

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Øre-, næse-, halsafdeling Ø
Hospitalsenheden Midt**



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
	Undersøgelser-/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:	399
Besvarelser fra afdelingens patienter:	268
Afdelingens svarprocent:	67%

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).

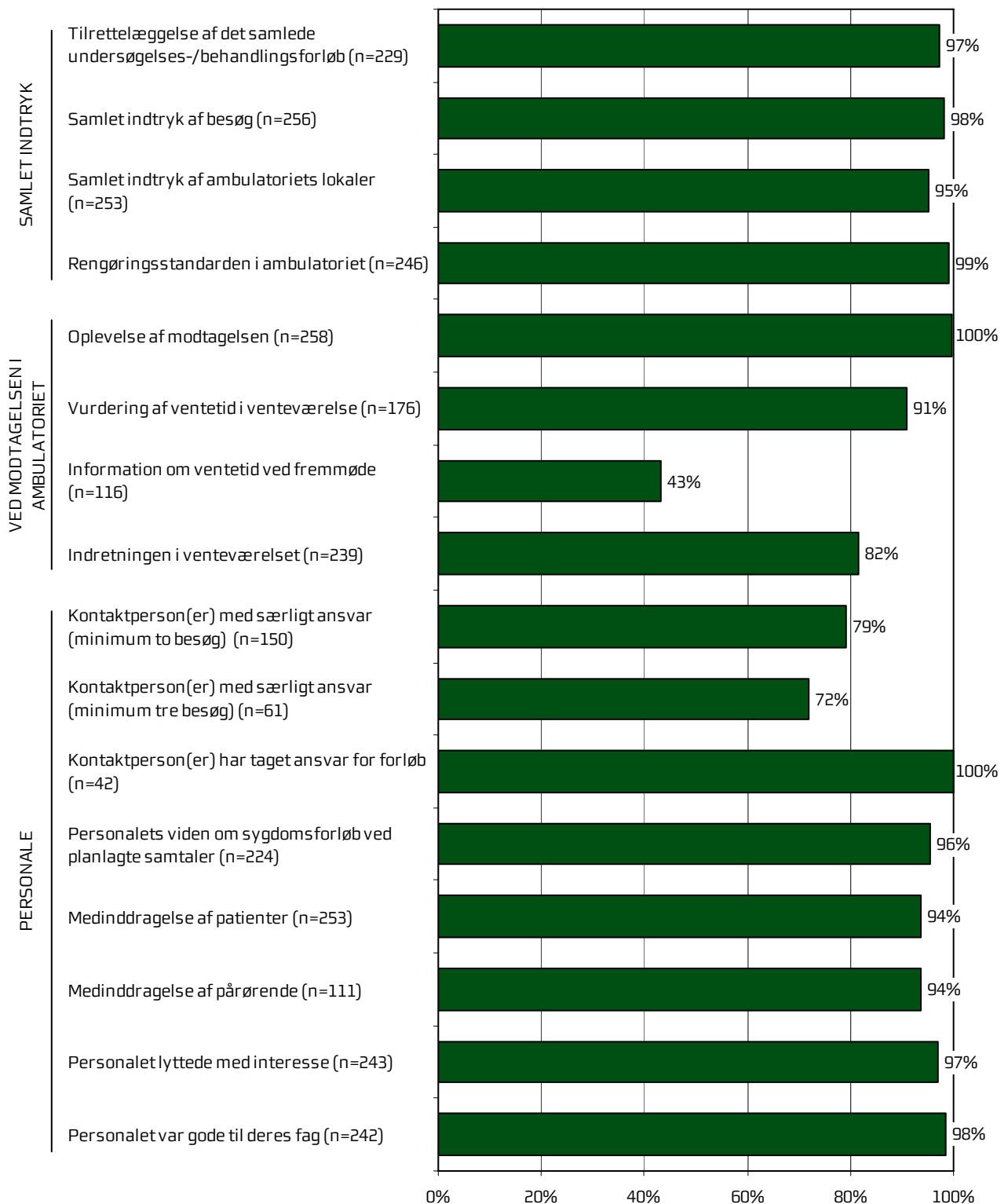
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

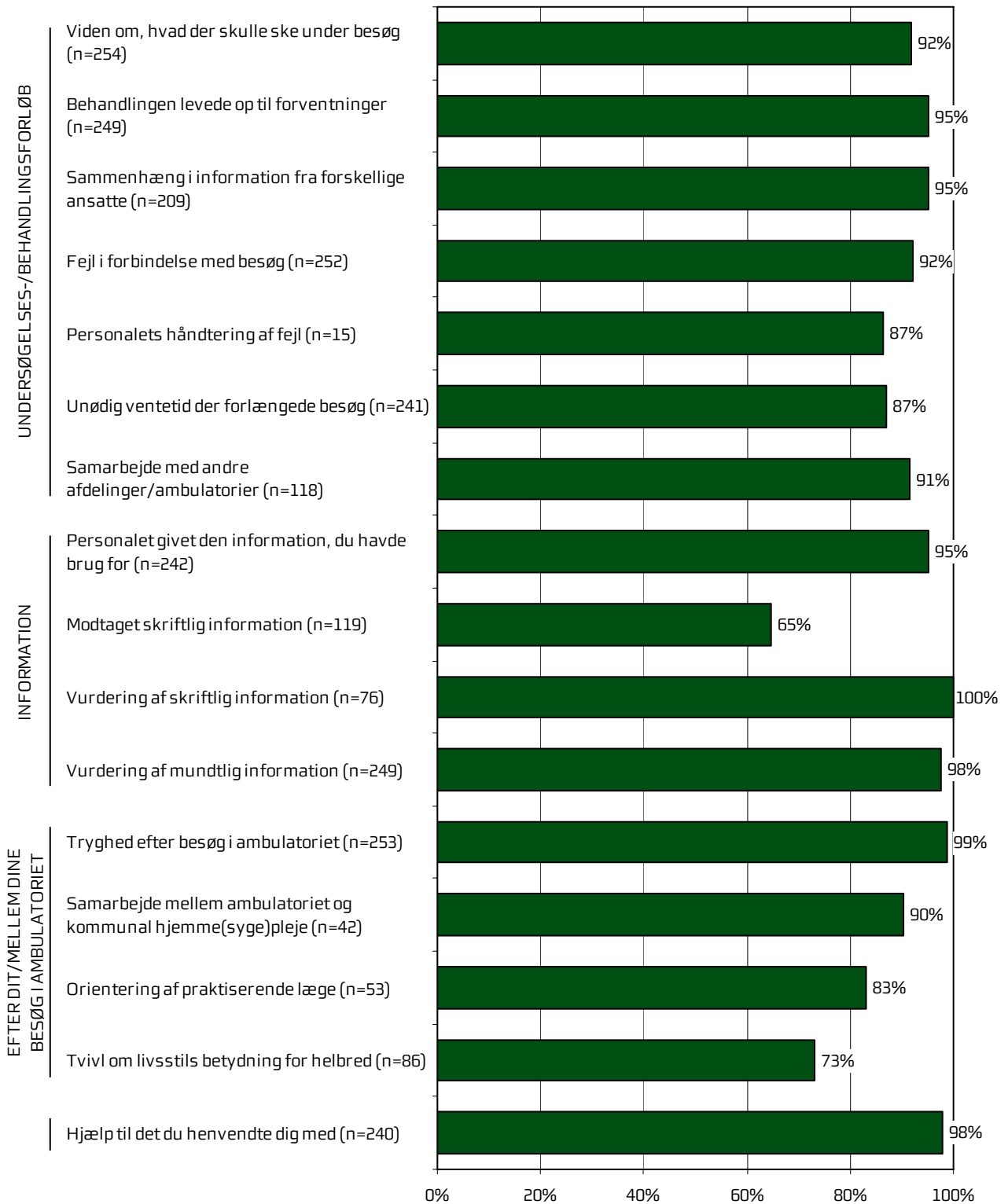
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Øre-, næse-, halsafdeling Ø

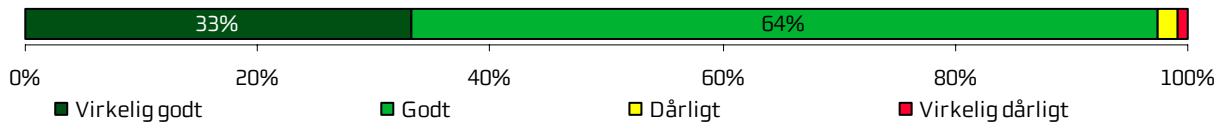
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

