

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Øjenafdelingen, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**



09-05-2012

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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	297
Afdelingens svarprocent:	74%

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).

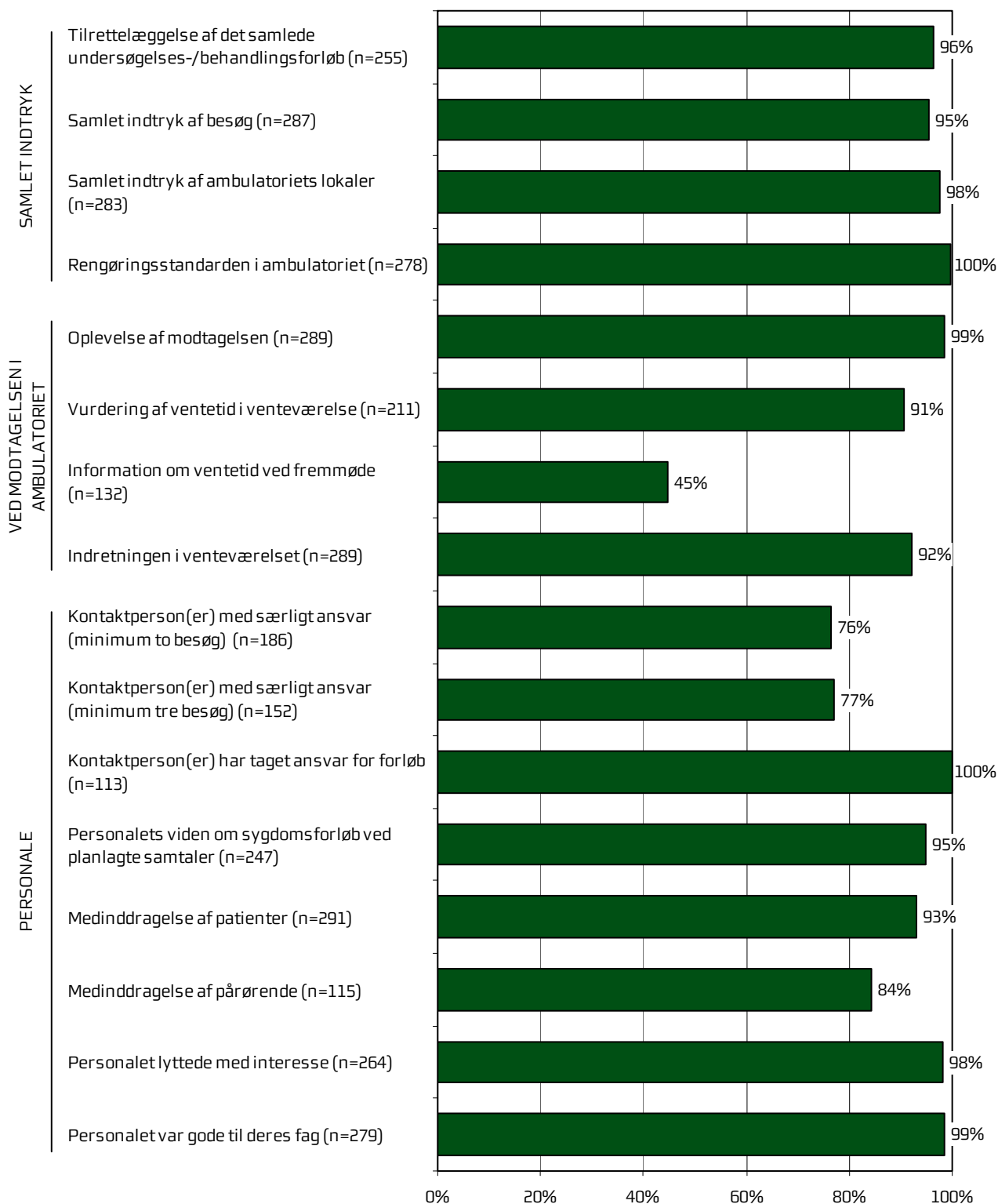
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

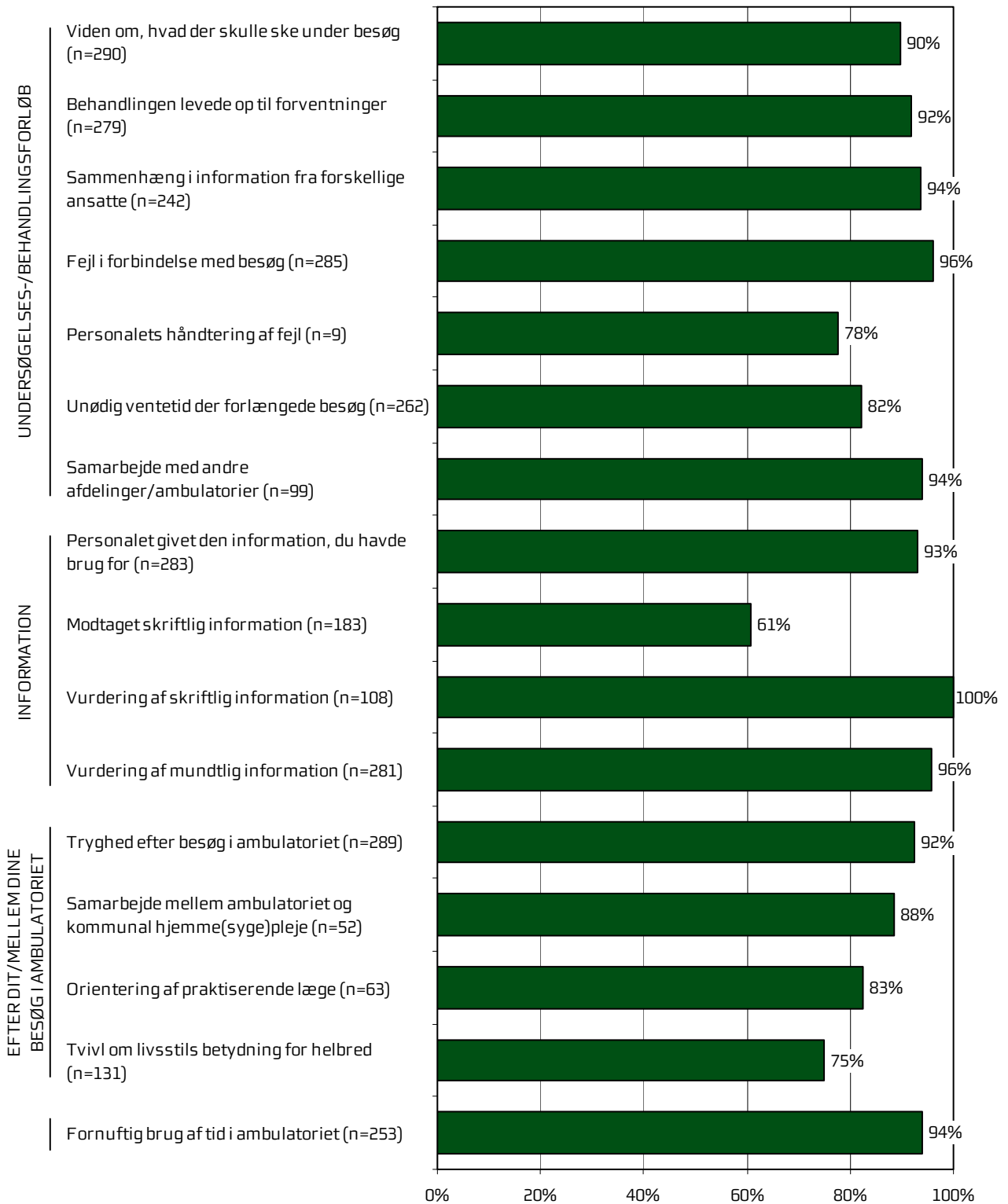
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Øjenafdelingen, Holstebro

