

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Øjenafdeling J
Århus Sygehus**



12-05-2011

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 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 22 |
| | | |
| | 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..... | 85 |
| | 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: | 280 |
| Afdelingens svarprocent: | 70% |

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).

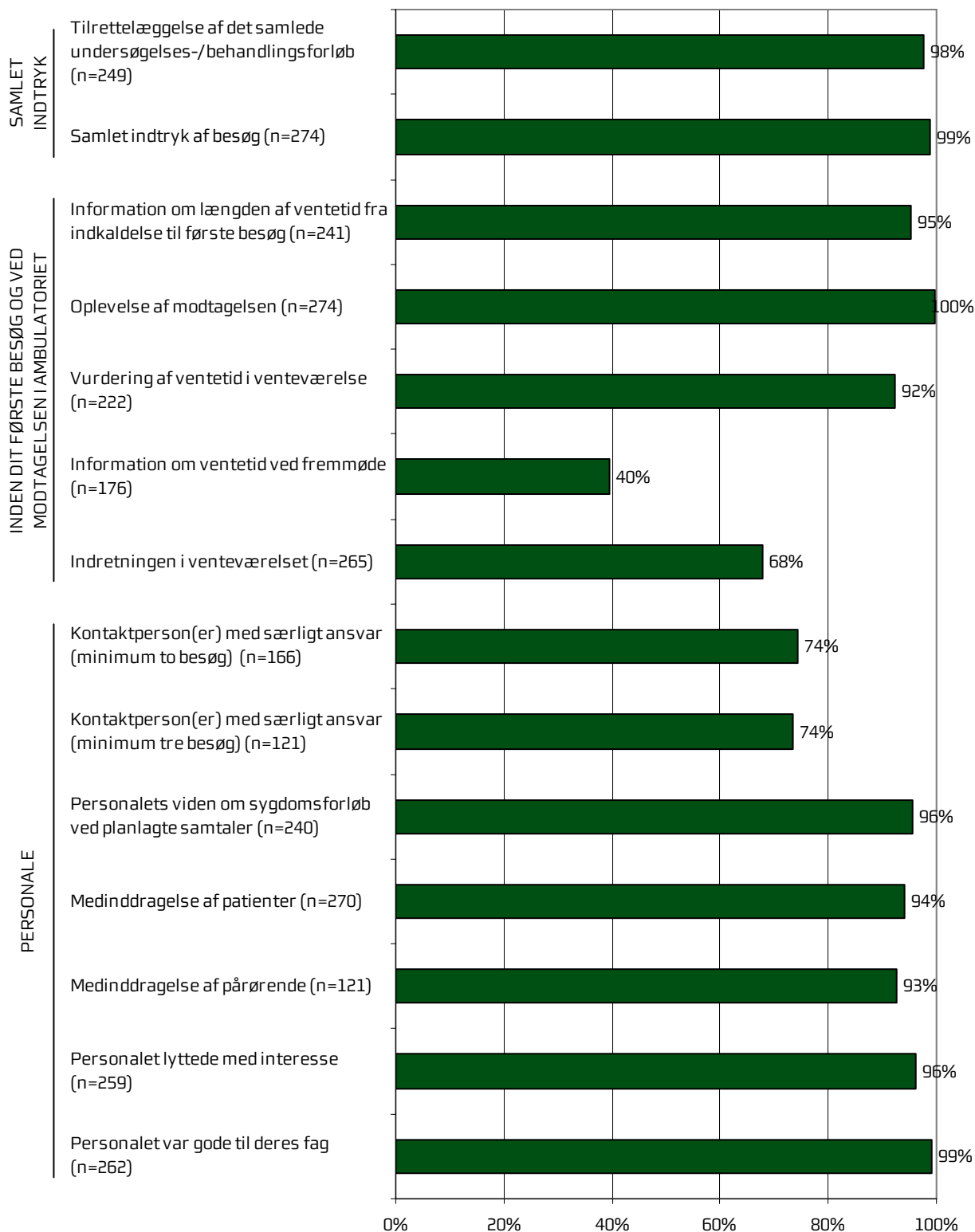
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

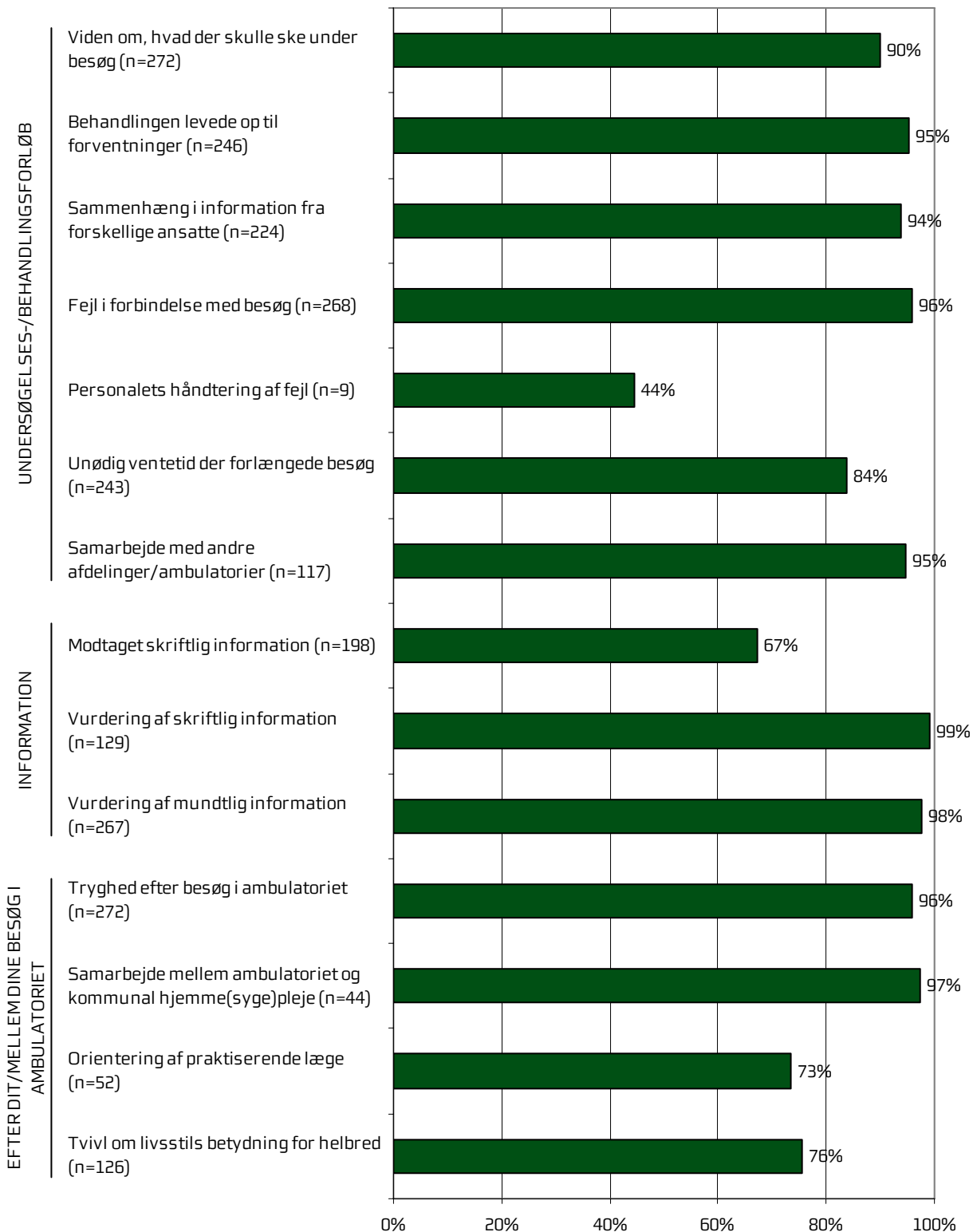
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

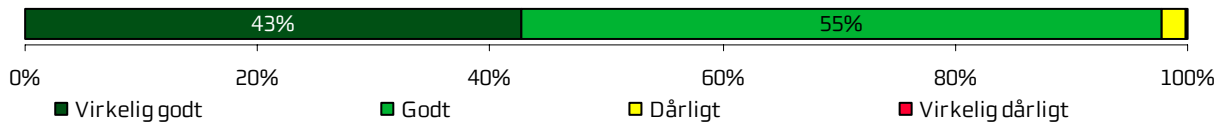
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

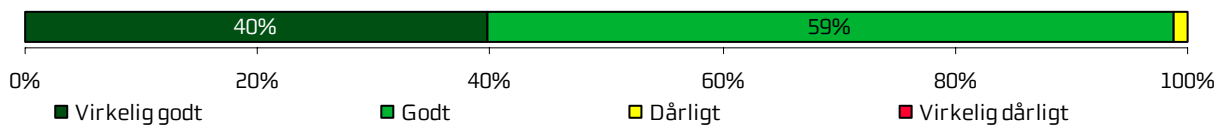
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=249)



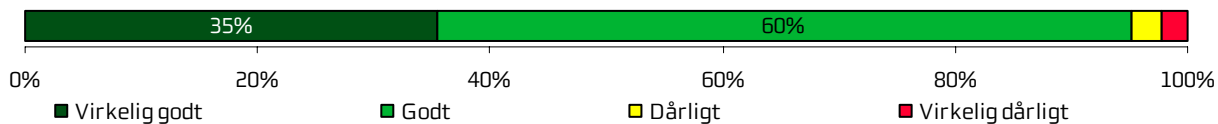
Samlet indtryk af besøg (n=274)



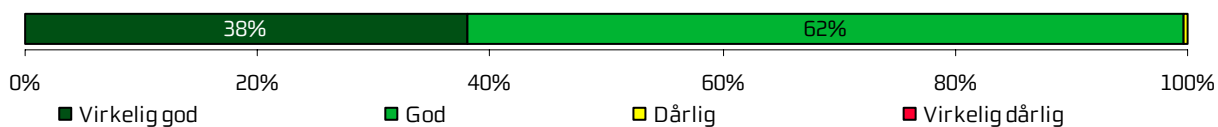
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | | 98 % | 96 % | 99 % | 89 % | 95 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 99 % | 97 % | 100 % | 91 % | 96 % |

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

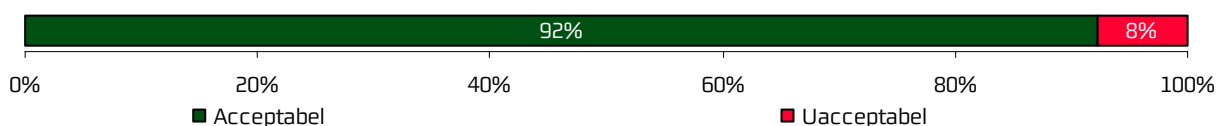
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=241)



