

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Øjenambulatorium
Friklinikken Brædstrup**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	84
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende 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. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	399
Besvarelser fra afdelingens patienter:	332
Afdelingens svarprocent:	83%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- 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: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet 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).

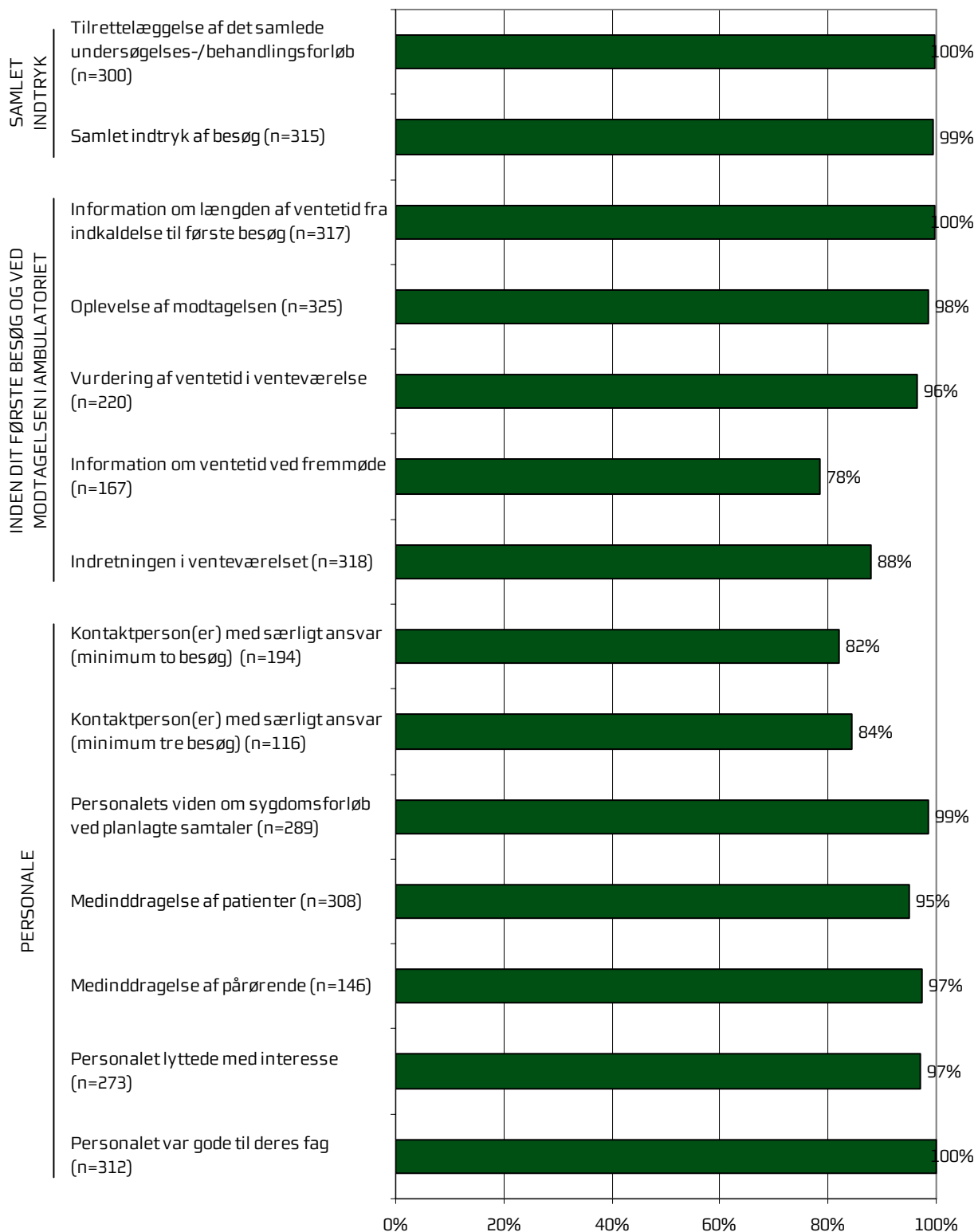
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

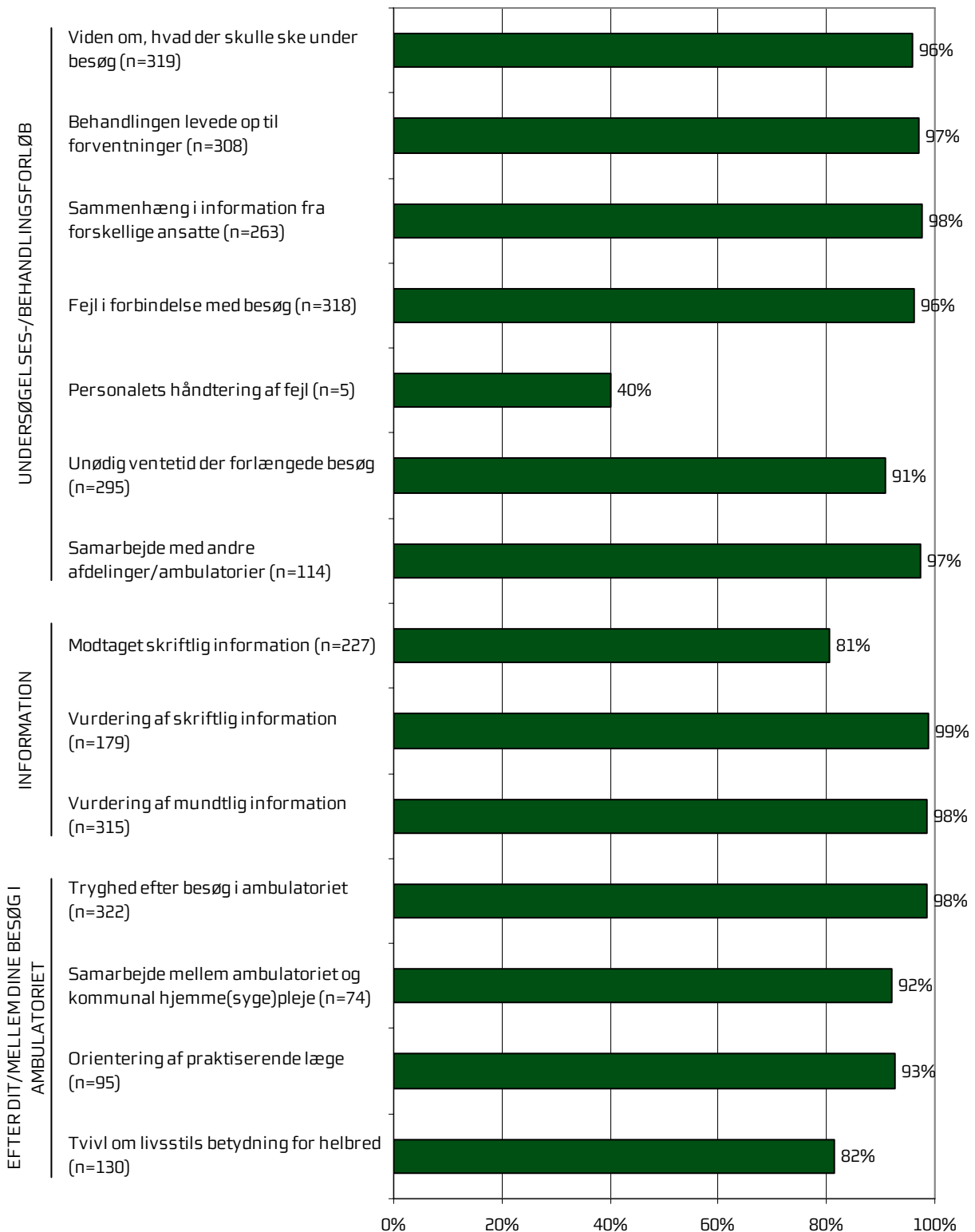
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Øjenambulatorium

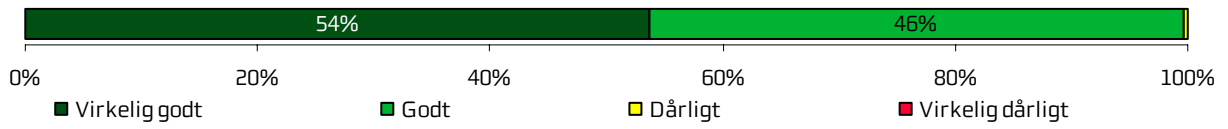
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