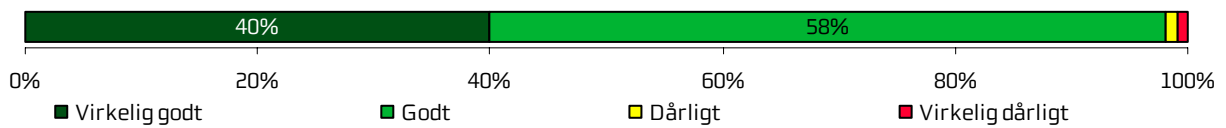
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

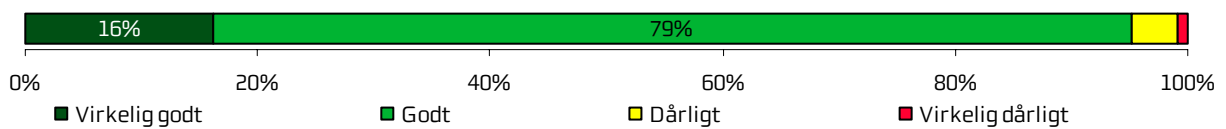
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=229)



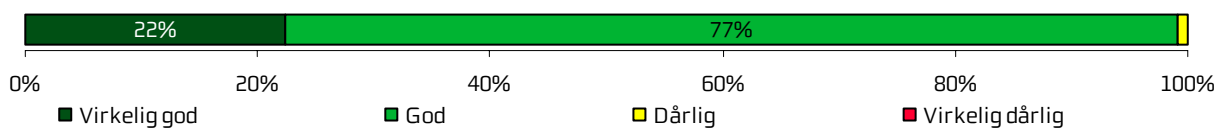
Samlet indtryk af besøg (n=256)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=253)



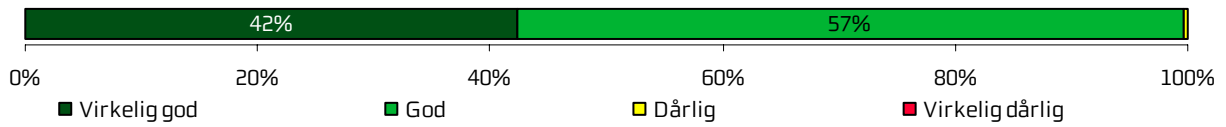
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=246)



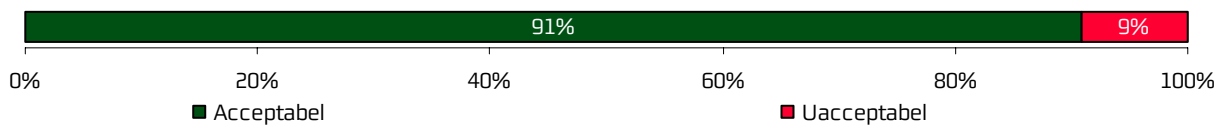
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	98 %	96 %	99 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	97 %	99 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	98 % *	88 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=258)



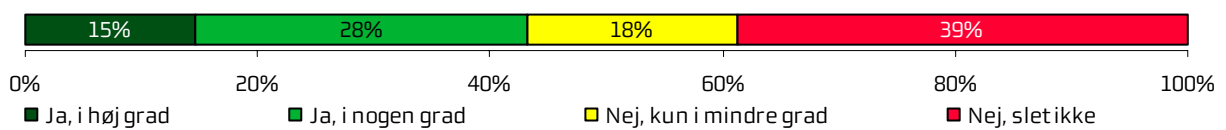
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=176)



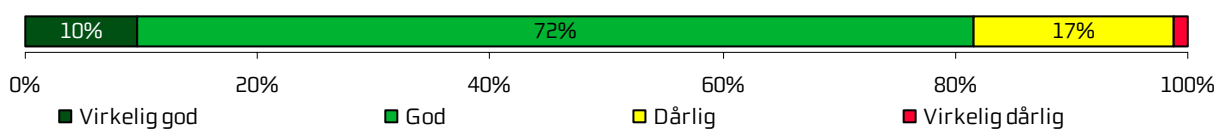
Længde af ventetid i venteværelse (n=246)



Information om ventetid ved fremmøde (n=116)



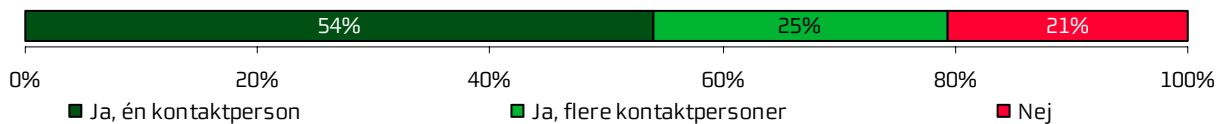
Indretningen i venteværelset (n=239)



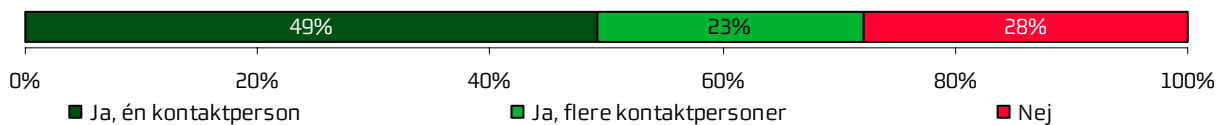
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 % *	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	92 %	-	99 % *	92 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	43 %	49 %	39 %	65 % *	36 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	79 %	78 %	93 % *	76 %	84 % *

Personale

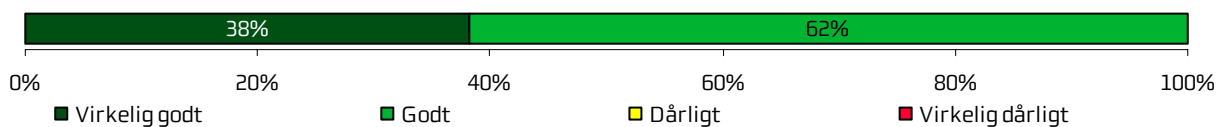
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=150)



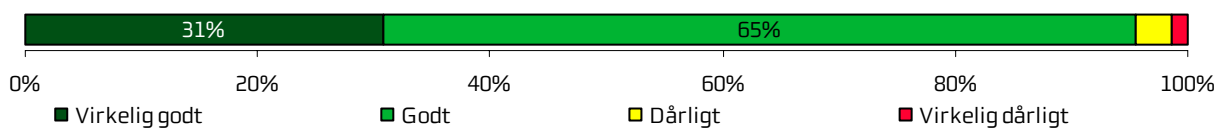
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=61)



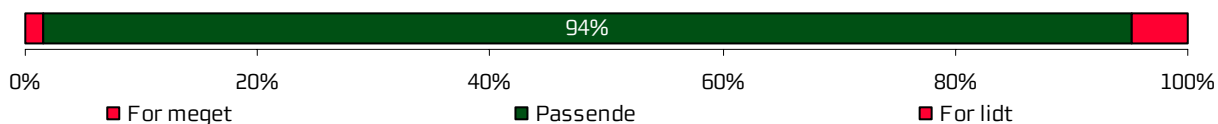
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=42)



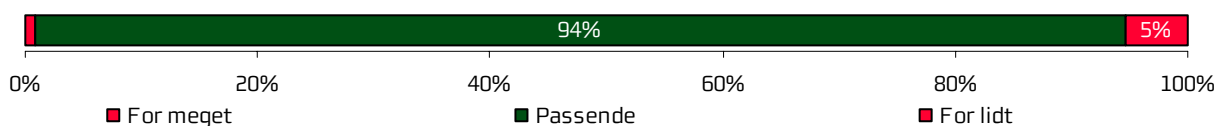
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=224)



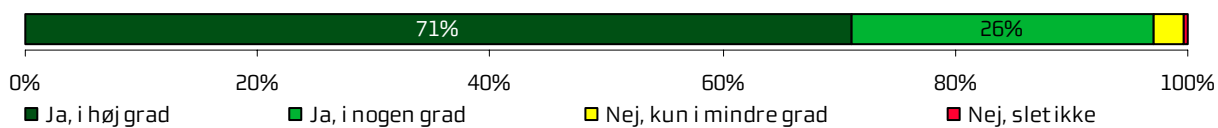
Medinddragelse af patienter (n=253)



Medinddragelse af pårørende (n=111)