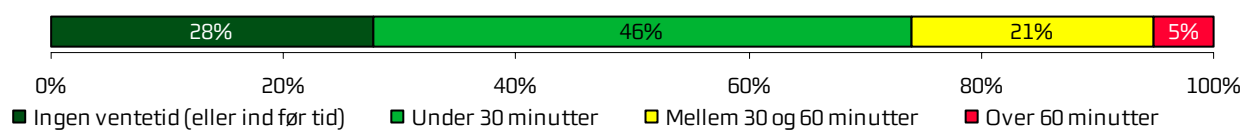
Oplevelse af modtagelsen (n=274)



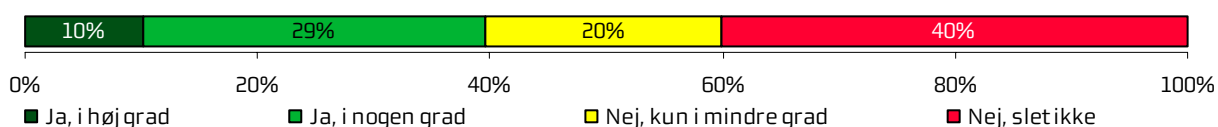
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=222)



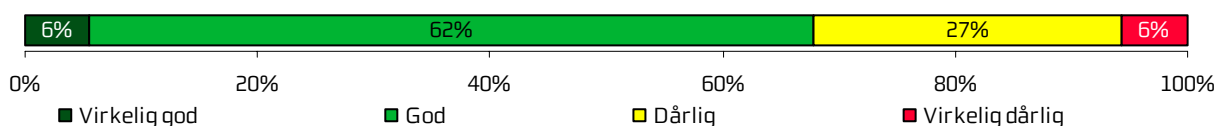
Længde af ventetid i venteværelse (n=264)



Information om ventetid ved fremmøde (n=176)



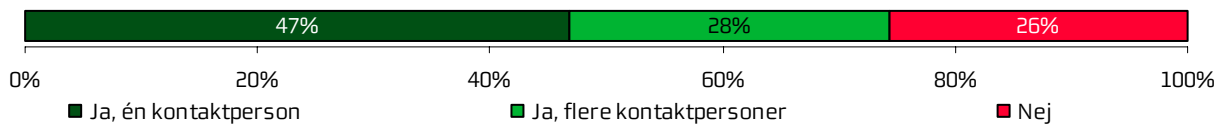
Indretningen i venteværelset (n=265)



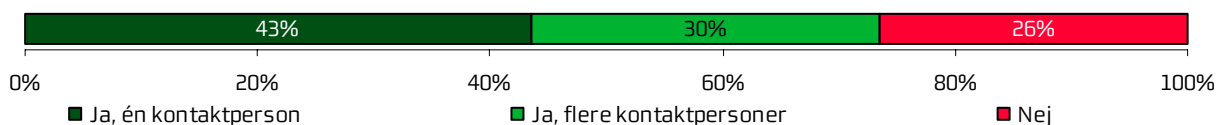
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | 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? | | 95 % | - | 97 % | 88 % | 93 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | 100 % | 97 % | 100 % | 94 % | 97 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | | 92 % | - | 97 % * | 84 % | 91 % |
| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | | - | - | - | - | - |
| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | | 40 % | 35 % | 68 % * | 33 % | 46 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | | 68 % | 56 % | 91 % * | 68 % | 80 % * |

Personale

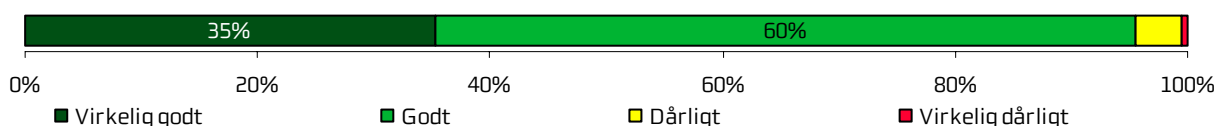
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=166)



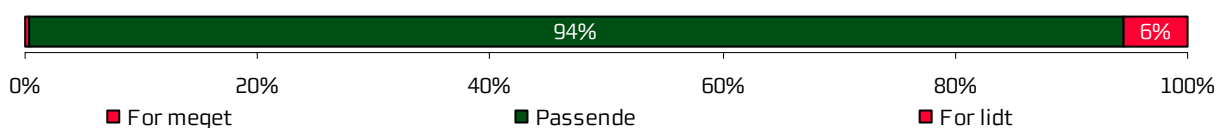
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=121)



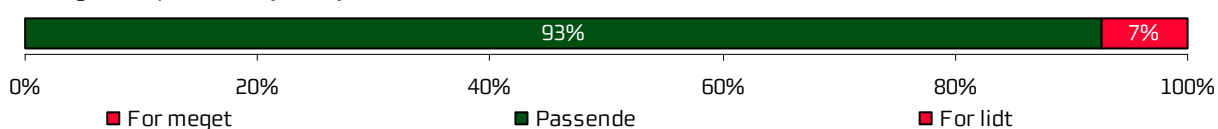
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=240)



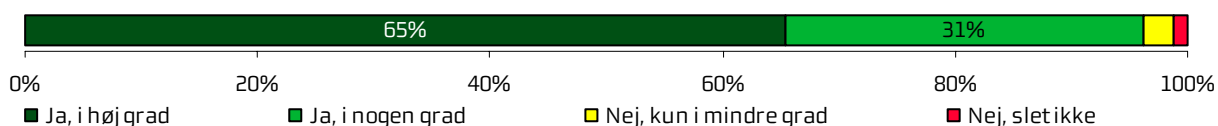
Medinddragelse af patienter (n=270)



Medinddragelse af pårørende (n=121)



Personalet lyttede med interesse (n=259)



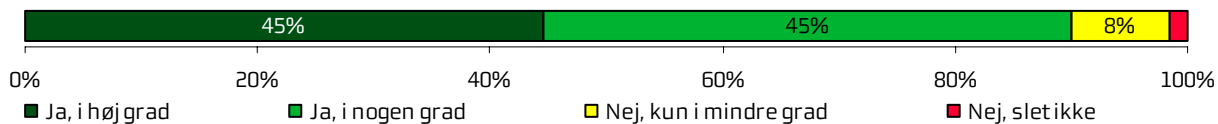
Personalet var gode til deres fag (n=262)



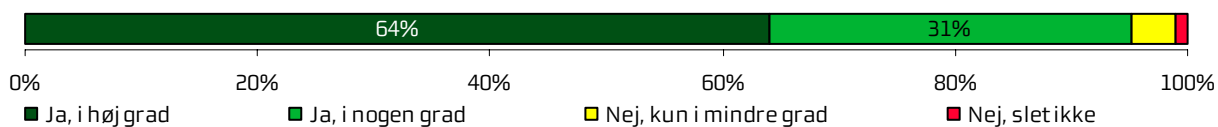
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg) | | 74 % | 77 % | 86 % * | 65 % | 77 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | | 74 % | - | 86 % * | 66 % | 78 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | 96 % | 93 % | 98 % | 85 % | 92 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 94 % | 94 % | 96 % | 87 % | 93 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 93 % | 90 % | 94 % | 79 % | 89 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | | 96 % | 96 % | 99 % * | 92 % | 96 % |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | 99 % | 100 % | 100 % | 94 % | 97 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

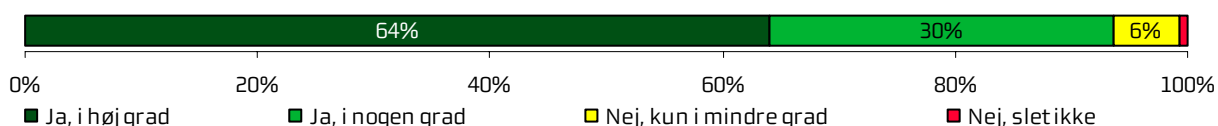
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=272)



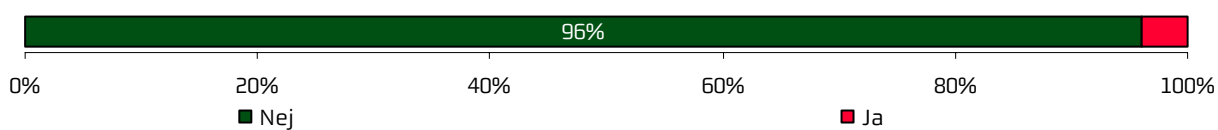
Behandlingen levede op til forventninger (n=246)



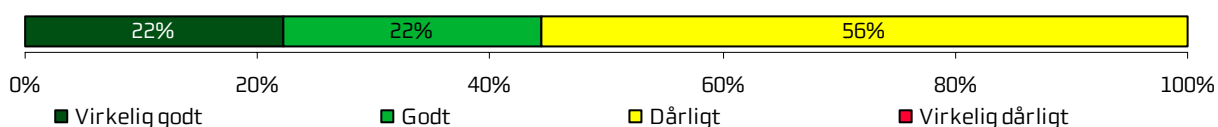
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=224)



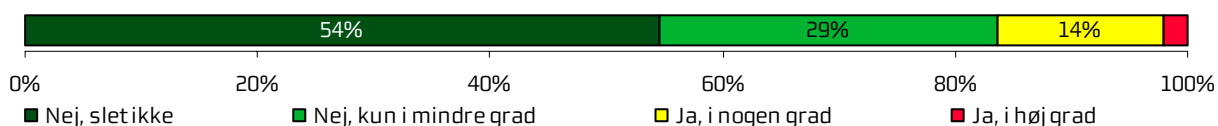
Fejl i forbindelse med besøg (n=268)



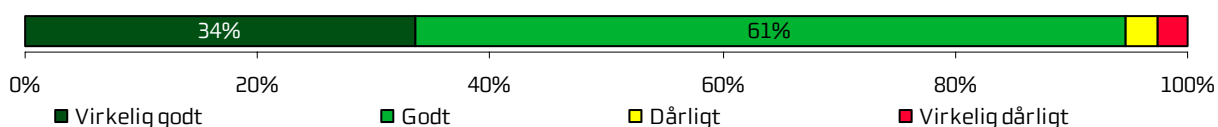
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=243)



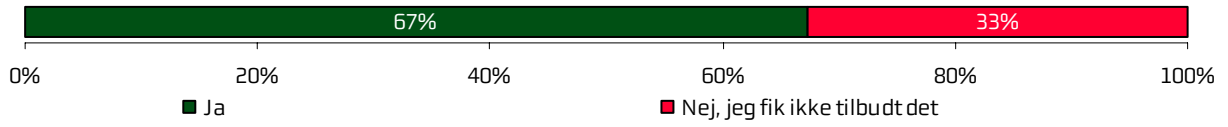
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=117)