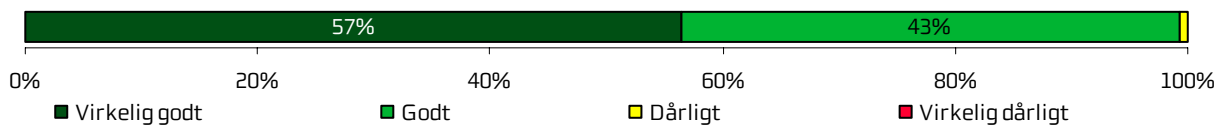
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=300)



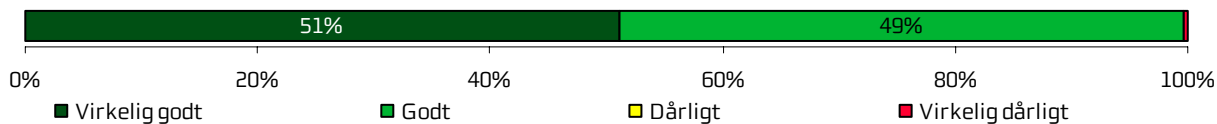
Samlet indtryk af besøg (n=315)



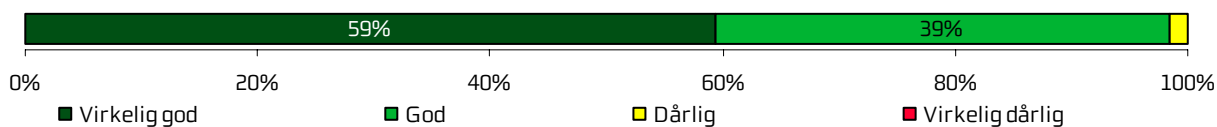
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	99 %	-	-	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	100 %	-	-	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

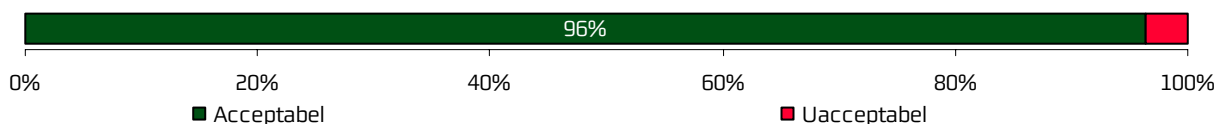
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=317)



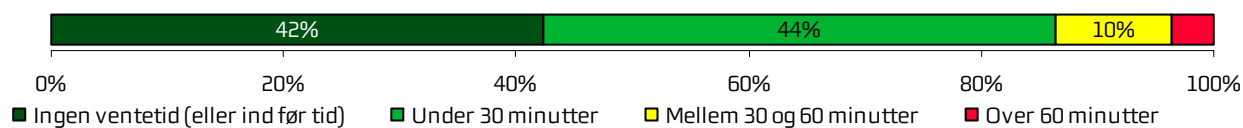
Oplevelse af modtagelsen (n=325)



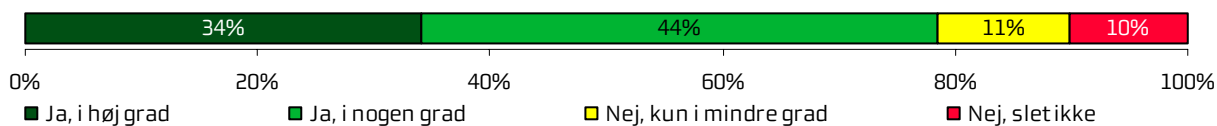
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=220)



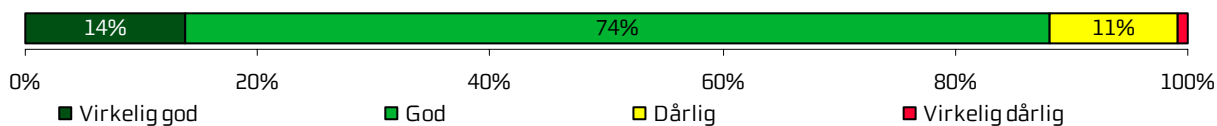
Længde af ventetid i venteværelse (n=309)



Information om ventetid ved fremmøde (n=167)



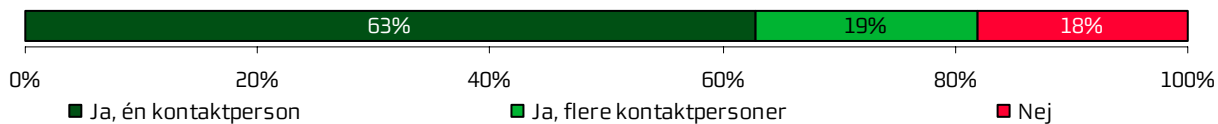
Indretningen i venteværelset (n=318)



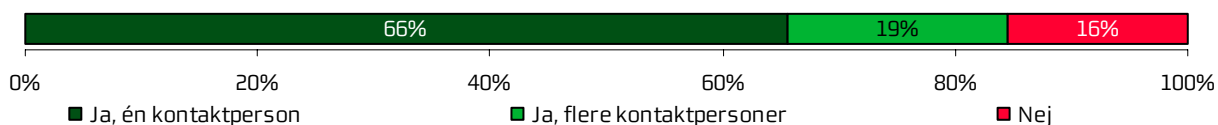
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		100 %	-	-	-	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	99 %	-	-	100 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		96 %	-	-	-	97 %
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?		78 %	74 %	-	-	63 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		88 %	62 %	-	-	94 %

Personale

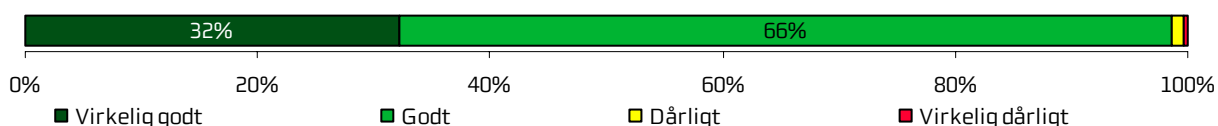
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=194)



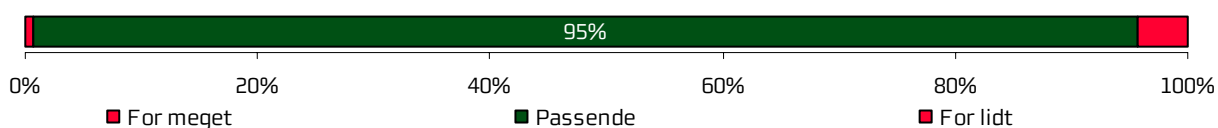
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=116)



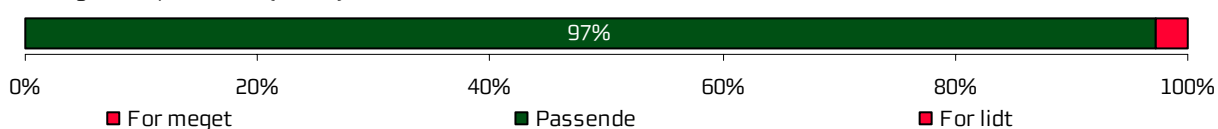
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=289)



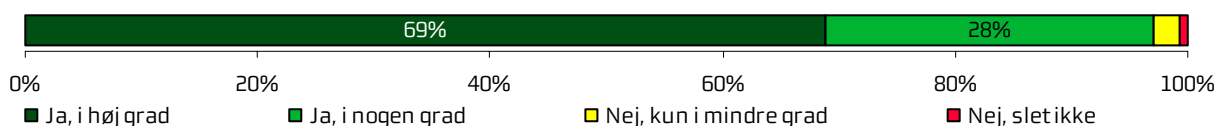
Medinddragelse af patienter (n=308)



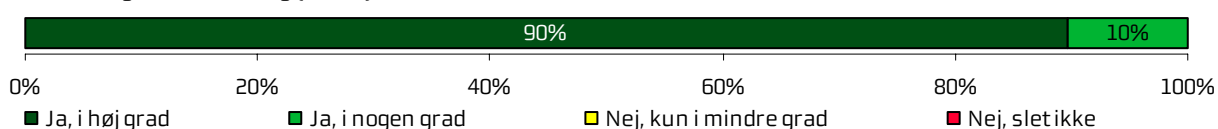
Medinddragelse af pårørende (n=146)



