

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelles-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	215
Afdelingens svarprocent:	54%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

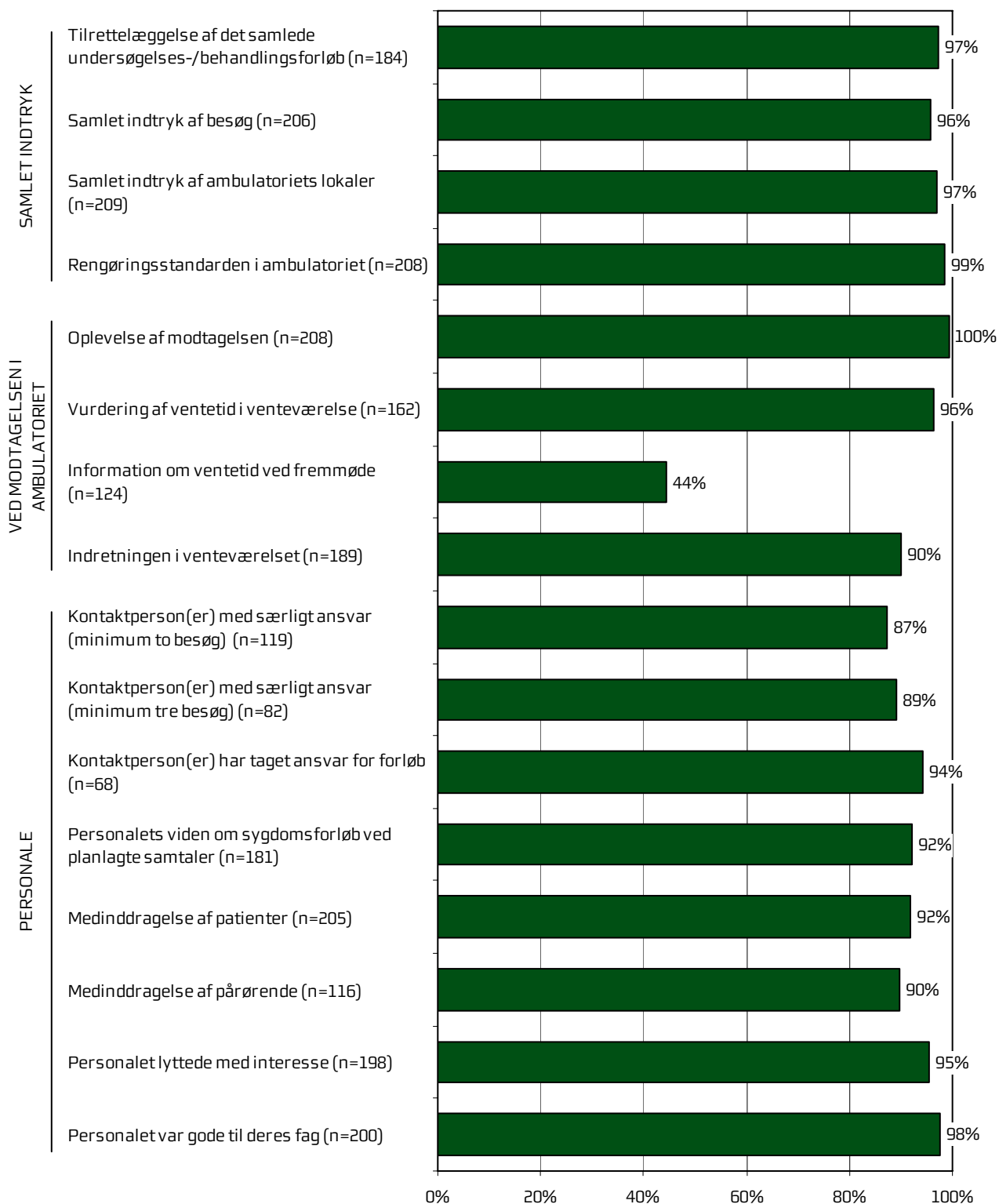
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

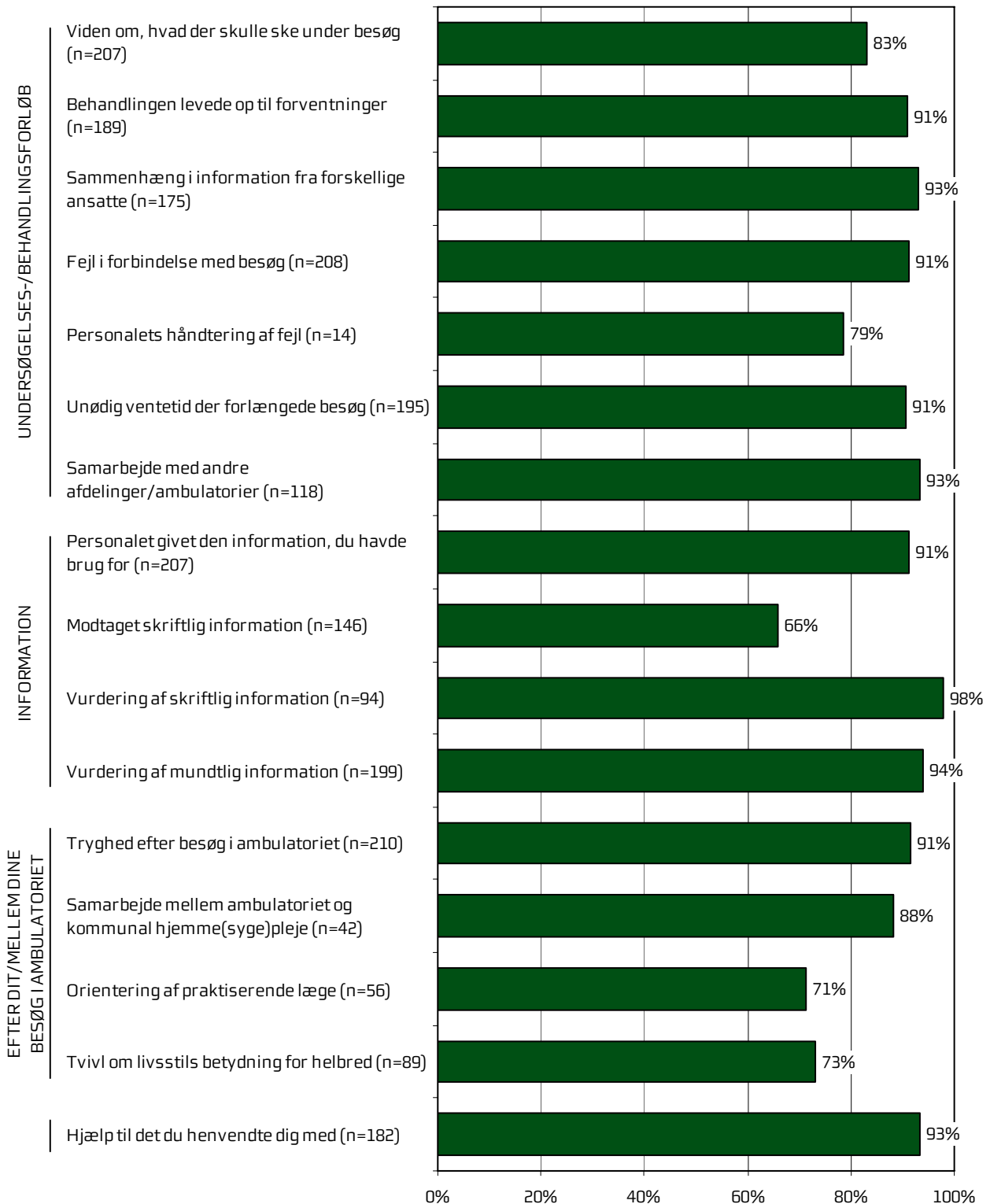
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

2009-tallet er for: Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

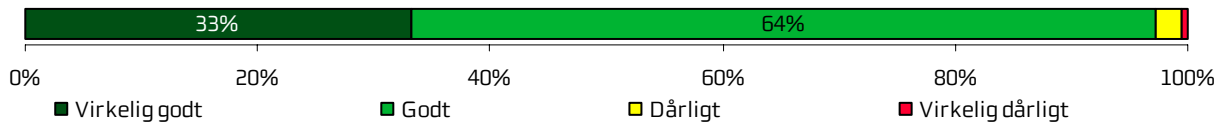
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

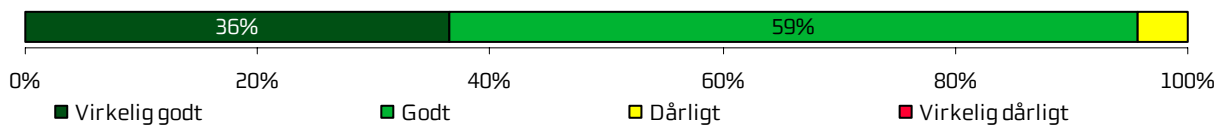
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

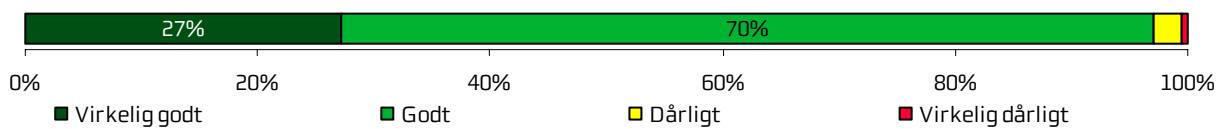
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=184)



