	6	47	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	0	29	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		11	28	22	39	108	16
Alder	0-19	5	37	16	42	19	1
	20-39	20	20	40	20	10	0
	40-59	12	24	20	44	25	7
	60-79	13	29	18	39	38	8
	80-	6	25	31	38	16	0
Køn	Mand	9	31	22	38	64	6
	Kvinde	14	23	23	41	44	10
Skema udfyldt af	Patienten	11	27	24	38	88	16
	Pårørende	13	20	13	53	15	0
Modersmål	Dansk	12	27	22	39	102	15
	Ikke dansk	0	25	25	50	4	1
Afsnit	Hørelinik	9	23	14	55	44	6
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	18	20	30	32	44	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	55	25	20	20	6

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		3	75	19	3	210	11
Alder	0-19	4	83	13	0	23	1
	20-39	0	73	27	0	11	1
	40-59	0	64	30	7	44	2
	60-79	3	80	14	2	97	5
	80-	6	69	20	6	35	2
Køn	Mand	2	77	19	2	128	3
	Kvinde	4	72	20	5	82	8
Skema udfyldt af	Patienten	3	74	20	3	180	10
	Pårørende	4	78	9	9	23	1
Modersmål	Dansk	3	74	20	4	199	11
	Ikke dansk	13	88	0	0	8	0
Afsnit	Høreklub	2	72	19	7	100	6
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	3	75	22	0	60	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	80	16	0	50	1

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		45	31	23	121
Alder	0-19	38	38	25	16
	20-39	63	13	25	8
	40-59	48	31	21	29
	60-79	50	26	24	46
	80-	32	45	23	22
Køn	Mand	44	29	27	70
	Kvinde	47	35	18	51
Skema udfyldt af	Patienten	46	30	24	104
	Pårørende	47	33	20	15
Modersmål	Dansk	44	32	24	117
	Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnit	Høreklub	40	38	22	63
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	53	24	24	38
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	25	20

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		22	74	3	1	182	38	
Alder	0-19	13	78	9	0	23	1	
	20-39	0	91	0	9	11	2	
	40-59	28	67	3	3	39	9	
	60-79	24	74	3	0	80	19	
	80-	24	76	0	0	29	7	
Køn	Mand	25	72	3	1	110	20	
	Kvinde	18	78	3	1	72	18	
Skema udfyldt af	Patienten	24	73	2	1	154	35	
	Pårørende	14	77	9	0	22	2	
Modersmål	Dansk	22	74	3	1	172	37	
	Ikke dansk	25	63	0	13	8	0	
Afsnit	Høreklub	23	73	4	0	83	21	
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	20	75	2	3	59	8	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	75	3	0	40	9	

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	92	7	220
Alder	0-19	0	92	8	24
	20-39	0	92	8	13
	40-59	2	92	6	48
	60-79	1	94	5	99
	80-	0	89	11	36
Køn	Mand	0	93	7	129
	Kvinde	2	91	7	91
Skema udfyldt af	Patienten	1	93	7	189
	Pårørende	0	92	8	24
Modersmål	Dansk	0	93	6	209
	Ikke dansk	0	75	25	8
Afsnit	Høreklub	1	93	6	106
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	2	91	8	66
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	48

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	83	17	95	128
Alder	0-19	0	91	9	23	1
	20-39	0	50	50	6	7
	40-59	0	76	24	17	31
	60-79	0	82	18	33	66
	80-	0	94	6	16	23
Køn	Mand	0	85	15	59	70
	Kvinde	0	81	19	36	58
Skema udfyldt af	Patienten	0	81	19	70	122
	Pårørende	0	86	14	21	3
Modersmål	Dansk	0	85	15	91	121
	Ikke dansk	0	33	67	3	5
Afsnit	Hørelinik	0	84	16	32	77
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	0	83	18	40	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	83	17	23	24

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		64	29	6	1	210	14	
Alder	0-19	45	41	14	0	22	2	
	20-39	58	17	17	8	12	1	
	40-59	69	27	4	0	45	3	
	60-79	66	29	4	1	98	4	
	80-	64	30	6	0	33	4	
Køn	Mand	64	29	6	2	122	8	
	Kvinde	64	30	7	0	88	6	
Skema udfyldt af	Patienten	65	28	5	1	182	11	
	Pårørende	43	43	14	0	21	3	
Modersmål	Dansk	64	30	7	1	200	13	
	Ikke dansk	57	29	0	14	7	1	
Afsnit	Høreklub	70	24	5	1	100	8	
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	56	34	8	2	64	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	33	7	0	46	4	

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		79	18	2	0	205	20
Alder	0-19	70	26	4	0	23	1
	20-39	75	25	0	0	12	1
	40-59	79	17	2	2	42	6
	60-79	82	16	2	0	95	6
	80-	79	18	3	0	33	6
Køn	Mand	83	14	3	0	118	14
	Kvinde	74	23	2	1	87	6
Skema udfyldt af	Patienten	80	18	2	1	176	18
	Pårørende	77	18	5	0	22	2
Modersmål	Dansk	79	17	3	1	195	19
	Ikke dansk	71	29	0	0	7	1
Afsnit	Høreklub	79	17	3	1	101	8
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	83	15	2	0	60	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	25	2	0	44	5