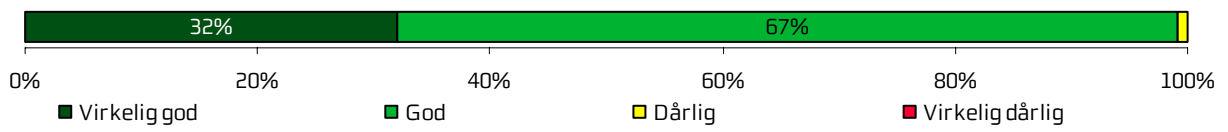
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 90 % | 86 % | 95 % * | 78 % | 88 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | 95 % | 93 % | 98 % * | 85 % | 92 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | | 94 % | 93 % | 96 % | 89 % | 93 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 96 % | - | 97 % | 87 % | 91 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | 44 % | - | 87 % * | 59 % | 71 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | 84 % | 82 % | 96 % * | 77 % | 85 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | | 95 % | 98 % | 97 % | 84 % | 92 % |

Information

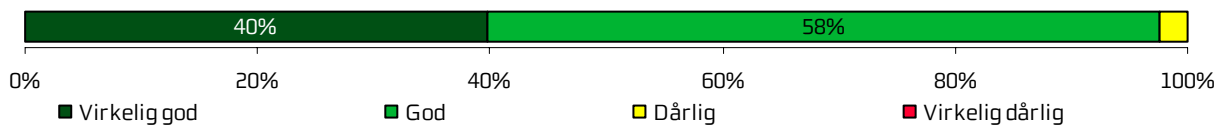
Modtaget skriftlig information (n=198)



Vurdering af skriftlig information (n=129)



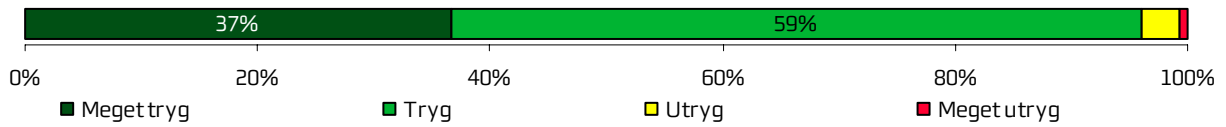
Vurdering af mundtlig information (n=267)



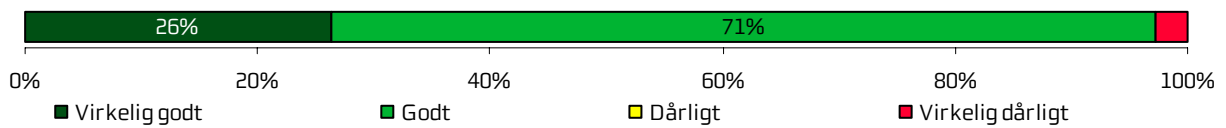
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | 67 % | - | 79 % * | 61 % | 68 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | | 99 % | 97 % | 99 % | 92 % | 97 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | 98 % | 98 % | 99 % * | 91 % | 96 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

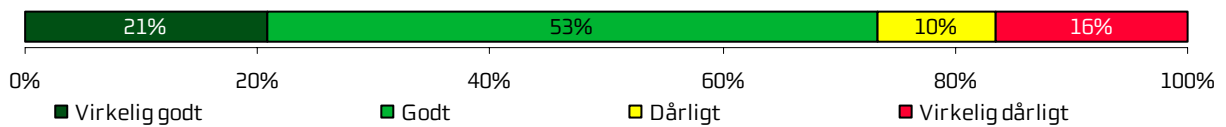
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=272)



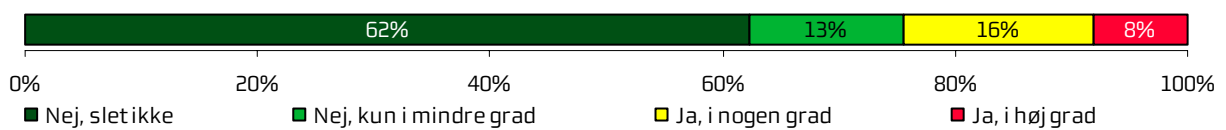
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



Orientering af praktiserende læge (n=52)



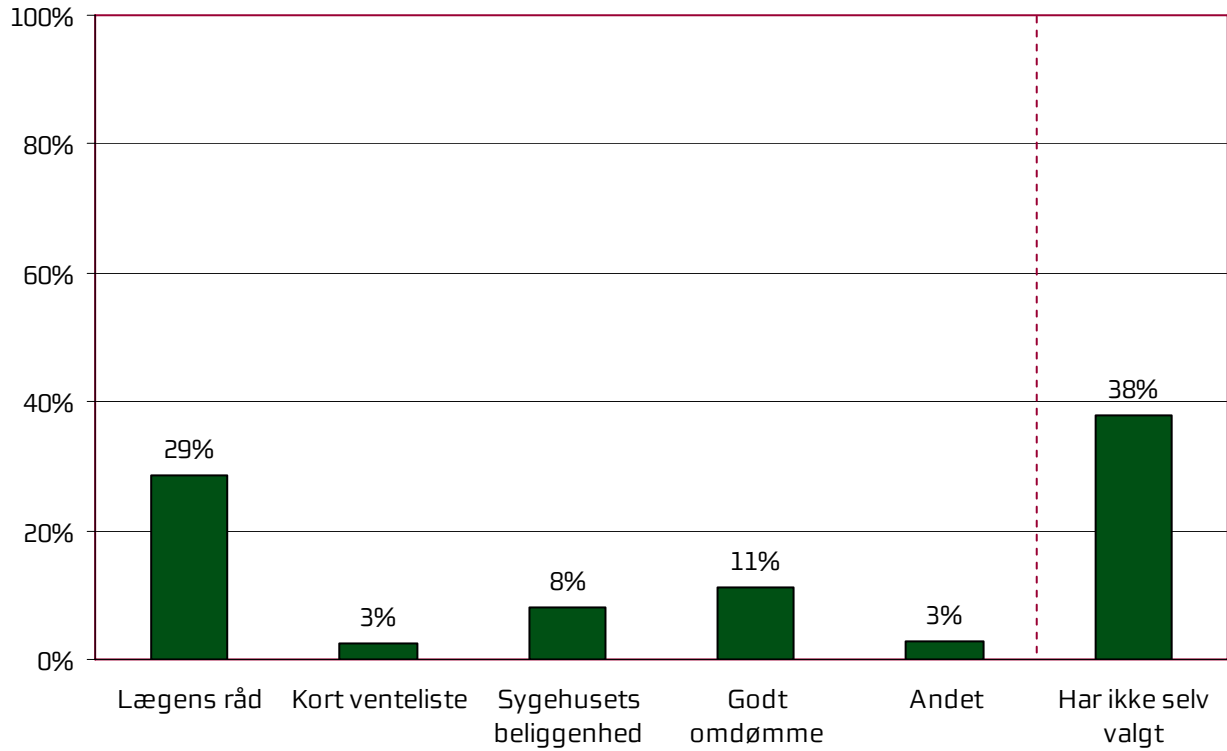
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=126)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 96 % | 93 % | 97 % | 87 % | 93 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 97 % | 100 % | 98 % | 77 % | 90 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 73 % | 75 % | 94 % * | 76 % | 87 % * |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | 76 % | 81 % | 79 % | 66 % | 73 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>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 | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 | God | Dårlig | Virkelig dårlig | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 | | Uacceptabel | Jeg oplevede ikke ventetid |
| | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <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) | Under 30 minutter | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter | Det ved jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Løbet.: >>lbmr<<

PERSONALE

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 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"/> | |
| 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? | | | | | | |
| | | | | | | |

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 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. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds) | Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/> | Lægens råd <input type="checkbox"/> | Kort venteliste <input type="checkbox"/> | Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/> | Godt omdømme <input type="checkbox"/> | Andet <input type="checkbox"/> |
| 35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. | | | | | | |

INFORMATIONER OM PATIENTEN

| | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|
| 36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet? | Patienten <input type="checkbox"/> | Pårørende <input type="checkbox"/> |
| 37. 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 kommentarfeltene 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) 70 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 | 70% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 43% | 46% |
| Kvinde | 57% | 54% |
| Aldersgruppe | | |
| 0-19 år | 9% | 13% |
| 20-39 år | 11% | 15% |
| 40-59 år | 20% | 20% |
| 60-79 år | 41% | 36% |
| 80- år | 18% | 16% |

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 | | 280 | | 100% |
| Køn | | | | |
| Mand | | 120 | | 43% |
| Kvinde | | 160 | | 57% |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | | 26 | | 9% |
| 20-39 år | | 32 | | 11% |
| 40-59 år | | 57 | | 20% |
| 60-79 år | | 114 | | 41% |
| 80- år | | 51 | | 18% |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | | 230 | | 86% |
| Pårørende | | 39 | | 14% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | | 254 | | 93% |
| Ikke dansk | | 18 | | 7% |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øjenambulatoriet | | 267 | | 95% |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | | 13 | | 5% |

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 | 43 | 55 | 2 | 0 | 249 | 24 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 38 | 60 | 2 | 0 | 112 | 6 |
| Kvinde | 47 | 51 | 2 | 0 | 137 | 18 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 26 | 74 | 0 | 0 | 23 | 2 |
| 20-39 år | 59 | 38 | 3 | 0 | 30 | 2 |
| 40-59 år | 42 | 52 | 6 | 0 | 51 | 6 |
| 60-79 år | 38 | 61 | 1 | 0 | 102 | 9 |
| 80- år | 54 | 46 | 0 | 0 | 43 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 43 | 55 | 2 | 0 | 205 | 21 |
| Pårørende | 36 | 64 | 0 | 0 | 37 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 44 | 54 | 2 | 0 | 228 | 22 |
| Ikke dansk | 25 | 74 | 0 | 1 | 17 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 43 | 55 | 2 | 0 | 237 | 23 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 58 | 25 | 0 | 17 | 12 | 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 | 40 | 59 | 1 | 0 | 274 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 38 | 62 | 0 | 0 | 119 |
| Kvinde | 41 | 56 | 2 | 0 | 155 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 24 | 76 | 0 | 0 | 25 |
| 20-39 år | 45 | 51 | 3 | 0 | 32 |
| 40-59 år | 33 | 63 | 4 | 0 | 57 |
| 60-79 år | 40 | 60 | 0 | 0 | 112 |
| 80- år | 52 | 48 | 0 | 0 | 48 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 41 | 57 | 2 | 0 | 227 |
| Pårørende | 29 | 71 | 0 | 0 | 39 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 41 | 58 | 1 | 0 | 251 |
| Ikke dansk | 23 | 76 | 1 | 0 | 18 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 40 | 59 | 1 | 0 | 261 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 38 | 46 | 15 | 0 | 13 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|---------|------------------|-------|---------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 35 | 60 | 3 | 2 | 241 | 29 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 35 | 60 | 2 | 3 | 109 | 9 |
| Kvinde | 35 | 60 | 3 | 2 | 132 | 20 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 16 | 74 | 5 | 5 | 19 | 7 |
| 20-39 år | 35 | 64 | 0 | 1 | 32 | 0 |
| 40-59 år | 39 | 58 | 2 | 0 | 49 | 6 |
| 60-79 år | 32 | 61 | 3 | 4 | 100 | 10 |
| 80- år | 50 | 47 | 3 | 0 | 41 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 37 | 59 | 3 | 2 | 202 | 21 |
| Pårørende | 23 | 70 | 3 | 3 | 31 | 7 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 37 | 59 | 2 | 2 | 216 | 29 |
| Ikke dansk | 12 | 82 | 7 | 0 | 18 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 35 | 60 | 3 | 2 | 231 | 26 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 20 | 60 | 10 | 10 | 10 | 3 |

