

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**



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 | 25 |
| | Bilag 2: Undersøgelsesmetode..... | 31 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 35 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 39 |
| | Bilag 5: Kommentarsamling | 72 |
| | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 84 |
| | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau | (vedhæftet) |

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 398 |
|---|-----|
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 242 |
| Afdelingens svarprocent: | 61% |

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).

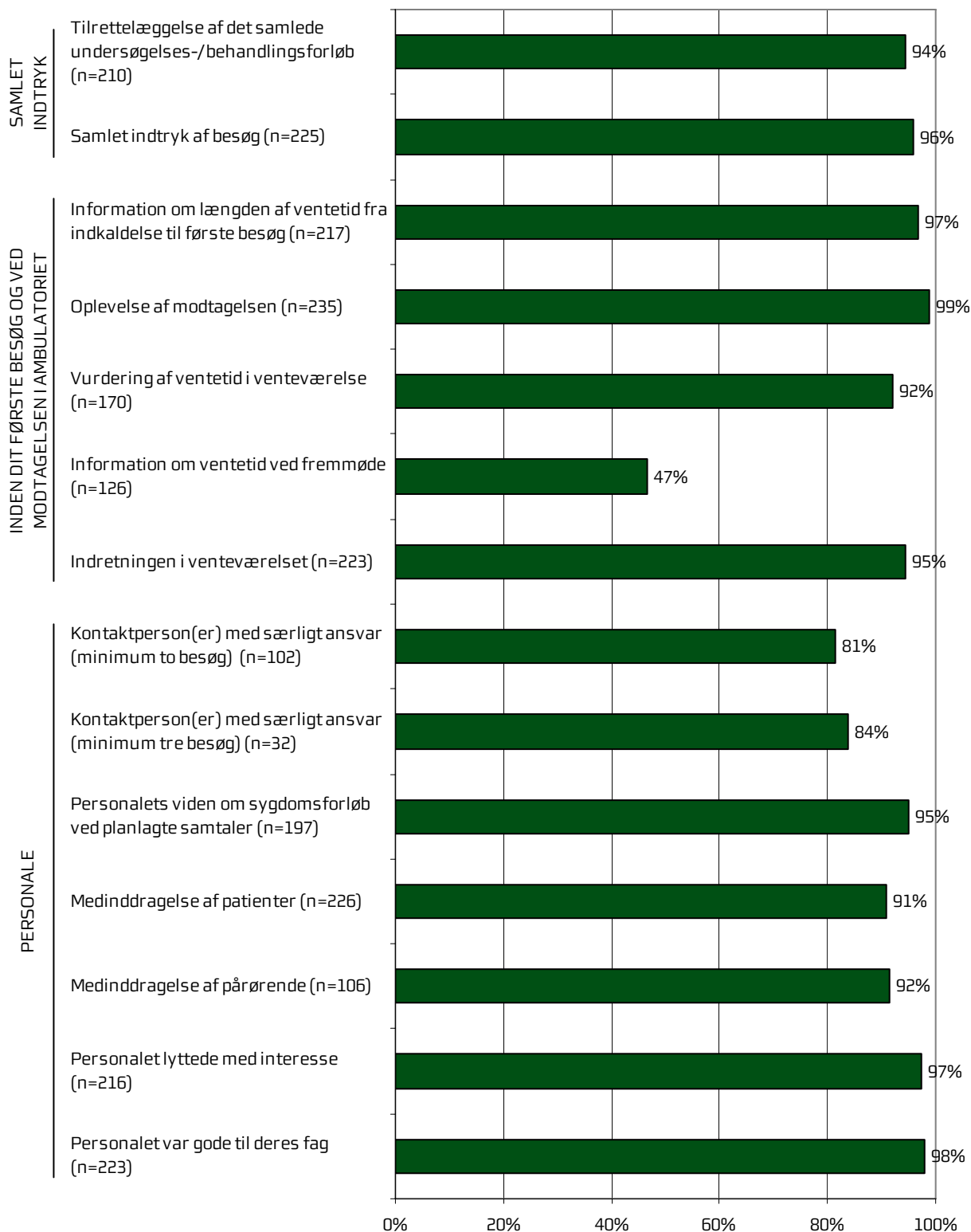
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

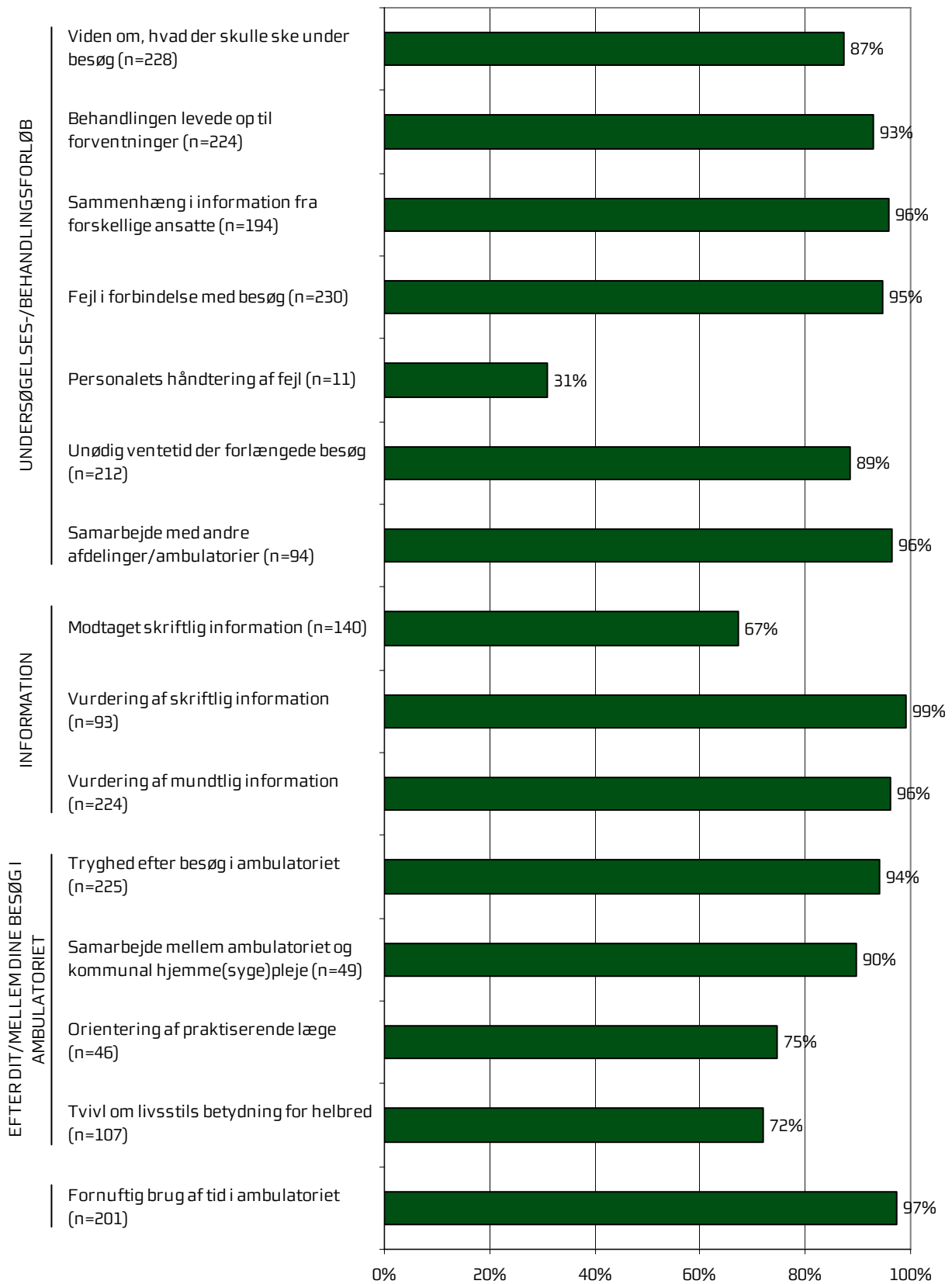
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

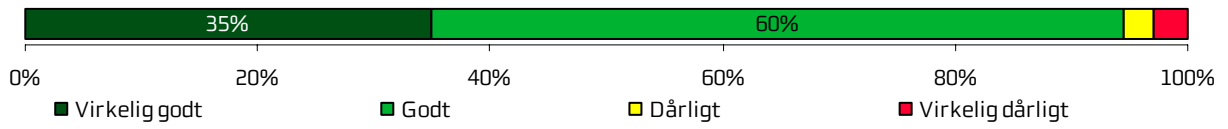
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

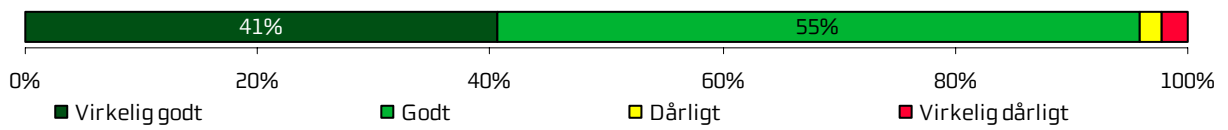
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=210)



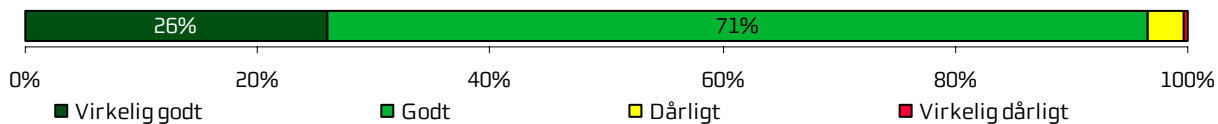
Samlet indtryk af besøg (n=225)