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		42	43	11	4	217	7	
Alder	0-19	17	61	17	4	23	0	
	20-39	42	33	17	8	12	1	
	40-59	38	53	6	2	47	1	
	60-79	48	38	9	4	99	3	
	80-	44	36	17	3	36	2	
Køn	Mand	44	43	10	3	127	4	
	Kvinde	39	44	12	4	90	3	
Skema udfyldt af	Patienten	45	41	10	4	188	6	
	Pårørende	25	54	17	4	24	0	
Modersmål	Dansk	43	43	11	4	207	7	
	Ikke dansk	38	50	13	0	8	0	
Afsnit	Høreklub	45	40	10	6	103	6	
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	38	48	11	3	66	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	44	15	0	48	1	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		61	33	3	3	208	15
Alder	0-19	43	48	10	0	21	3
	20-39	50	42	0	8	12	1
	40-59	63	30	0	7	43	4
	60-79	62	32	4	2	97	4
	80-	71	26	3	0	35	3
Køn	Mand	60	33	5	2	125	7
	Kvinde	63	33	1	4	83	8
Skema udfyldt af	Patienten	63	31	3	3	182	11
	Pårørende	50	40	10	0	20	4
Modersmål	Dansk	62	32	4	3	199	14
	Ikke dansk	43	43	0	14	7	1
Afsnit	Hørelinik	65	31	3	1	100	7
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	58	34	2	6	62	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	35	7	2	46	4

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		58	39	2	1	171	45
Alder	0-19	30	70	0	0	20	3
	20-39	50	50	0	0	10	3
	40-59	68	26	5	0	38	10
	60-79	61	36	3	0	72	24
	80-	58	35	0	6	31	5
Køn	Mand	57	41	2	0	104	25
	Kvinde	60	34	3	3	67	20
Skema udfyldt af	Patienten	61	36	3	1	148	39
	Pårørende	39	61	0	0	18	5
Modersmål	Dansk	59	38	2	1	164	42
	Ikke dansk	50	50	0	0	6	2
Afsnit	Høreklub	61	33	4	2	82	23
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	50	48	2	0	54	12
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	37	0	0	35	10

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		100	0	103	106
Alder	0-19	100	0	16	8
	20-39	100	0	11	2
	40-59	100	0	20	24
	60-79	100	0	38	58
	80-	100	0	18	14
Køn	Mand	100	0	57	64
	Kvinde	100	0	46	42
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	81	99
	Pårørende	100	0	17	6
Modersmål	Dansk	100	0	94	105
	Ikke dansk	100	0	8	0
Afsnit	Høreklub	100	0	38	64
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	100	0	40	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	25	20

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	181
Alder	0-19	100	0	24
	20-39	100	0	13
	40-59	98	3	40
	60-79	97	3	76
	80-	100	0	28
Køn	Mand	98	2	106
	Kvinde	99	1	75
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	152
	Pårørende	100	0	23
Modersmål	Dansk	98	2	171
	Ikke dansk	100	0	8
Afsnit	Høreklub	100	0	82
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	97	3	59
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	3	40

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		96	4	179
Alder	0-19	92	8	24
	20-39	92	8	13
	40-59	97	3	39
	60-79	96	4	75
	80-	100	0	28
Køn	Mand	95	5	104
	Kvinde	97	3	75
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	150
	Pårørende	91	9	23
Modersmål	Dansk	96	4	169
	Ikke dansk	88	13	8
Afsnit	Høreklub	96	4	82
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	96	4	57
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	40

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		93	7	98
Alder	0-19	100	0	14
	20-39	82	18	11
	40-59	80	20	25
	60-79	100	0	36
	80-	100	0	12
Køn	Mand	92	8	59
	Kvinde	95	5	39
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	87
	Pårørende	91	9	11
Modersmål	Dansk	95	5	93
	Ikke dansk	60	40	5
Afsnit	Høreklub	100	0	42
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	85	15	40
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	16

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		46	38	8	8	13	0
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	-	-	-	-	2	0
	40-59	40	60	0	0	5	0
	60-79	-	-	-	-	4	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	40	40	10	10	10	0
	Kvinde	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af	Patienten	55	36	0	9	11	0
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	55	36	9	0	11	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Hørelinik	-	-	-	-	3	0
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	50	38	0	13	8	0
	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?					
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		63	25	10	2	186	16
Alder	0-19	65	22	13	0	23	0
	20-39	36	27	36	0	11	2
	40-59	50	28	17	6	36	6
	60-79	69	27	5	0	83	6
	80-	70	21	6	3	33	2
Køn	Mand	63	25	10	2	110	8
	Kvinde	63	25	11	1	76	8
Skema udfyldt af	Patienten	62	27	10	1	157	15
	Pårørende	70	13	13	4	23	1
Modersmål	Dansk	63	26	10	2	178	14
	Ikke dansk	50	17	33	0	6	2
Afsnit	Høreklub	64	26	9	1	96	4
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	58	27	13	2	55	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	20	9	3	35	7