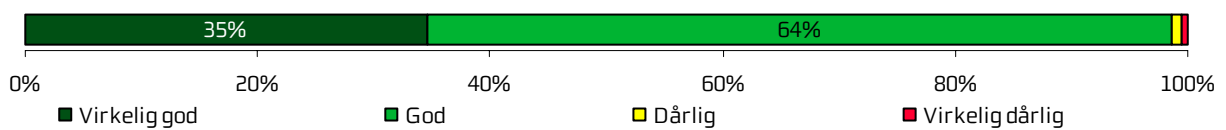
Samlet indtryk af besøg (n=206)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=209)



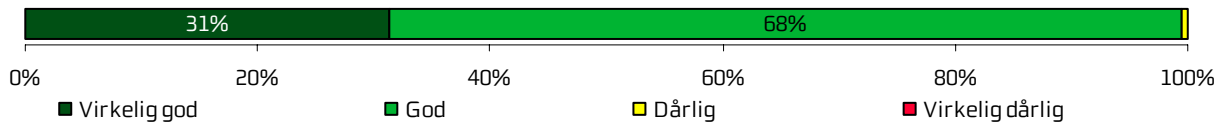
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=208)



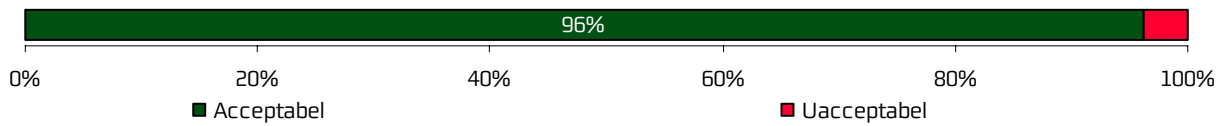
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	94 %	93 % *	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	94 %	99 % *	92 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	-	-	98 %	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=208)



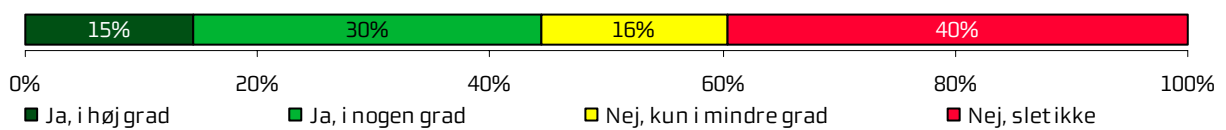
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=162)



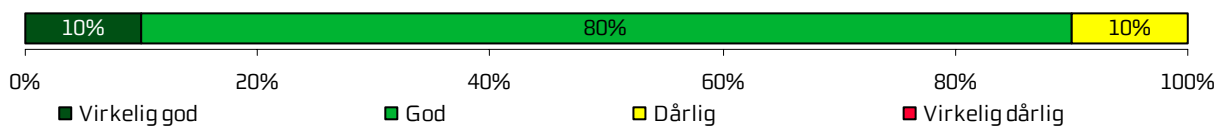
Længde af ventetid i venteværelse (n=202)



Information om ventetid ved fremmøde (n=124)



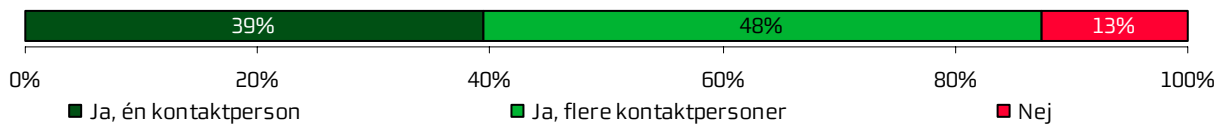
Indretningen i venteværelset (n=189)



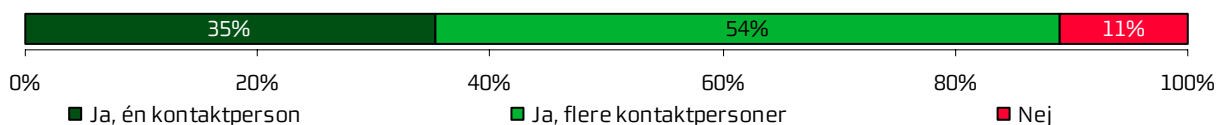
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	95 % *	99 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	94 %	-	97 %	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	44 %	48 %	43 %	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	83 % *	76 % *	93 %	68 % *	81 % *

Personale

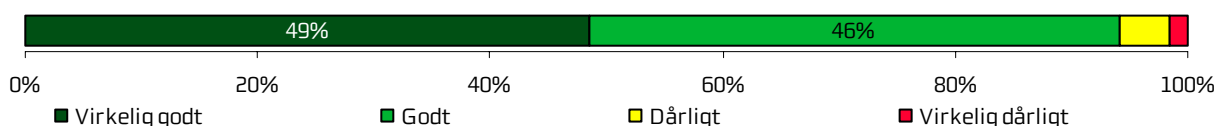
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=119)



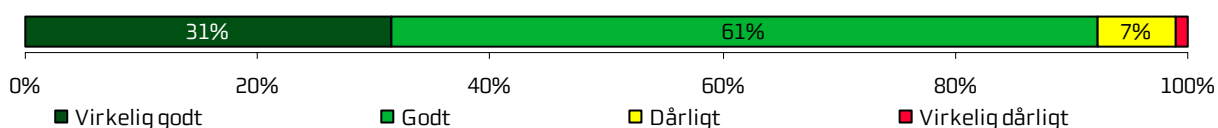
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=82)



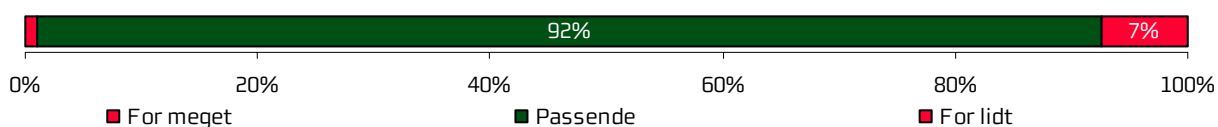
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=68)



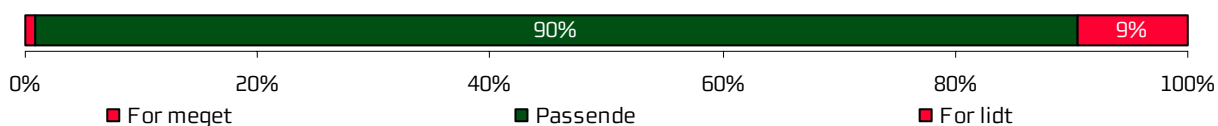
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=181)



Medinddragelse af patienter (n=205)



Medinddragelse af pårørende (n=116)



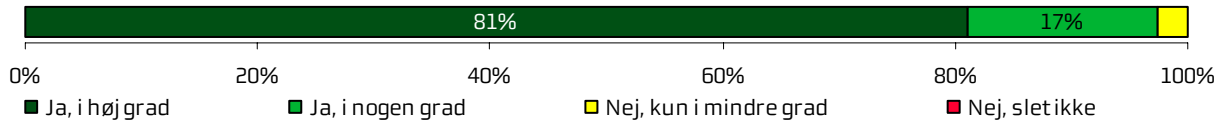
Personalet lyttede med interesse (n=198)



	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)	87 %	86 %	80 % *	89 %	65 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	89 %	84 %	-	92 %	68 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	-	-	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	94 %	91 %	97 %	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	88 %	96 % *	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	89 %	92 %	97 % *	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	95 %	92 % *	99 %	93 %	96 %

Personale (fortsat)

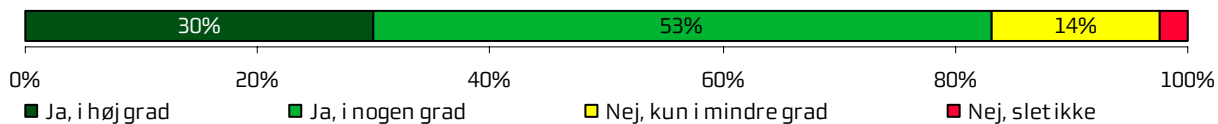
Personalet var gode til deres fag (n=200)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 %	99 %	95 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

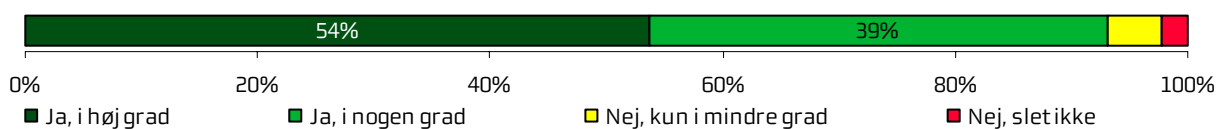
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=207)



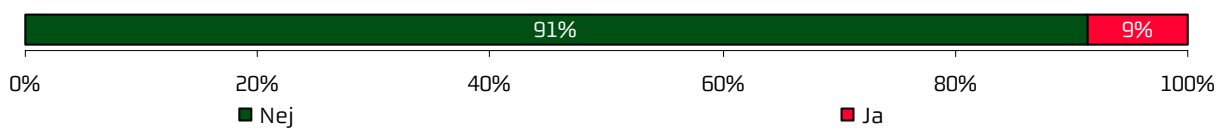
Behandlingen levede op til forventninger (n=189)



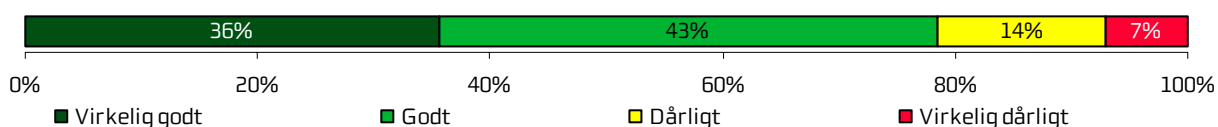
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=175)