Personalet lyttede med interesse (n=273)



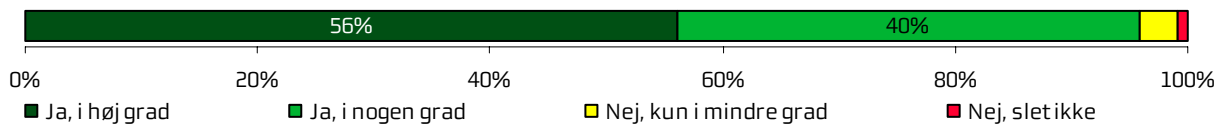
Personalet var gode til deres fag (n=312)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		82 %	80 %	-	-	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		84 %	-	-	-	-
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		99 %	98 %	-	-	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	93 %	-	-	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	89 %	-	-	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	99 %	-	-	95 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	100 %	-	-	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=319)



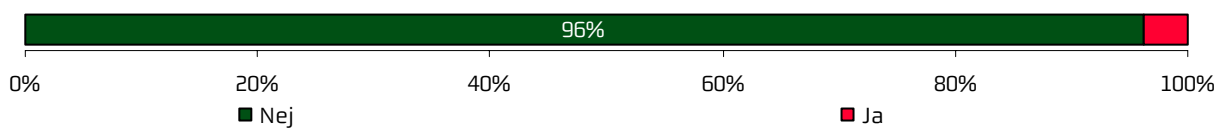
Behandlingen levede op til forventninger (n=308)



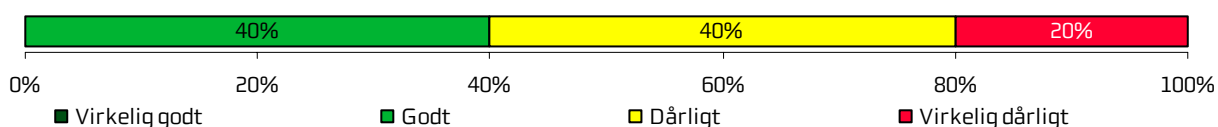
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=263)



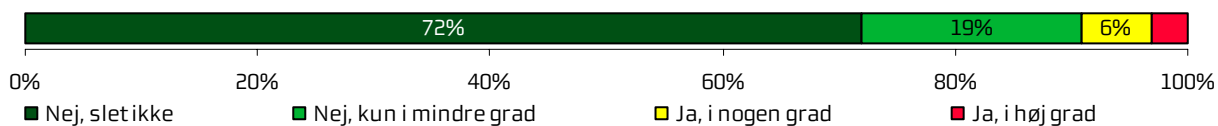
Fejl i forbindelse med besøg (n=318)



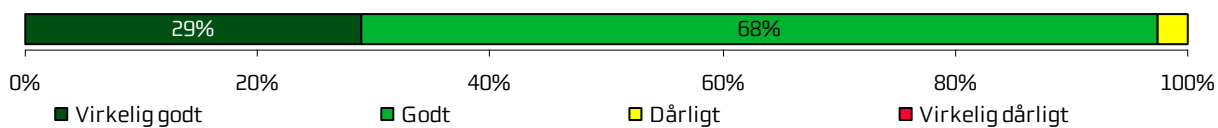
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=295)



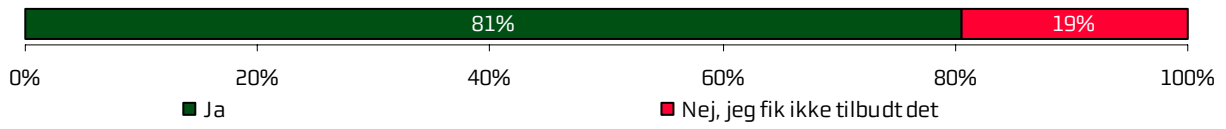
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=114)



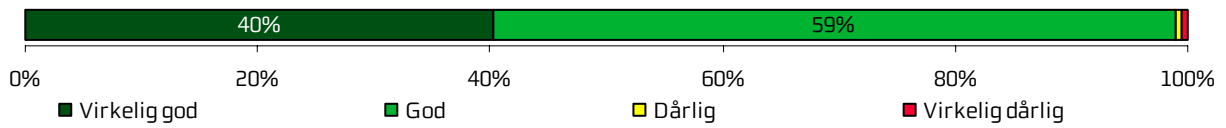
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	94 %	-	-	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	98 %	-	-	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		98 %	97 %	-	-	97 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	-	-	-	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		40 %	-	-	-	81 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		91 %	97 % *	-	-	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		97 %	99 %	-	-	96 %

Information

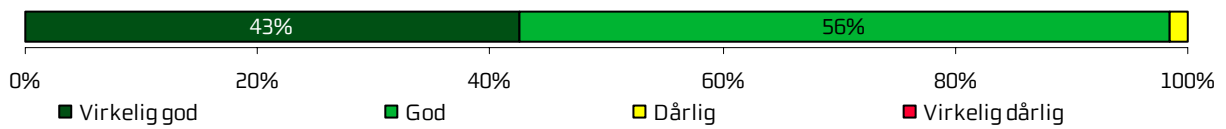
Modtaget skriftlig information (n=227)



Vurdering af skriftlig information (n=179)



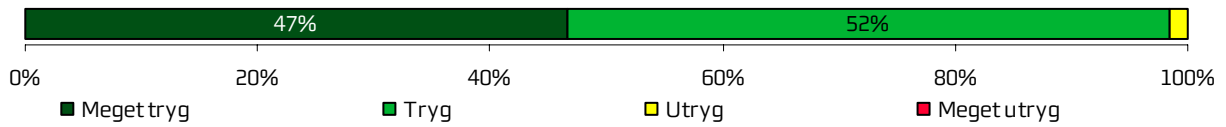
Vurdering af mundtlig information (n=315)



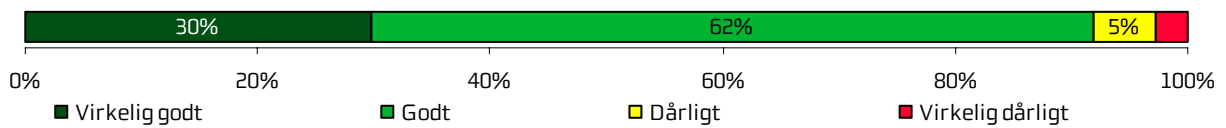
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		81 %	-	-	-	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	100 %	-	-	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	99 %	-	-	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

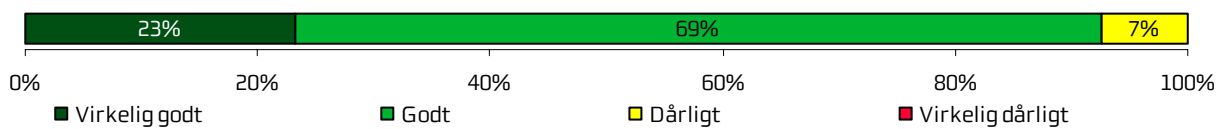
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=322)



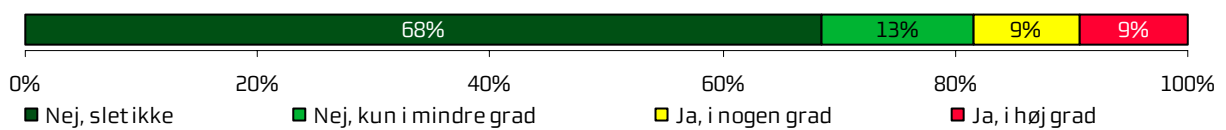
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=74)



Orientering af praktiserende læge (n=95)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=130)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	98 %	-	-	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	100 %	-	-	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	94 %	-	-	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		82 %	82 %	-	-	79 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. 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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lbm<<

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) 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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lb0nr<<

INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

30. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
31. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, 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"/>
33. 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"/>	
34. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

35. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
36. 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.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller 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 første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk 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 på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 83 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. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet 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 alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	83%	100%
Køn		
Mand	39%	38%
Kvinde	61%	62%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	1%	1%
40-59 år	10%	13%
60-79 år	60%	59%
80- år	29%	28%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ²
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Acceptabel ", "Uacceptabel"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget 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 resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. 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 sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling 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 svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

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 delvist 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 og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således 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.