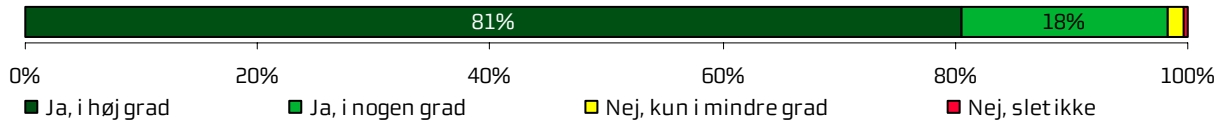
Personalet lyttede med interesse (n=243)



	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)	79 %	82 %	75 %	85 %	64 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	72 %	79 %	-	91 % *	67 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	98 %	96 %	98 %	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	92 %	95 %	90 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	83 % *	96 %	86 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	93 % *	98 %	93 % *	95 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=242)

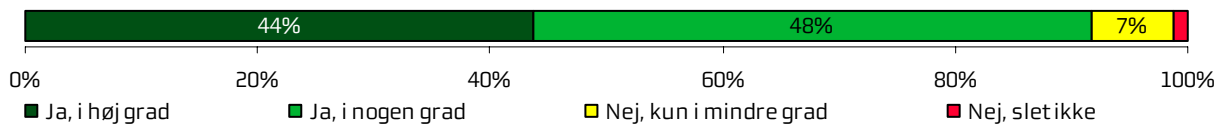


Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	97 %	99 %	96 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=254)



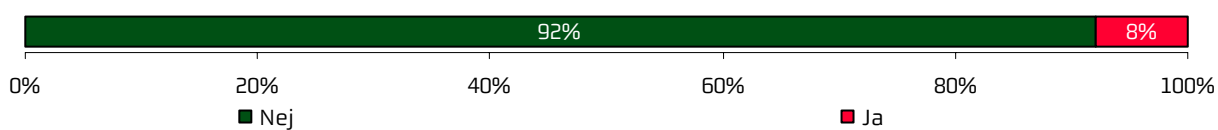
Behandlingen levede op til forventninger (n=249)



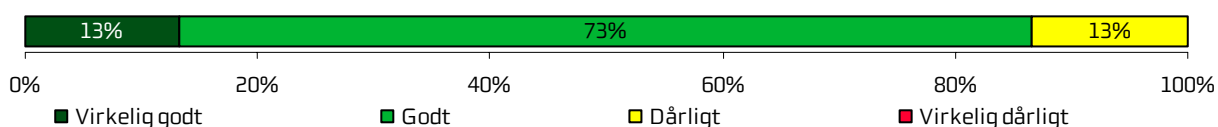
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=209)



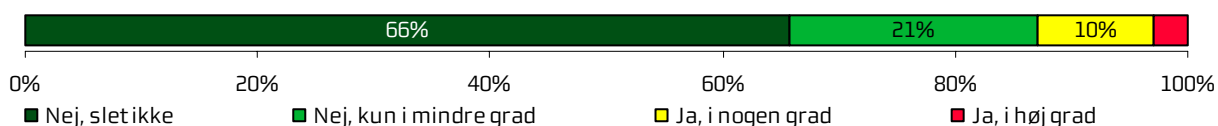
Fejl i forbindelse med besøg (n=252)



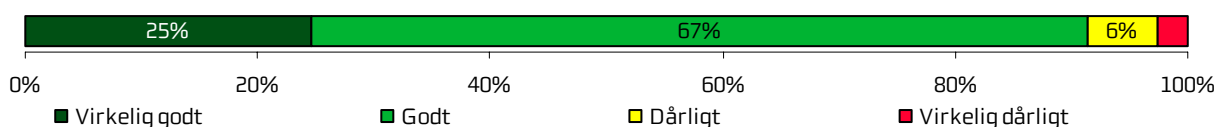
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=241)



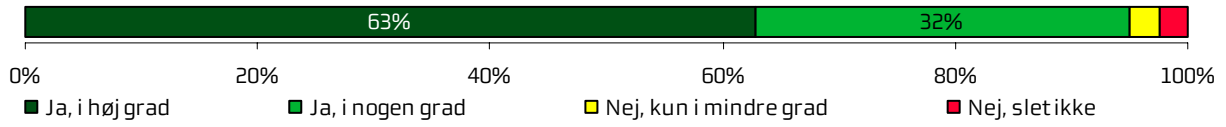
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=118)



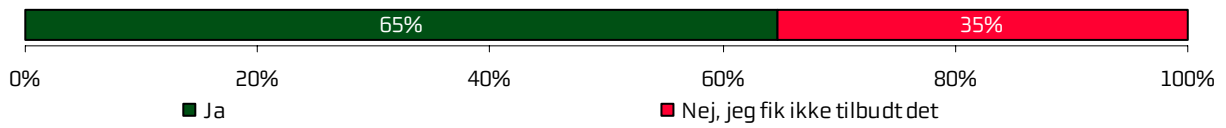
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	85 % *	95 %	85 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	94 %	94 %	95 %	90 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	96 %	96 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	-	97 % *	89 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	87 %	79 %	-	92 %	34 % *	58 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	88 %	88 %	95 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	97 %	93 %	95 %	89 %	92 %

Information

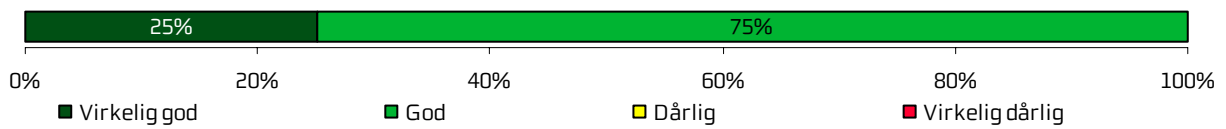
Personalet givet den information, du havde brug for (n=242)



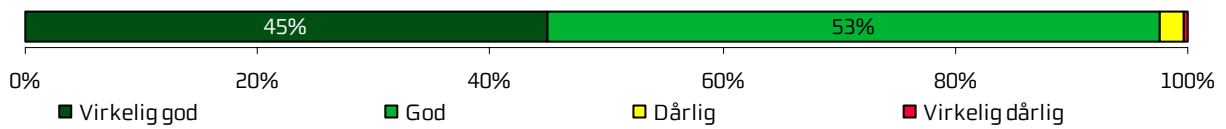
Modtaget skriftlig information (n=119)



Vurdering af skriftlig information (n=76)



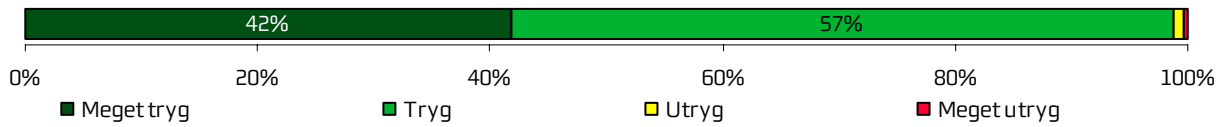
Vurdering af mundtlig information (n=249)



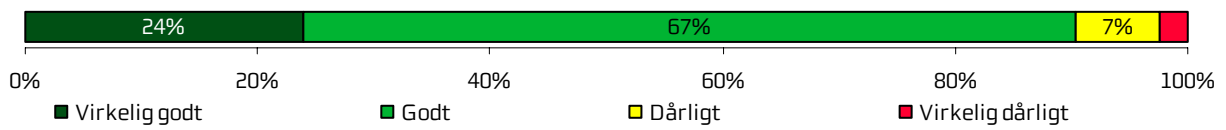
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	97 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	65 %	61 %	-	83 % *	65 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 %	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 %	95 % *	99 %	94 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

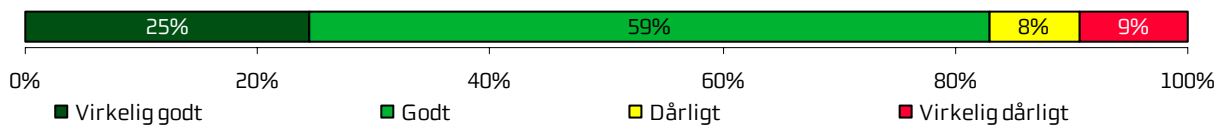
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=253)



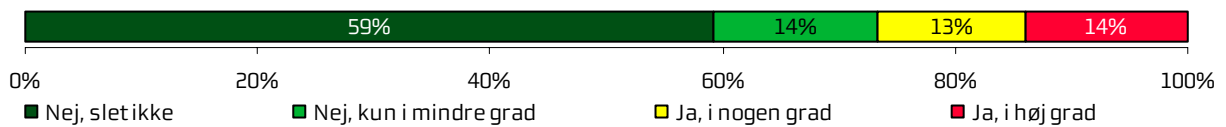
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