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		20	74	4	2	91	38	75
Alder	0-19	17	75	8	0	12	5	6
	20-39	0	83	0	17	6	2	5
	40-59	16	79	5	0	19	7	18
	60-79	27	68	3	3	37	15	37
	80-	18	76	6	0	17	9	9
Køn	Mand	23	69	4	4	52	26	40
	Kvinde	15	79	5	0	39	12	35
Skema udfyldt af	Patienten	23	71	4	3	75	31	69
	Pårørende	8	85	8	0	13	7	3
Modersmål	Dansk	20	73	5	2	84	36	74
	Ikke dansk	17	83	0	0	6	2	0
Afsnit	Høreklub	21	73	6	0	33	26	42
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	23	71	3	3	35	7	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	78	4	4	23	5	13

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		35	65	199
Alder	0-19	46	54	24
	20-39	54	46	13
	40-59	41	59	46
	60-79	26	74	87
	80-	31	69	29
Køn	Mand	39	61	119
	Kvinde	29	71	80
Skema udfyldt af	Patienten	34	66	172
	Pårørende	39	61	23
Modersmål	Dansk	35	65	191
	Ikke dansk	38	63	8
Afsnit	Høreklub	26	74	95
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	43	57	65
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	39

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		25	75	0	0	64	1
Alder	0-19	36	64	0	0	11	0
	20-39	0	100	0	0	7	0
	40-59	32	68	0	0	19	0
	60-79	30	70	0	0	20	0
	80-	0	100	0	0	7	1
Køn	Mand	27	73	0	0	41	1
	Kvinde	22	78	0	0	23	0
Skema udfyldt af	Patienten	26	74	0	0	53	1
	Pårørende	22	78	0	0	9	0
Modersmål	Dansk	23	77	0	0	61	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Høreklub	19	81	0	0	21	1
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	25	75	0	0	28	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	15	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		31	64	4	1	209
Alder	0-19	33	58	8	0	24
	20-39	25	58	8	8	12
	40-59	30	65	4	0	46
	60-79	29	68	2	1	93
	80-	35	59	6	0	34
Køn	Mand	33	60	5	2	124
	Kvinde	27	69	4	0	85
Skema udfyldt af	Patienten	31	64	4	1	180
	Pårørende	33	58	8	0	24
Modersmål	Dansk	31	65	5	1	200
	Ikke dansk	38	50	0	13	8
Afsnit	Høreklub	30	64	6	0	100
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	36	59	3	2	64
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	71	2	2	45

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		37	59	3	2	217
Alder	0-19	41	55	5	0	22
	20-39	58	33	0	8	12
	40-59	34	62	2	2	47
	60-79	35	60	3	2	100
	80-	36	61	3	0	36
Køn	Mand	45	52	2	2	126
	Kvinde	25	68	4	2	91
Skema udfyldt af	Patienten	38	57	3	2	188
	Pårørende	27	64	5	5	22
Modersmål	Dansk	38	58	3	1	206
	Ikke dansk	13	63	0	25	8
Afsnit	Høreklubnik	37	59	4	0	105
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	40	52	3	4	67
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	67	0	2	45

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		22	76	2	0	46	15	150
Alder	0-19	33	33	33	0	3	1	19
	20-39	0	100	0	0	1	1	9
	40-59	33	67	0	0	6	3	38
	60-79	14	86	0	0	22	3	70
	80-	29	71	0	0	14	7	14
Køn	Mand	23	74	3	0	31	9	86
	Kvinde	20	80	0	0	15	6	64
Skema udfyldt af	Patienten	26	74	0	0	38	14	130
	Pårørende	0	86	14	0	7	1	14
Modersmål	Dansk	23	74	2	0	43	15	142
	Ikke dansk	0	100	0	0	3	0	5
Afsnit	Hørelinik	38	57	5	0	21	10	73
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	0	100	0	0	6	3	55
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	89	0	0	19	2	22

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		19	70	6	5	63	154	
Alder	0-19	9	73	18	0	11	12	
	20-39	0	33	0	67	3	7	
	40-59	14	79	0	7	14	34	
	60-79	27	68	5	0	22	77	
	80-	23	69	8	0	13	24	
Køn	Mand	22	67	6	6	36	90	
	Kvinde	15	74	7	4	27	64	
Skema udfyldt af	Patienten	20	69	6	6	54	134	
	Pårørende	14	71	14	0	7	15	
Modersmål	Dansk	19	71	7	3	58	148	
	Ikke dansk	20	60	0	20	5	3	
Afsnit	Høreklub	26	67	7	0	27	80	
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	19	57	10	14	21	44	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	93	0	0	15	30	

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		53	12	19	16	77	138
Alder	0-19	57	14	14	14	7	16
	20-39	22	33	33	11	9	3
	40-59	50	11	28	11	18	30
	60-79	54	7	18	21	28	68
	80-	73	7	7	13	15	21
Køn	Mand	48	15	19	19	48	78
	Kvinde	62	7	21	10	29	60
Skema udfyldt af	Patienten	53	13	20	14	70	116
	Pårørende	50	0	17	33	6	16
Modersmål	Dansk	56	12	18	14	73	131
	Ikke dansk	0	0	50	50	4	4
Afsnit	Høreklub	62	8	15	15	26	80
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	50	15	24	12	34	32
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	12	18	24	17	26

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?							
		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	26	3	1	204	13
Alder	0-19	61	35	4	0	23	1
	20-39	46	46	8	0	13	0
	40-59	72	26	0	2	43	4
	60-79	73	23	3	1	95	4
	80-	73	20	7	0	30	4
Køn	Mand	71	26	3	1	116	8
	Kvinde	68	26	5	1	88	5
Skema udfyldt af	Patienten	71	25	3	1	177	12
	Pårørende	64	32	5	0	22	1
Modersmål	Dansk	70	26	4	1	196	13
	Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Afsnit	Høreklub	72	24	3	1	99	8
	Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15	66	29	3	2	62	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	26	5	0	43	2

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.