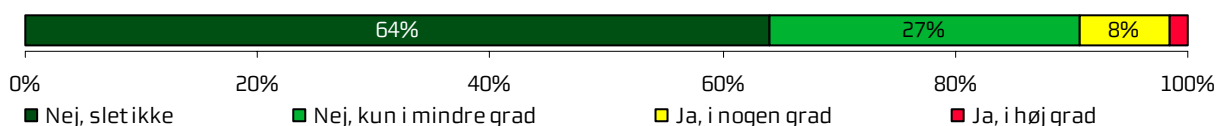
Fejl i forbindelse med besøg (n=208)



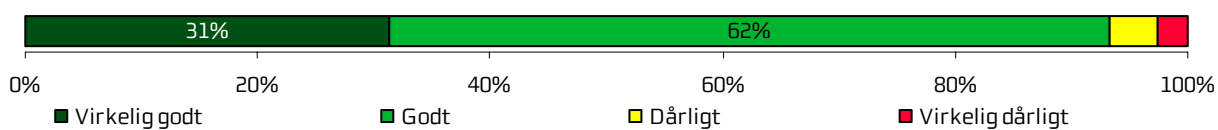
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=195)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=118)



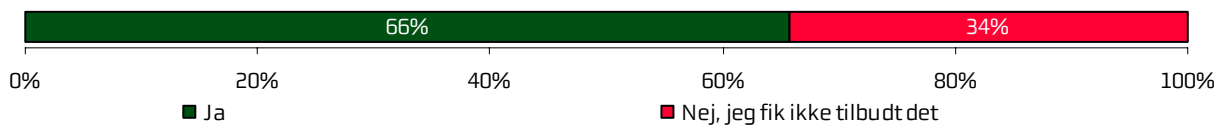
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	81 %	81 %	95 % *	83 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	90 %	90 %	98 % *	86 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	89 %	89 % *	98 % *	89 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	89 %	-	97 % *	87 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79 %	62 %	-	90 %	52 % *	72 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	82 % *	83 % *	97 % *	77 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	83 % *	96 %	85 % *	92 % *

Information

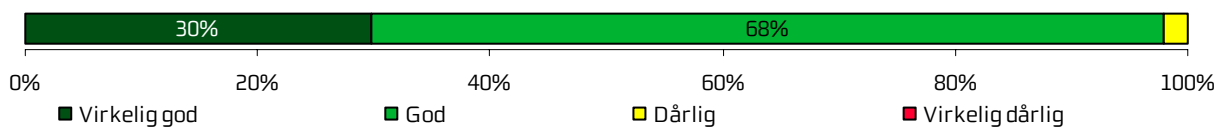
Personalet givet den information, du havde brug for (n=207)



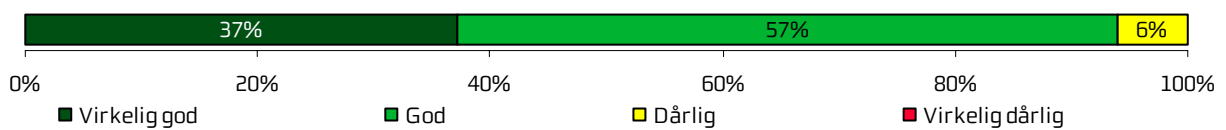
Modtaget skriftlig information (n=146)



Vurdering af skriftlig information (n=94)



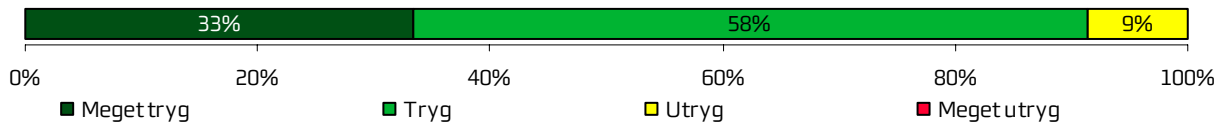
Vurdering af mundtlig information (n=199)



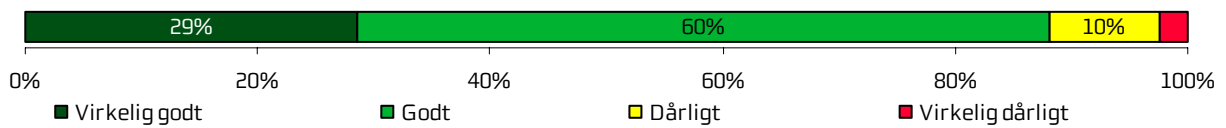
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	-	-	96 % *	87 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	66 %	72 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	97 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	94 %	93 %	99 % *	92 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

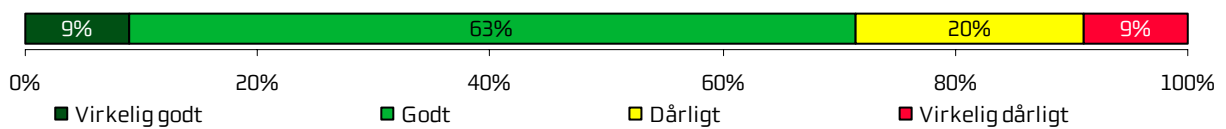
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=210)



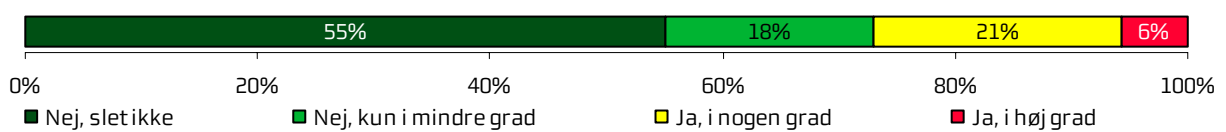
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



Orientering af praktiserende læge (n=56)



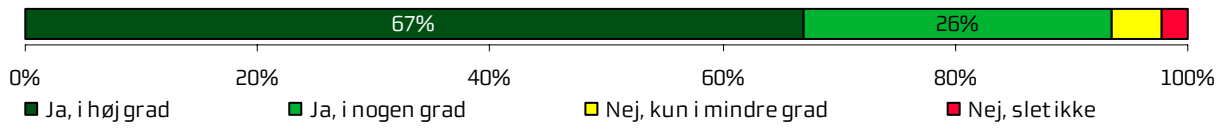
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=89)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	96 %	91 %	97 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	93 %	87 %	97 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	71 %	81 %	70 %	94 % *	71 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	78 %	82 % *	81 %	68 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=182)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	-	-	98 % *	89 %	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. 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 6	
4. 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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. 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"/>
6. 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"/>

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

7. 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"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. 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"/>	

11. 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"/>
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>	
15. 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"/>	
16. 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"/>	
17. 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 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE 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 samlede 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. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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 2011**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 54 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	54%	100%
Køn		
Mand	42%	45%
Kvinde	58%	55%
Aldersgruppe		
0-19 år	31%	36%
20-39 år	25%	30%
40-59 år	18%	16%
60-79 år	19%	13%
80- år	8%	6%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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	215		100%	
Køn				
Mand	91		42%	
Kvinde	124		58%	
Aldersgruppe				
0-19 år	66		31%	
20-39 år	53		25%	
40-59 år	39		18%	
60-79 år	40		19%	
80- år	17		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	171		83%	
Pårørende	34		17%	
Modersmål				
Dansk	198		93%	
Ikke dansk	15		7%	

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	33	64	2	1	184	23
Køn						
Mand	37	59	3	1	79	11
Kvinde	30	68	2	0	105	12
Aldersgruppe						
0-19 år	40	59	2	0	58	6
20-39 år	27	71	2	0	45	7
40-59 år	36	55	6	3	33	3
60-79 år	28	72	0	0	36	3
80- år	33	67	0	0	12	4
Skema udfyldt af						
Patienten	32	65	3	0	146	21
Pårørende	42	55	0	3	31	2
Modersmål						
Dansk	34	63	2	1	170	23
Ikke dansk	21	79	0	0	14	0

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	36	59	4	0	206
Køn					
Mand	37	61	2	0	87
Kvinde	36	58	6	0	119
Aldersgruppe					
0-19 år	41	58	2	0	64
20-39 år	36	53	11	0	53
40-59 år	36	61	3	0	36
60-79 år	32	66	3	0	38
80- år	33	67	0	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	36	60	4	0	165
Pårørende	41	53	6	0	34
Modersmål					
Dansk	38	58	5	0	192
Ikke dansk	21	79	0	0	14

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	70	2	0	209
Køn					
Mand	30	66	3	1	90
Kvinde	25	73	2	0	119
Aldersgruppe					
0-19 år	28	69	2	2	65
20-39 år	32	68	0	0	53
40-59 år	26	69	6	0	35
60-79 år	21	77	3	0	39
80- år	29	65	6	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	28	69	3	0	168
Pårørende	18	79	0	3	34
Modersmål					
Dansk	27	70	3	1	196
Ikke dansk	31	69	0	0	13

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	64	1	0	208
Køn					
Mand	34	65	1	0	91
Kvinde	35	63	1	1	117
Aldersgruppe					
0-19 år	43	57	0	0	65
20-39 år	42	54	2	2	52
40-59 år	25	75	0	0	36
60-79 år	26	72	3	0	39
80- år	19	81	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	38	61	1	1	168
Pårørende	21	76	3	0	33
Modersmål					
Dansk	34	65	1	1	194
Ikke dansk	50	50	0	0	14