Orientering af praktiserende læge (n=53)



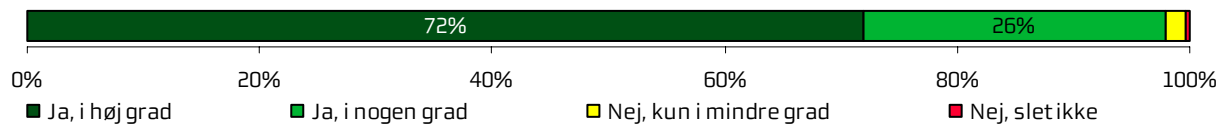
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=86)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	95 % *	95 % *	97 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	100 % *	98 %	97 %	88 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	94 %	89 %	93 %	81 %	89 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	73 %	65 %	78 %	67 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=240)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	99 %	96 % *	97 %	92 % *	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) 67 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	67%	100%
Køn		
Mand	49%	51%
Kvinde	51%	49%
Aldersgruppe		
0-19 år	14%	19%
20-39 år	6%	9%
40-59 år	14%	17%
60-79 år	49%	39%
80- år	18%	17%

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	268		100%	
Køn				
Mand	132		49%	
Kvinde	136		51%	
Aldersgruppe				
0-19 år	37		14%	
20-39 år	16		6%	
40-59 år	37		14%	
60-79 år	130		49%	
80- år	48		18%	
Skema udfyldt af				
Patienten	227		89%	
Pårørende	28		11%	
Modersmål				
Dansk	253		97%	
Ikke dansk	8		3%	
Afsnitsnavn				
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	90		34%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	178		66%	

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	229	26
Køn						
Mand	35	64	0	1	114	14
Kvinde	31	64	3	1	115	12
Aldersgruppe						
0-19 år	24	71	3	3	37	0
20-39 år	50	50	0	0	14	1
40-59 år	37	59	0	3	32	4
60-79 år	33	66	1	0	110	13
80- år	33	61	6	0	36	8
Skema udfyldt af						
Patienten	33	64	2	1	199	22
Pårørende	36	60	0	4	25	3
Modersmål						
Dansk	32	65	2	1	220	26
Ikke dansk	63	37	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	31	66	1	1	83	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	63	2	1	146	20

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	58	1	1	256
Køn					
Mand	39	59	1	1	127
Kvinde	40	57	2	1	129
Aldersgruppe					
0-19 år	38	60	0	3	37
20-39 år	60	40	0	0	15
40-59 år	33	61	3	3	36
60-79 år	40	59	1	0	126
80- år	40	57	2	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	39	59	1	0	223
Pårørende	42	54	0	4	26
Modersmål					
Dansk	39	59	1	1	247
Ikke dansk	63	37	0	0	8
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	40	57	1	1	89
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	59	1	1	167

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	79	4	1	253
Køn					
Mand	17	77	5	1	126
Kvinde	15	81	3	1	127
Aldersgruppe					
0-19 år	32	65	3	0	37
20-39 år	19	81	0	0	16
40-59 år	17	74	6	3	35
60-79 år	10	85	5	1	124
80- år	19	78	2	0	41
Skema udfyldt af					
Patienten	15	80	4	1	220
Pårørende	26	67	7	0	27
Modersmål					
Dansk	15	80	4	1	244
Ikke dansk	62	38	0	0	8
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	16	76	6	2	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	81	3	0	165

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	22	77	1	0	246
Køn					
Mand	24	75	1	0	122
Kvinde	21	78	1	0	124
Aldersgruppe					
0-19 år	31	69	0	0	35
20-39 år	38	62	0	0	16
40-59 år	27	73	0	0	34
60-79 år	19	80	1	0	121
80- år	15	82	3	0	40
Skema udfyldt af					
Patienten	23	76	1	0	215
Pårørende	20	80	0	0	25
Modersmål					
Dansk	21	78	1	0	237
Ikke dansk	62	38	0	0	8
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	28	71	1	0	87
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	80	1	0	159

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	57	0	0	258
Køn					
Mand	45	54	1	0	129
Kvinde	40	60	0	0	129
Aldersgruppe					
0-19 år	30	70	0	0	37
20-39 år	56	44	0	0	16
40-59 år	33	64	3	0	36
60-79 år	48	52	0	0	124
80- år	40	60	0	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	42	58	0	0	222
Pårørende	36	64	0	0	28
Modersmål					
Dansk	42	58	0	0	248
Ikke dansk	63	37	0	0	8
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	44	55	1	0	89
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	0	0	169

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	91	9	176	79
Køn				
Mand	90	10	86	43
Kvinde	92	8	90	36
Aldersgruppe				
0-19 år	80	20	30	5
20-39 år	100	0	13	3
40-59 år	93	7	28	8
60-79 år	96	4	79	47
80- år	81	19	26	16
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	148	72
Pårørende	83	17	23	5
Modersmål				
Dansk	91	9	167	79
Ikke dansk	87	13	8	0
Afsnitsnavn				
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	90	10	72	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	104	64

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	44	44	9	3	246	4
Køn						
Mand	47	44	7	2	122	3
Kvinde	41	44	11	4	124	1
Aldersgruppe						
0-19 år	27	46	15	12	33	0
20-39 år	37	44	13	6	16	0
40-59 år	28	55	14	3	36	0
60-79 år	51	41	6	2	121	2
80- år	52	38	10	0	40	2
Skema udfyldt af						
Patienten	46	43	8	3	214	2
Pårørende	28	52	12	8	25	2
Modersmål						
Dansk	45	43	9	3	237	4
Ikke dansk	12	62	13	13	8	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	26	49	18	7	84	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	41	5	1	162	4

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	28	18	39	116	27
Køn						
Mand	18	30	18	35	57	13
Kvinde	12	27	19	42	59	14
Aldersgruppe						
0-19 år	14	28	10	48	21	4
20-39 år	10	30	40	20	10	0
40-59 år	10	24	14	52	21	4
60-79 år	21	21	21	36	47	15
80- år	6	53	12	29	17	4
Skema udfyldt af						
Patienten	15	28	20	37	95	23
Pårørende	17	28	11	45	18	3
Modersmål						
Dansk	14	28	19	39	110	25
Ikke dansk	33	34	0	33	6	1
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	18	30	14	39	57	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	27	22	39	59	22

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	72	17	1	239	11
Køn						
Mand	11	69	18	2	120	6
Kvinde	8	75	16	1	119	5
Aldersgruppe						
0-19 år	12	79	9	0	33	1
20-39 år	16	77	8	0	13	2
40-59 år	3	75	15	6	33	2
60-79 år	9	69	22	0	119	4
80- år	12	71	15	2	41	2
Skema udfyldt af						
Patienten	9	72	18	1	209	9
Pårørende	17	71	8	4	24	1
Modersmål						
Dansk	9	73	17	1	229	11
Ikke dansk	38	50	13	0	8	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	12	71	14	2	84	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	72	19	1	155	9

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	54	25	21	150
Køn				
Mand	50	36	14	71
Kvinde	58	15	27	79
Aldersgruppe				
0-19 år	65	12	24	17
20-39 år	46	36	18	11
40-59 år	65	20	15	20
60-79 år	56	20	23	78
80- år	33	50	17	24
Skema udfyldt af				
Patienten	53	26	21	133
Pårørende	69	15	16	13
Modersmål				
Dansk	53	26	21	146
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	60	16	25	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	31	18	93

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	49	23	28	61
Køn				
Mand	50	33	17	24
Kvinde	49	16	35	37
Aldersgruppe				
0-19 år	54	18	27	11
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	59	20	20	5
60-79 år	54	15	30	33
80- år	13	62	25	8
Skema udfyldt af				
Patienten	47	25	27	55
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	48	23	28	60
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	46	19	35	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	26	23	35

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	38	62	0	0	42	1
Køn						
Mand	40	60	0	0	20	0
Kvinde	37	63	0	0	22	1
Aldersgruppe						
0-19 år	38	62	0	0	8	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	43	57	0	0	21	1
80- år	17	83	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	60	0	0	38	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	39	61	0	0	41	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	50	50	0	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	69	0	0	26	1