Høreklirik

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	Jeg fik høreapparater, og jeg er utrolig glad for dem. Det er en hel anden tilværelse, når man kan høre.	Virkelig godt
3	Jeg er meget taknemmelig og fuld af beundring for den behandling, jeg har fået i ambulatoriet under mine besøg. Efter en operation for nogle år siden, var mine besøg denne gang alene for at vurdere muligheden for at få tildelt endnu bedre høreapparater. Det førte til et positivt resultat, og både audiologen og høreoplysningsrådgiveren var hver for sig meget omhyggelige med at få mig sendt hjem med de nye apparater indstillet og gav mig den bedste instruks, så min høresituation kunne være bedst mulig. Pædagogen var endda så venlig nogle uger efter at ringe mig op for at forhøre, om alt nu stadig var optimalt, og hun gav mig også den yderligere anbefaling at henvende mig på den lokale høreklirik for at forhøre om mulighed for at få tildelt et yderligere hjælpemiddel, hvilket jeg har fået. Så hvis medierne mest har fokus på dårlige eksempler, kan jeg i hvert fald bekræfte, at der også er succeshistorier fra det offentlige sygehusvæsen.	Virkelig godt
5	Skulle måske være oplyst om de forskellige høreapparatyper, der er på markedet, så jeg selv kunne vælge type.	Godt
10	God forklaring på alt. Ingen ventetid på ambulatoriet, selvom jeg skulle omkring fire forskellige behandlere. Rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
11	Min bror har altid fået en meget god behandling af dem alle.	Intet svar
12	Min datter gennemgik operation i efteråret. Selve operation og behandlingsforløb derefter skal I have MANGE roser for, sikke et engageret personale og god kommunikation før, under og efter operation. MEN vil gerne påpege, at ventetid på 2 timer med et fastende barn og dernæst indsovningsmedicin på en urofyldt gang i en brugt seng ikke er i orden!!	Godt
16	De 2-3 personer jeg havde kontakt med signalerede effektivitet.	Godt
18	Da den lange ventetid var forbi var undersøgelse og behandling - og kontrol og spørgsmål helt i orden. Altid venlig og imødekommende!	Virkelig godt
19	Personalet meget flinke, men kunne have ønsket lidt mere hjælp på et spørgsmål som ikke kunne svares på - måske kunne en fra en anden faggruppe?	Godt
21	Jeg synes alt i alt, at jeg har fået en rigtig god behandling og kan kun være yderst tilfreds, og der har altid været et smil på læben, når man har henvendt sig angående en reparation af mine høreapparater og eventuelt justeret dem. Med venlig hilsen.	Godt
23	Personalet er meget venlige og imødekommende. Ventetiden på nye høreapparater er meget lang. Jeg har fået forklaret, at grunden er få personaler til at indstille de nye apparater til den enkelte patient. De skal jo samtidig tage sig af de løbende problemer. Dette er jo nok et problem af politiske	Virkelig godt

årsager og ikke ambulatoriets fejl.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 24 Jeg har fået særdeles god behandling i forbindelse med mine høreapparater. Det er skønt, at man tager sig tid til behandlingen. | Intet svar |
| ✎ | 26 Da mit besøg var angående høreapparater, kan jeg kun sige godt om ambulatoriets personale. | Intet svar |
| ✎ | 27 Meget god orientering - UG. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 Er tilfreds. | Godt |
| ✎ | 30 Ang. besøg på høreklubben: Var indstillet af lokal hørelæge til at få høreapparat på begge øre med en ventetid på 40/45 uger, men havde henvendt mig i tilfælde af et afbud og blev indkaldt til det efter ca. to måneder, og så gik det stærkt, kun to uger, så var jeg på toppen, og kan nu høre lærken m.m. Er MEGET tilfreds med den gode behandling hos jer. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Jeg har været der et par gange og har fået en virkelig god behandling, som jeg er yderst tilfreds med. | Intet svar |
| ✎ | 32 Pårørende: ambulatoriet var virkelig meget behjælpelige med at undersøge min mor. Det var lidt besværligt, men det blev tacklet virkelig godt. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Akut hjælp ved opstået problem var særlig godt. | Godt |
| ✎ | 36 Jeg synes det er til UG. Flinke. | Godt |
| ✎ | 37 Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg fik, de er så flinke. | Godt |