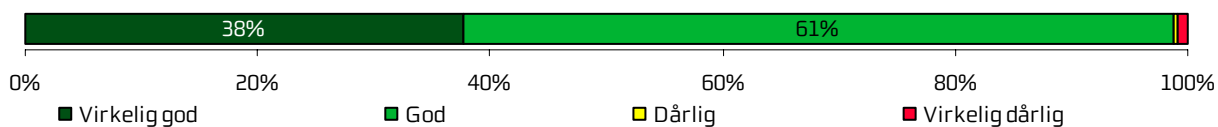
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | | 94 % | 97 % | 99 % * | 95 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 96 % | 98 % | 100 % | 95 % | 97 % |

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

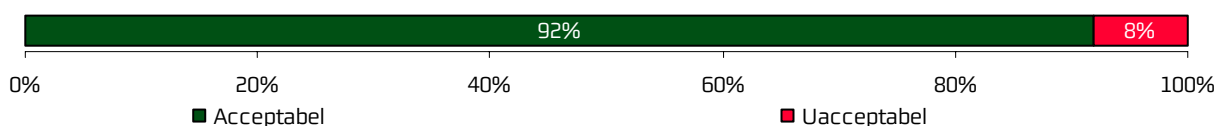
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=217)



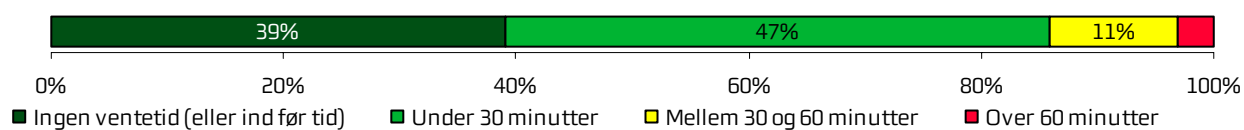
Oplevelse af modtagelsen (n=235)



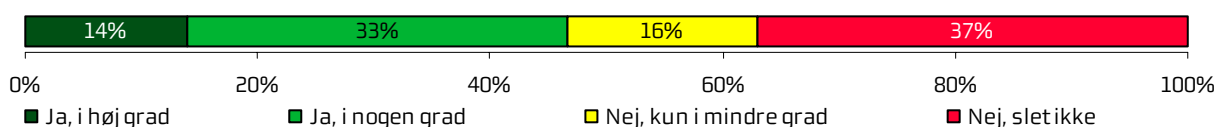
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=170)



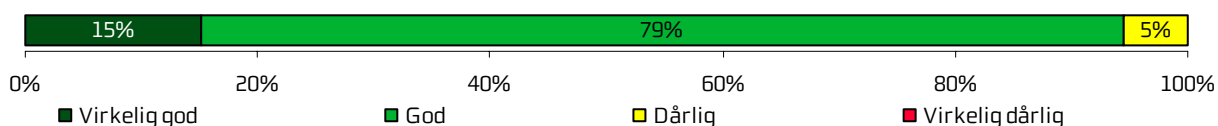
Længde af ventetid i venteværelse (n=222)



Information om ventetid ved fremmøde (n=126)



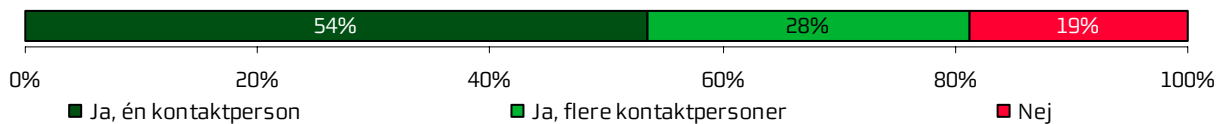
Indretningen i venteværelset (n=223)



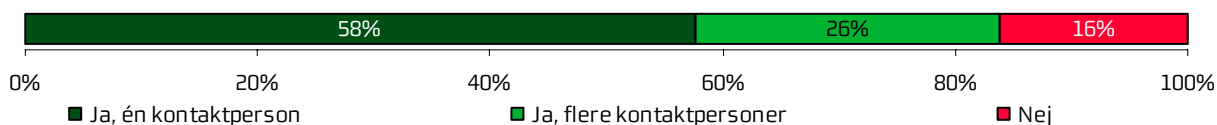
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | | 97 % | - | 99 % | 94 % | 96 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | 99 % | 98 % | 100 % | 97 % | 99 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | | 92 % | - | 98 % * | 89 % | 92 % |
| 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? | | 47 % | 32 % | 61 % * | 35 % | 47 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | | 95 % | 93 % | 95 % | 79 % | 89 % |

Personale

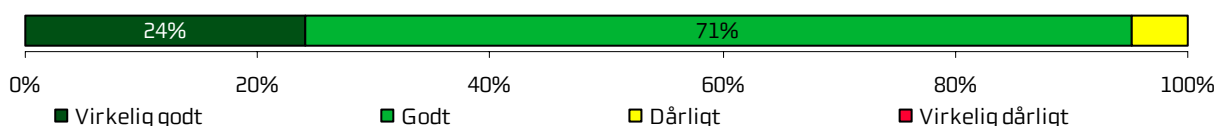
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=102)



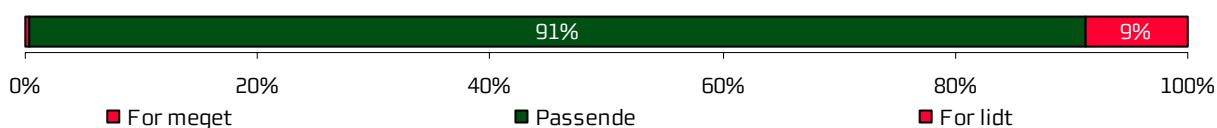
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=32)



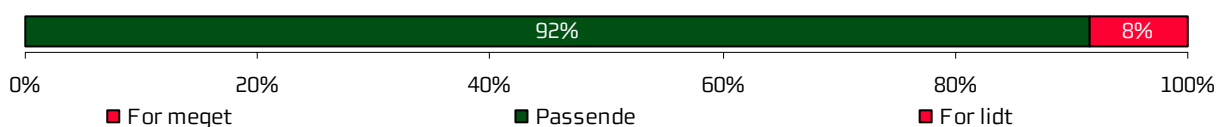
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=197)



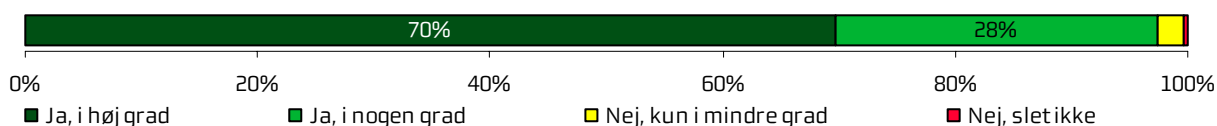
Medinddragelse af patienter (n=226)



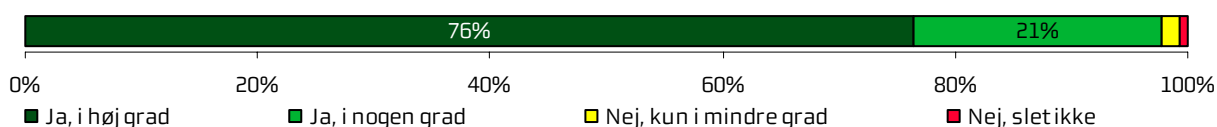
Medinddragelse af pårørende (n=106)



Personalet lyttede med interesse (n=216)



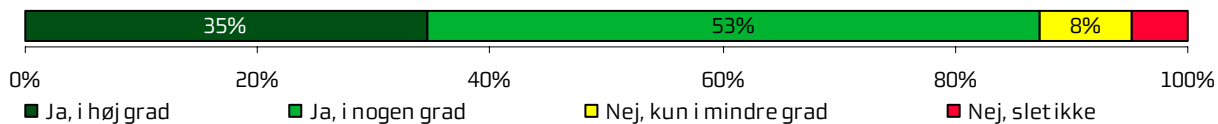
Personalet var gode til deres fag (n=223)



| | 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) | | 81 % | 74 % | 93 % * | 70 % | 86 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | | 84 % | - | 96 % * | 72 % | 87 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | 95 % | 93 % | 98 % | 92 % | 95 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 91 % | 91 % | 98 % * | 92 % | 94 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 92 % | 88 % | 96 % * | 84 % | 92 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | | 97 % | 94 % | 99 % | 95 % | 97 % |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | 98 % | 98 % | 100 % | 97 % | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=228)



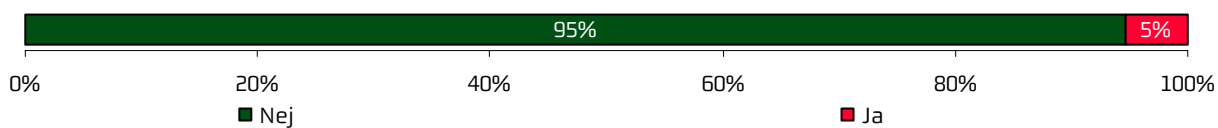
Behandlingen levede op til forventninger (n=224)



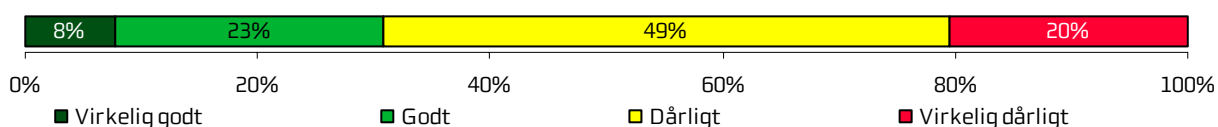
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=194)