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	65	3	1	224	31
Køn						
Mand	34	61	2	3	108	21
Kvinde	28	68	4	0	116	10
Aldersgruppe						
0-19 år	30	64	3	3	33	4
20-39 år	31	69	0	0	13	2
40-59 år	34	59	6	0	32	3
60-79 år	34	61	4	2	110	14
80- år	20	80	0	0	36	8
Skema udfyldt af						
Patienten	32	64	4	1	193	27
Pårørende	25	71	0	4	24	4
Modersmål						
Dansk	30	65	3	1	216	30
Ikke dansk	50	50	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	36	59	5	0	80	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	68	2	2	144	24

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	2	94	5	253
Køn				
Mand	3	92	5	129
Kvinde	0	95	5	124
Aldersgruppe				
0-19 år	0	95	5	37
20-39 år	0	100	0	15
40-59 år	8	83	8	36
60-79 år	1	96	3	122
80- år	0	93	7	43
Skema udfyldt af				
Patienten	2	93	5	218
Pårørende	0	96	4	27
Modersmål				
Dansk	1	94	5	243
Ikke dansk	25	75	0	8
Afsnitsnavn				
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	2	93	5	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1	94	5	167

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	94	5	111	145
Køn					
Mand	2	92	6	53	75
Kvinde	0	95	5	58	70
Aldersgruppe					
0-19 år	0	97	3	33	4
20-39 år	0	100	0	10	6
40-59 år	11	78	11	9	27
60-79 år	0	95	5	37	88
80- år	0	91	9	22	20
Skema udfyldt af					
Patienten	1	93	6	82	140
Pårørende	0	96	4	24	3
Modersmål					
Dansk	0	94	6	105	142
Ikke dansk	17	83	0	6	2
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	2	94	4	52	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	93	7	59	108

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	71	26	2	0	243	14
Køn						
Mand	67	30	2	1	119	11
Kvinde	75	22	3	0	124	3
Aldersgruppe						
0-19 år	58	39	0	3	36	1
20-39 år	67	33	0	0	15	0
40-59 år	62	35	3	0	34	1
60-79 år	77	19	4	0	118	8
80- år	75	25	0	0	40	4
Skema udfyldt af						
Patienten	71	26	3	0	211	12
Pårørende	68	28	0	4	25	2
Modersmål						
Dansk	71	26	3	0	235	13
Ikke dansk	63	37	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	67	30	3	0	87	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	24	2	1	156	13

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	18	1	0	242	15
Køn						
Mand	78	20	1	1	121	9
Kvinde	83	16	2	0	121	6
Aldersgruppe						
0-19 år	73	24	3	0	37	0
20-39 år	100	0	0	0	15	0
40-59 år	63	34	3	0	35	1
60-79 år	83	15	1	1	116	9
80- år	90	10	0	0	39	5
Skema udfyldt af						
Patienten	81	17	1	0	210	12
Pårørende	73	23	4	0	26	2
Modersmål						
Dansk	81	18	1	0	234	14
Ikke dansk	75	25	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	82	16	2	0	87	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	19	1	1	155	13

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	44	48	7	1	254	2
Køn						
Mand	39	54	5	2	126	2
Kvinde	48	42	9	0	128	0
Aldersgruppe						
0-19 år	38	52	8	3	37	0
20-39 år	33	53	13	0	15	0
40-59 år	28	55	14	3	36	0
60-79 år	54	41	4	1	123	1
80- år	35	58	7	0	43	1
Skema udfyldt af						
Patienten	44	48	7	1	221	1
Pårørende	44	45	7	4	27	1
Modersmål						
Dansk	43	49	7	1	245	2
Ikke dansk	62	38	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	40	51	8	1	89	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	47	7	1	165	2

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	66	29	4	1	249	5
Køn						
Mand	65	31	2	2	126	2
Kvinde	67	27	5	1	123	3
Aldersgruppe						
0-19 år	54	37	6	3	35	1
20-39 år	67	33	0	0	15	0
40-59 år	53	41	6	0	34	1
60-79 år	74	21	4	1	123	2
80- år	64	33	0	2	42	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	4	1	216	4
Pårørende	73	23	0	4	26	1
Modersmål						
Dansk	65	30	4	1	240	5
Ikke dansk	88	12	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	58	37	5	0	86	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	25	3	2	163	3

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	60	35	3	1	209	39
Køn						
Mand	59	36	4	1	105	21
Kvinde	61	35	3	2	104	18
Aldersgruppe						
0-19 år	49	43	5	3	37	0
20-39 år	64	36	0	0	11	4
40-59 år	42	55	3	0	31	4
60-79 år	73	23	3	1	96	23
80- år	50	44	3	3	34	8
Skema udfyldt af						
Patienten	62	34	3	2	179	35
Pårørende	48	44	8	0	25	2
Modersmål						
Dansk	60	35	3	1	202	37
Ikke dansk	57	43	0	0	7	1
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	54	42	3	1	74	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	32	4	1	135	25

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	92	8	252
Køn			
Mand	91	9	125
Kvinde	93	7	127
Aldersgruppe			
0-19 år	95	5	37
20-39 år	87	13	16
40-59 år	79	21	34
60-79 år	95	5	123
80- år	93	7	42
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	217
Pårørende	93	7	28
Modersmål			
Dansk	92	8	244
Ikke dansk	100	0	8
Afsnitsnavn			
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	86	14	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	166

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	13	73	13	0	15	2
Køn						
Mand	14	71	14	0	7	2
Kvinde	13	75	13	0	8	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	17	50	33	0	6	1
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	7	78	14	0	14	1
Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål						
Dansk	13	73	13	0	15	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	11	67	22	0	9	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	1

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	66	21	10	3	241	8
Køn						
Mand	64	27	7	2	120	5
Kvinde	68	16	13	3	121	3
Aldersgruppe						
0-19 år	58	22	17	3	36	0
20-39 år	63	19	12	6	16	0
40-59 år	64	19	10	7	31	3
60-79 år	70	22	8	1	116	3
80- år	64	21	10	5	42	2
Skema udfyldt af						
Patienten	65	22	11	3	208	7
Pårørende	77	15	8	0	26	1
Modersmål						
Dansk	65	22	10	3	233	7
Ikke dansk	85	15	0	0	7	1
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	52	26	18	5	85	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	19	6	2	156	5

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	25	67	6	3	118	93
Køn						
Mand	28	67	3	2	60	43
Kvinde	21	67	9	4	58	50
Aldersgruppe						
0-19 år	13	82	0	4	22	8
20-39 år	57	28	14	0	7	5
40-59 år	31	50	6	13	16	14
60-79 år	23	71	5	0	56	51
80- år	23	65	12	0	17	15
Skema udfyldt af						
Patienten	28	63	7	2	100	83
Pårørende	6	88	0	6	16	7
Modersmål						
Dansk	22	69	6	3	113	92
Ikke dansk	80	20	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	24	64	9	4	55	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	70	3	2	63	71

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	63	32	3	2	242
Køn					
Mand	62	33	2	3	122
Kvinde	63	32	3	2	120
Aldersgruppe					
0-19 år	56	36	6	3	36
20-39 år	60	40	0	0	15
40-59 år	49	46	6	0	35
60-79 år	72	24	1	3	117
80- år	56	38	3	3	39
Skema udfyldt af					
Patienten	64	31	3	2	210
Pårørende	54	38	0	8	26
Modersmål					
Dansk	62	32	3	3	234
Ikke dansk	72	28	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	62	33	5	0	84
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	32	1	4	158

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	65	35	119	127
Køn				
Mand	64	36	59	64
Kvinde	65	35	60	63
Aldersgruppe				
0-19 år	72	28	25	11
20-39 år	80	20	10	6
40-59 år	70	30	20	16
60-79 år	55	45	45	73
80- år	63	37	19	21
Skema udfyldt af				
Patienten	63	37	99	114
Pårørende	81	19	16	11
Modersmål				
Dansk	63	37	112	125
Ikke dansk	100	0	6	2
Afsnitsnavn				
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	67	33	52	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	37	67	93

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	25	75	0	0	76	1
Køn						
Mand	27	73	0	0	37	1
Kvinde	23	77	0	0	39	0
Aldersgruppe						
0-19 år	33	67	0	0	18	0
20-39 år	38	62	0	0	8	0
40-59 år	29	71	0	0	14	0
60-79 år	16	84	0	0	25	0
80- år	18	82	0	0	11	1
Skema udfyldt af						
Patienten	21	79	0	0	62	0
Pårørende	42	58	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	22	78	0	0	70	1
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	34	66	0	0	35	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	41	1