Hørelinik

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var lang ventetid for at komme til behandling.	Godt
2	Jeg fik af vide, at der var nogle måneders ventetid, men der gik et år, inden jeg kom til, og jeg ringede selv og spurgte, om de havde glemt mig.	Virkelig godt
3	Ved modtagelsen i ambulatoriet blev jeg mødt af et venligt personale, der også informerede om, hvilket venteaftsnit man skulle gå til.	Virkelig godt
5	Intet venteværelse - sidder på gangen.	Godt
6	Der gik cirka 10 måneder fra jeg var ved ørelæge til jeg blev indkaldt. Det synes jeg er lang tid.	Godt
7	Jeg henvendte mig, fordi jeg følte, høreapparaterne trængte til justering, fik en tid hurtigt. Jeg har i det hele taget altid fået en kompetent og venlig behandling, når jeg har haft brug for hjælp. Der har kun været lang ventetid, da apparaterne skulle fornyes.	Godt
9	Venteværelset er meget dårligt, hvis der overhovedet er noget.	Virkelig godt
10	Ni måneders ventetid inden der kom indkaldelse - MEGET LANG VENTETID.	Virkelig godt
13	Jeg måtte vente ca. et år, inden jeg blev indkaldt til første undersøgelse. Dette er ikke acceptabelt.	Virkelig godt
14	Dårligt gangareal for ældre med en rollator.	Godt
15	Fra jeg blev henvist til tid i ambulatoriet var vel 3/4 år - lang tid.	Godt
16	Meget positiv modtagelse - effektiv - god information!	Godt
17	Der var tale om en reparation af høreapparat og det blev klaret meget hurtigt.	Virkelig godt
18	I første omgang fik jeg skriftlig besked om ventetid. Den blev så senere ændret af forskellige årsager (ny teknik, computere etc.). Så det føltes lidt anstrengende, men det drejede sig jo ikke om akut sygdom.	Virkelig godt
20	Ingen venteværelse, kun en gang hvor alle går forbi.	Godt
22	Der var et venteværelse, som jeg ikke sad i. Jeg sad ude på en gang, hvorfra man blev kaldt ind i et lokale til undersøgelse af den nuværende høreelse. Jeg ville nok have foretrukket at tilbringe ventetiden i venteværelset og blevet kaldt ind derfra.	Godt
25	Utrolig behagelig.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 30 Blev ringet op, der var et afbud, og mødte op inden for en time til høreprøve/aftryk m.m. En god dag. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Blev behandlet meget hensynsfuldt, da det kan være besværligt som handicappet. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 God og fleksibel aftale om akut hjælp med detalje, som blev afklaret før den indkaldte aftale. Man kunne effektivisere ved at oplyse om muligheder for at stille sig til rådighed til at møde op ved afbud med kort varsel. | Godt |
| ✎ | 37 Der er ingen venteværelse, men stole på gangen, der er drikkevarer, frugt, læsestof. | Godt |

Hørelinik

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	<p>Efter at have brugt høreapparater igennem nogle år fik jeg eksem i begge ører. Lægen kunne tilfældigvis tilbyde mig en anden type høreapparater som man havde "på lager", selvom det kun var nogle år siden, jeg havde fået de sidste. Efter i to dage at have følt det som boende i en osteklokke, måtte jeg ringe til øreafdelingen. Jeg fik en tid knap 2 uger senere, hvor jeg ikke havde nogen høreapparater, da man havde bedt om, at jeg aflevere de gamle, da jeg fik de nye, ret frustrerende. Ved besøget konstaterede man en fejl i apparaterne, så jeg måtte aflevere dem. Jeg fik en ny tid tre uger senere samt besked om, at man ville sende propperne direkte til mig, da jeg jo havde "mekanikdelen" hjemme. Tiden gik, og fire dage før jeg skulle til næste besøg, ringede jeg til øreafdelingen for at høre, hvor propperne blev af. Tanken var, at jeg skulle gå lidt med dem, før jeg kom til næste aftalte tid. Det viste sig, at apparaterne var gået i stykker, da man forsøgte at reparere dem, jeg havde bare ikke fået det at vide, før jeg selv ringede. Jeg fik igen en ny tid. Ved denne lejlighed blev de nye høreapparater så tilpasset, og syntes at fungere udmærket. Forløbet strakte sig dog over 3-3½ måned. Heldigvis havde øreafdelingen hen ad vejen fundet mine gamle høreapparater, som jeg insisterede på, at de måtte finde i teknikrummet - ellers havde jeg været ilde stedt.</p>	Godt
33	Forkert høreapparat.	Virkelig godt





Høreklirik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
9	De er meget dygtige til deres arbejde og meget hjælpsomme, så det var et stort positiv oplevelse.	Virkelig godt
13	Positivt og fagligt kompetent.	Virkelig godt
15	Var til sidst inde hos en høreopdagog - værdien af det kan jeg godt stille spørgsmålstejn ved. De andre, man var inde ved, kunne på få minutter fortælle det samme. Det virkede som om hun bare hurtigt skulle igennem nogle faste punkter på en liste.	Godt
27	Meget tilfreds. UG.	Virkelig godt
29	Jeg har brugt høreapparat i over 30 år og altid blevet behandlet rigtig GODT.	Virkelig godt
32	Har været fuldt tilfreds, og der blev efterfølgende ringet, om vi var tilfredse med resultatet. Meget fint.	Virkelig godt
35	I forløbet på besøget for at få høreapparater var jeg i konsultation hos fem forskellige fagpersoner. Forløbet for mig - og ventetiden (40 uger) - kunne nedbringes i tid, hvis flowet blev effektiviseret ved at et færre antal personer skulle spørge mig om de samme ting - altså omlægning fra samle-båndsprincippet til sagsbehandlerprincippet.	Godt