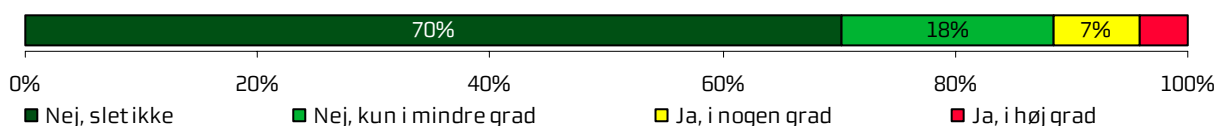
Fejl i forbindelse med besøg (n=230)



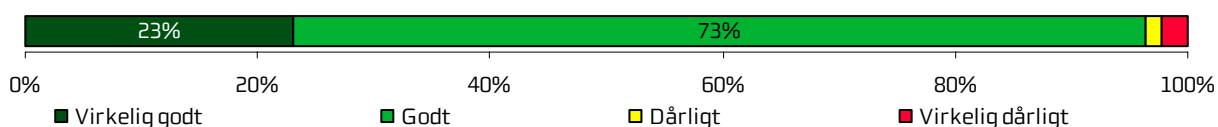
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=212)



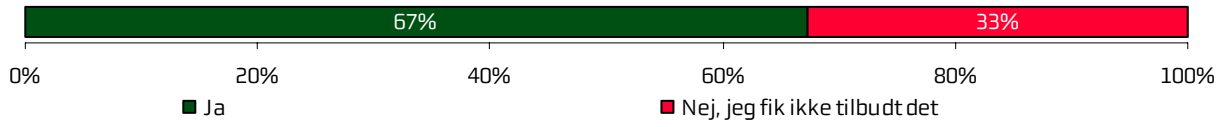
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=94)



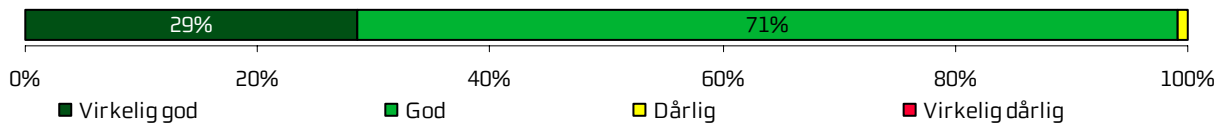
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 87 % | 85 % | 95 % * | 81 % | 90 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | 93 % | 93 % | 97 % * | 90 % | 94 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | | 96 % | 95 % | 98 % * | 93 % | 95 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 95 % | - | 99 % | 92 % | 94 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | 31 % | - | 84 % * | 65 % * | 77 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | 89 % | 85 % | 98 % * | 85 % | 89 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | | 96 % | 89 % | 98 % | 90 % | 94 % |

Information

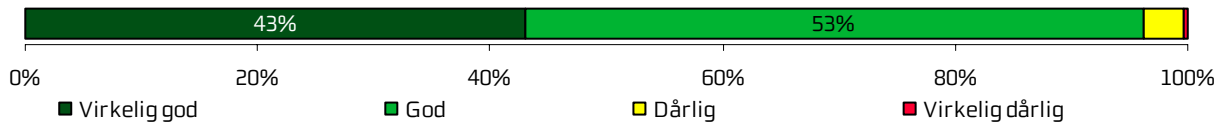
Modtaget skriftlig information (n=140)



Vurdering af skriftlig information (n=93)



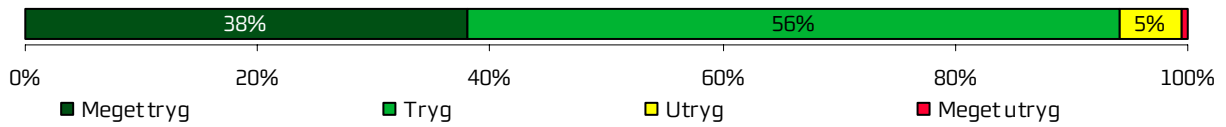
Vurdering af mundtlig information (n=224)



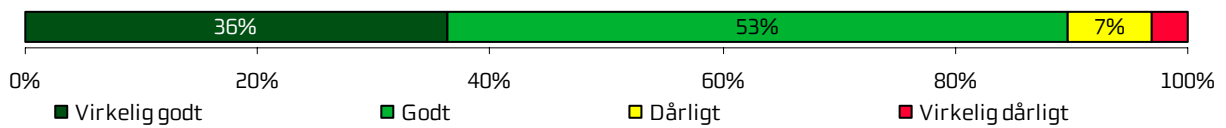
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | 67 % | - | 83 % * | 65 % | 74 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | | 99 % | 99 % | 100 % | 97 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | 96 % | 97 % | 99 % * | 95 % | 97 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

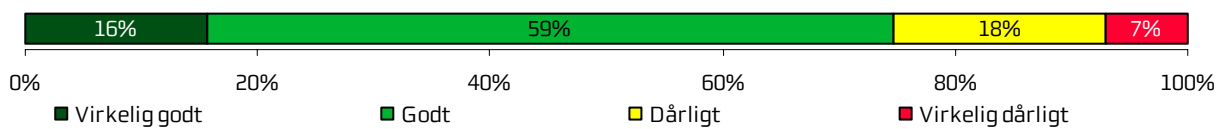
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=225)



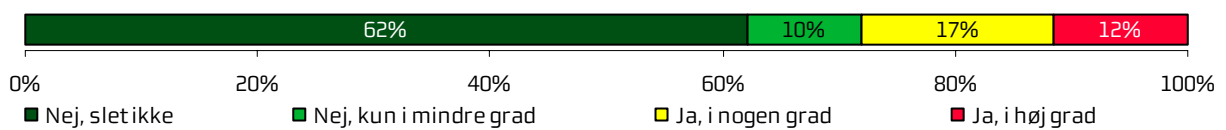
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=49)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



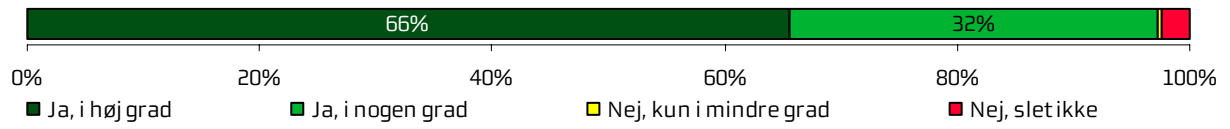
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=107)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 94 % | 96 % | 97 % | 90 % | 95 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 90 % | 100 % | 99 % | 87 % | 92 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 75 % | 80 % | 95 % * | 76 % | 88 % * |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | 72 % | 86 % * | 86 % * | 68 % | 73 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=201)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 97 % | 92 % | 99 % | 95 % | 97 % |

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

| | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|
| 1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> |
| 2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet? | | | | | |
| | | | | | |
| 3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |
| 4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet? | | | | | |
| | | | | | |
| 5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | Acceptabel <input type="checkbox"/> | | Uacceptabel <input type="checkbox"/> | | Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8 |
| 6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg) | Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/> | Under 30 minutter <input type="checkbox"/> | Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/> | Over 60 minutter <input type="checkbox"/> | Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/> |
| 7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> |
| 8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> |

Løbenr.: >>lobnr<<

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"/> | Gå til spørgsmål 21 |
| 19. Hvilke(n) fejl oplevede du? | | | | | |
| | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/> | |
| 21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/> |
| 23. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | | | | | |
| | | | | | | |

Løbet.: >>lbm<<

INFORMATION

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| 25. 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 27 Gå til spørgsmål 27 | |
| 26. 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"/> |
| 27. 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

| | | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| 28. 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"/> | | |
| 29. 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"/> |
| 30. 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"/> | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 31. 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"/> |
| 32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet? | | | | | |
| | | | | | |

SAMLET INDTRYK

| | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)? | 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"/> |
| 34. 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"/> | |
| 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 kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 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 | 61% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 57% | 57% |
| Kvinde | 43% | 43% |
| Aldersgruppe | | |
| 0-19 år | 10% | 17% |
| 20-39 år | 5% | 10% |
| 40-59 år | 17% | 19% |
| 60-79 år | 52% | 40% |
| 80- år | 16% | 14% |

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 | 242 | | 100% | |
| Køn | | | | |
| Mand | 139 | | 57% | |
| Kvinde | 103 | | 43% | |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 23 | | 10% | |
| 20-39 år | 13 | | 5% | |
| 40-59 år | 42 | | 17% | |
| 60-79 år | 125 | | 52% | |
| 80- år | 39 | | 16% | |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 201 | | 87% | |
| Pårørende | 29 | | 13% | |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 223 | | 96% | |
| Ikke dansk | 10 | | 4% | |
| Diagnose | | | | |
| DH729 | 1 | | 0% | |
| Øvrige | 241 | | 100% | |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Høreklub | 160 | | 66% | |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 82 | | 34% | |

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 | 35 | 60 | 3 | 3 | 210 | 16 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 38 | 56 | 2 | 4 | 120 | 12 |
| Kvinde | 30 | 65 | 3 | 2 | 90 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 35 | 60 | 0 | 5 | 21 | 1 |
| 20-39 år | 26 | 57 | 0 | 17 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 36 | 54 | 7 | 3 | 40 | 2 |
| 60-79 år | 37 | 60 | 2 | 1 | 110 | 9 |
| 80- år | 30 | 70 | 0 | 0 | 27 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 35 | 61 | 2 | 2 | 178 | 15 |
| Pårørende | 37 | 58 | 5 | 0 | 26 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 37 | 59 | 2 | 2 | 198 | 16 |
| Ikke dansk | 12 | 63 | 12 | 12 | 9 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 35 | 60 | 3 | 3 | 209 | 16 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 32 | 63 | 4 | 1 | 136 | 13 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 38 | 55 | 1 | 5 | 74 | 3 |