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	45	53	2	0	249
Køn					
Mand	45	54	0	1	124
Kvinde	45	51	4	0	125
Aldersgruppe					
0-19 år	40	57	3	0	35
20-39 år	40	60	0	0	15
40-59 år	35	59	6	0	34
60-79 år	46	52	1	1	123
80- år	55	43	2	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	43	54	2	0	219
Pårørende	54	46	0	0	24
Modersmål					
Dansk	45	53	2	0	240
Ikke dansk	62	38	0	0	8
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	39	58	2	0	89
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	49	2	1	160

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	42	57	1	0	253
Køn					
Mand	44	55	0	1	127
Kvinde	40	59	2	0	126
Aldersgruppe					
0-19 år	35	62	0	3	37
20-39 år	53	47	0	0	15
40-59 år	37	60	3	0	35
60-79 år	48	52	1	0	122
80- år	32	68	0	0	44
Skema udfyldt af					
Patienten	43	56	1	0	218
Pårørende	39	57	0	4	28
Modersmål					
Dansk	41	57	1	0	244
Ikke dansk	63	37	0	0	8
Afsnitsnavn					
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	38	61	1	0	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	55	1	1	165

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	24	67	7	2	42	14	185
Køn							
Mand	13	74	9	4	23	7	92
Kvinde	37	58	5	0	19	7	93
Aldersgruppe							
0-19 år	19	69	6	6	16	1	19
20-39 år	40	40	20	0	5	0	11
40-59 år	-	-	-	-	1	0	33
60-79 år	27	64	9	0	11	7	98
80- år	22	78	0	0	9	6	24
Skema udfyldt af							
Patienten	24	69	6	0	33	10	166
Pårørende	28	57	0	14	7	4	15
Modersmål							
Dansk	22	67	8	3	37	14	181
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	3
Afsnitsnavn							
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	27	59	14	0	22	0	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	75	0	5	20	14	127

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	25	59	8	9	53	190
Køn						
Mand	24	52	14	10	29	95
Kvinde	25	67	0	8	24	95
Aldersgruppe						
0-19 år	33	40	0	27	15	22
20-39 år	29	71	0	0	7	7
40-59 år	20	40	40	0	5	29
60-79 år	12	81	6	0	16	102
80- år	30	50	10	10	10	30
Skema udfyldt af						
Patienten	19	64	10	7	42	168
Pårørende	40	40	0	20	10	17
Modersmål						
Dansk	19	63	8	10	48	186
Ikke dansk	80	20	0	0	5	3
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	23	62	12	4	26	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	56	4	15	27	132

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	59	14	13	14	86	161
Køn						
Mand	53	20	11	15	45	78
Kvinde	66	7	15	12	41	83
Aldersgruppe						
0-19 år	40	14	20	26	15	22
20-39 år	72	14	0	14	7	8
40-59 år	75	6	12	6	16	19
60-79 år	51	20	16	13	31	88
80- år	71	12	6	12	17	24
Skema udfyldt af						
Patienten	57	16	15	12	74	139
Pårørende	80	0	0	20	10	18
Modersmål						
Dansk	61	13	12	14	80	158
Ikke dansk	33	34	17	16	6	2
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	54	19	14	14	37	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	10	12	14	49	115

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	72	26	2	0	240	14
Køn						
Mand	71	27	1	1	119	8
Kvinde	73	25	2	0	121	6
Aldersgruppe						
0-19 år	63	34	0	3	35	1
20-39 år	53	47	0	0	15	1
40-59 år	65	31	3	0	32	4
60-79 år	79	21	1	0	117	6
80- år	73	22	5	0	41	2
Skema udfyldt af						
Patienten	73	25	2	0	208	13
Pårørende	65	31	0	4	26	1
Modersmål						
Dansk	72	26	2	0	232	13
Ikke dansk	75	25	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	65	33	1	0	81	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	22	2	1	159	8

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].


Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Øre-, næse-, halsafdeling Ø**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Modtagelsen
2	Hurtig og effektiv.	Virkelig god
3	Jeg vil gerne skrive, at denne afdeling er så god. Jeg har fået den bedste behandling, der kan fås, og at jeg [i mange år] har haft den samme læge hver gang. Tak for det.	Virkelig god
7	De tog super godt i mod mig. Venlige og imødekommende.	Virkelig god
10	Der er altid et venligt smil, det gør altid godt.	God
13	Blev altid godt modtaget med et stort smil. Kunne altid få den tid, som passede ind i min arbejdstid.	Virkelig god
22	De var meget imødekommende :-)	Virkelig god
27	Meget tilfreds.	Virkelig god
31	Slet ingen ventetid, kom ind med det samme jeg have meldt min ankomst.	Virkelig god
33	Oplevede én af gangene, efter en times ventetid, at jeg henvendte mig til receptionen for at få oplyst ventetidens længde (min. to timer). Fik en ny tid, da jeg også har et arbejde at passe. Fik samtidig at vide, at det var akut, hvilket dog ikke var at se på læge NN. Læge NN gik stille og roligt på gangen, uden at nævne noget om ventetid. En information om ventetid på et tidligt tidspunkt ville have været på sin plads.	Dårlig
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
2	Man føler altid, at personalet er til for patienterne.	Virkelig god
6	Jeg har kun været til høreprøve og fik ok behandling.	Virkelig god
7	Jeg følte, at der blev taget hånd om mig. Der var meget fin vejledning om, hvor jeg skulle gå hen, og hvornår jeg ville blive hentet af næste led i rækken af behandlere.	Virkelig god
8	Ok! Har været der før.	God
9	Nej, jeg har kun været der to til tre gange. Men foretrækker én afdeling, selvom jeg sidst måtte sørge for egen træning.	Intet svar
12	Jeg er godt tilfreds.	Virkelig god
15	Modtagelsen var god, både ved indkaldelse, men også en gang, hvor jeg søgte dem akut.	Virkelig god
16	Der var kommet en akut patient lige før min tid.	God
19	Var meget behjælpelige med bl.a. at komme ind i elevator. Meget venlige og flinke medarbejdere.	Virkelig god
30	Høflig, venlig og godt humør. Jeg kom til på et afbud. Jeg bor tæt på hospitalet og kunne møde straks! Det var dejligt. TAK.	Virkelig god
31	Jeg kom i god tid. Fik straks tilbudt kaffe og frugt og kom ind til tiden.	Intet svar
32	Modtagelsen OK.	God
39	Fin modtagelse. Sødt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
41	Jeg er altid blevet modtaget af smilende og venligt personale. Jeg synes, servicen er i top.	Virkelig god

 43 Jeg er blevet godt modtaget og har fået en fin behandling.

Intet svar

 46 Har bare været inde og aflevere mit høreapparat.

God




Øre-, næse-, halsafdeling Ø**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Fejlhåndtering
4	Jeg ringede til jer, og der vidste man ikke, hvem jeg var, trods to besøg i samme måned. Man var endda så fræk at spørge, om jeg var sikker på, jeg havde været hos dem? "Ja", sagde jeg. Det er jo ikke psykolog, jeg var hos.	Dårligt
7	At der ikke var nok til, at de kunne operere mit øre, og derfor måtte tag hjem, men fik dog taget stingene ud, fra sidste gang.	Godt
8	Nervestimulato-maskine var ikke monteret korrekt under operationen.	Godt
12	At en hovednerve blev beskadiget.	Intet svar
15	Jeg skulle møde [på ét tidspunkt], lægen skulle først møde [en time senere].	Virkelig godt
18	Kommunikationsfejl ved vagtskifte gjorde, at jeg var indlagt en ekstra nat.	Godt
19	Jeg havde været til undersøgelse på et sygehus og forventede derfor behandling på et andet sygehus, hvor jeg var igennem samme undersøgelse, som på det første sygehus! Jeg venter derfor fortsat på indkaldelse til behandling.	Intet svar
21	Fik tid til operation og fik forundersøgelse, så jeg var klar til operationen. Men fik brev nogle dage senere fra et andet sygehus, at jeg skal til kontrol der, da det første sygehus ikke laver den operation mere. Så længere ventetid igen. Over en måneds ventetid og længere ventetid til operation (mega belastende). Kan ikke se en ende på det.	Intet svar
29	Kontrollerede hørelsen på [det forkerte] øre i begyndelsen.	Dårligt
33	Ved sidste tjek havde jeg døjet noget med ørerne forinden. Spurgte læge NN, om han ville kigge mig i ørerne med sit kyndige blik. Svaret var: Jeg kigger kun i næser om mandagen. Oplevelsen af læge NN: Skrankepaveagtig, "mig og mit kongerige"-agtig, har bestemt ikke patienten i centrum. Samtidigt også utrolig kompetent, og han ved, hvad han snakker om. Fik inden operationen fortalt om alle risici ved operationen, og det kom jo som skidt fra en spædekalv.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
10	Jeg talte kun med én person.	Intet svar
26	Jeg fik lavet aftryk til "[instrument]", som blev en lillebitte smule for stor, men stor nok til, at jeg ikke kan bruge mit høreapparat mere end et par dage uden at få sår i øret.	Intet svar
28	Mulig softwarefejl. To timer i stedet for tyve minutter.	Godt
33	Dårlig undersøgelse af læge NN. (Meget overflødig). Spild af tid.	Intet svar
37	Senere fejl på høreapparat blev udbedret på Oticon.	Intet svar
40	Øreprop.	Godt
42	Blev ikke informeret om, at [instrument] som standard er uden udluftningsventil og måtte derfor køre ind en gang mere.	Godt
45	Specielt tilfælde: Medarbejderen var uheldig at ødelægge mit [hjælpemiddel], så dette skulle sendes til reparation. Uheldigvis bortkom det ved Post Danmark. Der gik så syv uger, inden jeg fik et nyt, hvilket, jeg synes, er for lang tid, da det var sygehuset, der skulle erstatte det. Der burde medarbejderen have gjort noget mere.	Godt
47	Fra høreprøven ved første besøg, kom vi ind i et lokale med en læge, troede vi, men vi fandt aldrig ud af, hvad vi skulle der, for vi blev bare sendt videre ned, hvor de tager aftryk til høreapparatet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