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | | | | |
|-------------------------------------------------|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 38 | 62 | 0 | 0 | 274 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 35 | 64 | 1 | 0 | 118 |
| Kvinde | 40 | 60 | 0 | 0 | 156 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 35 | 65 | 0 | 0 | 26 |
| 20-39 år | 26 | 74 | 0 | 0 | 32 |
| 40-59 år | 33 | 67 | 0 | 0 | 57 |
| 60-79 år | 39 | 60 | 1 | 0 | 110 |
| 80- år | 51 | 49 | 0 | 0 | 49 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 39 | 60 | 0 | 0 | 226 |
| Pårørende | 26 | 74 | 0 | 0 | 39 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 38 | 61 | 0 | 0 | 250 |
| Ikke dansk | 29 | 71 | 0 | 0 | 18 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 38 | 62 | 0 | 0 | 261 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 54 | 46 | 0 | 0 | 13 |

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 | 92 | 8 | 222 | 50 |
| Køn | | | | |
| Mand | 93 | 7 | 93 | 24 |
| Kvinde | 92 | 8 | 129 | 26 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 96 | 4 | 23 | 3 |
| 20-39 år | 96 | 4 | 29 | 2 |
| 40-59 år | 90 | 10 | 43 | 13 |
| 60-79 år | 91 | 9 | 86 | 25 |
| 80- år | 92 | 8 | 41 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 93 | 7 | 181 | 43 |
| Pårørende | 88 | 12 | 33 | 6 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 91 | 9 | 198 | 50 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 18 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øjenambulatoriet | 92 | 8 | 211 | 48 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 82 | 18 | 11 | 2 |

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 | 28 | 46 | 21 | 5 | 264 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 28 | 45 | 20 | 6 | 114 | 2 |
| Kvinde | 27 | 47 | 21 | 4 | 150 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 16 | 64 | 20 | 0 | 25 | 0 |
| 20-39 år | 14 | 66 | 21 | 0 | 30 | 1 |
| 40-59 år | 31 | 50 | 16 | 4 | 55 | 0 |
| 60-79 år | 34 | 37 | 20 | 10 | 108 | 1 |
| 80- år | 25 | 42 | 30 | 2 | 46 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 30 | 44 | 21 | 5 | 218 | 1 |
| Pårørende | 21 | 55 | 18 | 5 | 39 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 30 | 46 | 20 | 5 | 242 | 1 |
| Ikke dansk | 6 | 47 | 36 | 12 | 18 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 28 | 46 | 21 | 5 | 252 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 25 | 25 | 42 | 8 | 12 | 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 | 10 | 29 | 20 | 40 | 176 | 17 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 12 | 36 | 21 | 31 | 78 | 6 |
| Kvinde | 9 | 24 | 20 | 48 | 98 | 11 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 0 | 33 | 0 | 67 | 18 | 3 |
| 20-39 år | 4 | 15 | 23 | 58 | 27 | 0 |
| 40-59 år | 9 | 30 | 15 | 45 | 35 | 4 |
| 60-79 år | 14 | 30 | 30 | 27 | 67 | 6 |
| 80- år | 16 | 38 | 15 | 31 | 29 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 10 | 28 | 22 | 40 | 142 | 13 |
| Pårørende | 11 | 36 | 11 | 43 | 28 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 10 | 27 | 21 | 42 | 155 | 16 |
| Ikke dansk | 6 | 57 | 12 | 25 | 17 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 10 | 29 | 20 | 40 | 167 | 16 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 11 | 33 | 11 | 44 | 9 | 1 |

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 | 6 | 62 | 27 | 6 | 265 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 5 | 69 | 24 | 2 | 117 | 2 |
| Kvinde | 6 | 56 | 29 | 9 | 148 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 0 | 60 | 32 | 8 | 25 | 0 |
| 20-39 år | 0 | 69 | 24 | 7 | 30 | 2 |
| 40-59 år | 4 | 45 | 39 | 12 | 54 | 1 |
| 60-79 år | 8 | 67 | 22 | 3 | 108 | 3 |
| 80- år | 10 | 66 | 21 | 3 | 48 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 5 | 63 | 26 | 5 | 219 | 7 |
| Pårørende | 8 | 62 | 22 | 8 | 38 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 6 | 61 | 28 | 6 | 244 | 6 |
| Ikke dansk | 6 | 87 | 6 | 1 | 17 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 6 | 62 | 27 | 6 | 252 | 8 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 8 | 54 | 23 | 15 | 13 | 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 | 47 | 28 | 26 | 166 |
| Køn | | | | |
| Mand | 51 | 32 | 18 | 70 |
| Kvinde | 44 | 25 | 31 | 96 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 60 | 27 | 13 | 15 |
| 20-39 år | 56 | 19 | 25 | 16 |
| 40-59 år | 51 | 33 | 16 | 27 |
| 60-79 år | 43 | 26 | 31 | 74 |
| 80- år | 41 | 31 | 28 | 34 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 48 | 27 | 25 | 136 |
| Pårørende | 50 | 29 | 21 | 24 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 48 | 27 | 24 | 152 |
| Ikke dansk | 39 | 31 | 30 | 11 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øjenambulatoriet | 47 | 28 | 26 | 160 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 50 | 17 | 6 |

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 | 43 | 30 | 26 | 121 |
| Køn | | | | |
| Mand | 44 | 38 | 19 | 49 |
| Kvinde | 43 | 25 | 32 | 72 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 57 | 29 | 14 | 7 |
| 20-39 år | 46 | 23 | 31 | 13 |
| 40-59 år | 55 | 28 | 17 | 19 |
| 60-79 år | 40 | 31 | 29 | 54 |
| 80- år | 37 | 33 | 29 | 28 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 44 | 30 | 26 | 101 |
| Pårørende | 50 | 31 | 19 | 16 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 44 | 30 | 26 | 111 |
| Ikke dansk | 37 | 39 | 25 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øjenambulatoriet | 44 | 30 | 26 | 117 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 4 |

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 | 35 | 60 | 4 | 0 | 240 | 34 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 37 | 59 | 4 | 0 | 110 | 8 |
| Kvinde | 33 | 62 | 4 | 1 | 130 | 26 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 29 | 71 | 0 | 0 | 21 | 3 |
| 20-39 år | 36 | 56 | 8 | 0 | 26 | 6 |
| 40-59 år | 36 | 60 | 2 | 2 | 53 | 4 |
| 60-79 år | 38 | 59 | 3 | 0 | 98 | 14 |
| 80- år | 30 | 62 | 8 | 0 | 42 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 36 | 58 | 5 | 1 | 199 | 29 |
| Pårørende | 30 | 70 | 0 | 0 | 35 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 36 | 60 | 4 | 0 | 217 | 34 |
| Ikke dansk | 23 | 76 | 1 | 0 | 18 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 35 | 61 | 4 | 0 | 228 | 33 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 33 | 17 | 0 | 12 | 1 |

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 | 0 | 94 | 6 | 270 |
| Køn | | | | |
| Mand | 1 | 94 | 5 | 115 |
| Kvinde | 0 | 94 | 6 | 155 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 0 | 100 | 0 | 25 |
| 20-39 år | 0 | 97 | 3 | 31 |
| 40-59 år | 0 | 96 | 4 | 57 |
| 60-79 år | 1 | 92 | 7 | 109 |
| 80- år | 0 | 90 | 10 | 48 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 0 | 95 | 5 | 223 |
| Pårørende | 3 | 92 | 5 | 39 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 0 | 94 | 5 | 247 |
| Ikke dansk | 0 | 93 | 7 | 18 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øjenambulatoriet | 0 | 94 | 5 | 257 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 77 | 23 | 13 |

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 | 93 | 7 | 121 | 151 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 0 | 92 | 8 | 57 | 59 |
| Kvinde | 0 | 93 | 7 | 64 | 92 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 0 | 100 | 0 | 20 | 5 |
| 20-39 år | 0 | 100 | 0 | 13 | 19 |
| 40-59 år | 0 | 90 | 10 | 23 | 34 |
| 60-79 år | 0 | 90 | 10 | 44 | 68 |
| 80- år | 0 | 86 | 14 | 21 | 25 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 0 | 93 | 7 | 85 | 140 |
| Pårørende | 0 | 90 | 10 | 30 | 9 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 0 | 94 | 6 | 105 | 144 |
| Ikke dansk | 0 | 73 | 27 | 12 | 6 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 0 | 93 | 7 | 110 | 149 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 82 | 18 | 11 | 2 |

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 | 65 | 31 | 2 | 1 | 259 | 15 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 67 | 28 | 2 | 3 | 111 | 6 |
| Kvinde | 64 | 33 | 3 | 0 | 148 | 9 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 74 | 26 | 0 | 0 | 23 | 2 |
| 20-39 år | 73 | 27 | 0 | 0 | 31 | 0 |
| 40-59 år | 67 | 29 | 4 | 0 | 55 | 2 |
| 60-79 år | 64 | 33 | 2 | 1 | 104 | 8 |
| 80- år | 55 | 35 | 5 | 5 | 46 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 66 | 29 | 3 | 2 | 215 | 12 |
| Pårørende | 63 | 37 | 0 | 0 | 36 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 66 | 30 | 3 | 1 | 236 | 15 |
| Ikke dansk | 58 | 41 | 1 | 0 | 18 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 65 | 31 | 2 | 1 | 246 | 15 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 62 | 23 | 8 | 8 | 13 | 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 | 84 | 15 | 1 | 0 | 262 | 12 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 80 | 19 | 1 | 0 | 113 | 4 |
| Kvinde | 87 | 12 | 1 | 0 | 149 | 8 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 87 | 13 | 0 | 0 | 23 | 2 |
| 20-39 år | 90 | 10 | 0 | 0 | 32 | 0 |
| 40-59 år | 76 | 20 | 4 | 0 | 57 | 0 |
| 60-79 år | 83 | 17 | 0 | 0 | 104 | 7 |
| 80- år | 90 | 10 | 0 | 0 | 46 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 85 | 14 | 1 | 0 | 218 | 9 |
| Pårørende | 77 | 23 | 0 | 0 | 36 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 86 | 13 | 1 | 0 | 240 | 11 |
| Ikke dansk | 68 | 32 | 0 | 0 | 17 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 84 | 15 | 1 | 0 | 250 | 11 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 83 | 8 | 8 | 0 | 12 | 1 |