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 | 41 | 55 | 2 | 2 | 225 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 43 | 53 | 1 | 3 | 131 |
| Kvinde | 37 | 58 | 3 | 1 | 94 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 51 | 44 | 0 | 5 | 22 |
| 20-39 år | 47 | 43 | 0 | 9 | 11 |
| 40-59 år | 37 | 53 | 7 | 3 | 41 |
| 60-79 år | 40 | 59 | 1 | 0 | 120 |
| 80- år | 34 | 60 | 3 | 3 | 31 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 39 | 57 | 2 | 2 | 193 |
| Pårørende | 45 | 51 | 5 | 0 | 27 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 42 | 55 | 2 | 2 | 214 |
| Ikke dansk | 23 | 54 | 12 | 12 | 9 |
| Diagnose | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 |
| Øvrige | 40 | 55 | 2 | 2 | 224 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Høreklub | 38 | 59 | 3 | 1 | 147 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 44 | 51 | 1 | 4 | 78 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|---------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 26 | 71 | 3 | 0 | 217 | 14 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 26 | 71 | 2 | 1 | 127 | 7 |
| Kvinde | 26 | 70 | 4 | 0 | 90 | 7 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 34 | 58 | 8 | 0 | 21 | 2 |
| 20-39 år | 18 | 82 | 0 | 0 | 12 | 1 |
| 40-59 år | 29 | 65 | 6 | 0 | 40 | 2 |
| 60-79 år | 26 | 72 | 2 | 1 | 115 | 5 |
| 80- år | 20 | 80 | 0 | 0 | 29 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 25 | 73 | 2 | 0 | 184 | 11 |
| Pårørende | 24 | 68 | 8 | 0 | 25 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 26 | 71 | 2 | 0 | 202 | 14 |
| Ikke dansk | 11 | 67 | 22 | 0 | 10 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 26 | 71 | 3 | 0 | 216 | 14 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 23 | 74 | 2 | 1 | 141 | 9 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 29 | 67 | 4 | 0 | 76 | 5 |

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 38 | 61 | 0 | 1 | 235 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 39 | 59 | 1 | 2 | 135 |
| Kvinde | 36 | 64 | 0 | 0 | 100 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 38 | 57 | 0 | 5 | 23 |
| 20-39 år | 25 | 75 | 0 | 0 | 13 |
| 40-59 år | 36 | 64 | 0 | 0 | 41 |
| 60-79 år | 40 | 59 | 1 | 0 | 122 |
| 80- år | 39 | 58 | 0 | 3 | 36 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 38 | 61 | 0 | 0 | 198 |
| Pårørende | 32 | 68 | 0 | 0 | 29 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 38 | 60 | 0 | 1 | 220 |
| Ikke dansk | 33 | 67 | 0 | 0 | 10 |
| Diagnose | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 |
| Øvrige | 37 | 61 | 0 | 1 | 234 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Høreklub | 37 | 62 | 1 | 1 | 155 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 39 | 60 | 0 | 1 | 80 |

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 | 170 | 60 |
| Køn | | | | |
| Mand | 94 | 6 | 101 | 33 |
| Kvinde | 89 | 11 | 69 | 27 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 94 | 6 | 17 | 5 |
| 20-39 år | 90 | 10 | 10 | 2 |
| 40-59 år | 86 | 14 | 32 | 10 |
| 60-79 år | 94 | 6 | 84 | 36 |
| 80- år | 93 | 7 | 27 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 93 | 7 | 144 | 52 |
| Pårørende | 80 | 20 | 21 | 6 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 92 | 8 | 157 | 60 |
| Ikke dansk | 89 | 11 | 10 | 0 |
| Diagnose | | | | |
| DH729 | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 92 | 8 | 169 | 60 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Høreklub | 96 | 4 | 115 | 35 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 87 | 13 | 55 | 25 |

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 | 39 | 47 | 11 | 3 | 222 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 37 | 52 | 10 | 1 | 129 | 2 |
| Kvinde | 41 | 40 | 13 | 6 | 93 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 29 | 63 | 8 | 0 | 22 | 0 |
| 20-39 år | 31 | 52 | 9 | 9 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 43 | 33 | 13 | 11 | 41 | 1 |
| 60-79 år | 41 | 50 | 9 | 1 | 113 | 3 |
| 80- år | 41 | 40 | 20 | 0 | 34 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 41 | 48 | 7 | 4 | 188 | 4 |
| Pårørende | 29 | 36 | 35 | 0 | 27 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 42 | 46 | 9 | 3 | 210 | 3 |
| Ikke dansk | 0 | 56 | 32 | 12 | 9 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 39 | 47 | 11 | 3 | 221 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 38 | 49 | 12 | 1 | 146 | 1 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 41 | 45 | 9 | 5 | 76 | 3 |

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 | 14 | 33 | 16 | 37 | 126 | 14 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 13 | 36 | 16 | 35 | 76 | 7 |
| Kvinde | 15 | 27 | 16 | 41 | 50 | 7 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 13 | 24 | 8 | 55 | 14 | 2 |
| 20-39 år | 14 | 14 | 14 | 57 | 7 | 1 |
| 40-59 år | 30 | 27 | 7 | 36 | 22 | 2 |
| 60-79 år | 9 | 38 | 24 | 30 | 66 | 7 |
| 80- år | 12 | 41 | 12 | 35 | 17 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 12 | 35 | 20 | 33 | 105 | 12 |
| Pårørende | 19 | 25 | 0 | 55 | 17 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 13 | 34 | 17 | 36 | 114 | 13 |
| Ikke dansk | 24 | 27 | 12 | 37 | 9 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 13 | 33 | 17 | 37 | 125 | 14 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 12 | 39 | 14 | 35 | 83 | 8 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 16 | 26 | 19 | 40 | 43 | 6 |

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 | 15 | 79 | 5 | 0 | 223 | 12 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 14 | 84 | 2 | 0 | 129 | 7 |
| Kvinde | 18 | 72 | 10 | 0 | 94 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 29 | 71 | 0 | 0 | 21 | 2 |
| 20-39 år | 9 | 74 | 17 | 0 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 15 | 83 | 2 | 0 | 40 | 2 |
| 60-79 år | 13 | 81 | 6 | 0 | 119 | 4 |
| 80- år | 15 | 78 | 6 | 0 | 31 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 13 | 81 | 5 | 0 | 190 | 9 |
| Pårørende | 17 | 74 | 9 | 0 | 27 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 16 | 78 | 6 | 0 | 210 | 11 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 0 | 9 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 15 | 80 | 6 | 0 | 222 | 12 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 14 | 80 | 7 | 0 | 147 | 7 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 17 | 79 | 4 | 0 | 76 | 5 |

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 | 54 | 28 | 19 | 102 |
| Køn | | | | |
| Mand | 63 | 24 | 13 | 60 |
| Kvinde | 40 | 33 | 27 | 42 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 62 | 26 | 13 | 9 |
| 20-39 år | - | - | - | 3 |
| 40-59 år | 44 | 41 | 16 | 17 |
| 60-79 år | 56 | 26 | 18 | 57 |
| 80- år | 58 | 18 | 24 | 16 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 57 | 25 | 17 | 90 |
| Pårørende | 37 | 37 | 27 | 8 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 56 | 27 | 17 | 95 |
| Ikke dansk | - | - | - | 4 |
| Diagnose | | | | |
| DH729 | - | - | - | 0 |
| Øvrige | 54 | 28 | 19 | 102 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Høreklub | 55 | 23 | 22 | 73 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 52 | 34 | 14 | 29 |

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 | 58 | 26 | 16 | 32 |
| Køn | | | | |
| Mand | 66 | 29 | 6 | 23 |
| Kvinde | 35 | 19 | 45 | 9 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | 34 | 41 | 25 | 8 |
| 60-79 år | 63 | 28 | 9 | 19 |
| 80- år | - | - | - | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 58 | 29 | 13 | 30 |
| Pårørende | - | - | - | 2 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 65 | 25 | 10 | 29 |
| Ikke dansk | - | - | - | 2 |
| Diagnose | | | | |
| DH729 | - | - | - | 0 |
| Øvrige | 58 | 26 | 16 | 32 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Høreklub | 52 | 33 | 14 | 21 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 64 | 18 | 18 | 11 |

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 | 24 | 71 | 5 | 0 | 197 | 31 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 25 | 72 | 3 | 0 | 118 | 17 |
| Kvinde | 22 | 70 | 8 | 0 | 79 | 14 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 30 | 65 | 5 | 0 | 22 | 1 |
| 20-39 år | 9 | 91 | 0 | 0 | 11 | 1 |
| 40-59 år | 19 | 71 | 10 | 0 | 40 | 2 |
| 60-79 år | 25 | 73 | 2 | 0 | 100 | 20 |
| 80- år | 32 | 57 | 12 | 0 | 24 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 24 | 73 | 3 | 0 | 165 | 29 |
| Pårørende | 24 | 65 | 11 | 0 | 25 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 26 | 70 | 5 | 0 | 185 | 29 |
| Ikke dansk | 0 | 89 | 11 | 0 | 10 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 24 | 72 | 5 | 0 | 196 | 31 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 25 | 69 | 6 | 0 | 123 | 25 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 23 | 73 | 4 | 0 | 74 | 6 |