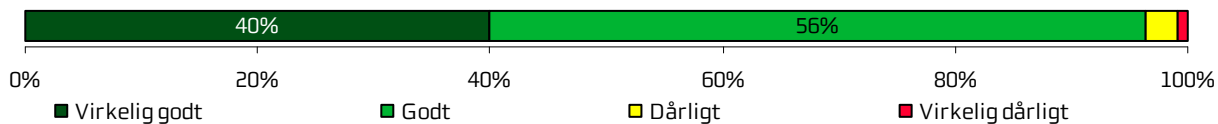
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

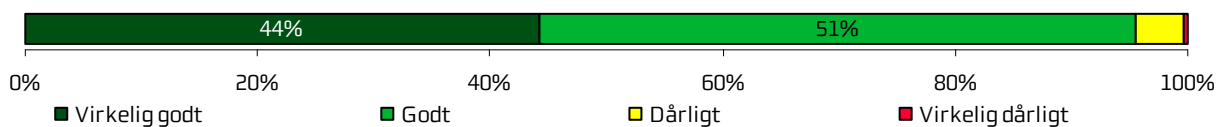
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

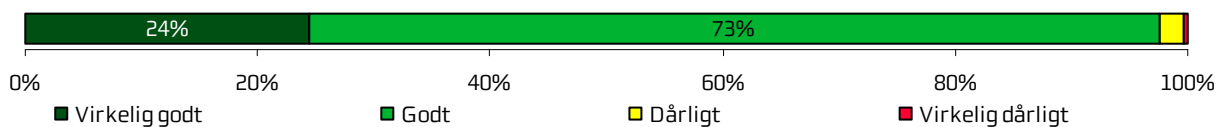
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=255)



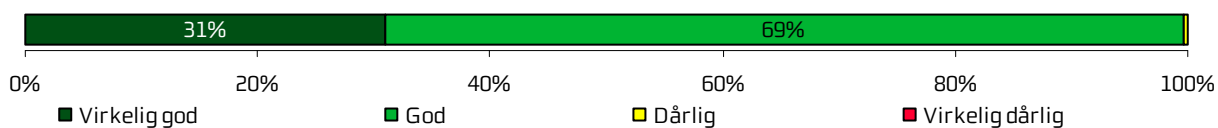
Samlet indtryk af besøg (n=287)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=283)



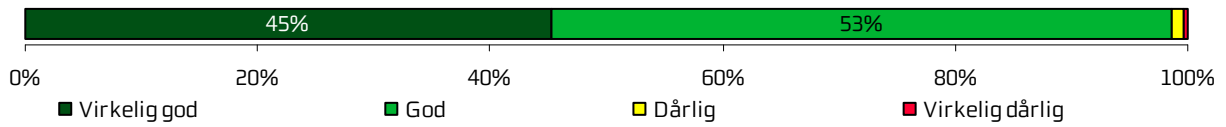
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=278)



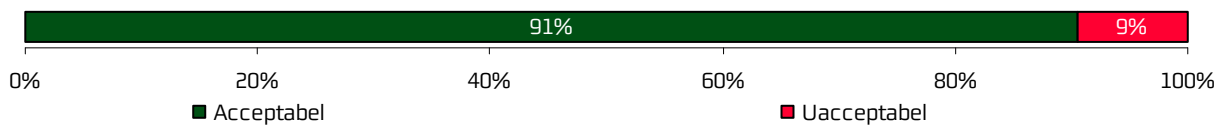
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	99 % *	98 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	98 %	100 % *	99 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	99 %	81 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=289)



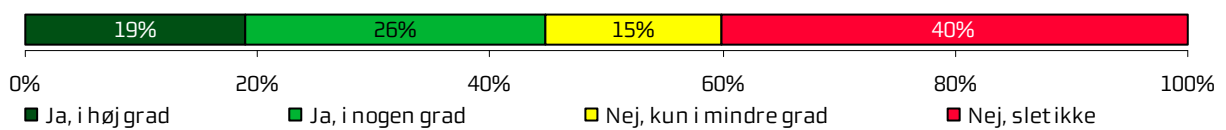
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=211)



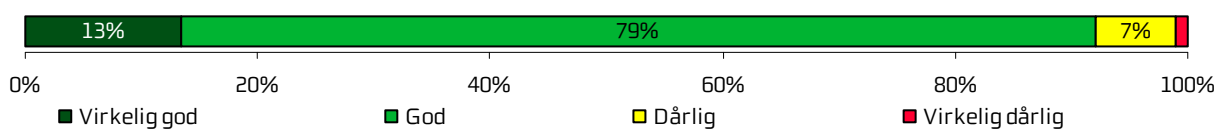
Længde af ventetid i venteværelse (n=281)