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 | 45 | 45 | 8 | 2 | 272 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 43 | 47 | 9 | 1 | 117 | 1 |
| Kvinde | 46 | 44 | 8 | 2 | 155 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 36 | 52 | 12 | 0 | 25 | 0 |
| 20-39 år | 45 | 45 | 10 | 0 | 32 | 0 |
| 40-59 år | 50 | 39 | 9 | 2 | 57 | 0 |
| 60-79 år | 42 | 49 | 7 | 2 | 111 | 0 |
| 80- år | 49 | 41 | 7 | 2 | 47 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 45 | 46 | 8 | 1 | 225 | 1 |
| Pårørende | 39 | 50 | 10 | 0 | 39 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 44 | 46 | 9 | 2 | 249 | 1 |
| Ikke dansk | 48 | 47 | 6 | 0 | 18 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 45 | 45 | 8 | 2 | 260 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 58 | 8 | 0 | 12 | 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 | 64 | 31 | 4 | 1 | 246 | 28 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 57 | 35 | 6 | 2 | 109 | 9 |
| Kvinde | 70 | 28 | 2 | 0 | 137 | 19 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 70 | 30 | 0 | 0 | 23 | 2 |
| 20-39 år | 82 | 18 | 0 | 0 | 29 | 3 |
| 40-59 år | 56 | 38 | 6 | 0 | 53 | 4 |
| 60-79 år | 58 | 36 | 3 | 2 | 96 | 14 |
| 80- år | 72 | 20 | 8 | 0 | 45 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 65 | 30 | 4 | 1 | 206 | 21 |
| Pårørende | 56 | 41 | 3 | 0 | 35 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 64 | 31 | 4 | 1 | 225 | 26 |
| Ikke dansk | 59 | 40 | 0 | 1 | 16 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 64 | 31 | 4 | 1 | 234 | 28 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 25 | 0 | 25 | 12 | 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 | 64 | 30 | 6 | 1 | 224 | 48 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 59 | 33 | 7 | 1 | 94 | 22 |
| Kvinde | 68 | 27 | 5 | 0 | 130 | 26 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 50 | 50 | 0 | 0 | 20 | 5 |
| 20-39 år | 71 | 25 | 4 | 0 | 25 | 7 |
| 40-59 år | 72 | 21 | 7 | 0 | 45 | 11 |
| 60-79 år | 60 | 34 | 5 | 1 | 91 | 20 |
| 80- år | 68 | 21 | 11 | 0 | 43 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 66 | 28 | 6 | 0 | 184 | 41 |
| Pårørende | 53 | 40 | 6 | 0 | 33 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 65 | 30 | 5 | 0 | 205 | 44 |
| Ikke dansk | 53 | 23 | 23 | 1 | 14 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 64 | 30 | 6 | 0 | 212 | 48 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 25 | 0 | 25 | 12 | 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 | 268 |
| Køn | | | |
| Mand | 97 | 3 | 114 |
| Kvinde | 95 | 5 | 154 |
| Aldersgruppe | | | |
| 0-19 år | 100 | 0 | 25 |
| 20-39 år | 94 | 6 | 32 |
| 40-59 år | 94 | 6 | 56 |
| 60-79 år | 97 | 3 | 107 |
| 80- år | 95 | 5 | 48 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 96 | 4 | 221 |
| Pårørende | 100 | 0 | 39 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 96 | 4 | 245 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 18 |
| Afsnitsnavn | | | |
| Øjenambulatoriet | 96 | 4 | 255 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 85 | 15 | 13 |

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 | 22 | 22 | 56 | 0 | 9 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Kvinde | 14 | 29 | 57 | 0 | 7 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 2 | 1 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 3 | 1 |
| 80- år | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 25 | 25 | 50 | 0 | 8 | 3 |
| Pårørende | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 25 | 25 | 50 | 0 | 8 | 3 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 22 | 22 | 56 | 0 | 9 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 0 | 2 |

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 | 54 | 29 | 14 | 2 | 243 | 23 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 53 | 31 | 14 | 2 | 107 | 8 |
| Kvinde | 55 | 28 | 15 | 2 | 136 | 15 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 62 | 24 | 14 | 0 | 21 | 3 |
| 20-39 år | 52 | 38 | 10 | 0 | 30 | 2 |
| 40-59 år | 61 | 28 | 10 | 2 | 53 | 2 |
| 60-79 år | 49 | 30 | 20 | 2 | 99 | 9 |
| 80- år | 59 | 27 | 9 | 6 | 40 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 56 | 30 | 12 | 3 | 206 | 16 |
| Pårørende | 46 | 27 | 27 | 0 | 31 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 54 | 29 | 14 | 2 | 223 | 22 |
| Ikke dansk | 50 | 31 | 19 | 0 | 16 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 55 | 29 | 14 | 2 | 233 | 21 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 50 | 40 | 10 | 0 | 10 | 2 |

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 | 34 | 61 | 3 | 3 | 117 | 92 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 27 | 70 | 4 | 0 | 55 | 40 |
| Kvinde | 40 | 54 | 2 | 5 | 62 | 52 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 21 | 71 | 7 | 0 | 14 | 7 |
| 20-39 år | 32 | 61 | 0 | 8 | 14 | 14 |
| 40-59 år | 36 | 60 | 0 | 4 | 26 | 17 |
| 60-79 år | 36 | 60 | 2 | 2 | 47 | 37 |
| 80- år | 35 | 58 | 7 | 0 | 16 | 17 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 36 | 60 | 1 | 3 | 95 | 77 |
| Pårørende | 29 | 65 | 6 | 0 | 18 | 13 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 34 | 61 | 2 | 3 | 104 | 86 |
| Ikke dansk | 44 | 56 | 0 | 0 | 9 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 34 | 61 | 3 | 3 | 113 | 90 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 4 | 2 |

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 | 67 | 33 | 198 | 68 |
| Køn | | | | |
| Mand | 71 | 29 | 78 | 39 |
| Kvinde | 65 | 35 | 120 | 29 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 64 | 36 | 14 | 11 |
| 20-39 år | 92 | 8 | 28 | 4 |
| 40-59 år | 70 | 30 | 45 | 11 |
| 60-79 år | 61 | 39 | 78 | 30 |
| 80- år | 58 | 42 | 33 | 12 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 67 | 33 | 168 | 52 |
| Pårørende | 67 | 33 | 24 | 15 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 68 | 32 | 177 | 67 |
| Ikke dansk | 56 | 44 | 16 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Øjenambulatoriet | 67 | 33 | 187 | 67 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 64 | 36 | 11 | 1 |

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 | 32 | 67 | 1 | 0 | 129 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 33 | 67 | 0 | 0 | 54 | 1 |
| Kvinde | 31 | 67 | 2 | 0 | 75 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 25 | 75 | 0 | 0 | 8 | 1 |
| 20-39 år | 24 | 72 | 4 | 0 | 25 | 0 |
| 40-59 år | 40 | 60 | 0 | 0 | 31 | 0 |
| 60-79 år | 30 | 70 | 0 | 0 | 46 | 1 |
| 80- år | 39 | 61 | 0 | 0 | 19 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 32 | 67 | 1 | 0 | 111 | 0 |
| Pårørende | 29 | 71 | 0 | 0 | 14 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 33 | 66 | 1 | 0 | 117 | 1 |
| Ikke dansk | 13 | 88 | 0 | 0 | 8 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 32 | 67 | 1 | 0 | 122 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 29 | 57 | 14 | 0 | 7 | 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 | 40 | 58 | 2 | 0 | 267 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 42 | 56 | 2 | 0 | 117 |
| Kvinde | 38 | 59 | 3 | 0 | 150 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 25 | 71 | 4 | 0 | 24 |
| 20-39 år | 44 | 53 | 3 | 0 | 31 |
| 40-59 år | 34 | 62 | 4 | 0 | 53 |
| 60-79 år | 39 | 60 | 1 | 0 | 112 |
| 80- år | 56 | 42 | 2 | 0 | 47 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 41 | 56 | 2 | 0 | 221 |
| Pårørende | 33 | 65 | 3 | 0 | 38 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 41 | 56 | 3 | 0 | 244 |
| Ikke dansk | 23 | 76 | 0 | 1 | 18 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 40 | 58 | 2 | 0 | 254 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 38 | 46 | 8 | 8 | 13 |

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 | 37 | 59 | 3 | 1 | 272 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 33 | 64 | 3 | 1 | 118 |
| Kvinde | 40 | 56 | 4 | 1 | 154 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 28 | 72 | 0 | 0 | 25 |
| 20-39 år | 30 | 63 | 7 | 0 | 31 |
| 40-59 år | 36 | 60 | 2 | 2 | 56 |
| 60-79 år | 37 | 59 | 3 | 1 | 111 |
| 80- år | 46 | 49 | 5 | 0 | 49 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 37 | 58 | 3 | 1 | 225 |
| Pårørende | 32 | 68 | 0 | 0 | 39 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 38 | 59 | 2 | 1 | 249 |
| Ikke dansk | 17 | 70 | 13 | 0 | 18 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 37 | 59 | 3 | 1 | 259 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 38 | 38 | 23 | 0 | 13 |

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 | 26 | 71 | 0 | 3 | 44 | 8 | 216 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 13 | 88 | 0 | 0 | 24 | 4 | 87 |
| Kvinde | 45 | 49 | 0 | 6 | 20 | 4 | 129 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 | 21 |
| 20-39 år | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 | 1 | 26 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 4 | 0 | 51 |
| 60-79 år | 27 | 73 | 0 | 0 | 20 | 5 | 85 |
| 80- år | 39 | 59 | 0 | 2 | 11 | 2 | 33 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 28 | 68 | 0 | 4 | 34 | 5 | 182 |
| Pårørende | 13 | 88 | 0 | 0 | 8 | 1 | 30 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 28 | 68 | 0 | 4 | 34 | 6 | 207 |
| Ikke dansk | 13 | 88 | 0 | 0 | 8 | 1 | 7 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 26 | 71 | 0 | 2 | 42 | 7 | 207 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 | 1 | 9 |

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 | 21 | 53 | 10 | 16 | 52 | 213 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 23 | 59 | 7 | 11 | 29 | 87 |
| Kvinde | 18 | 45 | 14 | 23 | 23 | 126 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 21 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 4 | 28 |
| 40-59 år | 44 | 22 | 11 | 22 | 9 | 46 |
| 60-79 år | 12 | 60 | 12 | 17 | 26 | 84 |
| 80- år | 32 | 55 | 14 | 0 | 9 | 34 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 21 | 53 | 13 | 13 | 41 | 178 |
| Pårørende | 14 | 61 | 0 | 25 | 9 | 30 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 23 | 52 | 10 | 15 | 43 | 200 |
| Ikke dansk | 0 | 71 | 14 | 14 | 7 | 10 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 20 | 53 | 10 | 16 | 49 | 204 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 3 | 9 |

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 | 62 | 13 | 16 | 8 | 126 | 147 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 55 | 19 | 16 | 10 | 60 | 59 |
| Kvinde | 69 | 8 | 17 | 6 | 66 | 88 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 67 | 17 | 17 | 0 | 6 | 19 |
| 20-39 år | 89 | 0 | 11 | 0 | 9 | 23 |
| 40-59 år | 84 | 4 | 4 | 8 | 27 | 30 |
| 60-79 år | 57 | 19 | 16 | 9 | 58 | 53 |
| 80- år | 42 | 13 | 33 | 12 | 26 | 22 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 65 | 10 | 16 | 9 | 107 | 119 |
| Pårørende | 54 | 38 | 8 | 0 | 13 | 26 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 66 | 11 | 16 | 7 | 112 | 138 |
| Ikke dansk | 24 | 44 | 22 | 11 | 10 | 8 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Øjenambulatoriet | 62 | 13 | 16 | 8 | 122 | 138 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 4 | 9 |

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.
