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 | 91 | 9 | 226 |
| Køn | | | | |
| Mand | 0 | 92 | 8 | 133 |
| Kvinde | 1 | 89 | 10 | 93 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 0 | 91 | 9 | 23 |
| 20-39 år | 0 | 100 | 0 | 12 |
| 40-59 år | 0 | 86 | 14 | 42 |
| 60-79 år | 0 | 94 | 6 | 117 |
| 80- år | 3 | 82 | 15 | 32 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 0 | 92 | 8 | 192 |
| Pårørende | 0 | 88 | 12 | 27 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 0 | 92 | 8 | 213 |
| Ikke dansk | 0 | 72 | 28 | 10 |
| Diagnose | | | | |
| DH729 | - | - | - | 1 |
| Øvrige | 0 | 91 | 9 | 225 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Høreklub | 1 | 88 | 11 | 146 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 0 | 94 | 6 | 80 |

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 | 92 | 8 | 106 | 125 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 0 | 89 | 11 | 62 | 73 |
| Kvinde | 0 | 95 | 5 | 44 | 52 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 0 | 90 | 10 | 22 | 1 |
| 20-39 år | - | - | - | 4 | 8 |
| 40-59 år | 0 | 81 | 19 | 20 | 22 |
| 60-79 år | 0 | 96 | 4 | 44 | 78 |
| 80- år | 0 | 94 | 6 | 16 | 16 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 0 | 94 | 6 | 75 | 120 |
| Pårørende | 0 | 87 | 13 | 25 | 4 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 0 | 94 | 6 | 96 | 121 |
| Ikke dansk | 0 | 68 | 32 | 9 | 1 |
| Diagnose | | | | | |
| DH729 | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 0 | 91 | 9 | 105 | 125 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Hørelinik | 0 | 92 | 8 | 59 | 91 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 0 | 91 | 9 | 47 | 34 |

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 | 70 | 28 | 2 | 0 | 216 | 13 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 70 | 29 | 1 | 1 | 125 | 8 |
| Kvinde | 70 | 26 | 4 | 0 | 91 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 76 | 24 | 0 | 0 | 21 | 2 |
| 20-39 år | 69 | 31 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 66 | 28 | 7 | 0 | 41 | 0 |
| 60-79 år | 68 | 30 | 1 | 1 | 115 | 7 |
| 80- år | 78 | 18 | 4 | 0 | 27 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 68 | 30 | 2 | 0 | 184 | 11 |
| Pårørende | 76 | 21 | 3 | 0 | 26 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 70 | 28 | 2 | 0 | 203 | 13 |
| Ikke dansk | 68 | 32 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 69 | 28 | 2 | 0 | 215 | 13 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 69 | 28 | 3 | 1 | 141 | 8 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 71 | 28 | 1 | 0 | 75 | 5 |

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 | 76 | 21 | 2 | 1 | 223 | 9 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 77 | 21 | 1 | 1 | 132 | 3 |
| Kvinde | 75 | 22 | 3 | 0 | 91 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 66 | 29 | 0 | 5 | 23 | 0 |
| 20-39 år | 86 | 14 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 69 | 25 | 6 | 0 | 41 | 0 |
| 60-79 år | 80 | 19 | 1 | 0 | 115 | 7 |
| 80- år | 79 | 21 | 0 | 0 | 32 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 78 | 21 | 1 | 0 | 187 | 9 |
| Pårørende | 68 | 28 | 4 | 0 | 29 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 79 | 19 | 1 | 1 | 210 | 9 |
| Ikke dansk | 24 | 63 | 12 | 0 | 9 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 76 | 22 | 2 | 1 | 222 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 76 | 23 | 1 | 0 | 145 | 7 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 77 | 19 | 3 | 1 | 78 | 2 |

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 | 35 | 53 | 8 | 5 | 228 | 5 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 34 | 55 | 8 | 3 | 132 | 4 |
| Kvinde | 36 | 49 | 8 | 7 | 96 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 33 | 44 | 19 | 5 | 23 | 0 |
| 20-39 år | 19 | 62 | 19 | 0 | 11 | 1 |
| 40-59 år | 29 | 61 | 5 | 6 | 42 | 0 |
| 60-79 år | 39 | 50 | 6 | 5 | 120 | 3 |
| 80- år | 35 | 56 | 6 | 3 | 32 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 35 | 52 | 8 | 4 | 192 | 5 |
| Pårørende | 29 | 59 | 7 | 4 | 29 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 36 | 51 | 9 | 4 | 214 | 5 |
| Ikke dansk | 22 | 67 | 0 | 11 | 10 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 34 | 53 | 8 | 5 | 227 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 40 | 51 | 6 | 3 | 148 | 4 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 29 | 55 | 10 | 6 | 80 | 1 |

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 | 60 | 33 | 3 | 4 | 224 | 9 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 59 | 36 | 3 | 2 | 127 | 8 |
| Kvinde | 62 | 28 | 3 | 6 | 97 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 60 | 35 | 0 | 5 | 22 | 1 |
| 20-39 år | 52 | 40 | 0 | 9 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 49 | 37 | 4 | 11 | 42 | 0 |
| 60-79 år | 66 | 32 | 1 | 0 | 116 | 6 |
| 80- år | 60 | 21 | 15 | 3 | 32 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 60 | 34 | 3 | 3 | 188 | 9 |
| Pårørende | 59 | 32 | 5 | 4 | 29 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 63 | 31 | 3 | 3 | 210 | 9 |
| Ikke dansk | 11 | 61 | 7 | 22 | 10 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 60 | 33 | 3 | 4 | 223 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 62 | 30 | 6 | 1 | 146 | 6 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 58 | 36 | 0 | 6 | 78 | 3 |

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 | 60 | 36 | 3 | 1 | 194 | 35 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 57 | 40 | 3 | 1 | 117 | 17 |
| Kvinde | 66 | 30 | 3 | 2 | 77 | 18 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 54 | 41 | 0 | 5 | 23 | 0 |
| 20-39 år | 66 | 25 | 9 | 0 | 11 | 1 |
| 40-59 år | 48 | 45 | 4 | 3 | 39 | 2 |
| 60-79 år | 68 | 31 | 1 | 0 | 99 | 21 |
| 80- år | 56 | 35 | 9 | 0 | 22 | 11 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 61 | 37 | 2 | 0 | 160 | 34 |
| Pårørende | 57 | 35 | 3 | 5 | 27 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 65 | 32 | 2 | 1 | 181 | 34 |
| Ikke dansk | 0 | 89 | 0 | 11 | 10 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 60 | 36 | 3 | 1 | 193 | 35 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 65 | 31 | 4 | 0 | 124 | 26 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 56 | 40 | 1 | 3 | 70 | 9 |

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 | 95 | 5 | 230 |
| Køn | | | |
| Mand | 96 | 4 | 132 |
| Kvinde | 94 | 6 | 98 |
| Aldersgruppe | | | |
| 0-19 år | 92 | 8 | 22 |
| 20-39 år | 91 | 9 | 12 |
| 40-59 år | 90 | 10 | 42 |
| 60-79 år | 97 | 3 | 120 |
| 80- år | 97 | 3 | 34 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 96 | 4 | 194 |
| Pårørende | 97 | 3 | 29 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 95 | 5 | 216 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 10 |
| Diagnose | | | |
| DH729 | - | - | 1 |
| Øvrige | 95 | 5 | 229 |
| Afsnitsnavn | | | |
| Høreklub | 93 | 7 | 151 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 96 | 4 | 79 |

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 | 8 | 23 | 49 | 20 | 11 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 0 | 27 | 50 | 23 | 6 | 0 |
| Kvinde | 18 | 18 | 47 | 18 | 5 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 2 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 4 | 1 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 0 | 12 | 76 | 12 | 7 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 8 | 25 | 53 | 14 | 10 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Øvrige | 8 | 23 | 49 | 20 | 11 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 13 | 38 | 38 | 13 | 8 | 1 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | - | - | - | - | 3 | 0 |

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | | | | | |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 70 | 18 | 7 | 4 | 212 | 16 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 70 | 19 | 7 | 4 | 124 | 9 |
| Kvinde | 71 | 17 | 8 | 4 | 88 | 7 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 73 | 13 | 9 | 5 | 23 | 0 |
| 20-39 år | 66 | 26 | 0 | 9 | 12 | 0 |
| 40-59 år | 75 | 11 | 8 | 5 | 39 | 2 |
| 60-79 år | 70 | 20 | 7 | 2 | 109 | 10 |
| 80- år | 63 | 24 | 7 | 7 | 29 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 73 | 18 | 6 | 3 | 178 | 14 |
| Pårørende | 54 | 22 | 18 | 6 | 27 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 71 | 18 | 6 | 5 | 200 | 15 |
| Ikke dansk | 63 | 12 | 24 | 0 | 9 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 70 | 18 | 7 | 4 | 211 | 16 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 63 | 26 | 7 | 4 | 138 | 12 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 78 | 9 | 8 | 4 | 74 | 4 |

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 | 23 | 73 | 1 | 2 | 94 | 82 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 20 | 76 | 0 | 4 | 55 | 47 |
| Kvinde | 27 | 70 | 3 | 0 | 39 | 35 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 32 | 68 | 0 | 0 | 9 | 7 |
| 20-39 år | 0 | 80 | 0 | 20 | 5 | 5 |
| 40-59 år | 27 | 67 | 6 | 0 | 20 | 14 |
| 60-79 år | 26 | 72 | 0 | 2 | 48 | 47 |
| 80- år | 8 | 92 | 0 | 0 | 12 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 23 | 73 | 2 | 3 | 80 | 71 |
| Pårørende | 24 | 76 | 0 | 0 | 11 | 10 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 22 | 76 | 0 | 3 | 86 | 80 |
| Ikke dansk | 30 | 55 | 15 | 0 | 7 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 0 | 1 |
| Øvrige | 23 | 73 | 1 | 2 | 94 | 81 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 16 | 83 | 0 | 2 | 58 | 61 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 31 | 64 | 3 | 3 | 36 | 21 |