Hørelinik

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



		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar 4 At jeg bliver indkaldt to gange til samme undersøgelse. Jeg har tid nok, men hvad med dem, der må tage fri fra arbejdet?	Intet svar
	15 Efter et stykke tid blev man ringet op af høreoplysningsrådgiveren - bedre med et kort besøg her, end den dag man fik sine høreapparater. Snakke problemstillinger igennem efter nogle måneders brug - en til to måneder.	Godt
	27 Meget tilfreds. Det fungerer 100 pct.	Virkelig godt
	34	Godt

Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15

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	Have mere erfaren personale - bedre til at tale med patienter - ikke ned til dem. Jeg mener ikke, jeg har fået noget ud af mit besøg i ambulatoriet. Min hals er stadig hævet og dørjer stadig med sår m.m. i det ene næsebor.	Dårligt
3	Mit forløb har kørt rigtig godt. Utroligt sødt personale hele vejen igennem.	Godt
7	Syntes min læge var virkelig god til at informere. Han var også den eneste, jeg sådan set havde kontakt med der!	Godt
8	Strejke på sundhedsområdet gav en masse forlængelser af sygdommen, som medførte lange og ekstra ambulante behandlinger før operationen kunne foretages, hvilket medførte kraftig smerte samt gener.	Virkelig godt
11	Måske bruge et sprog som almindelige mennesker kan forstå, underforstået mindre "lægesprog". Informere patienten om ventetiden.	Godt
12	Jeg har kun GODT at sige om øre-næse- halsafdelingen og ambulatoriet på Regionshospital Viborg.	Virkelig godt
14	Jeg har skrevet en liste over den medicin, jeg tager, og det gør jeg hver gang. Jeg kommer på flere laboratorier, og der kunne de godt samarbejde noget mere, de har jo computere på afdelingerne, mener jeg. Det kan være, at jeg husker forkert i forbindelse med dette ambulatorium - men rent generelt har jeg flere gange været indlagt på flere afdelinger, og det er det.	Godt
15	Fik indtryk af høj faglighed og godt samarbejde mellem læger og mellem læger og sygeplejersker. Meget grundige læger, som tog problemstillingen alvorligt. Fint og gnidningsløst samarbejde mellem skadestue og ambulatorium. Gode overgange internt i sygehuset.	Virkelig godt
18	Narkoselægen var udlænding, og jeg forstod ham ikke alt for godt i samtalen.	Godt
19	Jeg var der to gange. Ved andet besøg var jeg meget overrasket over så godt, lægen kunne huske mig - både mit ansigt på gangen udenfor og med sygdomsforløb. Rigtig dejligt!!	Virkelig godt
20	Er hver gang blevet behandlet af samme overlæge og har opnået et særdeles positivt tillidsforhold. Kan kun betegne min kontakt med ambulatoriet som særdeles god.	Virkelig godt
22	Der var INGEN kommunikation med patienten eller pårørende!!! Undervurdering af sygdom.	Dårligt
25	Jeg har ikke noget negativt at sige. Det har været et rigtig godt forløb. Jeg er blevet godt informeret, og personalet har været rigtig søde ved mig.	Virkelig godt
26	Som nævnt tidligere: Særdeles godt informationsniveau og vejledning. Dårlig samarbejdsflade med andre sygehuse/lægehuse.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|------------|
|  | 27 | Ventefaciliteterne er ikke optimale. Man henvises også til gangen i forløbet, f.eks. mens bedøvelse skal virke. | Godt |
|  | 28 | Ambulatorium. Absolut god og kyndig kontrol samt grundig og let forståelig besked om undersøgelsen og behandlingens resultat. Jeg skal fortsætte med kontrol fremover. Venlig hilsen. | Intet svar |






Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	"Venteværelset" var nogle stole på gangen.	Virkelig dårligt
2	Jeg blev henvist af læge NN, fordi jeg var hævet på halsen, og jeg havde besvær med at trække vejret. Den unge kvindelige læge havde besvær med at finde noget galt - men fik assistance af en ældre læge, der mente, det var en hævet kirtel, som skulle undersøges nærmere ved røntgenscanning, og jeg forberedte mig på en operation.	Dårligt
6	Kom ind før tiden pga. røntgen to timer før.	Godt
7	Lægen var den, jeg havde mest kontakt med. Vekslede sygeplejersker, travlhed, men venlige.	Godt
10	Vi har været der tre gange. Første gang var der 60 min. ventetid. De næste to gange til tiden og ti min. før tiden.	Virkelig godt
13	Det var søde mennesker og ganske forståelige, så jeg er tilfreds. Tak for det...	Godt
14	Det ville være rart med en kontaktsygeplejerske. Det har jeg på et andet sygehus og har haft det i mange år.	Godt
15	Fin oplevelse - imødekommende personale, god information.	Virkelig godt
21	Svært i forhold til ventetid. Har forståelse for, at den kan opstå, men det er bare ikke heldigt, når man kommer som patient og har begrænset frihed fra arbejde.	Godt
23	Mangler noget legetøj/bøger, var slet ikke noget.	Godt
25	Jeg synes, alt har været godt. Jeg blev hurtigt informeret og blev taget godt imod.	Virkelig godt
27	Intet venteværelse. Få stole på gangen udenfor undersøgelseslokalerne.	Godt

Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15

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	Tvivl om, hvornår næste undersøgelse skulle være.	Dårligt
	5	Udstyr virker ikke.	Godt
	6	Forkert røntgenbillede.	Godt
	17	Blev sendt hjem første gang.	Godt
	22	Undervurdering af sygdom.	Dårligt

Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?








ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	1 Jeg var blevet henvist til forundersøgelse, med henblik på operativt indgreb - i narkose, da lokalbedøvelse ikke var tilstrækkelig. Men operationen blev foretaget under lokalbedøvelse under stor smerte!	Virkelig dårligt
✎	2 Var til røntgen, gik fint - skulle ringe om tid til undersøgelse.	Dårligt
✎	4 Det virkede meget voldsomt at komme ind i et meget lille lokale med fem - seks personaler rundt omkring vores lille barn, uden at være blevet informeret om dette på forhånd.	Godt
✎	8 Besværliggjort af den langvarige strejke.	Virkelig godt
✎	9 I Århus fik jeg skader i forbindelse med operationer (kikkert) ved stemmebånd. I Viborg hos læge NN gik det altid perfekt.	Virkelig godt
✎	13 Håber det gør godt.	Godt
✎	17 Det er meget irriterende at være gjort klar til operation og så blive sendt hjem igen. Jeg var "heldig", da jeg er uden job pt. Blev opereret tidligere for nogle år siden. Da var jeg udsat for det samme og måtte have yderligere sygemelding fra mit job. Kan også godt forstå, at akuttilfælde kommer i første række, men synes, at man må kunne planlægge sig ud af det.	Godt
✎	21 Opstår ofte en del ventetid i forbindelse med høreprøve.	Godt
✎	25 Jeg synes, det har fungeret rigtig godt. Der gik kun to dage, fra jeg blev undersøgt første gang, til jeg blev opereret. Personalet var hele tiden venlige og gjorde deres arbejde godt.	Virkelig godt
✎	26 Jeg fik af speciallæge inden ambulatoriebesøg at vide, at scanningsbilleder og anden tilsvarende information ikke kunne udveksles mellem sygehuse/lægehuse mv. Med den moderne edb-teknik kan dette simpelthen ikke være rigtigt! Det er ganske enkelt for ringe, at man ikke er i stand til at sende disse ting digitalt til hinanden - det kan lade sig gøre alle andre steder i dagens Danmark. I mit tilfælde var resultatet, at jeg blev sendt til operation uden, at der var foretaget en scanning for at vurdere behovet/omfanget. Det kunne nemlig ikke svare sig at få en scanning på et andet sygehus end Viborg, da billeder andre steder fra ikke kunne bruges på Viborg Sygehus. Og Viborg havde rigtig mange ugers ventetid på en scanning. Derfor blev jeg henvist direkte til operation, som så viste sig ikke at være nødvendig. Jeg havde således fået fri fra arbejdet, men blev sendt hjem efter tre timer, da operationen jo ikke var fornuftig. Det virker lidt voldsomt som patient at blive henvist til operation - en usikkerhedsperiode som var helt unødvendigt i mit tilfælde. Det kan heller ikke i en planlægningsammenhæng være en optimal procedure og lægen, som skulle have opereret mig, var vist heller ikke begejstret. Personalet, og lægen i særdeleshed var dog meget professionelle og gav enorm god information og vejledning - og gav mig god tid til at overveje de muligheder, jeg fik tilbudt. Det er som sådan derfor ikke selve ambulatoriet, som jeg retter kritik af, men samarbejdsfladen mellem ambulatoriet og andre sundhedsklinikker/institutioner.	Virkelig godt