- ✎ 49 Computeren virkede ikke. Apparater, som skulle måle hørelsen, kunne de ikke få til at virke. Måtte gå, uden at få noget ud af det. Fik en ny tid. Godt
- ✎ 50 På min søns henvisning til Viborg Sygehus var det meningen, at han skulle have en udvidet høretest. Det stod på sedlen/indkaldelsen. Vi havde været på et andet hospital en del gange, men her kunne han ikke komme i fuld narkose, så vi skulle et andet sted hen. Det var åbenbart ikke i Viborg. Altså var det forkert. Jeg havde brugt halvanden time på at udfylde en masse papirer, som læge NN slet ikke læste. "Han hører fint, forstår du mig?", spørger han. Jeg prøver at forklare, at jeg havde forventet en udvidet høretest. Det stod på sedlen, og jeg har en [lille dreng], som INGEN forstår, hvad han siger. Han ville ikke henvise til andet sygehus, hvor jeg skulle have været til med udvidet høreprøve. Gik grædefærdig derfra. Virkelig godt

Øre-, næse-, halsafdeling Ø**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Samlet indtryk
2	Meget professionelt forløb. Meget kompetente medarbejdere.	Virkelig godt
4	Min opfattelse er, at man ikke ved, hvad den anden hånd laver.	Virkelig dårligt
5	Det virkede ikke som om, lægen havde særlig godt overblik over min journal. Da mit ene øre var "raskt", manglede det andet, og det glemte han. Det måtte jeg minde ham om. Det virkede ikke så professionelt.	Godt
8	Blev sendt hjem ti minutter før operation. Fik så ny tid.	Godt
9	Jeg har været til undersøgelse to gange, og der var et godt samarbejde mellem ambulatoriet og afdelingen. Jeg har problemer i hjertet. Jeg oplever, at jeg er i gode hænder her i ambulatoriet.	Virkelig godt
11	Synes, at det var lidt kaotisk. Blev glemt ved stuegang.	Godt
13	Hvis der var ventetid, fik jeg det at vide eller kunne spørge.	Virkelig godt
17	Alle har været søde og venlige.	Virkelig godt
21	At man har gået til nogle undersøgelser, men skal starte på ny, da det hele skal foregå på det ene syge hus i stedet for det andet sygehus.	Godt
25	Jeg fik noget forskelligt at vide af de forskellige læger om, hvad jeg måtte efter operationen, fx at cykle og at tage i biografen.	Godt
30	Sygdom blandt lægerne. De kunne ikke dele de patienter, der var til stede, så ventetiden blev urimelig lang for visse patienter.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Det er utrolig kompetente og menneskelige personer, jeg har mødt på Viborg Hørelinik. Alle er der plads til [], og jeg [] får en kyndig hjælp og vejledning.	Virkelig godt
4	Det kan være vanskeligt at vurdere, om kontrolbesøget (indstilling af ens høreapparater) har den ønskede effekt. Man kan synes, at lige netop disse høreapparater fungerer dårligere end de tidligere: Utrolig høj baggrundsstøj, der tilsyneladende ikke dæmpes! Ligeledes høj lyd uden bedre hørelse.	Godt
7	Jeg mødte udelukkende venlige og kompetente fagpersoner. Forløbet var vel tilrettelagt og blev gennemført i god og interessebetonet kontakt med mig.	Virkelig godt
8	Der er blevet taget hånd om problemerne omgående.	Godt
21	Nej, altid ok.	Virkelig godt
23	Synes jeg fik en god behandling. Ændrede min tid, så det kunne hænge sammen med mit arbejde. Og fik det lavet efter ambulatoriets forslag, så jeg kunne komme igen [i en ferieperiode]. Betyder rigtig meget for mig :-)	Virkelig godt
24	Det har været godt, både da jeg skulle have høreapparater og behandlingen vedrørende dem, og da de skulle fornyes.	Godt
29	Gulvet i venteværelset meget larmende, rummet bliver også brugt som gennemgang for andet personale. Det er meget ubehageligt for patienter med høreapparater.	Virkelig godt
32	Ventetiden er uacceptabel lang, inden man bliver kaldt ind til behandling.	Godt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  38 | Det er rart med en læge med humor :D | Virkelig godt |
|  45 | Specielt tilfælde. | Godt |
|  47 | Hende, der tog høreprøven, var utrolig sød og tålmodig. | Godt |

Øre-, næse-, halsafdeling Ø**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Samlet indtryk
5	Ville gerne have haft mere information om, hvordan jeg skulle forholde mig efter operationen. Blandt andet, hvornår der må komme vand i ørene osv.	Godt
13	Jeg kunne altid spørge, hvis der var noget, jeg var i tvivl om, og jeg fik så en uddybende forklaring.	Virkelig godt
32	Ved et besøg fik jeg at vide, at hvis det blev galt igen, skulle jeg kontakte afdelingen. Cirka 14 dage efter henvendte jeg mig så igen, da det var galt igen. Der blev jeg oplyst om, at afdelingen var lukket ned, og at jeg skulle henvende mig til et andet hospital. Jeg vil mene, at afdelingen, da jeg var der 14 dage før, må have vidst, at den blev lukket ned (dårlig information!).	Godt
33	En sygeplejerske blev irettesat, mens hun oplyste om forløbet til operationen. Fik at vide: Det var ok at hun talte, men det skulle være det her (pegede på journalen), det skulle handle om. []. Der kan grunden måske findes til, at det var skiftende sygeplejersker hver gang.	Dårligt
34	Ved første undersøgelse manglede jeg en læge, der var til at forstå. Anden gang var lægen til at forstå (virkelig godt).	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
7	Jeg fik en meget kyndig vejledning om min hørenedsættelses sværhedsgrad og en god begrundelse for valget af høreapparat. Endvidere fik jeg god vejledning i den udvikling, som min hørenedsættelse havde undergået. Der blev også givet kyndig vejledning i eventuelle hjælpemidlers anvendelse i forhold til min daglige adfærd, herunder telefonsamtaler, radio/fjernsyn og selskabssamvær. Høreapparaterne blev grundigt gennemgået, så jeg er fuldt informeret om indstillingerne til forskellige situationer i min dagligdag.	Virkelig godt
13	Jeg kunne ikke forstå min læge.	Godt
30	Jeg fik en FIN information om de nye høreapparater.	Virkelig godt
50	[Vedrørende den skriftlige information]: Forkert. Skulle have henvist til andet sygehus.	Virkelig dårligt