Information om ventetid ved fremmøde (n=132)



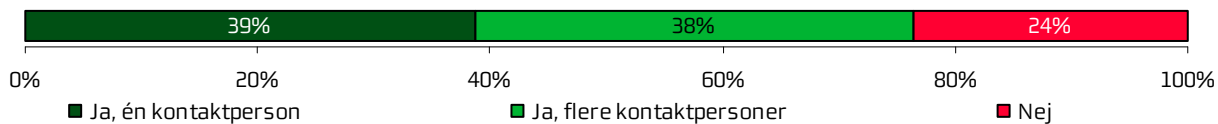
Indretningen i venteværelset (n=289)



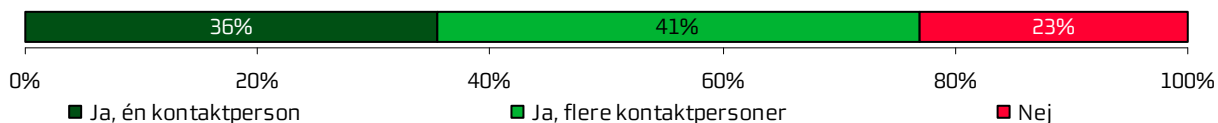
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	93 %	-	97 % *	89 %	93 %
Hvor lang var ventetiden 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?	45 %	44 %	40 %	45 %	28 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	93 %	98 % *	97 % *	70 % *	86 % *

Personale

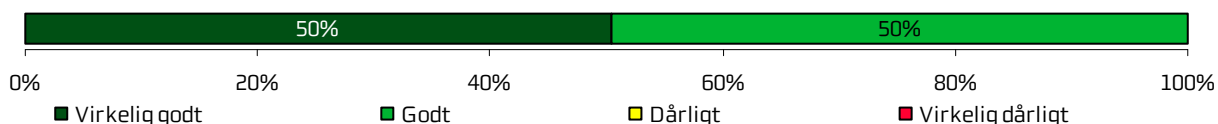
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=186)



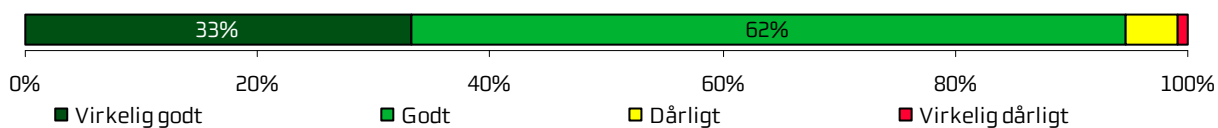
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=152)



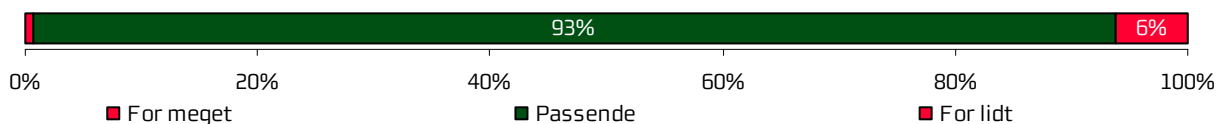
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=113)



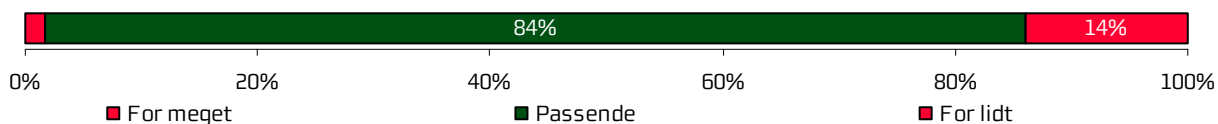
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=247)



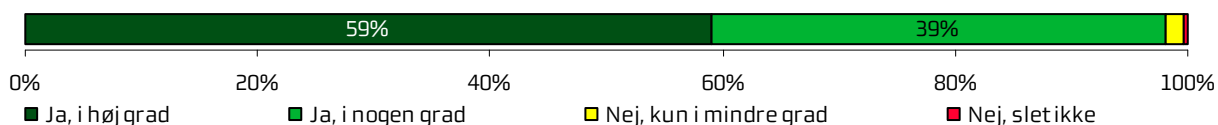
Medinddragelse af patienter (n=291)



Medinddragelse af pårørende (n=115)



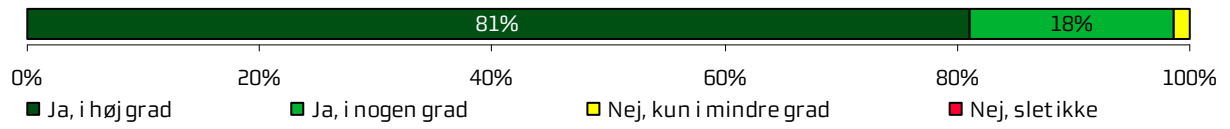
Personalet lyttede med interesse (n=264)



	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)	76 %	85 % *	81 %	93 % *	75 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	86 % *	-	95 % *	80 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	95 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	97 %	97 %	91 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	95 %	96 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	87 %	83 %	96 % *	87 %	93 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	98 %	94 % *	98 %	94 % *	96 % *

Personale (fortsat)

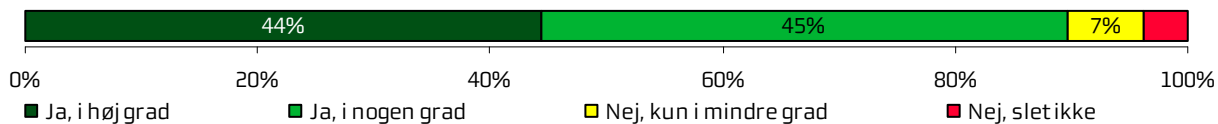
Personalet var gode til deres fag (n=279)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