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	31	68	0	0	208
Køn					
Mand	38	62	0	0	90
Kvinde	26	73	1	0	118
Aldersgruppe					
0-19 år	29	71	0	0	62
20-39 år	30	70	0	0	53
40-59 år	38	59	3	0	37
60-79 år	23	78	0	0	40
80- år	50	50	0	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	31	68	1	0	170
Pårørende	31	69	0	0	32
Modersmål					
Dansk	31	68	1	0	194
Ikke dansk	29	71	0	0	14

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	96	4	162	47
Køn				
Mand	100	0	69	20
Kvinde	94	6	93	27
Aldersgruppe				
0-19 år	94	6	54	11
20-39 år	95	5	44	8
40-59 år	97	3	30	7
60-79 år	100	0	23	15
80- år	100	0	11	6
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	133	35
Pårørende	96	4	25	9
Modersmål				
Dansk	96	4	151	44
Ikke dansk	100	0	11	3

Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	51	13	1	202	2
Køn						
Mand	32	57	10	0	87	0
Kvinde	37	46	15	3	115	2
Aldersgruppe						
0-19 år	31	58	10	2	62	1
20-39 år	25	67	8	0	51	0
40-59 år	34	46	17	3	35	1
60-79 år	46	27	24	3	37	0
80- år	53	41	6	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	52	14	1	162	2
Pårørende	42	48	6	3	33	0
Modersmål						
Dansk	35	52	12	2	190	2
Ikke dansk	33	42	25	0	12	0

Tabel 14. 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	15	30	16	40	124	12
Køn						
Mand	17	35	20	28	54	5
Kvinde	13	26	13	49	70	7
Aldersgruppe						
0-19 år	18	26	26	29	38	8
20-39 år	8	27	14	51	37	2
40-59 år	14	32	5	50	22	2
60-79 år	11	37	16	37	19	0
80- år	38	38	13	13	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	29	14	45	105	8
Pårørende	25	38	25	13	16	4
Modersmål						
Dansk	15	28	16	41	116	12
Ikke dansk	13	50	25	13	8	0

Tabel 15. 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	10	80	10	0	189	16
Køn						
Mand	14	80	6	0	83	5
Kvinde	7	80	13	0	106	11
Aldersgruppe						
0-19 år	7	85	8	0	60	3
20-39 år	18	76	6	0	51	1
40-59 år	3	83	14	0	29	6
60-79 år	6	79	15	0	34	4
80- år	20	67	13	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	10	80	10	0	153	13
Pårørende	10	77	13	0	31	2
Modersmål						
Dansk	10	81	10	0	177	14
Ikke dansk	17	67	17	0	12	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	48	13	119
Køn				
Mand	44	44	13	48
Kvinde	37	51	13	71
Aldersgruppe				
0-19 år	45	38	17	29
20-39 år	23	68	10	40
40-59 år	57	35	9	23
60-79 år	35	50	15	20
80- år	71	14	14	7
Skema udfyldt af				
Patienten	34	51	15	100
Pårørende	60	40	0	15
Modersmål				
Dansk	37	50	13	110
Ikke dansk	67	22	11	9

Tabel 17. 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	35	54	11	82
Køn				
Mand	41	44	15	34
Kvinde	31	60	8	48
Aldersgruppe				
0-19 år	42	42	16	19
20-39 år	24	74	3	34
40-59 år	60	27	13	15
60-79 år	11	67	22	9
80- år	60	20	20	5
Skema udfyldt af				
Patienten	32	55	13	71
Pårørende	38	63	0	8
Modersmål				
Dansk	33	57	11	76
Ikke dansk	67	17	17	6

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	46	4	1	68	5
Køn						
Mand	37	59	0	4	27	2
Kvinde	56	37	7	0	41	3
Aldersgruppe						
0-19 år	67	33	0	0	15	1
20-39 år	45	45	10	0	31	2
40-59 år	33	58	0	8	12	1
60-79 år	33	67	0	0	6	1
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	47	5	0	57	5
Pårørende	63	25	0	13	8	0
Modersmål						
Dansk	49	44	5	2	63	5
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0

Tabel 19. 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	31	61	7	1	181	26
Køn						
Mand	27	64	8	1	78	11
Kvinde	35	58	6	1	103	15
Aldersgruppe						
0-19 år	34	64	2	0	53	10
20-39 år	36	52	11	0	44	9
40-59 år	38	50	9	3	34	2
60-79 år	20	69	9	3	35	3
80- år	20	80	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	31	61	7	1	147	20
Pårørende	34	59	3	3	29	5
Modersmål						
Dansk	32	61	7	1	168	25
Ikke dansk	31	62	8	0	13	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	92	7	205
Køn				
Mand	0	93	7	88
Kvinde	2	91	8	117
Aldersgruppe				
0-19 år	2	95	3	64
20-39 år	2	90	8	52
40-59 år	0	86	14	37
60-79 år	0	89	11	38
80- år	0	100	0	14
Skema udfyldt af				
Patienten	1	91	8	165
Pårørende	3	94	3	33
Modersmål				
Dansk	1	92	7	192
Ikke dansk	0	85	15	13

Tabel 21. 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	1	90	9	116	93
Køn					
Mand	0	88	12	49	42
Kvinde	1	91	7	67	51
Aldersgruppe					
0-19 år	2	96	2	55	10
20-39 år	0	85	15	33	20
40-59 år	0	78	22	9	26
60-79 år	0	75	25	12	28
80- år	0	100	0	7	9
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	80	88
Pårørende	3	90	6	31	3
Modersmål					
Dansk	1	90	9	109	86
Ikke dansk	0	86	14	7	7

Tabel 22. 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	62	33	5	0	198	10
Køn						
Mand	62	35	3	0	86	4
Kvinde	63	32	5	0	112	6
Aldersgruppe						
0-19 år	66	31	3	0	62	1
20-39 år	58	35	8	0	52	1
40-59 år	56	36	8	0	36	1
60-79 år	70	30	0	0	33	5
80- år	60	40	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	62	33	5	0	159	10
Pårørende	61	36	3	0	33	0
Modersmål						
Dansk	62	34	5	0	185	10
Ikke dansk	69	31	0	0	13	0

Tabel 23. 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	81	17	3	0	200	9
Køn						
Mand	81	17	2	0	84	6
Kvinde	81	16	3	0	116	3
Aldersgruppe						
0-19 år	84	11	5	0	64	0
20-39 år	75	25	0	0	51	2
40-59 år	86	11	3	0	35	2
60-79 år	77	20	3	0	35	3
80- år	87	13	0	0	15	2
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	2	0	160	9
Pårørende	88	9	3	0	33	0
Modersmål						
Dansk	81	16	3	0	187	9
Ikke dansk	77	23	0	0	13	0

Tabel 24. 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	30	53	14	2	207	1
Køn						
Mand	27	56	16	1	89	1
Kvinde	32	51	14	3	118	0
Aldersgruppe						
0-19 år	37	57	6	0	63	0
20-39 år	21	57	19	4	53	0
40-59 år	38	43	19	0	37	0
60-79 år	34	47	13	5	38	0
80- år	6	63	25	6	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	32	50	15	3	167	1
Pårørende	21	70	9	0	33	0
Modersmål						
Dansk	29	54	14	3	194	1
Ikke dansk	38	46	15	0	13	0

Tabel 25. 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	31	6	3	189	17
Køn						
Mand	62	32	5	1	82	8
Kvinde	58	31	7	4	107	9
Aldersgruppe						
0-19 år	60	33	3	3	60	5
20-39 år	49	40	9	2	45	6
40-59 år	72	17	8	3	36	1
60-79 år	53	35	9	3	34	3
80- år	79	21	0	0	14	2
Skema udfyldt af						
Patienten	58	34	7	2	149	16
Pårørende	65	26	3	6	34	0
Modersmål						
Dansk	59	31	7	3	176	17
Ikke dansk	69	31	0	0	13	0

Tabel 26. 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	54	39	5	2	175	28
Køn						
Mand	53	43	1	3	77	13
Kvinde	54	37	7	2	98	15
Aldersgruppe						
0-19 år	63	34	4	0	56	7
20-39 år	40	48	8	4	48	5
40-59 år	62	34	0	3	29	6
60-79 år	50	43	7	0	30	6
80- år	58	33	0	8	12	4
Skema udfyldt af						
Patienten	52	40	6	2	141	23
Pårørende	57	40	0	3	30	3
Modersmål						
Dansk	53	40	5	2	163	27
Ikke dansk	67	33	0	0	12	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	208
Køn			
Mand	89	11	90
Kvinde	93	7	118
Aldersgruppe			
0-19 år	97	3	64
20-39 år	87	13	52
40-59 år	95	5	37
60-79 år	87	13	38
80- år	88	12	17
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	167
Pårørende	91	9	34
Modersmål			
Dansk	91	9	194
Ikke dansk	100	0	14

Tabel 28. 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	36	43	14	7	14	2
Køn						
Mand	38	50	0	13	8	1
Kvinde	33	33	33	0	6	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	40	40	20	0	5	1
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	4	1
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	36	18	0	11	2
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	36	43	14	7	14	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. 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	64	27	8	2	195	9
Køn						
Mand	71	20	7	2	86	4
Kvinde	59	32	8	1	109	5
Aldersgruppe						
0-19 år	68	27	5	0	60	4
20-39 år	35	42	17	6	48	3
40-59 år	82	15	3	0	33	2
60-79 år	70	22	8	0	37	0
80- år	82	18	0	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	27	8	2	156	8
Pårørende	59	31	9	0	32	1
Modersmål						
Dansk	64	27	8	1	183	8
Ikke dansk	67	17	8	8	12	1