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 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	332		100%	
Køn				
Mand	129		39%	
Kvinde	203		61%	
Aldersgruppe				
0-19 år	0		0%	
20-39 år	2		1%	
40-59 år	34		10%	
60-79 år	200		60%	
80- år	96		29%	
Skema udfyldt af				
Patienten	292		91%	
Pårørende	29		9%	
Modersmål				
Dansk	320		98%	
Ikke dansk	5		2%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	46	0	0	300	16
Køn						
Mand	52	47	1	0	119	7
Kvinde	55	45	0	0	181	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	64	36	0	0	33	1
60-79 år	52	48	0	0	185	9
80- år	54	45	1	0	80	6
Skema udfyldt af						
Patienten	54	46	0	0	268	14
Pårørende	54	46	0	0	26	2
Modersmål						
Dansk	54	46	0	0	294	15
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	43	1	0	315
Køn					
Mand	58	41	1	0	123
Kvinde	56	44	1	0	192
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	62	38	0	0	34
60-79 år	58	42	0	0	191
80- år	53	44	2	0	88
Skema udfyldt af					
Patienten	57	43	0	0	279
Pårørende	52	41	7	0	29
Modersmål					
Dansk	57	43	0	0	307
Ikke dansk	40	40	20	0	5

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	49	0	0	317	8
Køn						
Mand	49	51	0	0	126	1
Kvinde	52	47	0	1	191	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	59	38	0	3	32	2
60-79 år	52	48	0	0	192	5
80- år	46	54	0	0	91	1
Skema udfyldt af						
Patienten	52	48	0	0	280	8
Pårørende	48	52	0	0	29	0
Modersmål						
Dansk	51	48	0	0	308	8
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	39	2	0	325
Køn					
Mand	58	41	1	0	127
Kvinde	60	38	2	0	198
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	44	53	3	0	34
60-79 år	62	37	1	0	196
80- år	59	39	2	0	93
Skema udfyldt af					
Patienten	60	38	1	0	288
Pårørende	48	48	3	0	29
Modersmål					
Dansk	59	39	2	0	316
Ikke dansk	40	60	0	0	5

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	96	4	220	101
Køn				
Mand	97	3	87	37
Kvinde	96	4	133	64
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	1	1
40-59 år	86	14	21	13
60-79 år	99	1	132	63
80- år	95	5	66	24
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	196	88
Pårørende	95	5	19	10
Modersmål				
Dansk	96	4	212	100
Ikke dansk	-	-	4	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	44	10	4	309	4
Køn						
Mand	42	44	11	3	119	1
Kvinde	43	44	9	4	190	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	47	38	6	9	34	0
60-79 år	44	45	9	2	187	2
80- år	37	44	15	3	86	2
Skema udfyldt af						
Patienten	42	44	11	3	274	4
Pårørende	44	41	4	11	27	0
Modersmål						
Dansk	43	43	10	4	300	4
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0

Tabel 13. 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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	44	11	10	167	19
Køn						
Mand	24	58	10	7	67	5
Kvinde	41	35	12	12	100	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	38	25	31	6	16	2
60-79 år	35	45	9	11	102	8
80- år	31	50	8	10	48	9
Skema udfyldt af						
Patienten	36	44	11	9	149	17
Pårørende	21	36	14	29	14	1
Modersmål						
Dansk	34	43	12	11	161	18
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	74	11	1	318	4
Køn						
Mand	12	75	12	1	124	1
Kvinde	15	74	10	1	194	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	9	78	6	6	32	0
60-79 år	12	75	12	1	194	3
80- år	19	71	10	0	90	1
Skema udfyldt af						
Patienten	13	75	10	1	283	2
Pårørende	21	57	21	0	28	1
Modersmål						
Dansk	14	74	11	1	310	3
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	63	19	18	194
Køn				
Mand	70	18	12	76
Kvinde	58	19	22	118
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	53	5	42	19
60-79 år	65	20	15	114
80- år	64	20	15	59
Skema udfyldt af				
Patienten	64	18	18	169
Pårørende	55	20	25	20
Modersmål				
Dansk	62	20	18	189
Ikke dansk	-	-	-	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	66	19	16	116
Køn				
Mand	72	20	9	46
Kvinde	61	19	20	70
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	67	0	33	6
60-79 år	64	20	16	64
80- år	67	20	13	46
Skema udfyldt af				
Patienten	67	19	13	98
Pårørende	54	8	38	13
Modersmål				
Dansk	65	19	16	113
Ikke dansk	-	-	-	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	66	1	0	289	31
Køn						
Mand	31	66	2	1	116	10
Kvinde	33	66	1	0	173	21
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	36	64	0	0	28	6
60-79 år	32	67	1	1	177	15
80- år	32	67	1	0	82	10
Skema udfyldt af						
Patienten	33	66	1	0	255	28
Pårørende	31	65	0	4	26	3
Modersmål						
Dansk	33	66	1	0	280	31
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0

Tabel 18. 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
	%	%	%	n
Alle	1	95	4	308
Køn				
Mand	0	96	4	121
Kvinde	1	95	4	187
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	0	97	3	34
60-79 år	1	94	5	189
80- år	0	96	4	83
Skema udfyldt af				
Patienten	1	95	4	272
Pårørende	0	96	4	28
Modersmål				
Dansk	1	95	4	299
Ikke dansk	0	100	0	5

Tabel 19. 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	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	97	3	146	164
Køn					
Mand	0	98	2	64	60
Kvinde	0	96	4	82	104
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	1	1
40-59 år	0	100	0	10	24
60-79 år	0	96	4	91	98
80- år	0	100	0	44	41
Skema udfyldt af					
Patienten	0	98	2	119	155
Pårørende	0	91	9	22	6
Modersmål					
Dansk	0	97	3	140	161
Ikke dansk	-	-	-	4	1

Tabel 20. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	28	2	1	273	41
Køn						
Mand	63	32	4	1	114	13
Kvinde	73	25	1	1	159	28
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	71	29	0	0	31	3
60-79 år	70	27	2	1	166	24
80- år	65	31	3	1	74	14
Skema udfyldt af						
Patienten	71	26	2	1	240	38
Pårørende	58	35	8	0	26	3
Modersmål						
Dansk	69	28	2	1	265	41
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0

Tabel 21. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	90	10	0	0	312	11
Køn						
Mand	90	10	0	0	123	4
Kvinde	89	11	0	0	189	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	97	3	0	0	33	1
60-79 år	90	10	0	0	186	8
80- år	87	13	0	0	91	2
Skema udfyldt af						
Patienten	92	8	0	0	277	10
Pårørende	70	30	0	0	27	1
Modersmål						
Dansk	90	10	0	0	303	11
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0

Tabel 22. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	40	3	1	319	6
Køn						
Mand	60	37	2	2	126	1
Kvinde	54	42	4	1	193	5
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	53	44	3	0	34	0
60-79 år	61	37	2	1	194	2
80- år	48	45	6	1	89	4
Skema udfyldt af						
Patienten	57	39	3	1	283	5
Pårørende	46	50	4	0	28	1
Modersmål						
Dansk	56	40	3	1	310	6
Ikke dansk	60	20	20	0	5	0

Tabel 23. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	81	16	2	1	308	10
Køn						
Mand	81	15	2	2	121	3
Kvinde	81	17	1	1	187	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	88	12	0	0	34	0
60-79 år	79	18	2	2	188	6
80- år	85	14	1	0	84	4
Skema udfyldt af						
Patienten	82	16	1	1	276	6
Pårørende	71	17	4	8	24	4
Modersmål						
Dansk	81	16	2	1	299	10
Ikke dansk	60	20	0	20	5	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

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	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	26	2	0	263	53
Køn						
Mand	68	28	4	0	103	19
Kvinde	74	24	1	0	160	34
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	77	19	4	0	26	8
60-79 år	76	23	2	0	160	30
80- år	64	33	3	0	75	15
Skema udfyldt af						
Patienten	73	25	2	0	234	46
Pårørende	65	30	4	0	23	5
Modersmål						
Dansk	72	25	2	0	255	52
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	96	4	318
Køn			
Mand	95	5	125
Kvinde	97	3	193
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	-	-	2
40-59 år	97	3	33
60-79 år	97	3	193
80- år	96	4	90
Skema udfyldt af			
Patienten	97	3	280
Pårørende	93	7	29
Modersmål			
Dansk	97	3	308
Ikke dansk	80	20	5