Øjenafdeling J, Århus Sygehus
















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

| ID | Kommentarer - Øjenambulatoriet | Samlet indtryk |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1 | Man fik en meget fin, saglig, professionel behandling i en rolig omgivelse. Og grundig, venlighed. | Virkelig godt |
| 2 | Alle har været meget venlige, og jeg har virkelig følt, der blev gjort noget for mig. Meget tryk fornemmelse. Jeg var glad for at komme der. | Virkelig godt |
| 3 | Jeg oplever det som et godt forløb. Flinkt og tålmodigt personale. | Virkelig godt |
| 4 | Dejlig, imødekommende, venlig og personlig betjening af personalet. Selv om der behandles mange, gav de sig altid god tid til spørgsmål. | Virkelig godt |
| 5 | Jeg har ikke noget at klage over. De forskellige læger jeg har været hos, har alle haft en sikker hånd og har befriet mig for en plagsom øjenlidelse. Tak for det. | Virkelig godt |
| 7 | Venteområdet er absolut kritisk i forbindelse med, at der ventes på gangen - gamle stole - umage borde. Meget hyggeligt, men det kan gøres bedre. | Godt |
| 8 | Super personale - alle faggrupper! Altid med smil på læben! | Virkelig godt |
| 10 | Når jeg skal have [forberedende] øjendråber i mine øjne, får jeg dem ofte, når min tid rigtigt er, så der kommer ekstra ventetid. Der kunne de godt give mig dem fem minutter før, så jeg var klar, når jeg blev kaldt ind. Ellers er ALT godt. :) | Godt |
| 12 | Jeg er meget godt tilfreds. | Virkelig godt |
| 13 | Forbedre vente"værelset", der bare er en stol på gangen. Hvis man er uheldig, er der ikke engang siddeplads - så må man stå op. | Virkelig godt |
| 14 | Jeg blev rykket en måned frem på afbud begge gange. Det var jeg meget glad for. | Godt |
| 18 | Jeg fik en formidabel mundtlig vejledning. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 19 | Ved indkaldelse til bestemt tid, synes jeg, at man bør tage hensyn til transportlængde []. Jeg har mere end en times kørsel samt skal finde parkeringsplads mv. Med min afstand ville en tid efter klokken 10.00 være mere formålstjenligt. | Godt |
| 20 | Bemærkninger om ventetid. | Godt |
| 21 | Speciallægens henvisning til Aarhus Sygehus. | Godt |
| 23 | Jeg synes alt i alt godt om helhedsindtrykket. Er ovenud tilfreds. Men det eneste jeg kunne ønske er, at Århus øjenafdeling lå [i en anden by], og at der var lige så god behandling. | Virkelig godt |






-  24 Forsøg at gøre noget ved den til tider voldsomme og også uforudsigelige ventetid. Virkelig godt
-  27 Jeg er yderst tilfreds og meget taknemmelig over, at det er muligt at få den gode hjælp og behandling, når det er nødvendigt. Og så skal I alle sammen have tak for alle de dejlige smil, som I aldrig glemmer, selvom der kan være travle dage. Virkelig godt
-  30 Find et sted, man kan vente, hvor gardinet kan trækkes for. Lysindfaldet fra det store vindue er generende. Godt
-  31 Jeg har oplevet den bedste service, den korteste ventetid, den bedste behandling og det bedste, mest professionelle og samtidig sødeste personale. Et fantastisk og effektivt ambulatorium, der kunne være super model for mange andre afdelinger/sygehuse. Så tror jeg ikke, der var ventelister på ret mange behandlinger. []. Virkelig godt
-  32 I indkaldelsen stod der, at den pågældende tid kun kunne ændres i meget presserende tilfælde. Så jeg afbrød et kursus [] for at rejse til Århus! Og så fik jeg faktisk fornemmelsen af, at speciallægen tog det ret nonchalant og ikke gjorde sig umage for at forklare/redegøre! Kun at der ikke var noget galt (hvilket selvfølgelig var positivt), men jeg gik derfra med en stor usikkerhed og manglende viden om, hvad der skulle ske efterfølgende/eller OM, der skulle ske noget. Dårligt
-  33 Under min anden ICL-operation oplevede jeg en del smerter under operationen, da bedøvelsen ikke virkede så godt på dét øje. Jeg oplevede herefter en meget stor opmærksomhed på mit velbefindende fra sygeplejersken, der så til mig i venteværelset. Det gjorde, at oplevelsen blev langt mindre ubehagelig, end den kunne have været. Det var/er jeg meget glad for. Virkelig godt
-  34 Jeg fik en fin behandling og fik svar på det, jeg spurgte om. Godt
-  35 Mine besøg på øjenambulatoriet, øjenafdeling d, har været en meget positiv oplevelse af sygehuset. Mine operationer har været meget vellykkede, og den rolige, afslappede atmosfære på afdelingen var super. Virkelig godt
-  36 jeg ville gerne have haft mere besked om, hvorfor jeg ikke skulle opereres, når MIN egen læge syntes, det var relevant med en operation. Jeg kan ikke læse en avis eller en bog, og knap nok se fjernsyn. Det er et SAVN, når man er helt alene. Det kan jeg ikke vurdere
-  37 Ventefaciliteterne er ikke optimale, man har fornemmelsen af at sidde på et travlt befærdet gangareal. Godt
-  38 Ville ikke have fravalgt behandling, hvis de kunne tilbyde "custom lasik" i stedet for almindelig risikofyldt og aldrende lasik teknologi. Det er mit håb, at de i fremtiden kan tilbyde netop det. Godt
-  39 Rigtig søde læger, som gav gode forklaringer. Evt. lidt mere spændende/nutidig læsning i venterummet. Virkelig godt
-  40 Det har været meget god service, at der mulighed for at kontakte den behandlende læge/sygeplejerske dagligt i deres telefontid. Det kunne være godt med skriftlig information om behandling og efterforløb. Det kan være svært at huske den mundtlige information. Der er nogle gange lang ventetid i ambulatoriet. Venteværelset er kaotisk, ofte er der ikke siddeplads til alle. Det er fint, der er mulighed for drikkevarer. Jeg havde en overnatning efter operationen på neurologisk afdeling. En del af personalet var uforstående overfor mit ophold. Godt

Bilag 5

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | 42 | Har været fuldt tilfreds. | Godt |
|  | 43 | Det var akut. Jeg kom til [et sygehus] og blev derefter sendt til [andet sygehus] i en taxi, og det blev valgt på den måde. Men jeg var meget glad for, at det blev ved jer. | Virkelig godt |
|  | 45 | Jeg kan mærke på personalet, at de arbejder så hurtigt og samtidig så godt, de kan. Man kan dog godt mærke, at de har travlt, da man kan føle sig meget irettesat, og da de ikke rigtig engagerer sig, hvis en patient føler sig utryk eller usikker. | Dårligt |
|  | 49 | God modtagelse. | Virkelig godt |
|  | 50 | I forbindelse med min øjenoperation blev jeg anbefalet kontrol hos min egen øjenlæge ugen efter. Da det ikke var muligt at få en tid, tilbød ambulatoriet, at jeg kunne komme til kontrol dér. | Godt |
|  | 51 | Jeg synes, det var meget godt. | Godt |
|  | 52 | Godt forløb. | Godt |
|  | 53 | Jeg var meget glad for, at lægen og sygeplejerskerne fortalte mig, hvad der skulle ske både før og under behandlingsforløbet. Mange tak. | Virkelig godt |
|  | 55 | Ambulatoriet har dygtigt og venligt personale. | Virkelig godt |
|  | 57 | Meget venlige læger. Rigtig søde og rare sygeplejersker. Ikke mindst sygeplejerskerne NN, de var søde og hjælpsomme. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 58 | Ventetiderne var trælse, men eller har jeg et meget positivt indtryk af ambulatoriet og vil varmt anbefale det til andre. | Virkelig godt |
|  | 59 | Fint med ny tid i lægekonsultationen. Dedikeret personale. Dårlige bygningsmæssige forhold. Godt med Det ny universitetshospital. | Virkelig godt |
|  | 60 | Information om venteværelse havde været godt at vide. Jeg oplevede god faglighed, men også, at den enkelte læge ikke havde mulighed for den fornødne hjælp fra læge NN/supervisor i forbindelse med undersøgelse. Rigtig rart at jeg var med til at aftale dato og tidspunkt for behandling. Opleves utrolig positivt, menneskeligt og (heldigvis) meget lidt bureaukratisk. Meget praktisk tillige. | Virkelig godt |
|  | 61 | Man følte sig tryk ved, at der var en rolig stemning og god tid til forklaringer og spørgsmål under forundersøgelsen. | Virkelig godt |
|  | 63 | En gennemgående optiker ønskes. | Virkelig godt |
|  | 64 | Tage imod én inden man skal ind til operationen. Have drikkevarer i venteværelset inden operationen. | Godt |
|  | 66 | Perfekt service og behandling. | Virkelig godt |
|  | 67 | Jeg må sige, med alle disse spørgsmål på papiret, vil jeg KUN skrive: Har været meget tilfreds med det hele. Jeg har bedt om den samme læge til at foretage indgrebet, da jeg er noget OVERTROISK. Dette var der ikke noget i vejen for. Blev opereret på Brædstrup sygehus for [sygdom]. Ved operation kan der opstå [komplikation], men det er jo ikke jeres fejl. | Intet svar |