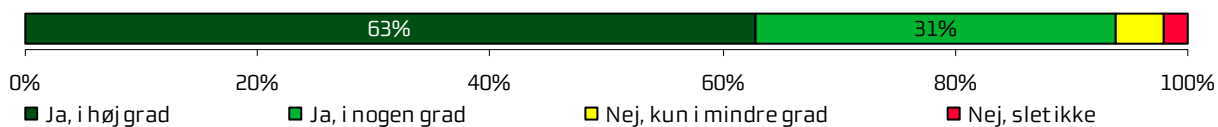
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=290)



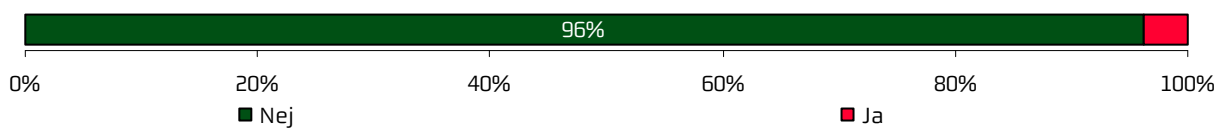
Behandlingen levede op til forventninger (n=279)



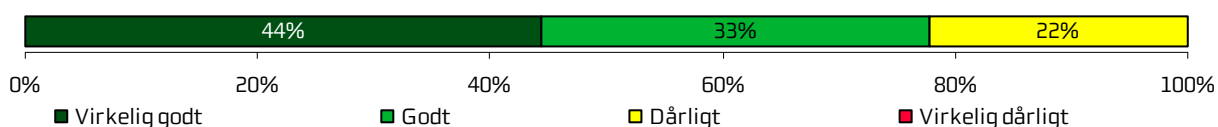
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=242)



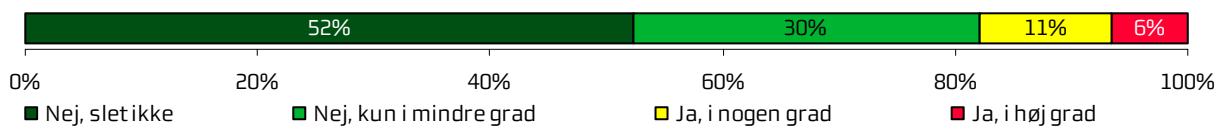
Fejl i forbindelse med besøg (n=285)



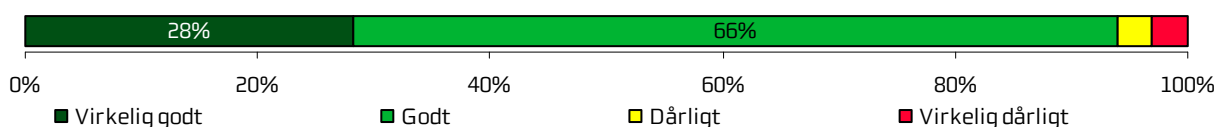
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=262)



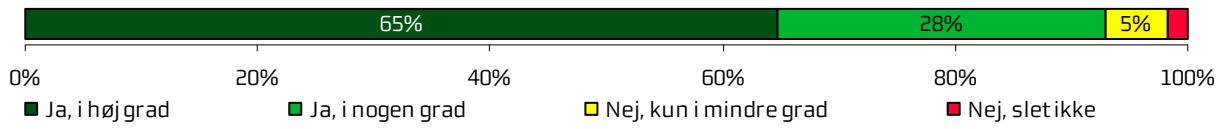
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=99)



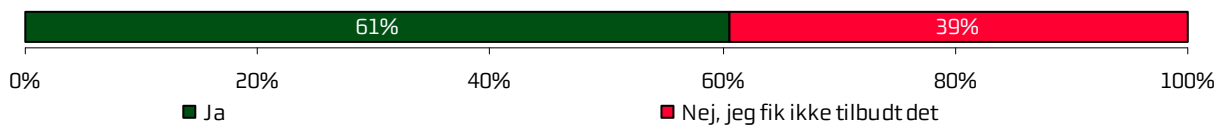
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	92 %	94 % *	95 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	94 %	94 %	97 % *	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	97 %	97 % *	97 % *	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	-	96 %	90 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	85 %	-	91 %	61 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	86 %	89 % *	95 % *	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	98 %	98 %	89 %	94 %

Information

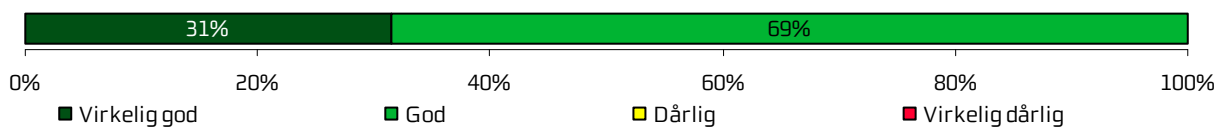
Personalet givet den information, du havde brug for (n=283)



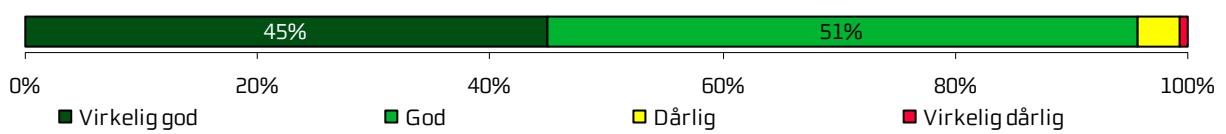
Modtaget skriftlig information (n=183)



Vurdering af skriftlig information (n=108)



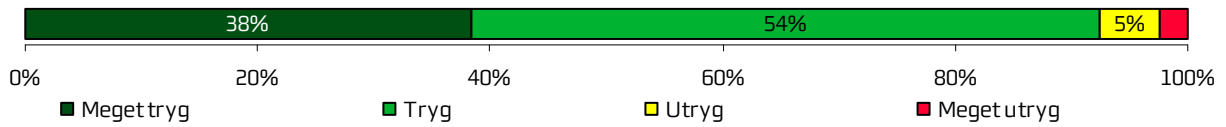
Vurdering af mundtlig information (n=281)