Bilag 5

 27 Undersøgelse/behandling foregik over to gange. Meget tæt på hinanden. Det var som forventet. Godt

Øre-, næse-, halsambulatoriet Ø15

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Ambulatoriet har ikke efter to måneder orienteret min praktiserende læge om forløbet i lokalbedøvelsesoperationen, som min praktiserende læge udtrykkeligt havde bedt om skulle foregå i narkose!	Virkelig dårligt
	2 Var noget nervøs angående, hvad de ville finde. Til slutsamtalen sagde lægen, at der ikke var fundet noget, der skulle opereres. Foreslog fysioterapeut. Årsagen et svævende svar. Jeg kunne ikke få et ord indført - talte hen over hovedet på mig. Næseskillevæg var noget skæv. Det måtte jeg lære at leve med, men det er svært, når jeg er iltbruger. Men jeg fik stafylokokker med hjem.	Dårligt
	16 Jeg fik en fin modtagelse på Ø-ambulatoriet, hvor jeg var til samtale nogle gange, angående jeg skulle opereres og have lavet en tracheotomi for ca. fire år siden. Jeg er på Ø-ambulatoriet jævnligt for at få skiftet min tracheotomi. Jeg er meget tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt
	24 Super god behandling af alle i ambulatoriet som vi var i kontakt med.	Virkelig godt
	25 Det har også fungeret rigtig godt. Jeg blev godt informeret om alt.	Virkelig godt
	27 Mit forløb har bestået i et lille indgreb (fjernelse af polyp). Velbefindende derefter.	Godt
	28 Ved indlæggelse til operation var der god information angående narkose og operation samt klar besked efter operationen. Ventetid kun hvis der kom akut patient, som krævede hurtig hjælp, hvad der skal være plads til.	Intet svar











Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Når et barn/ung er blevet henvist af anden læge, skal den læge, som undersøger, tage situationen alvorligt og ikke lade barnet vide, at han egentlig synes, at det er pjat, at patienten kommer til undersøgelse!!	Intet svar
2	Det almindelige personale, følte man, at de var bange for at udtrykke deres mening af angst for at blive underkendt.	Intet svar
4	Jeg er godt tilfreds.	Virkelig godt
5	Jeg må sige, jeg synes ikke, jeg har noget at klage over. Jeg har altid fået en god behandling på alle måder!	Intet svar
8	Man kunne godt tænke sig noget skriftlig information, man når ikke at kapere alle problemer efter konsultationen. Man glemmer, at menigmand ikke har samme baggrund for at forstå de mange medicinske udtryk!	Godt
9	De er utrolig rare og behjælpomme.	Virkelig godt
14	Ja, jeg har fået teleslynge.	Godt
15	Jeg har i løbet af foråret været på afdelingen for at få tilrettet mine høreapparater. Det er bare blevet gjort meget professionelt, jeg er ovenud tilfreds med den behandling og information, jeg har fået.	Virkelig godt
16	Et års ventetid for at få et høreapparat er måske lige i overkanten.	Godt
17	Personalet på ambulatoriet i Viborg kan kun få mange roser fra mig. De var alle smilende og havde tid til at snakke med mig, selvom de nok er presset i deres arbejde.	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 Ved kontrol af høreapparat blev jeg bevilliget et nyt, den gamle var ni år. Ved møde nægtede lægen, at dette kunne bevilliges på trods af, jeg havde fået at vide, at jeg skulle have et for at supplere. Lægen brugte fem minutter til at fortælle, hvem han var, og at det var ham, der bestemte. Han var meget arrogant og opførte sig sådan, at min kone og jeg blev enige om at gå. Efter den behandling vi fik blev vi enige om, at vi ikke behandles af ham. Efter samtale med egen læge NN og videre til Holstebro blev det hele løst til min tilfredshed.	Intet svar
	3 Mit øre var blevet meget ømt. Jeg gik til lægen UDEN tidsbestilling. Jeg kom ind med det samme og nu er det fint igen.	Virkelig godt
	5 Hvis jeg skal [svare] på spørgsmål fra de første besøg, kan jeg ikke huske så meget, da jeg var barn. Men selve behandling denne gang var ikke særlig rar, næsten som tortur.	Intet svar
	7 Personalet er MEGET venlige.	Intet svar
	10 Jeg fik oplyst en ventetid på 40 uger, men jeg kom til inden de var gået.	Virkelig godt
	11 Der må godt være nogle blade/aviser, dog ikke dem som er et år gamle. Der må godt være noget frugt, vand, te, kaffe til dem, som venter på at komme ind til ambulatoriet.	Godt
	12 Venteværelset er ude på gangen, da det gamle vist nok er til børn nu. Den korte tid på gangen var ok for mig.	Godt
	13 Talepædagog ok. Nogen læger ok.	Godt
	14 Alt for lang ventetid. Der blev sagt flere måneder.	Godt
	16 Rigelig lang ventetid inden min første undersøgelse.	Godt






Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Ville ikke høre på mig.	Intet svar
	6	Operation er ikke god.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Sundhedspersonalet/sygeplejerskerne gav en okay behandling. Det var faktisk lægen, som behandlede patienten som om, at det var for sjov, vi var kommet. Patienten oplevede, at der blev spøgt med problemet!	Intet svar
 2	Mit indtryk af det hele var og er, at det er læge NN, der vil bestemme alt.	Intet svar
 3	Jeg har igennem en lang årrække gået til undersøgelse regelmæssigt. Den sidste gang blev jeg indkaldt et ½ år for tidligt og urinprøven blev også væk her den sidste gang. Så skulle af sted igen med en ny prøve.	Virkelig godt
 6	Operationen har ikke hjulpet, da jeg stadig har samme problemer.	Godt
 10	Af høre-pædagogen henviste til høre-klinikken om nye høreapparater i sommeren 2008. Undersøgelse på høre-klinikken forår 2009. Nye apparater nogle uger senere. En måned senere ringede høre-pædagogen og spurgte til, hvordan apparaterne fungerede. Det var ok.	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.