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 | 140 | 78 |
| Køn | | | | |
| Mand | 66 | 34 | 86 | 44 |
| Kvinde | 69 | 31 | 54 | 34 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 78 | 22 | 20 | 3 |
| 20-39 år | 91 | 9 | 11 | 1 |
| 40-59 år | 65 | 35 | 30 | 12 |
| 60-79 år | 60 | 40 | 60 | 53 |
| 80- år | 59 | 41 | 19 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 69 | 31 | 112 | 73 |
| Pårørende | 59 | 41 | 21 | 5 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 70 | 30 | 128 | 76 |
| Ikke dansk | 44 | 56 | 9 | 1 |
| Diagnose | | | | |
| DH729 | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 67 | 33 | 139 | 78 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Høreklub | 73 | 27 | 81 | 59 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 63 | 37 | 59 | 19 |

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 | 29 | 71 | 1 | 0 | 93 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 32 | 68 | 0 | 0 | 57 | 1 |
| Kvinde | 24 | 74 | 2 | 0 | 36 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 40 | 60 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| 20-39 år | 31 | 69 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| 40-59 år | 37 | 60 | 4 | 0 | 21 | 0 |
| 60-79 år | 18 | 82 | 0 | 0 | 35 | 1 |
| 80- år | 18 | 82 | 0 | 0 | 11 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 26 | 73 | 1 | 0 | 75 | 1 |
| Pårørende | 26 | 74 | 0 | 0 | 13 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 27 | 72 | 1 | 0 | 87 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 28 | 72 | 1 | 0 | 92 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 21 | 77 | 2 | 0 | 56 | 1 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 35 | 65 | 0 | 0 | 37 | 0 |

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 43 | 53 | 3 | 0 | 224 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 43 | 53 | 3 | 1 | 132 |
| Kvinde | 43 | 53 | 4 | 0 | 92 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 55 | 40 | 5 | 0 | 23 |
| 20-39 år | 47 | 53 | 0 | 0 | 11 |
| 40-59 år | 45 | 47 | 8 | 0 | 41 |
| 60-79 år | 41 | 58 | 1 | 0 | 117 |
| 80- år | 35 | 59 | 3 | 3 | 32 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 41 | 56 | 3 | 0 | 190 |
| Pårørende | 50 | 45 | 5 | 0 | 27 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 45 | 52 | 3 | 0 | 210 |
| Ikke dansk | 22 | 61 | 17 | 0 | 10 |
| Diagnose | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 |
| Øvrige | 43 | 54 | 3 | 0 | 223 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Høreklub | 41 | 54 | 4 | 1 | 145 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 46 | 52 | 3 | 0 | 79 |

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 | 38 | 56 | 5 | 1 | 225 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 36 | 57 | 7 | 0 | 132 |
| Kvinde | 41 | 54 | 3 | 1 | 93 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 43 | 48 | 9 | 0 | 23 |
| 20-39 år | 43 | 57 | 0 | 0 | 12 |
| 40-59 år | 40 | 45 | 12 | 3 | 41 |
| 60-79 år | 39 | 58 | 3 | 0 | 118 |
| 80- år | 24 | 73 | 3 | 0 | 31 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 38 | 57 | 4 | 1 | 191 |
| Pårørende | 41 | 51 | 8 | 0 | 27 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 39 | 55 | 5 | 1 | 212 |
| Ikke dansk | 12 | 68 | 20 | 0 | 9 |
| Diagnose | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 |
| Øvrige | 38 | 56 | 5 | 1 | 224 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Hørelinik | 39 | 56 | 5 | 0 | 148 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 38 | 56 | 5 | 1 | 77 |

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 | 36 | 53 | 7 | 3 | 49 | 11 | 153 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 34 | 61 | 5 | 0 | 34 | 7 | 85 |
| Kvinde | 41 | 37 | 12 | 10 | 15 | 4 | 68 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 3 | 2 | 18 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 11 |
| 40-59 år | 19 | 55 | 10 | 16 | 9 | 1 | 27 |
| 60-79 år | 39 | 58 | 4 | 0 | 25 | 4 | 83 |
| 80- år | 50 | 33 | 17 | 0 | 12 | 4 | 14 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 35 | 54 | 7 | 4 | 40 | 9 | 131 |
| Pårørende | 35 | 54 | 12 | 0 | 8 | 1 | 17 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 37 | 57 | 6 | 0 | 43 | 10 | 148 |
| Ikke dansk | 24 | 38 | 14 | 24 | 5 | 1 | 2 |
| Diagnose | | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 0 | 0 | 1 |
| Øvrige | 36 | 53 | 7 | 3 | 49 | 11 | 152 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Høreklub | 38 | 53 | 10 | 0 | 40 | 8 | 94 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 33 | 56 | 0 | 11 | 9 | 3 | 59 |

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 | 16 | 59 | 18 | 7 | 46 | 167 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 22 | 60 | 9 | 9 | 29 | 94 |
| Kvinde | 4 | 58 | 33 | 4 | 17 | 73 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 24 | 38 | 9 | 29 | 8 | 15 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 11 |
| 40-59 år | 9 | 53 | 33 | 5 | 13 | 26 |
| 60-79 år | 19 | 65 | 16 | 0 | 21 | 90 |
| 80- år | - | - | - | - | 4 | 25 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 15 | 64 | 19 | 2 | 34 | 146 |
| Pårørende | 14 | 49 | 23 | 14 | 9 | 17 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 17 | 61 | 14 | 9 | 38 | 162 |
| Ikke dansk | 0 | 58 | 42 | 0 | 7 | 2 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 0 | 1 |
| Øvrige | 16 | 59 | 18 | 7 | 46 | 166 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 14 | 68 | 14 | 5 | 22 | 114 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 17 | 54 | 21 | 8 | 24 | 53 |

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 | 10 | 17 | 12 | 107 | 114 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 59 | 11 | 17 | 13 | 67 | 63 |
| Kvinde | 66 | 8 | 16 | 10 | 40 | 51 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 74 | 16 | 10 | 0 | 7 | 15 |
| 20-39 år | 100 | 0 | 0 | 0 | 5 | 6 |
| 40-59 år | 68 | 7 | 18 | 7 | 26 | 16 |
| 60-79 år | 58 | 7 | 18 | 17 | 54 | 64 |
| 80- år | 38 | 30 | 19 | 13 | 15 | 13 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 62 | 11 | 15 | 12 | 94 | 95 |
| Pårørende | 56 | 0 | 31 | 13 | 11 | 15 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 61 | 10 | 16 | 13 | 98 | 110 |
| Ikke dansk | 68 | 7 | 24 | 0 | 9 | 1 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 0 | 1 |
| Øvrige | 62 | 10 | 17 | 12 | 107 | 113 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 64 | 12 | 14 | 10 | 59 | 83 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 60 | 8 | 19 | 13 | 48 | 31 |

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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 | 66 | 32 | 0 | 2 | 201 | 29 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 64 | 32 | 0 | 4 | 119 | 16 |
| Kvinde | 67 | 32 | 1 | 0 | 82 | 13 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 65 | 30 | 0 | 5 | 22 | 1 |
| 20-39 år | 64 | 18 | 0 | 18 | 11 | 1 |
| 40-59 år | 53 | 47 | 0 | 0 | 39 | 3 |
| 60-79 år | 71 | 28 | 0 | 1 | 102 | 19 |
| 80- år | 69 | 27 | 4 | 0 | 27 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 66 | 33 | 0 | 1 | 167 | 28 |
| Pårørende | 68 | 29 | 3 | 0 | 27 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 69 | 28 | 0 | 2 | 188 | 28 |
| Ikke dansk | 11 | 89 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| Diagnose | | | | | | |
| DH729 | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige | 65 | 32 | 0 | 2 | 200 | 29 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Høreklub | 70 | 28 | 1 | 1 | 127 | 23 |
| Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | 61 | 35 | 0 | 4 | 74 | 6 |

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.

Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

| ID | Kommentarer - Hørelinik | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2 | Man vil føle sig mere tryk/velkommen, hvis der blev hilst, når man kom ind i undersøgelseslokalet. At personen fortalte hvem hun var og hvilken "titel" hun havde. At der blev sat ord på handling fra den undersøgende, så tingene ikke bare skete hen over hovedet på én. At når der kom en anden person (læge) ind i lokalet midt i en afsluttende samtale, at man så snakkede enten med lægen, eller gjorde samtalen med den undersøgte færdig. Det virker ikke godt at have to samtaler kørende. | Dårligt |
| 3 | [] Svært at huske og skrive, men god behandling. | Godt |
| 4 | Flinke og rare mennesker, der vidste, hvad de havde med at gøre. | Virkelig godt |
| 7 | Jeg har været super tilfreds hele vejen rundt. Men hvad hjælper det, hvis afdelingen lukker. | Virkelig godt |
| 8 | Jeg var der for at få nye høreapparater og fik en god behandling. Har intet at klage over. Jeg er godt tilfreds med sygehusets personale. | Intet svar |
| 9 | En bedre orientering af stedets placering. | Virkelig godt |
| 10 | Jeg synes, "ventegangen" med de forskelligt farvede stole er et dumt sted at sidde. Man kigger lige ind i en væg. Jeg har været yderst tilfreds med gennemgangen af høreapparatet, som "førstegangsbriker". Jeg var SLET IKKE i tvivl om noget som helst, da jeg kom hjem. | Godt |
| 11 | Kortere ventetid før undersøgelse og behandling ønskeligt. | Godt |
| 15 | En anelse for lang ventetid ved første besøg, men det har helt sikkert sine grunde. | Virkelig godt |
| 16 | Jeg er [midaldrende]. Jeg kunne ikke vide, hvorfor jeg har tinnitus. Hvorfor mister jeg hørelsen. Og kan man blive behandlet. Det var ikke et konkret svar. | Godt |
| 17 | [] Min far hører ikke særligt godt med sine nye høreapparater, og det er dem, der skal få hans liv til at give mening. Han kan ikke se og har haft meget glæde af lyd-cd'er. Vi synes, der er gået meget fra ham efter skiftet. Han kan ikke høre Tv-avisen eller lyd-cd'er mere. Vi har kontaktet jer og fået besked om, at det tager tid at vænne sig til nye. | Godt |
| 18 | Overholde aftaler om tidsbestilling. Informere fagligt (uddybende). | Dårligt |
| 20 | Da jeg ikke ser så godt, har jeg prøvet at klare spørgsmålene, så godt jeg kan. En ting er af stor betydning for mig, at man bliver modtaget, talt med og behandlet som en endnu personlig og selvstændig person, der bliver (trods alderen) talt med og behandlet som et medmenneske, som stadig har lidt værdi og gerne vil betragtes som et menneske, der har lidt værdi endnu. Det må jeg sige med en stor TAK. Det blev jeg over hele forløbet. Mange tak for det. | Godt |
| 21 | Jeg kan ikke bedømme, om noget kan gøres bedre, men alt i alt fik jeg en god og venlig behandling. | Virkelig godt |