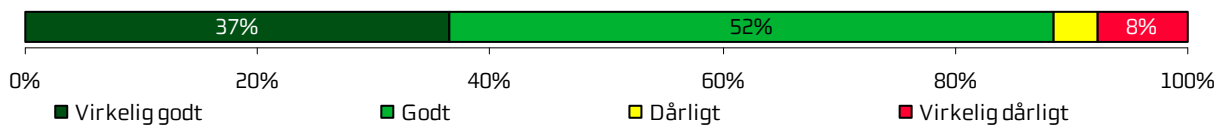
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	97 % *	90 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	66 %	-	85 % *	66 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 % *	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	97 %	98 % *	93 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

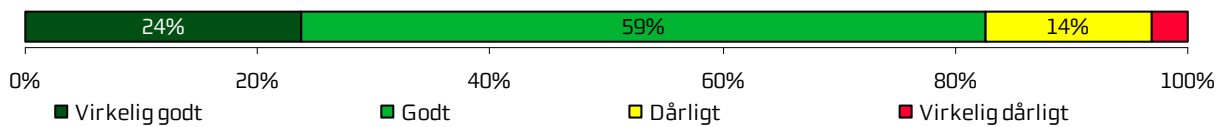
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=289)



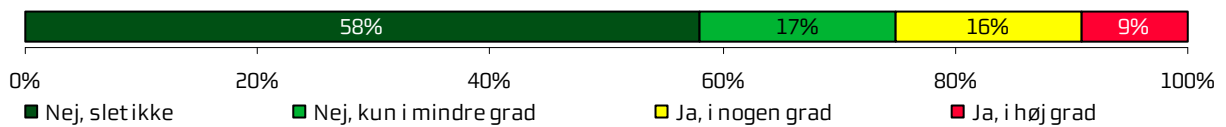
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=52)



Orientering af praktiserende læge (n=63)



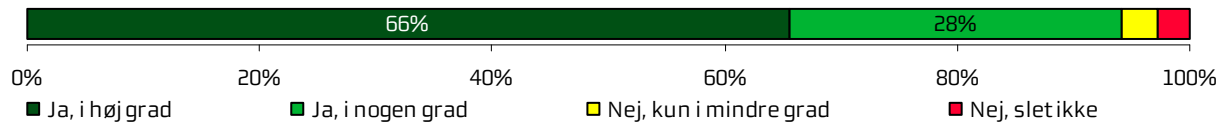
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=131)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	95 %	96 % *	96 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	87 %	97 % *	98 % *	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	83 %	72 % *	94 % *	72 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	80 %	73 %	78 %	69 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=253)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	97 % *	98 % *	93 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op - ring til: 39 54 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.lupakema.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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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"/>	
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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. 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"/>		
30. 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"/>
31. 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"/>	

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

SAMLET INDTRYK

34. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. 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"/>	
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.loesekema.dk. Hvis din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de næstmeste 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) 74 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	74%	100%
Køn		
Mand	43%	44%
Kvinde	57%	57%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	4%
20-39 år	3%	4%
40-59 år	9%	12%
60-79 år	57%	52%
80- år	29%	28%

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	297		100%	
Køn				
Mand	127		43%	
Kvinde	170		57%	
Aldersgruppe				
0-19 år	7		2%	
20-39 år	8		3%	
40-59 år	27		9%	
60-79 år	170		57%	
80- år	85		29%	
Skema udfyldt af				
Patienten	244		87%	
Pårørende	35		13%	
Modersmål				
Dansk	290		99%	
Ikke dansk	3		1%	
Diagnose				
DH256/KCJE20	91		31%	
DH353/KCKD05	82		28%	
Øvrige	124		42%	

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	40	56	3	1	255	29
Køn						
Mand	39	57	4	0	110	15
Kvinde	41	56	2	1	145	14
Aldersgruppe						
0-19 år	14	86	0	0	7	0
20-39 år	43	57	0	0	7	1
40-59 år	32	55	9	5	22	5
60-79 år	37	59	3	1	154	11
80- år	52	48	0	0	65	12
Skema udfyldt af						
Patienten	40	55	3	1	211	24
Pårørende	42	58	0	0	31	3
Modersmål						
Dansk	40	56	3	1	251	29
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	42	53	5	0	77	10
DH353/KCKD05	58	39	1	1	69	9
Øvrige	28	70	2	1	109	10

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	44	51	4	0	287
Køn					
Mand	45	51	4	0	125
Kvinde	44	51	4	1	162
Aldersgruppe					
0-19 år	29	71	0	0	7
20-39 år	38	38	25	0	8
40-59 år	35	46	19	0	26
60-79 år	43	54	3	1	166
80- år	53	48	0	0	80
Skema udfyldt af					
Patienten	44	51	5	0	238
Pårørende	51	49	0	0	35
Modersmål					
Dansk	44	51	4	0	283
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	43	51	6	0	88
DH353/KCKD05	60	39	0	1	80
Øvrige	34	60	6	0	119

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	73	2	0	283
Køn					
Mand	25	73	2	0	122
Kvinde	24	73	2	1	161
Aldersgruppe					
0-19 år	29	71	0	0	7
20-39 år	25	75	0	0	8
40-59 år	26	74	0	0	27
60-79 år	20	76	4	1	163
80- år	33	67	0	0	78
Skema udfyldt af					
Patienten	25	72	2	0	234
Pårørende	24	76	0	0	33
Modersmål					
Dansk	24	73	2	0	278
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	29	68	4	0	84
DH353/KCKD05	23	73	3	1	79
Øvrige	23	77	1	0	120

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	31	69	0	0	278
Køn					
Mand	34	66	0	0	121
Kvinde	29	71	1	0	157
Aldersgruppe					
0-19 år	14	86	0	0	7
20-39 år	38	63	0	0	8
40-59 år	33	67	0	0	27
60-79 år	28	71	1	0	163
80- år	37	63	0	0	73
Skema udfyldt af					
Patienten	32	68	0	0	231
Pårørende	34	66	0	0	32
Modersmål					
Dansk	31	69	0	0	273
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	30	69	1	0	84
DH353/KCKD05	39	61	0	0	76
Øvrige	26	74	0	0	118