Tabel 30. 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	31	62	4	3	118	57
Køn						
Mand	24	73	2	2	51	26
Kvinde	37	54	6	3	67	31
Aldersgruppe						
0-19 år	30	65	2	2	46	10
20-39 år	33	61	3	3	33	10
40-59 år	13	69	13	6	16	17
60-79 år	44	50	6	0	18	13
80- år	40	60	0	0	5	7
Skema udfyldt af						
Patienten	32	60	6	2	88	52
Pårørende	24	72	0	4	25	4
Modersmål						
Dansk	30	63	5	3	108	54
Ikke dansk	50	50	0	0	10	3

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	37	8	0	207
Køn					
Mand	58	36	4	1	91
Kvinde	51	38	11	0	116
Aldersgruppe					
0-19 år	52	42	6	0	65
20-39 år	34	49	17	0	53
40-59 år	67	31	3	0	36
60-79 år	66	26	5	3	38
80- år	73	20	7	0	15
Skema udfyldt af					
Patienten	53	37	10	1	166
Pårørende	56	41	3	0	34
Modersmål					
Dansk	53	38	9	1	194
Ikke dansk	69	31	0	0	13

Tabel 32. 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	66	34	146	59
Køn				
Mand	61	39	62	26
Kvinde	69	31	84	33
Aldersgruppe				
0-19 år	67	33	49	15
20-39 år	78	22	45	8
40-59 år	60	40	20	15
60-79 år	48	52	23	14
80- år	56	44	9	7
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	115	51
Pårørende	65	35	26	6
Modersmål				
Dansk	66	34	138	54
Ikke dansk	63	38	8	5

Tabel 33. 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	30	68	2	0	94	2
Køn						
Mand	28	67	6	0	36	2
Kvinde	31	69	0	0	58	0
Aldersgruppe						
0-19 år	34	63	3	0	32	1
20-39 år	17	80	3	0	35	0
40-59 år	33	67	0	0	12	0
60-79 år	55	45	0	0	11	0
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	29	69	1	0	75	0
Pårørende	38	56	6	0	16	1
Modersmål						
Dansk	29	69	2	0	89	2
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0

Tabel 34. 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	37	57	6	0	199
Køn					
Mand	35	61	4	0	89
Kvinde	39	54	7	0	110
Aldersgruppe					
0-19 år	42	56	2	0	64
20-39 år	31	58	12	0	52
40-59 år	40	54	6	0	35
60-79 år	37	54	9	0	35
80- år	31	69	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	36	57	6	0	159
Pårørende	38	56	6	0	34
Modersmål					
Dansk	37	57	6	0	186
Ikke dansk	38	54	8	0	13

Tabel 35. 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	33	58	9	0	210
Køn					
Mand	34	62	3	0	90
Kvinde	33	55	13	0	120
Aldersgruppe					
0-19 år	40	58	2	0	65
20-39 år	26	55	19	0	53
40-59 år	30	59	11	0	37
60-79 år	33	62	5	0	39
80- år	38	56	6	0	16
Skema udfyldt af					
Patienten	32	59	9	0	169
Pårørende	41	53	6	0	34
Modersmål					
Dansk	34	57	9	0	196
Ikke dansk	21	71	7	0	14

Tabel 36. 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	29	60	10	2	42	15	145
Køn							
Mand	24	68	8	0	25	2	59
Kvinde	35	47	12	6	17	13	86
Aldersgruppe							
0-19 år	40	50	5	5	20	7	37
20-39 år	20	70	10	0	10	1	41
40-59 år	14	71	14	0	7	0	29
60-79 år	-	-	-	-	4	5	27
80- år	-	-	-	-	1	2	11
Skema udfyldt af							
Patienten	32	56	9	3	34	9	120
Pårørende	14	71	14	0	7	4	22
Modersmål							
Dansk	31	56	11	3	36	12	140
Ikke dansk	17	83	0	0	6	3	5

Tabel 37. 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	9	63	20	9	56	145
Køn						
Mand	7	72	14	7	29	57
Kvinde	11	52	26	11	27	88
Aldersgruppe						
0-19 år	11	61	17	11	18	47
20-39 år	0	67	20	13	15	37
40-59 år	8	75	8	8	12	22
60-79 år	29	29	43	0	7	28
80- år	-	-	-	-	4	11
Skema udfyldt af						
Patienten	9	61	23	7	44	116
Pårørende	9	64	9	18	11	23
Modersmål						
Dansk	8	58	23	10	48	140
Ikke dansk	13	88	0	0	8	5

Tabel 38. 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	55	18	21	6	89	113
Køn						
Mand	45	20	30	5	40	46
Kvinde	63	16	14	6	49	67
Aldersgruppe						
0-19 år	61	22	13	4	23	41
20-39 år	46	19	31	4	26	26
40-59 år	71	12	6	12	17	19
60-79 år	56	17	28	0	18	18
80- år	20	20	40	20	5	9
Skema udfyldt af						
Patienten	53	18	23	5	77	84
Pårørende	60	20	10	10	10	24
Modersmål						
Dansk	56	17	21	6	84	104
Ikke dansk	40	40	20	0	5	9

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	26	4	2	182	23
Køn						
Mand	71	21	4	4	77	12
Kvinde	64	30	5	1	105	11
Aldersgruppe						
0-19 år	68	30	2	0	56	8
20-39 år	53	39	8	0	49	4
40-59 år	85	6	6	3	33	2
60-79 år	68	23	3	6	31	6
80- år	69	23	0	8	13	3
Skema udfyldt af						
Patienten	68	26	4	3	145	20
Pårørende	61	35	3	0	31	2
Modersmål						
Dansk	66	28	5	2	170	22
Ikke dansk	83	8	0	8	12	1

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.

Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling D

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Imødekommende. [Mange plusser].	God
2	Følte, at jeg var ventet og velkommen :-)	God
5	For det meste bliver man mødt med et smil.	Virkelig god
6	Det virkede professionelt, at en sygeplejerske med det samme kom og præsenterede sig som min kontaktperson. Hun guidede mig igennem forløbet og interesserede sig for min historie.	God
11	Den enlige personale har travlt. Skal både passe telefon, modtage nye patienter og finde nye tider til færdigbehandlede patienter.	God
14	Venlig og nærværende modtagelse fra omsorgsfulde personaler, til trods fra stor travlhed. Godt samarbejde blandt faggrupper, en dejlig varm og imødekommende atmosfære med mange smil. Dejlig fornemmelse ved de efterfølgende besøg at føle sig genkendt.	Virkelig god
16	På grund af færgeafgang kom jeg en time før min tid. Kom til med det samme, både til røntgen og læge NN, så jeg kunne nå en færgeafgang før. Så turen til Afdeling D tog kun fem timer, det er meget flot, tak.	God
17	Sødt og smilende personale.	Virkelig god
19	Jeg synes, at den var god. Men det kunne jo være, at jeg bare er heldig.	God
20	Det var meget hyggeligt. To meget tiltalende damer tog sig af mig.	Virkelig god
22	Den tredje gang jeg kom til modtagelsen, kom jeg for sent (da jeg ikke kunne finde bygningen), og receptionisten tog godt imod mig uden vrøvl.	God
29	Udelukkende positivt. Meget imødekommende.	Virkelig god
31	Stor venlighed og imødekommenhed.	Virkelig god
33	Der er meget stor forskel på, hvordan du modtages, afhængig af hvem, der sidder ved skærmen.	God
34	God til at komme ud og sige, hvis der gik lidt længere tid.	Virkelig god
39	Lidt underligt at I ikke kan se på jeres pc, hvilken pille jeg får.	God
40	Vi kom fra skadestuen.	God
42	Jeg blev henvist af min tandlæge til Kæbekirurgisk Afdeling. Idet jeg kendte [en af personerne på afdelingen i forvejen], blev det ham, jeg kontaktede, og i hvis kyndige hænder, jeg kom. Han tog aktion med det samme: røntgen, undersøgelse mm. Og jeg blev derefter henvist til et andet sygehus. Læge NN er dygtig fagligt og et super dejligt menneske.	Virkelig god
43	Ok.	Virkelig god
45	Vi ventede ikke ret længe. Det var godt.	Virkelig god
47	Det var ventetiden efter undersøgelse hos læge NN, til vi kunne komme til at tale med anæstesi, der var helt uacceptabel. Det kan ikke være rigtigt, at det kun er en overlæge, som kan tilse et barn []. Vi ventede i [flere] timer. Fik dog til sidst mulighed for at gå op og spise, men kunne ikke forlade sygehuset.	God
48	Ventetiden var for lang mellem undersøgelsen og behandlingen.	God
49	Receptionisten havde meget travlt, lige da jeg kom. Efter et godt stykke tid kom en anden,	Dårlig

meget venlig kvinde og hjælp; men senere virkede det, som om jeg ikke rigtig var blevet registreret alligevel. Det virkede nærmest, som om jeg var blevet glemt.