Bilag 5



| | | |
|---|--|-----------------------|
| | Ventetiden mellem indstilling og behandling/undersøgelse kan personalet jo ikke gøre for (penge?). | |
|  | 22 Jeg var ved speciallæge i [starten af] 2010, og er stadig ikke færdigbehandlet. Skriver i dag [efterår] 2010. | Virkelig dårligt |
|  | 23 Jeg er tilfreds. | Godt |
|  | 26 Jeg fik en utrolig fin behandling hos NN. NN har hjulpet mig flere gange med justeringer og har opfordret mig til at komme igen, hvis jeg fik problemer med. Det har været muligt uden store vanskeligheder og uden lange ventetider! Jeg er meget tilfreds med forløbet. | Virkelig godt |
|  | 27 Jeg føler mig altid godt behandlet. | Godt |
|  | 28 Jeg har nogle gange været i kontakt med det offentlige sygehusvæsen, og kan ikke genkende noget af det, man ofte ser og hører i medierne!!! | Virkelig godt |
|  | 29 Det var ønskeligt, hvis ventetiden fra tidsbestilling til besøg kunne reduceres. | Virkelig godt |
|  | 30 Jeg har fået nye høreapparater og er godt tilfreds. Og fik en god betjening. | Intet svar |
|  | 34 NN: Fagligt dygtig og havde tid til at lytte. Tak. | Virkelig godt |
|  | 40 Jeg fik anbefalet, af vedkommende der behandlede mig, at komme i god tid med en ansøgning til nye høreapparater. | Virkelig godt |
|  | 41 Jeg var under tidspres, da jeg skulle til udlandet. De gjorde alt, hvad de kunne for at nå det. | Virkelig godt |
|  | 43 Høreklinikken sender et brev, og jeg bedes møde på høreklinikken den dato, og hvis jeg ikke kan den dato, bedes jeg ringe til dem. Det synes jeg, er for dårligt, da jeg er tungt hørehæmmet og ikke kan høre i telefon. Har informeret om dette problem, og det har ikke virket, da jeg foreslog dem sms eller mail. | Godt |
| ID | Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | Samlet indtryk |
|  | 1 Mit besøg på ambulatoriet var meget kortvarigt. Jeg blev venligt modtaget af en sygeplejerske og kom ind med det samme. Skulle kun have undersøgt om der var tryk på luftrøret af arvæv eller ej. Det var der ikke, så jeg er afsluttet igen. Føler mig ikke i stand til at svare kvalificeret på alle de spørgsmål. | Intet svar |
|  | 2 Alt er professionelt, men virkelig dårligt planlagt. Se at få ansat en produktionsingeniør. | Virkelig dårligt |
|  | 4 Jeg har ikke modtaget noget svar fra [de to hospitaler] om min undersøgelse vedrørende min hørelse (jeg har store problemer med at tyde tale). Jeg kan høre næsten alting, men kan ikke tyde tale. | Virkelig godt |
|  | 5 Meget venlig sygeplejerske, og et godt samarbejde mellem læge og personale. | Godt |
|  | 6 Lægen og sygeplejersken virkede meget forstående og var lydhøre overfor det, jeg forklarede, om det problem der skal løses. De forklarede deres begrundelse for forløbet på en god måde. Jeg synes | Godt |

endvidere, det er rart, at vi automatisk bliver indkaldt igen som aftalt ved undersøgelsen, altså at vi ikke igen skal igennem læge osv. Lægen gav også klart udtryk for, at indgrebet skulle foretages, og at han var sikker på, at han kunne lave det pænt [indgrebet].

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| ✎ | 8 Jeg er ikke blevet fulgt op. Opereret og det var det. Jeg går og er bange for, at knuden er tilbage. Håber at høre fra jer. | Intet svar |
| ✎ | 9 Jeg kan ikke rose nok, at jeg hver gang er blevet behandlet med ligeværdighed og respekt. Det har stor betydning for mig. Personalet viser omsorg og forståelse, men der er også plads til humor - vigtigt og dejligt. Fagligheden er høj. Som patient har jeg følt, at personalet har råderum og ansvar med god ledelse (både sygepleje - og lægefagligt) i ryggen. Det skinner tydeligt igennem, at der er god kommunikation fra "bund" til "top". | Virkelig godt |
| ✎ | 10 Jeg er imponeret over lægers og sygeplejerskers empati og forståelse. Jeg er uforstående over receptionisternes overfladiskhed og informationsniveau (ventetid ved svar på prøver). | Virkelig godt |
| ✎ | 11 Alt fint, the, kaffe, vand og nye blade og aviser. Super. | Godt |
| ✎ | 14 NN er utrolig god til at kommunikere, så man føler sig tryk og ikke bare et nummer i køen. Jeg skriver på vegne af en dreng på 9 år, som virkelig føler at han bliver taget godt og personligt imod, hver gang vi kommer. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 Jeg er sikker på, de gør deres bedste! | Godt |
| ✎ | 18 Jeg blev MR-scannet på regionshospitalet i Herning to gange plus røntgen. Personalet var meget professionelle i deres arbejde. | Virkelig godt |
| ✎ | 19 Alt i orden! | Virkelig godt |
| ✎ | 20 Jeg har nu fået det dårligt igen og skal til privat læge. Der er to måneders ventetid. Det er jeg ikke tryk ved. Det tager sygehuset 10 minutter at se, om alt er vel. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 Virke mindre fortravlet. Da jeg følte, man ikke havde tid. Jeg blev bare henvist videre, kunne ikke tage sig af, at jeg havde meget hysten i hovedet, sagde, det kunne hun ikke tage sig af, selvom jeg havde fået at vide, det var der jeg skulle sige det? | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 22 Det er uprofessionelt. Det er så dårligt, at jeg aldrig vil komme igen. Jeg er lykkelig for, at jeg kom til professionelle på [andet sygehus]!! | Virkelig dårligt |
| ✎ | 23 Det eneste, der manglede, var blade i venteværelset, der henvender sig til den yngre generation (16-18 årige). | Virkelig godt |

Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**















| ID | Kommentarer - Hørelinik | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 6 | Jeg fik et brev om mødetidspunktet. | Godt |
| 12 | Der var ingen information. | Dårligt |
| 14 | Min tid [i sommer] blev aflyst [dagen inden] på grund af et akut tilfælde. Ny tid blev [i efteråret]. | Dårligt |
| 18 | Der var kun en ventetid på en uge, flot! | Dårligt |
| 19 | Jeg har ingen grund til at klage, bortset fra første gang, da ventede jeg over en time. | Intet svar |
| 20 | Alt for lidt samarbejde i det offentlige system. Det går meget let mest ud over patienterne. Desværre! | Godt |
| 28 | Venlig. | Virkelig godt |
| 32 | NN har altid fået os til at føle os velkommen og hjemme. | Intet svar |
| 35 | Jeg kan knap huske første gang, ca. 20 år, er altid blevet godt modtaget hver gang. Tak til alle. | Godt |
| 37 | Jeg fik ikke besked om ventetid. Efter henvisning fra egen læge fik jeg et mødetidspunkt, og der var ikke lang ventetid. | Virkelig godt |
| 38 | For lang ventetid. | Dårligt |
| 40 | Jeg opdagede, at besøget var otte dage tidligere, og det havde jeg overset. Så jeg var både flov og ked af det, da min mand og jeg ankom [om sommeren]. Men jeg fik en fin modtagelse, kunne få en tid næste dag. Senere (min mand var under behandling) fik jeg en tid, fordi et par ikke kom. Så jeg fik en fin og god undersøgelse på []. | Virkelig godt |
| 41 | De gjorde et godt stykke arbejde, selvom tiden var presset. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | Samlet indtryk |
| 6 | Meget hurtig indkaldelse og ingen ventetid (en uge). Dejligt! | Godt |
| 9 | Beslutningen om, at jeg skulle have ambulans opfølgning, foregik gennem en særdeles ligevægtig dialog mellem læge NN og jeg. Han lyttede og forholdt sig meget seriøst til mine problemer. Men særdeles god behandling. | Virkelig godt |
| 10 | Følte mig rimelig godt informeret. | Virkelig godt |
| 13 | Søde mennesker til at fortælle, hvordan det ville foregå. | Godt |

-  14 Vi har været til behandling flere gange og har endnu ikke oplevet ventetid :-)
-  21 Jeg kom direkte i ambulatoriet efter henvisning.