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	53	1	0	289
Køn					
Mand	43	57	0	0	123
Kvinde	47	51	2	1	166
Aldersgruppe					
0-19 år	14	86	0	0	7
20-39 år	25	50	13	13	8
40-59 år	37	63	0	0	27
60-79 år	43	56	1	0	166
80- år	58	42	0	0	81
Skema udfyldt af					
Patienten	44	54	1	0	239
Pårørende	47	53	0	0	34
Modersmål					
Dansk	45	53	1	0	283
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	44	53	2	0	90
DH353/KCKD05	67	33	0	0	78
Øvrige	32	66	1	1	121

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	211	82
Køn				
Mand	88	12	93	34
Kvinde	92	8	118	48
Aldersgruppe				
0-19 år	83	17	6	1
20-39 år	67	33	6	1
40-59 år	85	15	20	7
60-79 år	90	10	118	51
80- år	97	3	61	22
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	173	67
Pårørende	92	8	26	9
Modersmål				
Dansk	90	10	205	81
Ikke dansk	-	-	3	0
Diagnose				
DH256/KCJE20	92	8	65	25
DH353/KCKD05	93	7	55	27
Øvrige	88	12	91	30

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	48	34	12	5	281	5
Køn						
Mand	50	37	9	5	123	1
Kvinde	47	32	15	6	158	4
Aldersgruppe						
0-19 år	14	71	14	0	7	0
20-39 år	14	57	14	14	7	0
40-59 år	46	35	12	8	26	0
60-79 år	49	32	13	6	160	4
80- år	52	33	12	2	81	1
Skema udfyldt af						
Patienten	47	35	13	5	229	5
Pårørende	40	43	14	3	35	0
Modersmål						
Dansk	48	34	12	5	275	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	42	34	18	6	85	4
DH353/KCKD05	67	28	4	1	78	0
Øvrige	40	38	14	8	118	1

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	19	26	15	40	132	22
Køn						
Mand	21	29	10	40	58	6
Kvinde	18	23	19	41	74	16
Aldersgruppe						
0-19 år	33	17	0	50	6	0
20-39 år	17	0	17	67	6	0
40-59 år	0	17	0	83	12	3
60-79 år	13	34	14	38	76	13
80- år	38	16	25	22	32	6
Skema udfyldt af						
Patienten	19	29	13	40	108	20
Pårørende	20	15	25	40	20	1
Modersmål						
Dansk	19	26	14	41	128	22
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	23	34	23	19	47	7
DH353/KCKD05	19	19	19	43	21	7
Øvrige	16	22	8	55	64	8

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	13	79	7	1	289	4
Køn						
Mand	12	80	8	0	125	1
Kvinde	15	77	6	2	164	3
Aldersgruppe						
0-19 år	0	86	14	0	7	0
20-39 år	13	75	0	13	8	0
40-59 år	8	77	15	0	26	1
60-79 år	12	79	8	1	165	2
80- år	20	77	2	0	83	1
Skema udfyldt af						
Patienten	12	80	6	1	236	4
Pårørende	9	83	9	0	35	0
Modersmål						
Dansk	13	79	7	1	282	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	16	76	8	0	88	2
DH353/KCKD05	11	81	5	3	79	1
Øvrige	13	79	7	1	122	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	38	24	186
Køn				
Mand	37	41	22	82
Kvinde	40	35	25	104
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	38	31	31	16
60-79 år	39	41	20	107
80- år	34	36	30	56
Skema udfyldt af				
Patienten	39	37	24	153
Pårørende	45	41	14	22
Modersmål				
Dansk	39	38	24	184
Ikke dansk	-	-	-	1
Diagnose				
DH256/KCJE20	52	26	22	46
DH353/KCKD05	24	46	30	70
Øvrige	44	37	19	70

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	36	41	23	152
Køn				
Mand	33	46	21	63
Kvinde	37	38	25	89
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	36	36	27	11
60-79 år	37	43	20	90
80- år	32	40	28	50
Skema udfyldt af				
Patienten	36	41	24	123
Pårørende	37	47	16	19
Modersmål				
Dansk	35	41	23	150
Ikke dansk	-	-	-	1
Diagnose				
DH256/KCJE20	51	28	21	43
DH353/KCKD05	23	48	29	66
Øvrige	40	44	16	43

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	50	50	0	0	113	2
Køn						
Mand	48	52	0	0	48	1
Kvinde	52	48	0	0	65	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	38	63	0	0	8	0
60-79 år	48	52	0	0	71	0
80- år	61	39	0	0	33	2
Skema udfyldt af						
Patienten	48	52	0	0	92	1
Pårørende	60	40	0	0	15	1
Modersmål						
Dansk	50	50	0	0	111	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	48	52	0	0	31	1
DH353/KCKD05	65	35	0	0	46	1
Øvrige	33	67	0	0	36	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	62	4	1	247	43
Køn						
Mand	38	59	4	0	104	20
Kvinde	30	64	5	1	143	23
Aldersgruppe						
0-19 år	33	50	17	0	6	0
20-39 år	50	33	17	0	6	1
40-59 år	25	55	15	5	20	6
60-79 år	29	68	3	1	146	22
80- år	43	54	3	0	69	14
Skema udfyldt af						
Patienten	34	60	5	1	203	35
Pårørende	30	67	3	0	30	4
Modersmål						
Dansk	33	61	5	1	241	42
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	31	65	4	0	75	16
DH353/KCKD05	44	53	1	1	68	12
Øvrige	28	64	7	1	104	15

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	291
Køn				
Mand	2	94	4	126
Kvinde	0	92	8	165
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	7
20-39 år	0	100	0	8
40-59 år	0	78	22	27
60-79 år	1	93	6	167
80- år	1	96	2	82
Skema udfyldt af				
Patienten	0	93	6	238
Pårørende	0	100	0	35
Modersmål				
Dansk	0	94	6	284
Ikke dansk	-	-	-	3
Diagnose				
DH256/KCJE20	1	92	7	89
DH353/KCKD05	1	96	3	80
Øvrige	0	92	8	122

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	2	84	14	115	172
Køn					
Mand	2	89	9	56	67
Kvinde	2	80	19	59	105
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	5	2
20-39 år	-	-	-	1	7
40-59 år	0	55	45	11	16
60-79 år	3	82	15	65	100
80- år	0	97	3	33	47
Skema udfyldt af					
Patienten	2	79	19	81	154
Pårørende	0	95	5	20	15
Modersmål					
Dansk	2	84	14	112	169
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Diagnose					
DH256/KCJE20	3	86	11	37	52
DH353/KCKD05	3	91	6	32	47
Øvrige	0	78	22	46	73