-  69 Følte virkelig, jeg så hele verden i et nyt lys efter øjenoperation []. Alt i alt var det hele suverænt. Det var min optiker, der rådede mig til at få det gjort og min speciallæge, der [gav mig besked per] brev. Virkelig godt
-  70 Meget behjælpelige og flinke. Virkelig godt
-  71 Speciallægen mente, at det var Århus, der kunne hjælpe mig bedst med min styrke til laseroperati- on. Jeg er super glad for resultatet. Virkelig godt
-  72 Du føler, at man ikke tager hensyn og ikke er opmærksom på, at det er svage patienter, det drejer sig om. Lidt mere venlighed og tid - alle har så travlt, så travlt. Ventetid er OK, hvis blot man får en venlig besked. Intet svar
-  74 Synes, alt personale gør en stor indsats. Men det virker som om, der altid er meget travlt på ambu- latoriet. Godt
-  76 Jeg vil håbe, at alle patienter har den samme vurdering af behandlingsforløbet. Jeg kan kun rose afdelingen. I mit arbejdsliv kommer jeg tit på øjenambulatoriet []. Jeg oplever her, at venterummet ofte er fyldt, og at patienterne faktisk sidder på nakken af hinanden. Derfor håber jeg, at ambulatoriet må blive prioriteret, således der vil være mere plads og hygge for patienterne. Virkelig godt
-  78 Det er rart, at man, inden man forlader ambulatoriet, har en eller anden form for svar/afgørelse med hjem, og det gjorde de meget ud af, at man havde. Godt
-  79 Det ville være betryggende, at det var en og samme person (sygeplejerske - læge), der fulgte en i hele behandlingsforløbet. Godt
-  80 Jeg føler, at både lægerne og sygeplejerskerne fortjener ros for deres måde at være på. Godt
-  81 Jeg har kun et godt indtryk af de læger og sygeplejersker, der har været med i forløbet. De har været gode til at informere og vejlede. Godt
-  82 Havde kun kontakt med NN, som virkelig gjorde meget ud af at fortælle præcist om forløbet, som virkede meget trygt og rart. Meget god og kompetent. Meget positivt forløb hele vejen. Både før og efter operation. Tak for det. Når der kommer patienter ind, som er kommet alvorligt til skade, må det være ubehageligt at blive kørt igennem den lange gang, hvor der er mange patienter, der ven- ter. Lidt til beskuelse for alle :{ Virkelig godt
-  83 Fortsæt det gode arbejde. Godt
-  84 Jeg har følt mig så tryk hele tiden og uden nervøsitet. Det er en meget overraskende god behand- ling, der er hele vejen igennem forløbet. Tak for det. Virkelig godt
-  85 Det giver meget tryk for patienter, hvis man får ens forklaring fra alle lægerne. Mange gange er det ikke nemt, hvem man skal tro på med hensyn til forklaring af sygdom, og hvad der var sket med mine øjne. Godt
-  86 Kunne være rart med information omkring rækkefølgen på ambulatoriet. Altså måske fortælle patienten, at du nu først skal ind og have undersøgt dine øjne og syn af en sygeplejerske, og efter- følgende så lige vente en halv times tid inden lægen kan kigge på dine øjne, som f.eks. i mit tilfælde Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 5














| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | 88 | Det var rigtig rare mennesker alle sammen. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 89 | Min gamle demente mor kom akut i jeres ambulatorium []. I undersøgte hende meget grundigt og behandlede hende så venligt både til efterfølgende operation og kontroller. I har bare gjort det hele så godt. | Virkelig godt |
|  | 91 | Jeg synes, at venteværelset er ALT for småt til ALLE de patienter, der skulle undersøges/behandles. Man sad også på gangene, der støder op til venteværelset (og så var der endda ikke nok siddepladser for alle!) Ved receptionen var der ikke mulighed for diskretion! | Godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Samlet indtryk |
|  | 1 | Lidt flere siddepladser i venteværelset. | Virkelig godt |
|  | 5 | Fik megen omsorg. Er meget svagtseende og gangbesværet, men personalet var meget opmærksom på at hjælpe mig tilrette, så jeg følte mig tryk. | Godt |

Øjenafdeling J, Århus Sygehus

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





| ID | Kommentarer - Øjenambulatoriet | Samlet indtryk |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 6 | Ventetiden er for lang. Ca.10 måneder. | Virkelig godt |
| 10 | Det var ikke første gang, jeg var der. Men vi fik ikke noget at vide om ventetid. Men det varede også kun omkring fem minutter, inden vi kom ind. | Godt |
| 11 | Jeg mener ikke, at være blevet orienteret om eventuelle ventetider. | Godt |
| 15 | De var længe om at finde mailen fra min øjnlæge. | Virkelig godt |
| 18 | Godt og informativt materiale. Der kunne dog godt være et www-link til ekstra information, der kunne være med til at belyse fordele/ulempen ved operationen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 22 | Kom akut efter henvisning fra lægevagten. | Virkelig godt |
| 25 | Nej. Alt er perfekt. | Virkelig godt |
| 26 | Jeg aftaler løbende tid, så jeg har ingen problemer haft med ventetid. Jeg får stort set altid tid, når det passer ind i min kalender. | Godt |
| 28 | Receptionen. | Godt |
| 29 | Vagtlægen [] sendte mig direkte til Århus med det samme. De var klar til at se på mig. | Virkelig godt |
| 30 | Der er lang ventetid på tider, men det er jo også muligt at planlægge næste besøg, når det ligger to år ude i fremtiden. | Godt |
| 31 | Jeg har kun det allerbedste at sige om første besøg på ambulatoriet. | Virkelig godt |
| 34 | Tiden blev lavet om én gang. Da jeg så skulle møde, ringede de og sagde, at lægen var syg, og da var jeg halvvejs derude. Det kunne måske laves på en anden måde. | Godt |
| 36 | Fra henvisning til behandling gik der et halvt år. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 41 | Jeg fik udleveret en dårlig fotokopi om dystoni med kryds ved [en rubrik], og beskeden at det er sådan noget lignende jeg fejler. Der gik et år, før jeg fandt ud af, hvad jeg virkelig fejlede. Hurra for internettet! | Godt |
| 45 | At jeg føler, at de ikke følger op. Desuden ville jeg gerne have anført "nogenlunde" under hvordan, jeg synes, at jeg blev informeret. | Dårligt |
| 46 | Akut. | Godt |

Bilag 5









| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | 48 | Jeg blev slet ikke informeret om evt. ventetid. Blev blot bedt om at tage plads. | Godt |
|  | 53 | Jeg var meget nervøs. | Virkelig godt |
|  | 55 | Henvisningen kom fra egen øjenlæge angående grå stær, men resulterede i [en anden diagnose]. | Virkelig godt |
|  | 57 | Min øjenlæge sendte brev til sygehuset angående hul i den gule plet. Efter 14 dage fik jeg brev om, at der var fem måneders ventetid på operation. Jeg måtte selv finde et sygehus, der kunne operere efter to måneder. Fik senere at vide, at det skulle have været ordnet akut. I dag har jeg kun 5 % syn på øjet. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 58 | Fik ingen information om ventetider. | Virkelig godt |
|  | 60 | Der gik kun få dage, fra jeg var henvist, til jeg fik brev med fremmødedato. | Virkelig godt |
|  | 64 | Der stod i indkaldelsen, at man kunne forvente en operation en til to uger efter forundersøgelsen. Det passede ikke, da der gik næsten to måneder imellem. | Godt |
|  | 80 | Jeg var nervøs, for på venstre øje havde jeg [lidelse] uden at opdage det, og nu var det også galt med det højre øje. Så det var selvfølgelig meget svært. | Godt |
|  | 81 | Blev akut indlagt med [lidelse]. Ankomst [først på aftenen] og opereret og forladt afdelingen [et par timer senere]. Det er jeg fuldt tilfreds med. | Godt |
|  | 82 | Lige lang ventede fra besøg hos egen speciallæge til besøg på Århus øjenambulatoriet. ([omkring halvandet år]). | Virkelig godt |
|  | 86 | Kunne være rart at vide, at den første, jeg var til undersøgelse hos, var en sygeplejerske. Jeg troede, at det var en læge. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 87 | Der blev ikke taget hensyn til min [tilstand]. En tilstand, der stadig bliver værre, hvorfor operationen var nødvendig. Men først efter flere henvendelser fra patientvejledning, læger m.fl. lykkedes det. | Godt |
|  | 90 | Der var ingen ventetid. | Virkelig godt |

Øjenafdeling J, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| | ID | Kommentarer - Øjenambulatoriet | Samlet indtryk |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | 1 | Meget fin. | Virkelig godt |
|  | 3 | Sødt personale. | Virkelig godt |
|  | 16 | Meget venlig modtagelse. | Virkelig godt |
|  | 17 | Mangel på siddepladser. | Godt |
|  | 18 | Det kunne være rart, hvis man fik at vide, hvor man kunne få noget at spise/drikke til at fordrive ventetiden. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 25 | Venlige, kompetente medarbejdere. Aldrig ventetid. | Virkelig godt |
|  | 26 | Det kan virke lidt frustrerende at stå og vente, mens de taler i telefon eller skal ringe efter transport, før de kan taste én ind. Det ville være smartere, at kunne køre sygesikringskortet igennem en automat, som man kan andre steder. | Godt |
|  | 29 | Det var sent på dagen. Der var kun to patienter i ventesalen. | Virkelig godt |
|  | 31 | Jeg fik en fantastisk og professionel modtagelse. | Virkelig godt |
|  | 33 | Altid en sød, smilende og venlig modtagelse. | Virkelig godt |
|  | 35 | Meget venligt og professionelt. | Virkelig godt |
|  | 37 | Det er måske ikke helt indlysende, hvor man skal henvende sig i receptionen (finde receptionen). | Godt |
|  | 45 | Jeg ville gerne anføre "nogenlunde". | Dårligt |
|  | 49 | God. | Virkelig godt |
|  | 54 | Jeg blev modtaget af et meget FLINKT personale! | Virkelig godt |
|  | 58 | Alle var søde og venlige. De overholdte ikke klokkeslettet. Der var meget lange ventetider. Den ene gang ventede jeg fire timer. | Virkelig godt |
|  | 60 | Jeg mødte kun smil og venlighed. Længden af ventetiden blev uacceptabel, fordi jeg ikke fik ordentlig information om, at der var yderligere et venterum. Jeg skulle finde en stol, og var ikke klar over, at stolene uden for undersøgelsesrummene ikke skulle bruges. | Virkelig godt |
|  | 61 | Speciallægen havde ikke fået besked om, at vi var kommet, men spurgte selv til navnet, da han så hvor længe vi ventede udenfor. | Virkelig godt |

Bilag 5


| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | 66 | Meget venlig. | Virkelig godt |
|  | 69 | Venlighed og imødekommenhed. | Virkelig godt |
|  | 73 | Det kunne måske være værd at overveje, at personalet i modtagelsen IKKE snakker privat og OM ANDRE PATIENTER, mens der står andre patienter og hører på det. Det er ikke rart for den, der bliver omtalt og dem, der overhører det (mig). Tænk hvis det er en man kender, der blev omtalt. | Virkelig godt |
|  | 76 | Ved modtagelsen i ambulatoriet blev jeg hurtigt sendt til undersøgelsen, hvilket var SUPER. | Virkelig godt |
|  | 77 | Der var ualmindelig lang ventetid ved mit første besøg på ambulatoriet, men det skyldtes, at alle computerne var nede. | Virkelig godt |
|  | 80 | Alle var søde og rare, og lægerne gav sig god tid til at fortælle om behandlingen. | Godt |
|  | 89 | Venlig og høflig betjening. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Samlet indtryk |
|  | 1 | Denne gang var HELT fantastisk! (Nogle gange er det en SUR SUR SUR dame, der modtager:-) | Virkelig godt |