Øre-, næse-, halsafdeling Ø

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Samlet indtryk
10	Jeg har altid haft mulighed for at ringe og orientere mig med dem i ambulatoriet.	Godt
23	Jeg har været godt tilfreds med Ø 11 og personalet. Da afdelingen i Viborg flytter til Holstebro Sygehus i perioden august til oktober, mener jeg, det kan påvirke de givne svar. Man læser i avisen, at afdeling Ø flyttes til Holstebro Sygehus. Som patient ved du ikke, hvad der så bliver af personale tilbage til en evt. mindre afdeling? Ophører ambulatoriet også? Spurgte man personalet om, hvad der skulle ske, svarede de: "Vi er ikke informeret om noget". Det burde fra øverste ledelse være en pligt at oplyse OS patienter om, hvad der skulle/ville fortsætte af behandlinger på afdeling Ø efter oktober. Håber, at ambulatoriet fortsat må eksistere.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
10	Jeg synes forholdene og ventetiden er gode. Men det er det tredje hold høreapparater, jeg har, og de første to var jeg glade for, men dem jeg har nu, er jeg meget utilfreds med. Jeg hører bedst [med en særlig ordning].	Intet svar
19	Rigtig fint med kontrolopringning efter besøget. Regulering af toner/styrken i mit høreapparat. Fungerer nu fint.	Virkelig godt
25	Jeg har kun oplevet god og professionel samt hurtig behandling. Jeg er meget tilfreds med forløbet, men har kun været een gang på afdelingen for at aflevere min ansøgning.	Intet svar
27	Alle dem, jeg var i berøring med, var meget venlige.	Virkelig godt
31	<input type="checkbox"/> Jeg har fået høreapparat. Jeg er godt tilfreds med hele forløbet. Det følte professionelt.	Intet svar

Øre-, næse-, halsafdeling Ø

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

ID	Kommentarer - Øre-næse-hals ambulatorium Ø15	Samlet indtryk
1	Jeg synes, de alle sammen er hjælpsomme og venlige.	Virkelig godt
2	Synes at hele mit forløb er kørt fantastisk. Dette er ligeledes gældende for selve operationen. Stor ros herfra.	Virkelig godt
6	Især på Afdeling Ø oplevede jeg et meget rutineret personale, som med stor empati forstod, hvordan jeg havde det til et hvert tidspunkt. Afdelingen er desværre lukket kort efter min indlæggelse. En stor skam!	Virkelig godt
7	Jeg kom til at henvende mig ved den forkerte velkomst, og så blev kvinden lidt sur over det. Tror det var fordi der selvfølgelig er så mange skilte som viser hvor man skal gå hen, men det forstod jeg dog ikke. Men da jeg kom til den rigtige velkomst, blev jeg taget super godt imod.	Virkelig godt
9	Jeg er meget sikker på, at ambulatoriet på Viborg Sygehus er 100% bedre end de andre næse-ambulatorier. F.eks. har jeg været MANGE GANGE i et andet ambulatorium [] som pårørende til andre patienter op oplevede dér så dårlige samtaler fra medarbejderne. Men her i Viborg Næseafdeling er alt perfekt, synes jeg.	Virkelig godt
10	De har altid behandlet mig godt, og jeg var glad for at komme der.	Godt
14	Jeg føler, det er forkert at lukke ambulatoriet, så jeg skal til at køre adskilligt længere. Jeg er kommet jævnligt de sidste mange år.	Virkelig godt
16	Rigtig dejligt med separat venteværelse til børn. Rigtig mange ting til børnene at lege med. Mit barn går direkte derned.	Virkelig godt
20	Jeg mangler ny tid til kontrol.	Godt
24	Ventetiden var generelt for lang.	Virkelig godt
25	Jeg følte mig utryk, fordi en [] studerende skulle gøre mig klar til operationen, blandt andet at barbære mit hår omkring øret af. Min far gjorde opmærksom på, at jeg var meget ked af at skulle have håret af, hvorefter den studerende hentede en sygeplejerske. Jeg var [en ung patient].	Godt
26	Alt var godt for mit vedkommende.	Virkelig godt
27	[Særligt godt:] venlighed og imødekommenhed.	Virkelig godt
28	Jeg har fået en rigtig god behandling. Sød og venlig og grundig behandling, Ø5 Viborg.	Virkelig godt
33	Imødekommenhed, fleksibilitet og en holdning til patienten, der går på "hvad kan jeg hjælpe dig med?" Kort sagt: patienten i centrum. Patienten skal ikke være en stor undskyldning for, at han er syg og forstyrrer med ligegyldigheder under sin audiens med overlægen. Faglig dygtighed gør det ikke alene!	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Det var perfekt, det jeg lagde mærke til. Rent og pænt.	Virkelig godt
3	Fik tilbud om behandling (hurtigt) på grund af et afbud.	Virkelig godt
4	Jeg har fået tilladelse til at komme i ambulatoriet efter behov. Det er meget tilfredsstillende!	Godt
5	Har kun mødt flinke og forstående mennesker. Selv om jeg en gang har tabt mit høreapparat på gaden, og kom til at træde på det.	Godt
7	Fortsætte med at udvise ærlig interesse for patienten og give kyndig behandling og rådgiv-	Virkelig godt

	ning, samt informere om, hvordan livskvaliteten kan fastholdes så tæt på "et almindeligt liv" som muligt.	
✎ 8	Blev stort set kun betjent af én person. Jeg er godt tilfreds.	Godt
✎ 10	Det har jeg sagt til dem på andet sygehus, og de har justeret flere gange. Men de synes, jeg skulle til Viborg igen. Der siger de, det er i orden, men jeg ville starte forfra med en ny høreprøve, det vil de ikke. Jeg overvejer selv at købe nye, næste gang bliver det ikke Viborg.	Intet svar
✎ 11	En virkelig god modtagelse over det hele.	Intet svar
✎ 14	[I efteråret] har jeg fået taget aftryk af øret til en ny øreprop til mit høreapparat. Det forløb meget perfekt og behageligt.	Virkelig godt
✎ 16	Jeg ventede på gangen, og der gik nogle håndværkede og rodede med en masse ledninger.	Godt
✎ 17	Spild af tid for både patient og sygehus!	Dårligt
✎ 18	Venligst huske at informere om længeværende ventetid.	Godt
✎ 20	Venteværelser på gangen kan virke en smule "forstyrrende". Dette kunne forbedres. Personalet var rigtig flinke/rare og lyttede/interesserede sig generelt for en.	Virkelig godt
✎ 22	Hvis der var snavset, havde jeg nok lagt mærke til det. Så [rengøringen] var nok god.	Virkelig godt
✎ 23	Flinke og imødekommende personale, som fortæller én, hvad der skal ske. Helt igennem en god oplevelse.	Virkelig godt
✎ 29	Man får en utrolig god behandling. Personalet yder en stor indsats trods de dårlige fysiske rammer.	Virkelig godt
✎ 30	Fin behandling. TAK.	Virkelig godt
✎ 34	Generelt er der stor forskel på [de to afdelinger]. Blandet andet fordi, jeg selv har henvendt mig til [den ene afdeling].	Godt
✎ 35	Ud over at få hjælp med høreapparat, fik jeg hjælp til at få indstillet på højden. Det havde jeg ikke fået bestilt tid til. Tak for det. Det var rigtig dejligt.	Virkelig godt
✎ 36	Alt i alt var jeg meget godt tilfreds.	Virkelig godt
✎ 38	Man var tryk ved at være der med nogle rare mennesker. Men de kunne godt have nogle flere desinfektionscremeautomater :)	Virkelig godt
✎ 41	Jeg er begejstret for den hjælp og service, man kan få på et hospital i disse sparetider. Jeg håber, at det må fortsætte. Jeg har haft høreapparat [i mange] år, og det bliver brugt.	Virkelig godt
✎ 44	Måske få udleveret et visitkort fra specialist, så man kunne ringe, når spørgsmål dukkede op. F.eks. ubehag ved høreapparat, når der sidder mange om et bord mv.	Godt
✎ 47	Var der et venteværelse? Min far er [ældre] og dårligt gående, så vi benyttede kørestol til ham. Da vi var færdige ved første besøg skulle han på toilet. Benyttede den ved siden af receptionen, det var en dårlig ide. Det var svært at få ham bokset derud og endnu sværere at få ham tilbage igen. Jeg fik et hold i ryggen, som jeg stadig har problemer med, og ingen hjælp fra receptionen, men i stedet fra en af de andre patienter. Anden gang skulle han også bruge toilettet, spurgte i receptionen. Personalet troede der måske var en på samme etage, men sluttede med at meddele, at det vist var under ombygning, så vi skulle ned på tredje sal. Vi var så uheldige at ryge med en elevator, der gik opad, og inden vi nåede tredje, var vi klemt inde i hjørnet af elevatoren, og han havde tisset i bleen. Det var ikke nogen rar oplevelse.	Godt
✎ 48	Jeg synes, at [flere måneders] ventetid var for længe efter [flere] år med høreapparaterne.	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.