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	59	39	2	0	264	23
Køn						
Mand	63	34	3	0	115	9
Kvinde	56	43	1	1	149	14
Aldersgruppe						
0-19 år	43	57	0	0	7	0
20-39 år	50	50	0	0	8	0
40-59 år	52	41	7	0	27	0
60-79 år	59	39	1	1	148	17
80- år	65	35	0	0	74	6
Skema udfyldt af						
Patienten	60	38	2	0	218	17
Pårørende	55	45	0	0	31	3
Modersmål						
Dansk	59	39	2	0	258	22
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	52	46	1	0	82	9
DH353/KCKD05	72	25	1	1	71	5
Øvrige	56	42	2	0	111	9

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	279	16
Køn						
Mand	85	13	2	0	123	3
Kvinde	78	21	1	0	156	13
Aldersgruppe						
0-19 år	86	14	0	0	7	0
20-39 år	63	38	0	0	8	0
40-59 år	78	15	7	0	27	0
60-79 år	82	17	1	0	158	10
80- år	82	18	0	0	79	6
Skema udfyldt af						
Patienten	81	17	2	0	227	15
Pårørende	79	21	0	0	34	1
Modersmål						
Dansk	82	17	1	0	272	16
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	78	20	1	0	83	8
DH353/KCKD05	87	12	1	0	75	6
Øvrige	79	19	2	0	121	2

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	45	7	4	290	5
Køn						
Mand	45	44	7	4	122	4
Kvinde	44	46	7	4	168	1
Aldersgruppe						
0-19 år	29	71	0	0	7	0
20-39 år	25	50	13	13	8	0
40-59 år	31	50	12	8	26	1
60-79 år	44	46	7	4	166	3
80- år	53	40	5	2	83	1
Skema udfyldt af						
Patienten	46	44	6	4	238	4
Pårørende	35	56	6	3	34	1
Modersmål						
Dansk	45	45	7	4	283	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	48	47	5	1	88	2
DH353/KCKD05	54	38	3	5	79	2
Øvrige	36	49	11	5	123	1

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	61	31	4	4	279	13
Køn						
Mand	66	27	4	3	122	4
Kvinde	57	34	4	5	157	9
Aldersgruppe						
0-19 år	57	43	0	0	7	0
20-39 år	57	29	0	14	7	1
40-59 år	44	36	4	16	25	1
60-79 år	65	27	5	3	164	5
80- år	59	37	1	3	76	6
Skema udfyldt af						
Patienten	65	27	4	5	229	10
Pårørende	42	52	3	3	33	2
Modersmål						
Dansk	61	31	3	4	272	13
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	72	21	5	2	86	4
DH353/KCKD05	63	32	3	3	76	5
Øvrige	51	38	4	7	117	4

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	63	31	4	2	242	42
Køn						
Mand	69	28	3	0	110	15
Kvinde	58	33	5	4	132	27
Aldersgruppe						
0-19 år	60	40	0	0	5	2
20-39 år	71	29	0	0	7	1
40-59 år	45	36	9	9	22	5
60-79 år	63	32	4	1	139	23
80- år	67	28	4	1	69	11
Skema udfyldt af						
Patienten	64	29	5	2	197	36
Pårørende	53	43	3	0	30	4
Modersmål						
Dansk	63	31	4	2	236	42
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	77	21	1	1	73	14
DH353/KCKD05	67	27	4	1	73	8
Øvrige	49	42	6	3	96	20

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	96	4	285
Køn			
Mand	96	4	125
Kvinde	96	4	160
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	7
20-39 år	100	0	8
40-59 år	85	15	27
60-79 år	96	4	164
80- år	99	1	79
Skema udfyldt af			
Patienten	96	4	234
Pårørende	100	0	34
Modersmål			
Dansk	96	4	280
Ikke dansk	-	-	2
Diagnose			
DH256/KCJE20	97	3	88
DH353/KCKD05	96	4	76
Øvrige	96	4	121

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	44	33	22	0	9	1
Køn						
Mand	40	40	20	0	5	0
Kvinde	-	-	-	-	4	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	60	0	40	0	5	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	38	25	0	8	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	44	33	22	0	9	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	-	-	-	-	3	0
DH353/KCKD05	-	-	-	-	3	0
Øvrige	-	-	-	-	3	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	52	30	11	6	262	21
Køn						
Mand	54	31	9	6	116	7
Kvinde	51	29	14	7	146	14
Aldersgruppe						
0-19 år	57	14	14	14	7	0
20-39 år	43	29	29	0	7	1
40-59 år	60	28	4	8	25	1
60-79 år	53	28	13	6	150	12
80- år	49	36	8	7	73	7
Skema udfyldt af						
Patienten	53	31	9	6	213	18
Pårørende	47	26	21	6	34	1
Modersmål						
Dansk	52	30	11	6	256	21
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	54	29	12	5	82	8
DH353/KCKD05	49	38	7	7	74	5
Øvrige	54	25	14	8	106	8

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	28	66	3	3	99	124
Køn						
Mand	30	64	5	2	44	49
Kvinde	27	67	2	4	55	75
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	-	-	-	-	3	5
40-59 år	18	55	18	9	11	13
60-79 år	25	71	0	4	55	72
80- år	44	56	0	0	27	30
Skema udfyldt af						
Patienten	28	66	4	3	80	101
Pårørende	29	64	0	7	14	15
Modersmål						
Dansk	28	67	3	2	93	124
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	18	76	0	6	34	30
DH353/KCKD05	45	55	0	0	22	38
Øvrige	28	63	7	2	43	56

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	65	28	5	2	283
Køn					
Mand	66	26	7	1	123
Kvinde	64	30	4	3	160
Aldersgruppe					
0-19 år	71	29	0	0	7
20-39 år	38	50	13	0	8
40-59 år	33	48	15	4	27
60-79 år	66	27	4	2	164
80- år	74	22	4	0	77
Skema udfyldt af					
Patienten	63	29	6	2	235
Pårørende	73	24	0	3	33
Modersmål					
Dansk	65	28	5	2	278
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	72	23	6	0	88
DH353/KCKD05	77	15	4	4	78
Øvrige	51	41	6	2	117