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	0	40	40	20	5	4
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	2
Kvinde	-	-	-	-	2	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	1	4
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	3
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	4	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	19	6	3	295	12
Køn						
Mand	73	17	7	2	121	2
Kvinde	71	20	5	3	174	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	75	9	3	13	32	2
60-79 år	73	19	6	2	176	8
80- år	68	21	8	2	85	2
Skema udfyldt af						
Patienten	74	18	5	3	260	10
Pårørende	52	22	22	4	27	2
Modersmål						
Dansk	72	19	6	3	287	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1

Tabel 28. 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	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	68	3	0	114	126
Køn						
Mand	33	65	2	0	46	54
Kvinde	26	71	3	0	68	72
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	44	44	11	0	9	20
60-79 år	25	73	1	0	75	75
80- år	34	62	3	0	29	31
Skema udfyldt af						
Patienten	30	67	2	0	92	117
Pårørende	24	76	0	0	17	8
Modersmål						
Dansk	28	69	3	0	107	126
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	81	19	227	69
Køn				
Mand	82	18	85	32
Kvinde	80	20	142	37
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	-	-	2	0
40-59 år	96	4	28	6
60-79 år	82	18	140	40
80- år	70	30	57	23
Skema udfyldt af				
Patienten	81	19	198	61
Pårørende	71	29	21	8
Modersmål				
Dansk	82	18	218	69
Ikke dansk	40	60	5	0

Tabel 30. 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	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	59	1	1	179	2
Køn						
Mand	35	62	1	1	68	1
Kvinde	43	57	0	0	111	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	37	63	0	0	27	0
60-79 år	41	57	1	1	114	1
80- år	38	62	0	0	37	1
Skema udfyldt af						
Patienten	41	58	1	1	158	1
Pårørende	40	60	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	40	59	1	1	174	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	56	2	0	315
Køn					
Mand	45	54	1	0	124
Kvinde	41	57	2	0	191
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	41	56	3	0	34
60-79 år	43	55	2	0	190
80- år	43	56	1	0	89
Skema udfyldt af					
Patienten	42	57	1	0	280
Pårørende	48	44	7	0	27
Modersmål					
Dansk	42	56	1	0	306
Ikke dansk	20	60	20	0	5

Tabel 32. 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
	%	%	%	%	n
Alle	47	52	2	0	322
Køn					
Mand	49	49	2	0	126
Kvinde	45	54	2	0	196
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	56	41	3	0	34
60-79 år	49	50	2	0	195
80- år	38	60	1	0	91
Skema udfyldt af					
Patienten	48	51	1	0	285
Pårørende	34	59	7	0	29
Modersmål					
Dansk	47	52	1	0	313
Ikke dansk	20	60	20	0	5

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	62	5	3	74	12	213
Køn							
Mand	33	58	8	0	24	8	86
Kvinde	28	64	4	4	50	4	127
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0	1
40-59 år	-	-	-	-	4	1	29
60-79 år	35	56	9	0	34	4	141
80- år	26	66	3	6	35	7	42
Skema udfyldt af							
Patienten	28	66	4	2	53	11	201
Pårørende	41	47	12	0	17	1	10
Modersmål							
Dansk	31	63	4	3	72	11	209
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	2

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	69	7	0	95	210
Køn						
Mand	20	73	8	0	40	84
Kvinde	25	67	7	0	55	126
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	40	60	0	0	5	28
60-79 år	24	66	10	0	59	125
80- år	20	77	3	0	30	56
Skema udfyldt af						
Patienten	22	72	6	0	79	193
Pårørende	38	46	15	0	13	13
Modersmål						
Dansk	24	69	7	0	91	206
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2

Tabel 35. 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?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	13	9	9	130	170
Køn						
Mand	64	16	11	9	56	63
Kvinde	72	11	8	9	74	107
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	55	18	9	18	11	23
60-79 år	69	11	11	9	81	102
80- år	69	17	6	8	36	45
Skema udfyldt af						
Patienten	69	13	9	8	107	159
Pårørende	63	16	11	11	19	9
Modersmål						
Dansk	69	13	9	9	127	166
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3

Bilag 5: Kommentarsamling















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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.

Øjenambulatorium, Friklinikken Brædstrup






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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Der var en god atmosfære, ikke nogen stor usikkerhed om, hvad der skulle ske. Det var/er jo ens syn, der står på spil, men som nu er OK.	Godt
5	Jeg kan kun sige godt om hele forløbet. Alle har været søde og rare. Jeg var tryk ved det hele. Har intet at klage over.	Intet svar
7	Kunne ønske mere information omkring selve operationen. Følte, man ønskede så mange patienter gennem "maskinen" som muligt på kortest mulig tid.	Godt
9	Effektiv behandling, gode til deres håndværk. Søde og venlige.	Godt
11	Jeg er fuldt tilfreds. Var i tvivl efter første operation. Fik omgående en ekstra undersøgelse, hvor alt heldigvis var i orden.	Virkelig godt
13	Da operationen var overstået sagde jeg til personalet, at jeg syntes, det havde gjort ondt. Hun sagde så, at jeg skulle bare bede om mere bedøvelse. Det ved jeg så næste gang.	Virkelig godt
14	Kan anbefale Øjenklinikken i Brædstrup. Det var en god oplevelse.	Virkelig godt
15	Måske lidt flere smil, der kan få patienterne til at slappe bedre af. Det er ikke rart at føle sig som et nummer i rækken. Jeg havde ikke på noget tidspunkt øjenkontakt med sygeplejersken bag skranken.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Jeg synes, at det ville være fint, hvis de ringede til mine pårørende og fortalte, at det var muligt for dem at anskaffe en tolk.	Godt
18	Manglende information om hvorfor det venstre øje blev dårligt. Det blev undersøgt, men fik først besked om hvad der var galt ved besøg hos min øjenlæge. Mit samlede indtryk af ambulatoriet var godt. Personalet var meget hjælpsomme og flinke.	Godt
21	Endnu en gang: Jeg er tilfreds med hele forløbet. God behandling under hele forløbet.	Godt
24	Det kunne ikke gøres bedre. OBS: Min kone har [nogle] måneder før mig også fået [operation]. Og har samme oplevelse af behandlingen som jeg har. Det er synd, hvis Brædstrup sygehus nedlægges.	Virkelig godt
29	Min vurdering er, at både kundevenlighed og effektivitet fungerer optimalt.	Virkelig godt
30	Behandlingen må betragtes som tilfredsstillende.	Godt
35	Fik en særdeles god behandling.	Godt
36	Tak for en god undersøgelse og operation, der har ikke været nogen problemer.	Virkelig godt

-  42 Jeg var lidt forvirret over, at jeg blev bedøvet på to forskellige måder fra højre til venstre; det ene med sprøjte, det andet med dråber, [da] det var to forskellige læger, der udførte operationen ellers var jeg meget tilfreds. Virkelig godt
-  43 Jeg kan kun sige, at der blev taget vare på mig i bedste stil. Virkelig godt
-  44 Jeg er blevet godt oplyst om alt det, jeg har haft behov for, og jeg synes, at personalet er meget dygtige og flinke. Virkelig godt
-  45 Stor ros til personalet, der trods travlhed, kunne bevare overblikket. Virkelig godt
-  46 Jeg kom hurtigt over operationen. Jeg fulgte anvisninger, jeg fik fra klinikken. Virkelig godt
-  47 Ambulatoriets ansatte var alle meget venlige, imødekommende og kompetente. Desuden synes jeg, det var flot, at øjenlægen ringede tidligt den [næste] morgen for at høre, hvordan jeg havde det efter min øjenoperation [dagen før]. Virkelig godt
-  50 Først og fremmest venteværelset, så det positive på operationsgangen. Det kan jeg ikke vurdere
-  51 Jeg undrer mig over, at der i den linse, der denne gang blev indopereret (pga. grå stær) i mit højre øje, er betydelig flere reflekser (spejlinger), end der er i mit andet øje, der er blevet opereret for flere år siden. Det virker somme tider, som nogle billige briller uden anti-refleks-coating. Er der mon kvalitetsforskel på de linser I bruger nu, i forhold til dem I brugte tidligere? Virkelig godt
-  52 Alt var i god orden, syntes jeg. Virkelig godt
-  54 Jeg har absolut intet at være utilfreds med. Alle, jeg kom i nærheden af, var søde og venlige, og jeg følte, jeg fik en meget god behandling. Virkelig godt
-  55 Jeg synes, det var en god oplevelse, og resultatet blev fint. TAK FOR DET! Men jeg kunne godt ønske sygeplejerskerne lidt mere tid!! Virkelig godt
-  58 Jeg manglede at få oplysning, eventuelt eget valg, af nye linser, da jeg erfarede efter min første operation, at der findes forskellige typer, fx ReStær linser. Jeg spurgte øjenlægen ved anden operation. Dem kendte han ikke. Jeg måtte selv spørge, om der var styrke i mine nye linser. Det var der selvfølgelig, svarede øjenlægen. Den anden patient i venteværelset havde heller ikke fået den oplysning. Desuden er jeg godt tilfreds med mit nye syn. Virkelig godt
-  60 Virkelig godt. Virkelig godt
-  61 Jeg var meget tilfreds. Virkelig godt
-  64 Alle var meget kompetente. Jeg har rost stedet meget. Virkelig godt
-  65 Jeg følte mig godt tilpas, så det er da positivt. Virkelig godt
-  66 Både min kone og jeg har været yderst tilfredse med den måde, vi blev behandlet på. Intet svar
-  67 De tog dig godt af mig, da jeg fik det dårligt ([smerter]), og kom op at ligge i en seng, hvor de tog Virkelig godt

Bilag 5

blodtryk og holdt øje med mig []. De var meget søde ved mig.





- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | 69 | Efter undersøgelsen besluttede jeg ikke at tage imod tilbuddet om en operation, da det var meget usikkert, om det ville hjælpe på synet. Jeg ringede på det opgivne telefonnummer. De fleste gange var der optaget. De øvrige gange endte jeg på andre sygehuse. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 71 | Jeg synes ikke, at resultatet var så pænt. Kan ikke se forskel før/efter. Vil meget gerne have endnu en tid, tak. | Godt |
|  | 75 | Et lidt bedre/pænere venteværelse med nyere tidsskrifter m.v. 1-2 år gamle blade bør af bl.a. hygiejniske årsager smides ud. | Virkelig godt |
|  | 76 | Først og fremmest meget glad for resultatet af min kataraktoperation. Håber, hvis min katarakt på o.s. udvikler sig, at jeg kan blive opereret samme sted. | Virkelig godt |
|  | 77 | Jeg synes, det kunne være rart, hvis man kunne blive dryppet i øjnene og tale/få information af sygeplejerske i et separat rum (evt. med åben dør). I stedet for at man sidder midt i venteværelset med de andre patienter omkring sig. | Virkelig godt |
|  | 80 | I det hele taget var jeg ganske godt tilfreds. Man følte nok, at det hele gik på samlebånd, så der var meget travlt og ikke rigtig tid til spørgsmål. | Godt |
|  | 81 | I den nødvendige samlede ventetid, af for mig ukendt varighed, var det godt med en toast og en brikjuice. | Godt |
|  | 82 | Jeg er meget godt tilfreds. | Virkelig godt |
|  | 82 | Meget fint. | Virkelig godt |
|  | 84 | Jeg følte mig meget velkommen. | Virkelig godt |
|  | 85 | Jeg blev opereret for grå stær på begge øjne [tidligere], hvilket var vellykket. Så kom der efterstær, og der fik jeg en laserbehandling [i sensommeren], og det var virkelig dejligt. Jeg fik mit fulde syn igen og er dybt taknemmelig for en professionel behandling. De gør deres arbejde fint her på Brædstrup Sygehus og er søde og venlige. Venlig hilsen fra en gammel kone [], der er glad for at kunne læse og skrive igen. | Virkelig godt |
|  | 88 | Dejlig betryggende at blive modtaget med et "velkommen" og budt på forfriskninger i ventetiden. | Virkelig godt |
|  | 91 | Atmosfæren var god, og man følte sig i gode hænder. | Virkelig godt |
|  | 92 | Meget venlig modtagelse samt en læge, der klart beskrev, hvad han lavede. Så jeg var helt afslappet og tryk. | Virkelig godt |
|  | 93 | Havde 1 gang ud af 4 gange brug for en taxa hjem. Midttrafik havde sagt, at de skulle ringe, når jeg var klar. Det gav store problemer for sygeplejersken. Hun påstod, det ikke passede. | Godt |
|  | 94 | Dejligt, at der blev taget hånd om mig efter operationerne. | Godt |
|  | 95 | Blev godt behandlet. | Intet svar |

✎	96 Jeg kunne IKKE finde Anders And i venteværelset!!!	Virkelig godt
✎	99 Jeg synes, at alt fungerede perfekt gennem hele forløbet.	Virkelig godt
✎	104 Det kunne ikke gøres bedre. Alt tip top.	Virkelig godt
✎	105 Undersøgelsen blev gjort meget omhyggeligt. Operationen blev gjort meget professionelt af øvede læger [].	Virkelig godt
✎	106 Bortset fra en enkelt gang, hvor humoren hos patienterne gjorde, at vi ikke blev sure. Så har jeg kun roser til læger, sygeplejersker ja - til ånden i humøret.	Virkelig godt
✎	107 Godt.	Virkelig godt
✎	109 Jeg har svært ved at udfylde skemaet. Jeg så ingen sygeplejerske, kun en læge. Jeg ventede ca. 30 minutter, så kom en patient ud. Så gik der ca. 10 minutter, så kom lægen og hentede mig. Der var ikke meget at tale om. Han undersøgte mine øjne. Så fik jeg besked på, hvornår jeg skulle komme og opereres. Jeg var derude [nogle gange], mener jeg. Der blev ikke sagt ret mange ord.	Intet svar
✎	110 Jeg ville ønske, at ambulatoriet havde orienteret mig om, at der var efter[sygdom] på begge øjne. Der har endvidere været infektion i det [ene] øje, men jeg behandler dette med [medicin].	Godt
✎	112 Det gik så hurtigt og smertefrit, og jeg siger tak for god behandling.	Godt
✎	113 Huske patienter på at tage fryse-/kolde poser med, eller der var mulighed at købe/låne/få en.	Virkelig godt
✎	114 Lægen var ikke mødt ind til tiden, derfor blev der nogle timers ventetid. Jeg mener, jeg kunne være blevet informeret om dette, så jeg ikke havde behovet at køre så tidligt fra min arbejdsplads.	Godt
✎	115 Det var MEGET positivt, at man blev tilbudt drikke, f.eks. kaffe samt sandwich og frugt.	Virkelig godt
✎	116 Professionel, hurtig og kompetent betjening af patienter, inklusiv undertegnede, ved besøgene i Brædstrup.	Virkelig godt
✎	117 Under indgreb, og efter, var det vist samme person, der fulgte mig - godt! De var søde og hjælpsomme og jeg havde kun to dages ventetid.	Godt
✎	118 Der var "trængsel" om siddepladser i ambulatoriet. Min kontakt med hjemmeplejen, en på "vågeblus" - jeg bryder mig ikke om at blive manipuleret med. []	Virkelig godt
✎	119 Jeg er meget glad for behandlingen og resultatet af min operation.	Virkelig godt
✎	120 Med nr. to øje havde jeg problemer, så sorte fluer og fik det, de kalder et tørt øje, var til øjenlæge to gange efter indgrebet.	Godt
✎	121 Den læge, der opererede mine øjenlåg, har gjort et super godt arbejde. Jeg har nu ikke længere skygger for øjnene, og ALLE, der møder mig nu, kommenterer mine øjne, og at man ikke kan se arrerne. Havde tænkt på at ringe og rose! Jeg er MEGET godt tilfreds. Udover den information, der var vedlagt omkring is på øjne - så havde jeg medbragt ispose til brug ved hjemkørsel. Brugte is på hver anden time i seks dage, og gik med solbriller og hat de første to dage - også inden døre. Måske kan det hjælpe andre!	Virkelig godt