- | | | |
|---|---|--------------|
| ✎ | 51 Kom direkte fra skadestuen. | Intet svar |
| ✎ | 55 Ventetid på undersøgelsesdagen var på en time. Ingen ventetid på behandlingsdagen. | God |
| ✎ | 58 Tæt på virkelig god, men når ikke derop, da forberedelserne hos læge NN ikke var god. Jeg har selv snakket med hende om det. Så ved hun, hvad hun skal gøre bedre næste gang. Jeg har svaret på de resterende spørgsmål uden at tage den oplevelse med. | God |
| ✎ | 61 Lidt lang ventetid en enkelt gang, en time. | Virkelig god |
| ✎ | 63 En flink sekretær. En rigtig god tone ved personalets omgang med hinanden og patienterne. | God |
| ✎ | 64 Rigtig god. Blev modtaget af glade ansigter. | Virkelig god |
| ✎ | 66 Der gik et stykke tid, før der sad nogen ved skranken, til at tage imod. | God |
| ✎ | 67 Det var dejligt at opleve, det var [mit lille barn], som var patienten, der var i centrum og der blev talt til, selvom jeg selvfølgelig blev nødt til at hjælpe hende med svarerne. | Virkelig god |
| ✎ | 76 Computeren har ikke været åben, når jeg kommer. | God |
| ✎ | 77 Der er for meget uro, ventetid, mange FORSKELLIGE personer træder til. Jeg har været i ambulatoriet/Kæbekirurgisk afdeling mere end ti gange. Altid STOR VENLIGHED, hjælpsomhed, men der er næsten hver gang forsinkelser, ændringer! Personalet, synes jeg, er "jaget" i forsøg på at gøre servicen så god som muligt. Der er stor positiv vilje! | God |

Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O**Hvilke(n) fejl oplevede du?**




















ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
9	Forkert mødetidspunkt.	Godt
22	Assistenten NN fulgte mig ind i lokalet, men der var åbenbart misforståelse blandt lægerne NN, så der var ikke nogen læge NN der mødte op, før assistenten NN havde taget fat i flere forskellige kolleger. Assistenten NN var i øvrigt rigtig sød og god til løbende at informere.	Virkelig godt
23	En mindre fejl, der dog skete efter indgrebet, for kæberne følte helt rigtigt, da jeg vågnede. Jeg fik det dårligt efter at have taget de første skridt og kastede op. Der må være sket noget, så det skred. Måske er det fordi, jeg ikke fik nok kvalmestillende. Men det er en mindre fejl.	Virkelig godt
30	Jeg er blevet syet i [munden] efter at have fået visdomstænder ud. Jeg følte, at en maskine løb løbsk, men de sagde intet, så måske er det ikke en fejl.	Intet svar
35	Der var engang en, som begyndte at slibe mellem mine tænder i undermunden og forklarede, at det skulle de gøre hver gang fra nu af. Men ved næste besøg var det slet ikke på tale, og siden har det virket som om, vedkommende måske havde kigget i den forkerte journal.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Dårligt samarbejde mellem de forskellige læger NN. Dårlig information til patienten.	Virkelig dårligt
48	For lang ventetid, inden operationen i Skejby.	Godt
50	Nej, på grund af at jeg selv fortalte, hvad jeg kom for.	Intet svar
54	Manglende information om fjernelse af bøjle. Forkert information om fjernelse af [tand].	Godt
56	Jeg havde gjort opmærksom på skrøbelige tænder []. Under indgrebet blev de rykket fuldstændigt løse. Kommentaren bagefter: "Ja, det var da uheldigt!"	Dårligt
59	En af metaldimserne faldt af, kort efter et besøg.	Virkelig godt
62	Skulle ingenting have på tænderne efter bøjlebehandlingen.	Godt
74	Alt for mange "kokke" med meget divergerende opfattelser af, hvilke behandlinger, jeg skulle igennem.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
77	At en sygeplejerske ikke tilstrækkeligt klart sikrede sig overensstemmelse mellem mig og det cpr-nummer, sygeplejersken gik efter at kalde ind.	Virkelig godt
78	Jeg var utryk, frustreret og ked af det, da lægerne NN ikke var enige om, hvilken behandling jeg skulle have.	Virkelig godt
79	Billederne fra forrige besøg kunne ikke findes.	Godt
82	Jeg fik at vide af sekretæren, at jeg skulle tilses af læge NN, men det var anden læge NN, der tilså mig. Ved ikke, om de opdagede det, sagde ikke noget...	Intet svar

Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Mit behandlingsforløb har været meget langt, og jeg er kommet jævnlige på sygehuset. Derfor har det måske været lidt atypisk.	Godt
5	Jeg har de bedste læger og sygeplejersker, som har sat sig ind i min sag og behandlingsforløb. Jeg føler mig altid i gode hænder der. En gang oplevede jeg en anden læge end de faste omkring mig, og hun var meget nedladende i hendes kontakt og utrolig dårlig til at viderebringe dårlige nyheder.	Godt
6	Jeg var rigtig tilfreds med min kontaktperson og med natpersonalet, mens jeg oplevede, at dagspersonalet til tider var stresset, nedladende og uheldige i deres måde at svare og informere mig på. Dette gjaldt både en enkelt speciallæge og plejepersonalet. Det var enormt frustrerende at blive mødt med kommentarer som; "Ja, jeg kan jo ikke være herinde hele tiden", "Jeg har set det, der var langt værre, så du skal bare gå i gang med at spise", "så vidt jeg ved, så fejler dine ben ikke noget", når min egen oplevelse var, at jeg ikke havde det specielt godt og havde store problemer med at synke og indtage vand selv. Jeg havde ikke noget specielt ønske om at være indlagt i længere tid eller at være til besvær, men var utryk ved situationen. Til orientering kan jeg efterfølgende konstatere, at jeg var så hævet i svælget, at synkereflekserne først kom rimeligt i gang to uger efter operationen. Disse oplevelser står i skærende kontrast til den information og imødekommenhed, natsygeplejerskerne og min kontaktperson stod for. Her følte jeg mig aldrig til besvær, og havde de ikke tid, så forklarede de det til mig som et ligeværdigt menneske. Desværre er det de dårlige oplevelser, som står stærkest her efterfølgende. Som opereret er man sårbar og afhængig, og så hjælper en sarkastisk og "du er til besvær" attitude ikke specielt på ens følelse af tryghed.	Dårligt
8	Jeg har ikke haft nogen indflydelse eller indsigt i forløbet, og hvad der skulle ske. Det er kun her på det sidste, at jeg har fået noget at vide, men det er fordi, vi flere gange har spurgt ind til det.	Dårligt
13	Der blev [i foråret påsat skinner på patient] efter kæbebrud. I løbet af sommeren har hun fået tiltagende hovedpine, og ved undersøgelse [i efteråret] blev det konstateret, at biddet var blevet skævt.	Godt
14	Jeg er i det overordnede meget tilfreds med oplevelsen af samarbejdet imellem ambulatoriet og afdelingen, men vælger at svare dårligt fordi: Samarbejdet imellem afdelingen og køkkenet synes at fungere meget stift, med stor idéfattighed i forhold til kold mad til nyopererede, der ikke tåler mælkeprodukter. Jeg havde forud for indlæggelsen selv fundet frem til det ene produkt, der findes på markedet, af proteinberiget kold flydende drik og havde oplyst mærke og varenummer. Og havde tilbudt selv at medbringe det, og mad. Hvilket nærmest med latter i stemmen blev afslået som ikke værende nødvendigt. Jeg tåler ikke mælkeprodukter og hvede, og havde gjort ambulatoriet opmærksom herpå. Ambulatoriet ringede til afdelingen i mit påhør og oplyste herom, og fik at vide, at det ikke var et problem, der kunne bestilles specialkost i køkkenet. Dog skulle jeg på indlæggelsesdagen huske at gøre opmærksom på mit behov. Hvilket jeg gjorde og der var på indlæggelsesdagen mad, jeg kunne vælge, der var mælkefri og fri for hvedemel. På selve operationsdagen fik jeg postoperativt tilbudt kold ærtesuppe, kold tomat- og kold jordbærsuppe. Jeg fik lidt af hver, det var meget stærkt i en nyopereret mund, der var ikke tilsat æggesnaps som proteinkilde til jordbærsuppen? Næste dags morgen skulle kosten også være kold, flydende, men der var ingen. Sygeplejersken spurgte, om ikke jeg kunne spise noget frugt? Jeg svarede: "Jo, hvis du kan gøre det flydende?" Hun blev flov over sit forslag, så der blev jeg tilbudt tomat- og jordbærsuppen igen. Det var meget skuffende og frustrerende, da jeg forud for operationen var blevet gjort opmærksom på, hvor vigtigt det er at få nok at spise, så helingsprocessen har de bedste betingelser. Jeg synes det var for dårligt. Jeg havde tilbudt selv at medbringe min mad, da det naturligvis er kendt for mig, hvilke muligheder der er for at fremstille lækre velmagende retter, da min allergi er kendt gennem flere år. Da jeg tilbød det, blev jeg mødt med bemærkningen fra en sygeplejerske i afdelingen: "Det skal du sørme ikke, vi er jo ikke i Afrika". Jeg ved godt, ovenstående ikke så meget handler om ambulatoriet, men jeg håber, kritikken når frem, specielt til køkkenet, da jeg selv har formidlet den til afdelingen.	Virkelig godt
18	Jeg har haft min []lidelse i mange år. Jeg bor i en anden region. Det er mit indtryk, at kommunikationen mellem de forskellige regioner ikke er optimal.	Godt