Øjenafdeling J, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Øjenambulatoriet | Håndtering af fejl |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 7 | Fra lægelig side blev det ved et besøg påpeget til behandlingen, at her på stedet arbejdede man for forskningen og lægerne. Med tydelig konstatering af: der smides ikke gode penge efter dårlige. | Godt |
| 9 | Divergerende forklaringer på sygdommens opståen og behandlingsmuligheder. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 16 | Jeg oplevede ingen fejl. | Intet svar |
| 26 | Det er egentlig et tidligere besøg, hvor jeg ikke blev informeret om konsekvenserne af laserbehandling, jeg fik [i øjet]. [Der er efterfølgende tilstået alvorlige komplikationer]. Det skal siges, at jeg også har [andet] problem, og det er det, jeg behandles for p.t. | Dårligt |
| 32 | Speciallægen startede med at fortælle mig, at den operation jeg havde fået lavet, absolut ikke ville gøre mig brillefri. Senere indrømmede han, at det var en fejludtalelse. Han troede ikke, de havde givet mig [bestemt behandling] på privatklinikken. Men han nåede da at gøre mig forvirret og nervøs!! | Dårligt |
| 44 | Jeg skulle skrives op til forundersøgelse [], men beskeden var ikke sendt videre, da jeg mødte [mange] uger efter på afdelingen til kontrol. Skuffende!! | Dårligt |
| 56 | Ikke at blive kaldt ind, fordi min ankomst fejlagtigt ikke var blevet registreret. Fejlinformation omkring evt. behov for re-operation og virkning/bivirkning af operation. | Virkelig godt |
| 57 | Blev opereret [flere] gang i løbet af [et år] og har nu [meget dårligt syn] på øjet. | Intet svar |
| 61 | En lille fejl: Optikeren blev ikke informeret om vores ankomst ved først undersøgelse. Ellers kørte alt perfekt. | Virkelig godt |
| 65 | Ved ikke, fik varig synsskade. | Intet svar |
| 75 | Opereres igen. | Dårligt |
| 85 | Der var ikke nogen fejl ved sygehuset, men der var stor fejlvurdering hos den private klinik [], som I har henvist mig til [for behandling af min lidelse]. | Intet svar |
| 92 | Jeg fik meget ondt i øjnene og var på skadestuen i Skive om aftenen. | Intet svar |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Håndtering af fejl |
| 2 | Jeg er dårligt informeret om behandlingsresultat. | Intet svar |

Bilag 5


















-  3 Jeg har på et tidspunkt tre gange i træk været kaldt til Århus uden at komme ind til en speciallæge. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
Jeg fik kun lavet en almindelig [prøve] og derpå sendt hjem igen.

Øjenafdeling J, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Øjenambulatoriet | Samlet indtryk |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 3 | Jeg brugte [styrke] -10 og -12 før (med bygningsfejl). Nu, 14 dage efter laser, går jeg rundt, kører bil, har en hverdag uden briller. Er dog stadig generet af lys, men det bliver langsomt bedre. Så jeg synes, at det er fantastisk, det bedste jeg har gjort :) | Virkelig godt |
| 7 | Trods tydelig travlhed og tendens til rutine, gives en venlig og professionel behandling. | Godt |
| 19 | Ventetid i gangarealet (ventesal) virkede for mig som unødvendig. | Godt |
| 20 | Ventetiden er urimelig lang på op til 3-4 timer, og det er ikke kun enkelte gange. Skal afsætte en hel dag for noget, der i realiteten tager maksimum en halv time. | Godt |
| 26 | Jeg har faktisk kun kontakt med en bestemt læge og sekretær. Den læge, jeg er fast tilknyttet til, er super dygtig, kompetent og behagelig. Det var i forbindelse med en anden læge, der skulle give mig laserstråler, at jeg oplevede manglende information om konsekvenser og en utryghed ved behandlingen. Der er ikke efterfølgende taget hånd om dette. Jeg skrev til lægen NN, men fik ikke et ordentlig svar. Sekretæren er også altid meget venlig og forsøger at finde tider, der passer i min hverdag. | Godt |
| 29 | Jeg var der tre gange. Den første gang var der ikke ventetid, anden gang var der MEGET ventetid, sidste gang var der ingen ventetid. | Virkelig godt |
| 30 | Øjenundersøgelsen er en meget simpel procedure, som kører standardiseret og fint. Jeg er skuffet over, at jeg ikke bliver spurgt om et af mine andre forløb, hvor jeg har oplevet væsentlig dårligere behandling. | Godt |
| 31 | Jeg har en fantastisk god oplevelse af mit forløb indtil nu, på trods af en rigtig kedelig sygdom. | Virkelig godt |
| 32 | Han skulle ikke have udtalt sig så hurtigt, når han ikke havde den rigtige information/viden. Der var en ubehagelig oplevelse, da jeg har betalt mange penge for den operation. | Dårligt |
| 33 | Jeg har kun positivt at sige om mit forløb. Topprofessionelt, men samtidig en hjertevarm behandling. | Virkelig godt |
| 37 | Jeg oplever et stort arbejdspress for personalet, men der er altid tid til at drøfte problemstillingerne i mit sygdomsforløb. Ros til personalet. | Godt |
| 38 | Fin rådgivning der i sidste ende fik mig til at fravælge behandling. | Godt |
| 40 | Den første læge, der undersøgte mig i [foråret] 2010, fandt ikke min sygdom, hvilket jeg opfatter som manglende faglig kompetence. Men efter senere kontrolbesøg fik jeg stillet en korrekt diagnose (kræft []), og efterfølgende oplevede jeg stor faglig kompetence hos både læger og sygeplejersker. | Godt |

Bilag 5


| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | 43 | Ved ikke, for det har jeg ikke været informeret om. | Virkelig godt |
|  | 46 | Akut fra speciallæge, som blev ordnet få timer efter indstilling. (FINT). | Godt |
|  | 52 | Skulle have været opereret noget tidligere. | Godt |
|  | 55 | NN har været min kontaktperson, de fleste gange jeg har været i ambulatoriet, og jeg er særdeles godt tilfreds med hans faglige viden, ægte engagement og venlige imødekommenhed. | Virkelig godt |
|  | 56 | Det ser ud som om, personalet spilder meget tid på at løbe rundt og lede efter patienter, som de ikke kan finde/ved, hvor er på afdelingen. Desuden var der mange ældre mennesker uden hjælpere, der "tog" meget af personalets tid f.eks. ved indkaldelse og afhentning af Falck. | Godt |
|  | 59 | Top-"proffe" folk. Tak! | Virkelig godt |
|  | 61 | Det gik overraskende hurtigt og nemt, både mht. ventetiden til behandling, og når jeg var på stedet. | Virkelig godt |
|  | 62 | Samarbejde mellem øjen- og øreundersøgelse (læger fra begge afdelinger). | Godt |
|  | 68 | Det var lidt træls at skulle tage en bus for at komme et nyt sted hen. | Godt |
|  | 70 | Rare og venlig personer. | Virkelig godt |
|  | 74 | Det virker som om, der er meget travlt på afdelingen. Ville ønske, at man kom til på det tidspunkt, man havde fået tildelt. | Godt |
|  | 76 | Jeg var virkelig imponeret over den gode modtagelse og endnu mere over den professionelle behandling. Fantastisk læge NN. Første klasses behandling. | Virkelig godt |
|  | 80 | Jeg føler mig tryk ved behandlingen og lægerne. | Godt |
|  | 82 | Trygt og godt forløb med gode, korrekte informationer. | Virkelig godt |
|  | 86 | Forløbet gik fint, idet jeg først var på skadestuen på Silkeborg Sygehus. De gjorde det virkelig godt og ringede blandt andet til øjenambulatoriet for at sikre sig, at det mest korrekte ville være at sende mig forbi ambulatoriet. Gik rigtig godt. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Samlet indtryk |
|  | 1 | Jeg synes ALTID, at jeg får en SUPER behandling hos jer. | Virkelig godt |
|  | 3 | Jeg har taget fremlagte brochurer. | Godt |

Øjenafdeling J, Århus Sygehus

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

| ID | Kommentarer - Øjenambulatoriet | Samlet indtryk |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 26 | Jeg har kun positivt at sige om den behandling, jeg har fået i forhold til min hornhinde, men laserbehandlingen for over et år siden var en dårlig oplevelse, som jeg nok vil tage fat om igen. Så jeg taler om to forløb hvilket gør det lidt vanskeligt, men det har dog betydning for helhedsindtrykket. | Godt |
| 27 | Jeg mener ikke, at min praktiserende læge har fået besked fra øjenafdeling 7, da jeg er henvist til den af [anden afdeling], der efter kontrolundersøgelserne, derefter sender resultaterne skriftligt til min egen læge. | Virkelig godt |
| 30 | Jeg mangler mulighed for at bestille den næste tid, allerede når jeg får resultatet af undersøgelsen (om to år) Jeg mangler en post i min e-journal på sundhed.dk fra besøget. Det er ikke nok, at jeg får en mail med, at det ser godt nok ud, og at jeg skal komme igen om to år. Andre kan også have brug for oplysningen. | Godt |
| 40 | Jeg fik udsat operationen [flere] gange. Det var meget frustrerende. | Godt |
| 41 | Bortset fra første gang har jeg haft NN1 som læge med få undtagelser i næsten [mange] år. Så overlod han det til NN2, og sidste gang var det så NN3, der skulle stå for det. Både NN2 og NN3 er kompetente, men jeg savner orientering om disse lægeskift. | Godt |
| 47 | Ventetiden var for lang og ikke plads nok til alle. Mange måtte stå op på gangene og [i] ventesalen. | Virkelig godt |
| 55 | Jeg var ikke opmærksom på, at det ville tage mange måneder, inden mit øje ville være helet efter operationen, og mit syn igen ville være tilbage til det samme som inden operationen. Jeg fik derfor det fejlagtige indtryk, at operationen havde forringet øjets syn. Dette blev afkræftet ved seneste besøg. | Virkelig godt |
| 57 | Jeg kunne godt tænke mig en efterfølgende kontrol af lægen, som opererede. Det føles som om, der er noget arvæv, der generer. Jeg har mange []rester, som generer i mit synsfelt. Min egen speciallæge kan ikke se dem. Har stadig betændelse i [øjet]. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 58 | Meget dygtig læge NN. Ualmindelig godt informeret. Følte mig meget tryk. | Virkelig godt |
| 60 | Jeg var glædelig overrasket over den korte ventetid mellem undersøgelse og behandling. | Virkelig godt |
| 76 | Jeg blev taget alvorligt, da jeg ringede til ambulatoriet og fik igen en flot behandling af førnævnte læge. | Virkelig godt |
| 80 | Har henvendt mig mellem besøgene på grund af allergi og har siden fået dråber uden konservering. | Godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |

Bilag 5

-  4 Der kunne ikke bevilges nogen form for hjælp fra den kommunale hjemmehjælp til lidt gulvvask, da jeg havde fået [transplantation i øjenregion]. Min mand er [oppe i årene], men vi har klaret os. 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.