Virkelig godt

Det kan jeg
ikke vurdere

Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**


| | ID | Kommentarer - Høreklunik | Samlet indtryk |
|---|-----------|---|--------------------------|
|  | 2 | Lang ventetid uden for undersøgelsesrummet uden at få information, på trods af at personen, jeg skulle ind til, gik forbi mig flere gange. Almindelig høflighed er da at hilse og sige, det varer lidt - så er man "set". | Dårligt |
|  | 12 | Man var optaget af privat samtale. | Dårligt |
|  | 19 | Jeg er en ældre mand og godt tilfreds! | Intet svar |
|  | 28 | Venlig. | Virkelig godt |
|  | 32 | Alle vil føle sig velkomne i Holstebro Høreklunik. | Intet svar |
|  | 39 | Ingen. | Intet svar |
| | ID | Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | Samlet indtryk |
|  | 2 | Jeg kommer til tiden, men der er intet overblik over, hvornår det bliver min tur. | Virkelig dårligt |
|  | 9 | Jeg har været der flere gange og er hver gang blevet mødt af venligt og forstående personale. Et helt igennem godt sted at komme. | Virkelig godt |
|  | 10 | Jeg ved godt, at vi kan læse, at der kan opstå ventetid, men er det muligt, at blive orienteret af et menneske om hvor lang tid? En radio eller et tv kunne adspire os lidt? | Virkelig godt |
|  | 13 | Søde mennesker. Gode til at fortælle, hvad der skulle ske. | Godt |
|  | 14 | Venlige og imødekommende. | Virkelig godt |
|  | 15 | Sød, venlig, åben sygeplejerske. | Virkelig godt |
|  | 16 | Venligt og smilende personale. | Godt |
|  | 21 | Ventetiden lang. En patient havde man glemt. | Det kan jeg ikke vurdere |

Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Høreklunik | Håndtering af fejl |
|---|---|--------------------------------------|
| 2 | Jeg kan læse i journalen, at jeg er blevet meget misforstået omkring det jeg fortalte. Jeg føler ikke, mine gener er taget alvorlige/forstået, da jeg får to forskellige anvisninger, der ikke er i overensstemmelse med hinanden. Til deres undskyldning skal siges, at det var en dag, jeg var meget smertepåvirket, og derfor var min koncentration heller ikke i top. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 5 | Forkert udleveret høreapparat. | Virkelig godt |
| 12 | Der blev udleveret forkerte slanger til høreapparat, og ved rettelse af dette fik jeg to forskellige længder med hjem. Måtte søge hjælp i [] min hjemby. | Dårligt |
| 13 | Audiologen NN mente, at jeg kunne bruge en meget åben og meget blød ørechip, så kom jeg ind til lægen. Han mente ikke, at det var godt nok til mit høretab, men NN var uenig med ham, og jeg fik de åbne med hjem. | Dårligt |
| 14 | Efter at have fået høreapparaterne skulle jeg til konsultation hos hørepædagogen, her var lang ventetid. Da jeg havde været til stede i over tre timer, var der en anden patient, der overlod mig sin tid. Tilpasning og udlevering af høreapparater tog over fire timer. | Intet svar |
| 18 | Imellem konsultationerne af specialisterne blev jeg "glemt", og måtte vente over en time, inden det blev min tur! | Dårligt |
| 33 | Blev erklæret for hørende ved første behandlingsforløb, men var det ikke :(! | Godt |
| 36 | Fungerede dårligt. | Intet svar |
| 38 | For lidt (manglende) information om daglig brug af høreapparat. Manglende øvelse i anbringelse af ørepropper og teknisk øvelse i omstilling af volumen og teleslyngebrug m.m. | Intet svar |
| 42 | Der skete skade på [øret] som gjorde vanvittig ondt og blødte og puppede sig i hovedet så man gik i en vatkugle. Skete torsdag og blev først fjernet mandag. Kunne ikke gøres fredag pga. manglende personale (blev ikke henvist andre steder hen). Lægen virkede uerfaren. | Virkelig dårligt |
| ID Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | | Håndtering af fejl |
| 3 | Efter at have ventet i tre timer i en seng, måtte jeg SELV finde ud af, at min operation var blevet aflyst pga. støv fra håndværkerne på operationsgangen. Det er bare SLET IKKE i orden. Hvilken behandling at give folk. Det problem må man kunne have forudset! | Dårligt |
| 10 | Kom til svar på prøver, blev oplyst om, at de desværre ikke var færdige, kørte hjem og blev ringet op samme dag, at nu var prøverne klar. Så vi kunne komme næste dag. | Dårligt |
| 12 | Ingen. | Intet svar |

Bilag 5






-  22 Lægen virkede usikker og gjorde mig nervøs. Forlod bare lokalet, uden at informere mig. Skulle have meget hjælp. Virkelig dårligt

Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?







| ID | Kommentarer - Høreklinik | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 2 | Ubehageligt da "undersøgelsesinstrumenterne" bare blev stukket ind i ørerne uden nogen form for orientering. Oplevede det som meget hårdhændet behandling. Fik også en ridse i venstre øre. Lægen var ok, bortset fra at vi åbenbart snakkede forbi hinanden, ud fra det der står i journalen. | Dårligt |
| 11 | Ventetid på ½ år før forløbet [påbegyndtes], følte for langt med defekte høreapparater! | Godt |
| 12 | Besvarelser fra min side vedrører kun høreafdelingen i Holstebro. Næste gang jeg skal have høreapparat, vil jeg som første gang søge privat klinik. | Dårligt |
| 13 | [I foråret] fik jeg nye høreapparater (jeg har haft høreapparat i [mange] år). 17 dage efter ringede jeg til NN og sagde, at jeg ikke kunne bruge de ørechips, men fik at vide, at det kunne jeg overhovedet ikke udtale mig om nu, der skulle gå mindst en måned. Ringede igen [i sommeren], men de skulle først have ferie. [Sidst på sommeren] fik jeg taget aftryk til nye ørechips. [Senere samme måned] nye ørechips, de virker. | Godt |
| 24 | Jeg har ikke det mindste negative at tilføje i hele forløbet. | Virkelig godt |
| 25 | Ventetiden blev lang, fordi der var sket noget uforudset, fik jeg at vide. | Godt |
| 29 | Jeg var med min mor på []. Vi oplevede begge en meget god modtagelse og en rigtig fin service fra personalets side. Hun er kørestolsbruger og der blev udvist meget omsorg. | Virkelig godt |
| 32 | NN har hjulpet mig og min søn (med høretab) helt fantastisk, også psykisk, når det også har været nødvendigt. Hun har været der, så jeg kunne kæmpe kampen med en [syg] søn. | Intet svar |
| 35 | Jeg måtte en ekstra gang i ambulatoriet. Nu er alt perfekt. Hørelsen især. I var meget tålmodige. | Godt |
| 36 | Stor hjælp af læge NN. | Godt |
| 38 | For dårlig kommunikation med afdelingerne imellem to sygehuse og med et tredje sygehus. | Dårligt |
| 40 | Jeg fik anbefalet af vedkommende, der behandlede mig, at komme i god tid med en ansøgning til nye høreapparater, når tid er. Min konklusion er, at HOLSTEBRO HØREKLINIK yder en fin service. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | Samlet indtryk |
| 2 | Da min arbejdsplads er [mange] km væk, krævede det, at jeg sammenlagt måtte tage flere dage fri/sygemeldt fra arbejde, skønt hvert besøg kun varede [kort tid]. På et privat hospital kunne alle ting være klaret på én dag. STRAM OP! | Virkelig dårligt |
| 7 | Det er mit indtryk, at ambulatoriet er virkelig godt og velfungerende. | Virkelig godt |

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 9 | Både ambulatoriet og afdelingen er meget velfungerende afdelinger, Man bliver behandlet med værdighed og respekt. Det er meget trygt at være patient hos dem. | Virkelig godt |
|  | 10 | Ventetiden er virkelig hård, især den dag, hvor vi vidste, at svaret var kræft eller ikke kræft. Vi sad i over en time uden at blive informeret om, hvor lang ventetiden ville være/blive. | Virkelig godt |
|  | 20 | Jeg kom fra [andet land], hvor jeg arbejder. Jeg kunne komme til [undersøgelse en dag på et senere tidspunkt]. Jeg blev tosset og kom til undersøgelse lidt senere samme dag. Jeg var meget i smerter. | Virkelig godt |
|  | 21 | Jeg kan da ikke svare på, hvad lægerne og sygeplejerne lavede, da man kun så plejere, når der blev kaldt ind. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 22 | Ventede i over fire timer uden mad og drikke, og så blev det hele aflyst! Fordi lægen skulle til møde!! | Virkelig dårligt |

Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

| ID | Kommentarer - Høreklunik | Samlet indtryk |
|--|--|----------------|
|  1 | Jeg er [] og har brug for at se godt. Jeg er gammel og driver fortsat min [butik]. | Godt |
|  12 | Endnu engang - dette gælder kun høreafdelingen. I samme periode havde jeg kontakt til [en anden afdeling], og der var alt i top til højeste karakter. | Dårligt |
|  21 | Ikke alle spørgsmål er relevante for mig, da jeg udelukkende skulle have foretaget undersøgelse [] og senere have udleveret nye [hjælpe] apparater, hvilket jeg har prøvet et par gange før []. Så jeg kendte i store træk forløbet af besøgene. | Virkelig godt |
|  31 | Jeg har fået en fin behandling, også på høreklubben. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Øre-, Næse-, Halsambulatoriet | Samlet indtryk |
|  9 | Det giver tryghed, at jeg ved, at jeg eller mine pårørende kan kontakte øre-næse-halsafdelingen/-ambulatoriet, uanset tidspunkt i døgnet. | Virkelig godt |
|  10 | Det har hele tiden været muligt at træffe min kontaktperson. Det har været guld værd. Tusind tak NN. | 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.