Bilag 5

 23	Der har været styr på tingene :)	Godt
 26	Forløb: To gange med henvendelse fra tandlægen.	Godt
 29	Det vil være rart, om man kunne være hos kun én behandler.	Virkelig godt
 31	Fantastisk god behandling, også i sengeafsnittet, hvor jeg var i [flere] dage. Blev virkelig taget vare på, hvilket giver tryghed.	Virkelig godt
 33	En beslutning ved et besøg er pludselig ændret til noget helt andet!	Godt
 34	Har måske lidt svært ved at forstå nogle af tingene, men det går stille og roligt.	Virkelig godt
 35	Det har trukket i langdrag, fordi der hele tiden var skiftende personer, som på ny skulle sætte sig ind i, hvor jeg var i forløbet. Jeg har derfor fået rigtig mange forskellige beskeder. Både om hvad der skulle laves, og hvor længe det ville vare.	Dårligt
 37	Virkelig dårligt! Nogle sagde noget! Andre det modsatte.	Dårligt
 41	Indkaldt til undersøgelse [i efteråret]. [] Opereret [lidt over en uge senere]. [Ny] operation [af andet organ over en uge senere]. For kort tid mellem de to operationer.	Godt
 44	Der blev lavet ændringer under min operation, og pga. bedøvelse og beroligende vidste jeg ikke dette. Det kunne have været rart, hvis det var blevet fortalt til min kæreste, som var med inde og hente mig.	Godt
 52	Jeg blev ikke rigtig behandlet. Det var ren planlægning fra lægernes side.	Godt
 58	Super! Jeg er godt tilfreds!	Godt
 63	Jeg var der [flere] gange. Blev undersøgt [] af to tandlæger. Til sidst af en læge NN, som mente, det var bedst at leve med problemet, så det var det.	Intet svar
 71	Dejligt at man som forældre bliver inviteret med ind på operationsstuen, mens ens barn bedøves, så alle føler sig trygge.	Virkelig godt
 72	Jeg havde forventet en ny kontroltid med henblik på vurdering af behandlingens virkning.	Virkelig godt
 73	Den sidste gang jeg var der, troede jeg, at jeg skulle være emne på en lægekonference. Jeg havde fået at vide, at jeg skulle "op på en lægekonference". Det viste sig, at lægekonferencen allerede var sket og beslutning om behandling taget. Det var selve behandlingen/operationen, jeg skulle ind til. En misforståelse.	Godt
 75	Jeg følte ikke, at jeg blev lyttet til. Det var som om, at jeg ikke blev taget seriøst, når jeg sagde noget. Det gjorde, at jeg blev lidt bange for at spørge ind til behandlingen, hvilket var meget ubehageligt, fordi jeg ikke vidste hvad der skulle ske. Jeg følte, at der blev talt ned til mig og tonen var sur.	Dårligt
 77	Samarbejde mellem de to afdelinger virkede noget tungt og præget af formalisme.	Godt
 80	Min kæbe kan let gå af led og kan "låse" ved mange dagligdagssituationer. Da dette er meget ubehageligt, er jeg yderst forsigtig når jeg tygger, børster tænder osv. Kan på nuværende tidspunkt ikke overskue speciallægebesøg. Det har undret mig meget, at jeg først ved et kommende tredje besøg skal undersøges af/tale med en læge, der (forstår jeg) er specialist på området. Ved både første og andet besøg blev jeg undersøgt af læge NN?! Jeg føler, at en løsning eller en vurdering af mulighed for en løsning blot er trukket i langdrag.	Godt

Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Mundtlig information er altid bedst. Der har man mulighed for at spørge nærmere ind. Hvis der så er et stykke papir med de ting, man har aftalt, er det super godt. Så kan jeg bedre huske det efter en samtale.	Godt
5	Generelt er de gode til at give information, hvad enten det er godt eller mindre godt. De er gode til at snakke behandlinger igennem med en. Både for og imod.	Godt
6	Hvis man er meget hævet eller reagerer voldsommere på behandlingen end gennemsnittet, så ville det være rart, hvis dette blev formidlet til en, mens man var indlagt, frem for at skulle erfare det ved efterfølgende kontroller. Som et voksent menneske mener jeg, at man er i stand til at håndtere sådanne informationer, og tilliden til fagpersonalet ville dermed være større.	Dårligt
8	Det er for lidt jeg har fået, og det virker som om at de bare skal have klaret deres arbejde og tager sig ikke rigtigt tid til at forklare eller snakke.	Dårligt
9	Har selv bedt om kopi af journalen.	Godt
12	Den skriftlige information kunne godt have været bedre specificeret, da jeg modtog en ren generel forklaring og ingen detaljer angående min egen behandling.	Virkelig godt
14	Det er en rigtig god ide med Orto-skolen. Giver god information forud for operationen. Ville være godt, om der også blev givet information omkring [behandling], det hurtigt afhjælper hævelse. Jeg kender til [behandlingen] og gjorde det mange gange dagligt postoperativt sammen med øvelser, der styrker [kroppen], og fik mange positive tilkendegivelser fra personalet i forhold til mit udseende: "Du er jo helt klar i øjnene". "Du er slet ikke så slemt hævet, som vi ofte ser". "Du ser jo helt vågen ud", da jeg dagen efter operationen var til kontrol i ambulatoriet. Det ville være godt om andre kæbepatienter fik del i denne viden, jeg videreformidler den gerne.	Virkelig godt
17	Mangler en gang imellem viden om, hvad der skal ske til det efterfølgende besøg.	Virkelig godt
19	Jeg ville gerne have haft noget skriftlig information, hvor jeg fik uddybet lidt mere om, hvad min behandling og sygdom går ud på.	Godt
20	Udmærket information.	Intet svar
27	Jeg er efterhånden kommet der længe, og både information og ventetid varierer fra gang til gang, dog ikke mod det uacceptable. :-)	Virkelig godt
30	Jeg vidste kun, at jeg skulle have trukket [] tænder ud, fordi speciallægen [] sagde det. Der stod intet i brevet om det.	Godt
31	Nej, men jeg fortæller vidt og bredt om den gode behandling, jeg har fået.	Virkelig godt
35	Generelt har de været gode til at informere, dog har jeg et kæmpe MEN: I forbindelse med visitation var der meget fejlinformering om, hvad dette gik ud på. Jeg fik flere gange at vide, at det var MEGET vigtigt at have en pårørende med. Derfor fik en pårørende fri og kom hele vejen til Århus. Til selve visitationen går alting lynhurtigt. Ingen ny information overhovedet, og da jeg selv tager initiativ til at stille spørgsmål, får jeg beskeden: "Det har jeg virkelig ikke tid til at svare på nu. Og jeg synes ærlig talt heller ikke det er rimeligt over for de andre patienter, at de skal sidde og vente på det". En melding der forbavsede både mig og min pårørende meget, eftersom det netop var information og spørgsmål til operationen vi havde fået at vide, at vi skulle komme for. Meget uprofessionelt på alle tænkelige måder.	Dårligt
36	Den skriftlige information var ikke relevant/tilstrækkelig. Men jeg blev ganske rigtigt tilbudt skriftligt materiale.	Dårligt
37	Bare dårligt.	Dårligt

Bilag 5

	38	Jeg har fået god information, men jeg har også selv spurgt en del til behandlingsforløb og så videre.	Virkelig godt
	45	De snakkede ikke rigtig med mig, kun med min [pårørende].	Godt
	46	Ville gerne have muligheden for skriftlig, overordnet plan. Eventuelt over mail eller sendt elektronisk til e-boks.	Virkelig godt
	57	Behandling og forløb har fulgt informationen.	Virkelig godt
	66	Jeg har igennem [flere] år fået at vide, at jeg skulle have indsat et implantat som 21-årig, og fik at vide, at fordi jeg blev opereret som 12-årig, skulle der ikke foretages flere operationer. Da jeg som 21-årig dukker op til undersøgelse er det første, jeg får at vide, at jeg skal opereres, og at min tidligere operation ikke havde nogen indvirkning på dette. Dette er meget misledende, og jeg ville gerne have været mere informeret i løbet af alle disse år. Har manglet information før mødet og en skriftlig udtalelse af det, der blev vurderet på selve mødet. Når man får at vide, at man skal igennem endnu en operation, er det svært at huske alle de detaljer, man får at vide.	Dårligt
	68	Da der var en vis usikkerhed omkring mit behandlingsforløb, var det svært for dem at informere mig.	Virkelig godt
	71	Rigtig god smertebehandlingsskema, som virkede efter hensigten. God information før, under og efter operationen. Vi følte os [] i gode hænder.	Virkelig godt
	73	Mit tilfælde var ikke prototypisk, og lægerne udtalte sig da heller ikke kategorisk. Jeg synes, de informerede godt, usikkerheden taget i betragtning.	Godt
	75	Når jeg spurgte ind til behandlingen, fik jeg dårlige svar. Jeg blev ikke lyttet til og blev ikke taget seriøst.	Dårligt
	77	Jeg synes, at jeg skulle spørge meget ind til undersøgelsens resultat og den fremtidige behandling. Personalet syntes så presset, at jeg ofte følte, at jeg selv ikke skal spørge for meget, fordi det stresser personalet, nye opgaver venter!	Godt
	80	Manglede nogle "automatiske" informationer om f.eks. lidelsen er almindelig/sjælden, om der er noget, man skal passe på/undgå/begrænse, om det er noget, man selv kan gøre, hvis det går galt, samt om tilstanden er noget, man må leve med, eller om man kan blive som ny osv. osv.	Godt

Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O
























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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
5	I det meget lange forløb jeg har været i, og stadig er i, har jeg altid følt mig i gode og kompetente hænder. Når der er opstået nyt, har de været gode til at ringe, og jeg har altid kunne ringe, når jeg har været i tvivl eller har fået det værre.	Godt
6	Udover dette spørgeskema kunne det være rart med mulighed for mundtlig evaluering. Dette skulle foregå så lang tid efter operationen, at oplevelsen har haft tid til at sætte sig.	Dårligt
7	Jeg besøgte Afdeling O, Aarhus Universitetshospital, for undersøgelse inden en eventuel hjer-teklapoperation på et andet sygehus. [En pårørende] ledsagede mig. []. Det giver en afslappet stemning. Jeg har ikke noget at beklage mig over. Fik svar på alt, jeg spurgte om.	Godt
14	Da jeg skulle have taget aftryk/afstøbning af tænderne forud for operationen, var medarbej-der NN i ambulatoriet, der skulle foretage dette meget hostende og meget forkølet! Jeg fik denne virus, tror jeg, fra hende eftersom hun stod ganske tæt på mig, og jeg sad med åben mund, medens hun hostede og nyste. Jeg synes det ville være en ide at tage et mundbind for, eller tage en sygedag, når man som personale er syg.	Virkelig godt
18	Kommunikationen mellem Regionerne er ikke optimal. Jeg er meget tilfreds med min behand-ling på Kæbekirurgisk, men de har glemt at indkalde mig flere gange til kontrol. Mit sygdoms-forløb har strakt sig over mange år.	Godt
20	Ok.	Intet svar
23	Det er godt, at der blev taget hånd om en mindre fejl, så det hurtigt blev rettet op. Det havde jeg ikke forventet. Var bange for at jeg skulle vente i meget længere tid.	Godt
33	Hvis den aftalte behandler alligevel ikke kan være der på det aftalte tidspunkt, ville det være godt, om man blev kontaktet af afdelingen, og fik et valg mellem en ny tid eller samme tid med en anden behandler. Frem for, at man møder op, og så det er en helt anden behandler.	Godt
34	Nogle gange tænker man lidt på, om de bare er efter en. Det går lidt for hurtigt engang imel-lem.	Virkelig godt
35	Der har generelt været meget lidt sammenhæng i forløbet. Et konkret eksempel mht. vægt/BMI: Jeg har i [flere] år gået i klinikken, og først [et par måneder] inden operationen, får jeg at vide af en meget uempatisk læge NN, at hvis ikke jeg taber mig, kan jeg ikke blive opere-ret. Jeg mener, at man er nødt til at gennemtænke sådan en indsats over for forhøjet BMI ved, fra starten af et forløb, at gøre patienten opmærksom på vigtigheden af at komme ned i vægt i forhold til operationen. Det giver ingen mening at "true" overvægtige mennesker så kort tid før operationen. I mit tilfælde kan jeg i hvert fald sige, at det er utopi at tro, at jeg på [så kort tid] pludselig kan komme af med en overvægt, jeg har slæbt rundt på siden teenageårene. Den noget truende besked blev i øvrigt fulgt op med et kort "og vi anbefaler sund kost og motion", hvilket jo virkelig er at tale ned til patienten. Det er decideret naivt at tro, at overvægt handler om uvidenhed. Hvis man mener indsatsen mod overvægt alvorligt, må man tage samtalen langt tidligere og gribe det helt anderledes an, så man ikke taler ned til patienten. Udover en følelse af at være talt ned til, skabte en sådan kontant besked (som kom som et lyn fra en klar himmel) også en unødigt ekstra bekymring for, om operationen mon overhovedet ville blive til noget.	Dårligt
75	Fordi jeg ikke følte, jeg fik en god information, var forløbet imellem undersøgelserne hårde, fordi jeg ikke vidste hvad der skulle ske og hvor jeg var i forløbet.	Dårligt
80	Prøver at passe på mig selv ved at være konstant forsigtig og begrænse aktiviteter, så jeg ikke unødigt fremprovokerer symptomer. Det har unægtelig nedsat livskvaliteten en smule.	Godt

Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	At det er de samme personer, der er hele vejen, er godt. Det kræver ikke så mange gentagelser og opfølgning, da alle ved, hvad det drejer sig om. Alt i alt et godt forløb.	Godt
3	Jeg følte mig altid godt tilpas, og jeg føler, jeg bliver taget seriøst. Synes personalet altid er rigtig søde, også selvom de har travlt.	Godt
4	.	Godt
5	Hvis der en enkelt gang har været ventetid, har de været gode til at informere dette.	Godt
7	Venligt og smilende personale.	Godt
9	Har følt mig godt modtaget.	Godt
10	I er rigtig gode til at få én til at føle sig godt tilpas.	Virkelig godt
11	Sødt og smilende personale (venlige og konkrete/specifikke). Undskyldte altid ventetiden. Opsæt et par små rundborde ved stolerækken i venteværelset. Eller få armlæn på stolene (afstresser patienter). Husk at informere, hvis der er længere ventetid (parkeringsbil-let/BØDE).	Virkelig godt
14	Det føles som om, at der er for få undersøgelsesstole, da der konstant er mange ventende i venteværelset. Venteværelsets indretning kan nok ikke være anderledes. Ville være godt, om der var et patienttoilet mere, næsten altid kø. Til trods for de gamle slidte bygninger, gør personalet en fantastisk indsats, alle har været imødekommende, nærværende og meget dygtige. De er eksperterne. I gør det kanon godt, jeg følte mig altid velkommen og i gode hænder.	Virkelig godt
15	Kompetente mennesker, men hvor stor travlhed hersker. Fart på over hele linjen. Jeg bliver fuld af beundring og bekymring. Kan de holde deres arbejdsliv ud?	Virkelig godt
20	Ok.	Intet svar
21	Jeg synes ikke, skemaet passer til mig. Var der grundet en skade fra en tandlægebehandling sendt af [] forsikring. Hvis jeg skal pege på noget bliver det, at jeg synes ikke, lægen var let at kommunikere med. Har kun været der én gang.	Intet svar
22	Tandlægestolens udstyr havde en masse pletter af en eller anden form for væske, og virkede slet ikke rengjort, hvilket gjorde mig utryk for smittefarer. Også maskinerne (sug osv.) så ikke rengjort ud.	Godt
23	Det ville have været endnu bedre, hvis vi havde fået lidt mere at vide om, hvornår man ville være klar til selve det kirurgiske indgreb, men ellers har behandlingen været ret tilfredsstillende. Særligt det faktum, at der blevet taget rigtig godt hånd om en mindre fejl, der åbenbart må have været sket efter det første indgreb, så det hurtigt blev rettet. Jeg havde overhovedet ikke forventet, at jeg så hurtigt kunne blive behandlet.	Godt
24	Synes de fortjener roser for deres venlighed og omsorg for deres patienter. Føler sig tryk og respekteret. Meget dygtige til deres fag.	Virkelig godt
25	At man ikke får samme læge anden gang som første under behandling, da det ville være mere trygt.	Godt
28	Jeg har fået en god behandling.	Virkelig godt
31	Alle var venlige og imødekommende og gav en god information om det videre forløb i behandlingen/operationen.	Virkelig godt
32	Jeg synes, at jeg har fået en super behandling. Lige fra receptionen og hele vejen igennem har det været super for mig.	Virkelig godt

	33	Personalet er generelt meget imødekommende.	Godt
	35	Klinikassistenterne og tandplejerne har en stor del af æren for, at forløbet bliver til at komme igennem. Derimod har den store vekslen mellem læger NN den stik modsatte effekt og skaber forvirring og utryghed.	Dårligt
	39	Jo, I gør det godt alle sammen.	Godt
	43	Godt behandlet.	Godt
	46	Meget hjælpsomme og nemt at få en hurtig tid til retningen. RIGTIG GODT!	Virkelig godt
	51	Den [behandling], jeg fik, var meget professionel. Den er siden blevet beundret af de speciallæger, jeg efterfølgende har set. [Behandlingen ser ud til at have virket]. Stor ros til læge NN!	Virkelig godt
	53	Man kunne godt som personale rejse sig op og gå hen til de to unge mennesker, der sad og "åd" hinanden for at bede dem stoppe. Det var ret upassende, og man blev lidt flov, når man har sin datter med, og der var andre børn og ældre tilstede.	Godt
	54	Utrolig mange mennesker som i lange perioder laver ingenting. Hyggesnakker, venter mm. Man misbruger hinandens tid.	Godt
	57	Fint med kaffe, saftvand og tv i venteværelset. Meget dygtige læger NN, som lavede præoperation på model, før den egentlige operation. Denne omhyggelighed oplevede jeg ikke på et andet hospital.	Virkelig godt
	58	Tommel op til sygeplejerske NN []. Hun skabte tryghed og ro. Minus til anden sygeplejerske NN, fordi hun ikke tog hensyn til smerter, især ved mundrens!	Godt
	60	Der var billeder af alle medarbejdere, hvilket er en rigtig god ide!	Godt
	61	De var gode til at snakke med en, var meget rolige og gode til at forstå en :)	Virkelig godt
	65	Mange ting på gangene.	Godt
	66	Svært at finde toiletterne.	Dårligt
	68	Folkene (personalet) er meget rare, hjælpsomme og yderst kompetente. Man føler sig rigtig godt tilpas.	Virkelig godt
	69	De har altid god tid til mig, når jeg og pårørende spørger om noget. Tusind tak for det :)	Virkelig godt
	70	Det ville være lidt mere hyggeligt med et venteværelse, der ikke er ude på gangen. Der er for megen trafik ud og ind af døre til andre afdelinger.	Godt
	71	En fantastisk venlighed, som vi blev mødt med over alt. En rigtig god oplevelse af professionalitet!	Virkelig godt
	75	Bedre attitude overfor patienterne. Man skal ikke føle sig som én stor undskyldning, når man kommer. Personalet skal tage patienterne seriøst. Jeg synes derimod at klinikassistenterne var søde og gjorde det lidt bedre.	Dårligt
	77	Venlighed og positive, menneskelige holdninger næsten overalt tilstede. Jeg synes, at der kræves meget af alle... Måske kunne en helt anden organisation i nogen grad sikre mindre travlhed og bedre service for patienten. Et stort ønske ville være, om muligt, at man i hele forløbet havde samme sygeplejerske/læge, speciallæge osv.	Godt
	79	Da patienten er dement, vil jeg rose personalet for måden at guide os på! []	Virkelig godt
	80	Mangler tilkendegivelse af, at jeg kan kontakte ambulatoriet om spørgsmål, der måtte opstå, eller hvis noget "går galt." Ved første besøg fik jeg dog indtrykket af, at man helst var fri.	Godt
	81	Kunne tænke mig en anden placering af lokalerne. Super dårlige parkeringsmuligheder.	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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.³ Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.