Øjenambulatorium, Friklinikken Brædstrup



















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





















ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Langt kortere ventetid end andre steder.	Godt
3	Kom med på afbud, hvilket var godt.	Virkelig godt
6	Jeg har været fuldt tilfreds.	Virkelig godt
15	Jeg ringede dagen før og fik en rigtig god forklaring på operationen. Jeg har det problem, at jeg har klaustrofobi og var lidt bekymret for, hvordan det hele foregik. Sygeplejersken jeg snakkede med gav mig en rigtig god forklaring og lovede at give det videre.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Tilsendt materiale gav mig et godt overblik over det, der skulle foregå samt orientering for at finde vej og mulighed for transport og godtgørelse.	Virkelig godt
26	Der var hurtig respons fra ambulatoriet efter viderehenvielse fra det oprindelige hospital, som havde meget lang ventetid.	Virkelig godt
54	Jeg var overrasket af at ventetiden ikke varede længere, da det var op til sommerferien.	Virkelig godt
56	Kom halvanden time for tidligt, men blev behandlet omgående.	Virkelig godt
63	Godt modtaget.	Godt
65	Fyldestgørende forklaring af sygeplejersken. Rigtig godt modtaget.	Virkelig godt
70	Da jeg er dårligt gående, fik jeg al den hjælp, jeg havde brug for.	Intet svar
72	En ventetid på en måned mod et halvt år i 2009 til selve forundersøgelsen. Da jeg derfra i [sommeren] 2010 havde fået en tid en måned senere til første operation og [nogle uger] efter til anden operation - perfekt!!	Det kan jeg ikke vurdere
79	Fik [for nogle år siden] opereret begge øjne på øjenklinikken Brædstrup og fik i [efteråret] genbehandlet [det ene øje]. Har kun ros til undersøgelse, modtagelse og behandling på øjenklinikken af et venligt og omsorgsfuldt personale, læger, sygeplejersker.	Godt
84	Ingen.	Virkelig godt
85	Brev fra sygehuset om, hvad behandlingen gik ud på og hvornår.	Virkelig godt
86	Jeg havde kun et besøg.	Virkelig godt
97	Har ikke hørt andet end godt om øjenklinikken, Brædstrup, så derfor valgte øjenlægen (egen) og jeg jer.	Virkelig godt

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 98 | Ualmindelig venlig og fin behandling, tilbagemelding og information, som andre kunne trænge til at opleve, når der sker henvendelser. | Virkelig godt |
|  | 113 | Det var bare godt. | Virkelig godt |
|  | 116 | Hurtig betjening. | Virkelig godt |
|  | 121 | Jeg synes ikke, det er "virkelig dårligt", at der på indkaldelse ikke stod noget om ventetiden. Det var blevet udeladt - sikkert fordi ventetid ikke plejer at være et problem. - Men det er den kategori, der kommer nærmest. | Virkelig godt |

Øjenambulatorium, Friklinikken Brædstrup

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2	Venligt personale, der informerer godt.	Godt
	3	Superfin og venlig betjening.	Virkelig godt
	15	Jeg følte lidt, at det gik på samlebånd. Ikke mange beroligende ord til urolige patienter, for dem var der en del af. Altså urolige for undersøgelse eller operation.	Det kan jeg ikke vurdere
	16	Lægen havde glemt, at han havde operationer den dag, så han måtte tilkaldes.	Godt
	19	Den var venlig og imødekommende med tilbud om kaffe.	Virkelig godt
	22	Modtagelsen var meget venlig og hjælpsom!	Godt
	23	De to første gange var den god. Men tredje gang var sygeplejersken meget afvisende, når jeg spurgte om noget.	Godt
	24	Det foregik i en venlig, imødekommende og også humoristisk atmosfære.	Virkelig godt
	26	De noget trange forhold i modtagelsen resulterer i en unødigt eksponering af den enkelte patients personlige forhold overfor alle de andre ventende patienter.	Virkelig godt
	29	Professionelt. Roligt, venligt og imødekommende.	Virkelig godt
	32	Ventede i 25 min., før der kom en sygeplejerske.	Virkelig godt
	33	Ubehageligt at sidde midt i venteværelset (til skue) for at få dryppet øjne.	Godt
	37	Første gang dårligt. Vi havde kørt 200 kilometer, og det var varmt. Ingen interesse for os. Ikke engang tilbud om et glas vand. Anden gang totalt anderledes. Vi var ventet, og der blev vist interesse. En god oplevelse.	Godt
	38	Kun positivt.	Virkelig godt
	39	Der var overfyldt i et lille venteværelse. Damen, som modtog mig, virkede lidt stresset og en andelse sur.	Godt
	49	Jeg synes, at der er forkert skiltning, når man kommer. Der står "Tag venligst plads", men viser ikke til, hvor man skal melde sig.	Godt
	50	Der var intet personale til at modtage en, og man måtte spørge de andre patienter, hvor man skulle henvende sig. De fortalte, at der ville komme en sygeplejerske og modtage mig.	Det kan jeg ikke vurdere
	57	Meget venlig og beroligende.	Virkelig godt

	58	Jeg beundrer sygeplejerskerne i det kombinerede venteværelse, indskrivning og behandling med diverse dråbegivning og bedøvelse. Meget lidt plads.	Virkelig godt
	67	Følte at man var velkommen.	Virkelig godt
	68	Alle var ualmindeligt venlige og hjælpsomme.	Virkelig godt
	73	Det ville være fint med et større venteværelse. Vi sidder meget tæt. Der bliver hurtig dårlig luft derinde.	Virkelig godt
	75	Venligt personale - hjælpsomme og imødekommende og også lidt humoristisk tilgang til patienterne.	Virkelig godt
	78	Rigtig fin.	Virkelig godt
	83	Lidt forvirrende.	Virkelig godt
	84	Ingen.	Virkelig godt
	85	Blev modtaget venligt af alle.	Virkelig godt
	88	Meget venlig.	Virkelig godt
	89	Over forventning.	Virkelig godt
	90	Jeg var i tvivl, hvor jeg skulle henvende mig. Der sad en masse mennesker, men ingen at henvende sig til. Efter ti minutter kom en ansat.	Virkelig godt
	91	Der herskede en venlige stemning. Og det blev forklaret godt og grundigt, hvordan forløbet ville være.	Virkelig godt
	96	Hyggeligt, venligt personale. 'Landsbyhospitalsmiljø'. Man føler, at 'være i gode hænder'!	Virkelig godt
	106	Der var megen venlighed - god tone.	Virkelig godt
	107	Godt.	Virkelig godt
	110	Der var hurtig betjening.	Godt
	116	Effektiv og professionel betjening.	Virkelig godt
	117	Rigtig venlige.	Godt
	121	Der opstod forvirring om, HVOR sekretæren befandt sig, da der stod stole ved sekretærens bord, hvor der foregik forbehandling. Skiltning uden for døren var mangelfuld - vi stod flere patienter og ventede udenfor, af høflighed over for de behandlede patienter ved sekretærpladsen.	Virkelig godt

Øjenambulatorium, Friklinikken Brædstrup

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
1	Tid fra bedøvelse til operation ca. to timer.	Dårligt
2	De fortalte ikke, at synet kunne svinge efter operationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	Operation [] skulle laves om.	Intet svar
10	Behandlingen levede ikke op til mine forventninger, fordi jeg ikke ser bedre end før.	Intet svar
12	Forkerte linser i mine øjne. Øjenklinikken i Brædstrup sendte mig til en anden øjenklinik for at blive opereret og blev først færdig med det i [vinters]. Det er min oplevelse om øjenklinikken i Brædstrup.	Intet svar
17	Der kom ikke [udenlandsk] tolk, som det blev aftalt.	Godt
18	Måske ikke en fejl, men jeg har fået en væskesamling i det ene øje, så jeg ser dårligt med del tåge og bølger på vandrette og lodrette linjer. Det andet øje er i orden.	Dårligt
19	Sygeplejersken i venterummet havde straks ved ankomst dryppet mine øjne som klargøring før forundersøgelse. Efter 20 minutter blev jeg bedt om sætte mig klar til drypning igen. Hun fandt igen dråber, gele og nu også pads frem. Først da jeg ville vide, hvorfor der skulle dryppes igen, spurgte hun om mit navn. Og da det ikke var det, hun troede, bad hun mig sætte mig tilbage på min plads. Uden undskyldning eller et ord om, at det var en fejl, som hun forhåbentlig har lært af siden.	Virkelig dårligt
25	Ingen.	Intet svar
28	Jeg blev kun undersøgt.	Intet svar
31	Fik efter behandlingen betændelse [].	Intet svar
34	[Der skete en fejl ved operationen]. [Patienten] var nødt til at blive reopereret på andet sygehus på grund af kørselsafstanden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Da vi ankom ventede vi først i to timer, måske lidt mere. Var til en hurtig samtale, da det slet ikke var sikkert, at de ville operere mig. Var det mon fordi, de var bagefter???	Intet svar
40	Ingen.	Intet svar
50	Jeg har haft betændelse i mit venstre øje næsten hele tiden. Jeg blev opereret [i september], og jeg må stadig dryppe mit øje på grund af betændelse. Man undersøgte øjet inden det højre øje skulle opereres, og da var der åbenbart ingen betændelse, men umiddelbart efter var det galt igen. Yder-	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

ligere har min egen speciallæge konstateret, at jeg har fået en [komplikation]. Dette må være sket under operationen. Jeg anmelder det her, da der evt. kan opstå senskader. Det højre øje er ok.

- | | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| ✎ | 62 En mand blev fejdryppet i øjnene, hvor han bare skulle have en tid til undersøgelse. | Godt |
| ✎ | 66 Operationen [] gav kun lille effekt, fordi min kone lider af [sygdom]. | Intet svar |
| ✎ | 68 Ingen. | Intet svar |
| ✎ | 78 Jeg skal til "eftersyn" på mit [] øje, måske efter stær hos min egen øjenlæge. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 87 Ikke noget. | Intet svar |
| ✎ | 100 Ingen. | Intet svar |
| ✎ | 107 Ingen. | Intet svar |
| ✎ | 111 Det jeg vidste, var fra den skriftlige information. Jeg talte ikke med en ansat, de havde travlt. | Intet svar |
| ✎ | 112 Jeg fik ikke [information om et indgreb], men følte, at der var noget, hvilket jeg bemærkede, da jeg var til kontrol. Og det var jo også rigtigt nok. Det kan jeg nogle gange mærke endnu. Så lidt, at det ikke betyder noget. | Intet svar |

Øjenambulatorium, Friklinikken Brædstrup

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
8	Der var ingen fejl.	Godt
11	Der var uventet kort ventetid. Tre uger fra speciallæge til første operation.	Virkelig godt
15	Jeg synes, det var dejligt at blive hentet af kirurgen, der skulle operere, og på vejen få operationen i detaljer og oprette lidt tillid. Bagefter operationen kom sygeplejersken, som jeg havde talt med dagen før, og spurgte, om det havde været slemt. Det var rigtigt dejligt, at hun huskede mig. Alt det gør, at man føler sig som et menneske og ikke som et nummer, hvilket jeg godt kunne føle mig som i anden afdeling.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Kun at det går godt.	Virkelig godt
21	Er godt tilfreds med hele forløbet.	Godt
24	Jeg fik grå stær operation og alle på Brædstrup Sygehus har været yderst kompetente og tillige meget oplysende og forstående.	Virkelig godt
26	Jeg har ingen grund til at beklage mig, da min behandling blev udført professionelt og effektivt.	Virkelig godt
27	For mig virkede det meget koldt under selve operationen. Lå dårligt i stolen. Der blev talt over mig, ikke til mig.	Godt
29	Jeg følte, at jeg hele tiden fik en meget naturlig, menneskelig og professionel behandling.	Virkelig godt
38	Kun positivt.	Virkelig godt
41	Jeg er yderst godt tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
43	Det hele var bare godt. Jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
48	Jeg havde en rigtig god oplevelse over hele linjen hos jer. Undtagen ventetiden, der var lidt lang.	Virkelig godt
50	Operationspersonalet var meget venligt. Det betød meget, efter at man havde siddet i et venteværelse, hvor der sad virkelig mange, og hvor man i fuld offentlighed fik dryppet sine øjne, inden man skulle opereres.	Det kan jeg ikke vurdere
53	Min undersøgelse var god.	Virkelig godt
60	En virkelig god oplevelse på øjenklinikken. Efter behandling [] kan jeg igen klare at køre bil.	Virkelig godt
70	Mit indtryk er, at personalet har et godt samarbejde, smilende, behjælpomme.	Intet svar
74	Ved undersøgelse på sygehusets afdeling havde de ingen oplysninger fra et andet sygehus. Endvi-	Godt







dere var der divergerende opfattelser af forløbet.

✎	75 Afdelingen virkede som en velfungerende organisation med effektivitet i højsædet.	Virkelig godt
✎	78 Alt i alt super.	Virkelig godt
✎	81 Nej, men resultatet er blevet rigtig godt.	Godt
✎	91 Jeg er godt tilfreds.	Virkelig godt
✎	101 Ingen fejl.	Godt
✎	102 Der opstod ikke fejl under min behandling.	Virkelig godt
✎	103 Jeg var godt tilfreds.	Godt
✎	105 Effektivt og professionelt.	Virkelig godt
✎	107 Godt.	Virkelig godt
✎	108 Ventetiden kan jeg vanskeligt vurdere, da jeg var afhængig af transporten.	Godt
✎	110 Speciallægen ordinerede mig til undersøgelse, og derefter ingen problemer.	Godt
✎	111 Jeg ville gerne under operationen, at man fortalte, hvad der blev lavet.	Intet svar
✎	113 Det ville måske hjælpe, hvis jeg var forberedt på og informeret om at have nogle [kolde frysepøser?] med til på vejen hjem. Det kunne være mere rart for mig.	Virkelig godt
✎	116 Kun yderligere ros til betjeningen i Brædstrup.	Virkelig godt
✎	118 Jeg følte mig "tryk".	Virkelig godt
✎	121 Der opstod bl.a. forsinkelse pga. tolkebistand. I MITt tilfælde, som også var patienten, der havde brug for tolk [], kan jeg synes, det er urimeligt, at de har fortrinsret til den oprindelige tid. Patienten bør også kunne vente - selv have ansvar for at give tolk besked om at vente eller skaffe anden tolk. Det gav i hvert fald en skævvridning i ventetid. Kan I tage problematikken op med regionen/kommunen?	Virkelig godt

Øjenambulatorium, Friklinikken Brædstrup

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
15	Jeg synes, det har været svært at besvare dette spørgeskema, fordi ambulatoriet og behandlingen er to forskellige ting. I mit tilfælde fik jeg intet at vide i ambulatoriet, men da jeg skulle opereres, fik jeg en rigtig god behandling, hvor de tog meget hensyn til mit handicap. Derfor blev det en god oplevelse for mig. Så den dag var der både en dårlig og en god oplevelse.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Kunne ikke kommunikere.	Godt
19	Den skriftlige vejledning om behandling, bilkørsel, forundersøgelse, selve operationen og efter operation var uddybende, letforståelig og god. Men jeg kunne have ønsket en mere individuel vejledning om forventning til og mulighed for at kunne passe sit arbejde, så jeg kunne planlægge tiden fra første til sidste operation. Denne samtale havde jeg forventet at kunne få ved forundersøgelsen. Jeg følte, at den skriftlige vejledning var stilet til pensionister og ikke dem, der har et arbejde.	Virkelig godt
20	Jeg er opereret for [øjenlidelse], og det går fint.	Virkelig godt
21	Personalet var meget imødekommende, og lægerne var behagelige og dygtige.	Godt
26	Det var udmærket, at ambulatoriet kontaktede mig dagen efter operationerne for at spørge til eventuelle komplikationer.	Virkelig godt
29	Hele forløbet med operation af begge øjne var let og smertefrit.	Virkelig godt
37	Efter første besøg syntes jeg/vi, at besøget var koldt og upersonligt. Efter andet besøg syntes vi, at besøget var varmt og personligt.	Godt
50	Alene den at efter første besøg måtte jeg anmode sygehuset om at sende journalen til min øjenlæge, idet hun ikke havde modtaget den, da jeg kom til kontrol med øjet. Anden gang blev den sendt straks.	Det kan jeg ikke vurdere
57	God kombination for hjemtransport med taxa - ingen lang ventetid.	Virkelig godt
59	Patienten var meget tilfreds med modtagelse og behandling.	Virkelig godt
60	For et godt helbred, som vi føler at have, er ernæring, motion og (et lyst sind godt at have med i samvær med mange mennesker). I festligt lag, lidt alkohol. Ingen rygning.	Virkelig godt
75	Opfølgende telefonsamtale som aftalt og planlagt. Fungerede perfekt.	Virkelig godt
82	Jeg er meget godt tilfreds.	Virkelig godt
84	Ingen.	Virkelig godt

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 89 | Fin behandling. | Virkelig godt |
|  | 103 | Jeg var godt tilfreds. Blev behandlet korrekt. | Godt |
|  | 106 | Bortset fra en ventetid på byens hospital efter afslutning - var det bare fint. | Virkelig godt |
|  | 107 | Gode. | Virkelig godt |
|  | 110 | Jeg fik ingen besked på, at der var efter[sygdom] på mine øjne. Det fortalte min praktiserende øjenlæge mig. | Godt |
|  | 118 | Jeg kunne spørge, hvis jeg mente, at det var nødvendigt. Talte også med andre patienter. | 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 på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.