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	61	39	183	94
Køn				
Mand	66	34	70	48
Kvinde	58	42	113	46
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	4	2
20-39 år	-	-	2	6
40-59 år	42	58	19	8
60-79 år	61	39	106	56
80- år	67	33	52	22
Skema udfyldt af				
Patienten	61	39	148	82
Pårørende	55	45	22	10
Modersmål				
Dansk	62	38	180	91
Ikke dansk	-	-	1	2
Diagnose				
DH256/KCJE20	73	27	66	20
DH353/KCKD05	60	40	52	22
Øvrige	49	51	65	52

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	31	69	0	0	108	2
Køn						
Mand	30	70	0	0	46	0
Kvinde	32	68	0	0	62	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	13	88	0	0	8	0
60-79 år	28	72	0	0	64	0
80- år	42	58	0	0	33	2
Skema udfyldt af						
Patienten	32	68	0	0	88	2
Pårørende	42	58	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	31	69	0	0	108	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	33	67	0	0	46	2
DH353/KCKD05	39	61	0	0	31	0
Øvrige	23	77	0	0	31	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	51	4	1	281
Køn					
Mand	46	51	3	0	122
Kvinde	44	51	4	1	159
Aldersgruppe					
0-19 år	40	60	0	0	5
20-39 år	50	50	0	0	8
40-59 år	26	52	22	0	27
60-79 år	46	51	2	1	160
80- år	48	51	1	0	81
Skema udfyldt af					
Patienten	44	51	4	1	233
Pårørende	56	44	0	0	34
Modersmål					
Dansk	45	51	4	1	276
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	44	52	3	0	86
DH353/KCKD05	58	40	0	3	78
Øvrige	37	57	6	0	117

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	38	54	5	2	289
Køn					
Mand	46	50	4	0	124
Kvinde	33	57	6	4	165
Aldersgruppe					
0-19 år	43	57	0	0	7
20-39 år	63	13	13	13	8
40-59 år	37	44	11	7	27
60-79 år	38	54	5	2	164
80- år	36	61	2	0	83
Skema udfyldt af					
Patienten	40	51	6	3	238
Pårørende	34	66	0	0	35
Modersmål					
Dansk	38	54	5	2	284
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Diagnose					
DH256/KCJE20	33	62	5	1	86
DH353/KCKD05	50	44	3	4	80
Øvrige	35	55	7	2	123

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	37	52	4	8	52	10	217
Køn							
Mand	45	45	5	5	20	4	97
Kvinde	31	56	3	9	32	6	120
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	1	6
20-39 år	-	-	-	-	1	0	7
40-59 år	-	-	-	-	4	1	22
60-79 år	33	52	5	10	21	6	134
80- år	42	54	4	0	26	2	48
Skema udfyldt af							
Patienten	38	51	5	5	39	6	184
Pårørende	22	56	0	22	9	1	23
Modersmål							
Dansk	35	55	4	6	49	9	215
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Diagnose							
DH256/KCJE20	43	43	5	10	21	5	60
DH353/KCKD05	60	40	0	0	10	0	67
Øvrige	19	67	5	10	21	5	90

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	24	59	14	3	63	209
Køn						
Mand	29	58	13	0	31	89
Kvinde	19	59	16	6	32	120
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	6
20-39 år	-	-	-	-	3	5
40-59 år	0	80	20	0	5	22
60-79 år	20	60	18	3	40	115
80- år	43	57	0	0	14	61
Skema udfyldt af						
Patienten	23	62	13	2	52	172
Pårørende	33	44	11	11	9	24
Modersmål						
Dansk	25	59	13	3	61	206
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Diagnose						
DH256/KCJE20	25	60	15	0	20	60
DH353/KCKD05	33	56	0	11	9	65
Øvrige	21	59	18	3	34	84

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	58	17	16	9	131	139
Køn						
Mand	46	22	20	12	59	61
Kvinde	68	13	13	7	72	78
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	-	-	-	-	1	7
40-59 år	50	25	13	13	16	11
60-79 år	56	15	19	10	79	76
80- år	66	16	13	6	32	41
Skema udfyldt af						
Patienten	57	14	17	11	105	120
Pårørende	53	33	13	0	15	16
Modersmål						
Dansk	58	16	16	9	129	137
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Diagnose						
DH256/KCJE20	55	21	16	8	38	41
DH353/KCKD05	57	16	14	14	44	30
Øvrige	61	14	18	6	49	68

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	28	3	3	253	36
Køn						
Mand	69	25	3	3	108	17
Kvinde	63	31	3	3	145	19
Aldersgruppe						
0-19 år	50	33	17	0	6	1
20-39 år	29	43	14	14	7	1
40-59 år	48	36	4	12	25	2
60-79 år	67	28	3	2	144	22
80- år	75	25	0	0	71	10
Skema udfyldt af						
Patienten	67	27	3	3	209	29
Pårørende	60	37	3	0	30	5
Modersmål						
Dansk	66	28	3	3	248	36
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Diagnose						
DH256/KCJE20	67	30	1	1	76	13
DH353/KCKD05	77	19	3	1	69	11
Øvrige	57	33	5	5	108	12

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.

Øjenafdelingen, Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
2	Venlig.	God
6	Personalet er venligt og hjælpsomt.	Virkelig god
8	Et venteværelse med dagslys ville være optimalt.	Virkelig god
9	Meget venlig.	Virkelig god
10	Der var ingen, der modtog mig, før jeg blev kaldt ind.	Dårlig
11	Der står ikke højt og tydeligt, at man selv skal logge sig ind, når man ankommer.	God
13	Altid høflig og venlig.	Virkelig god
19	Alle var venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
20	Ikke helt tydeligt anvist ved indgang, hvor man skal vise sygesikring, samt hvor de forskellige afsnit er.	God
29	Alle var søde og flinke.	Virkelig god
35	Egen læge havde skrevet en seddel om, at jeg var mistænkt for [øjensygdom] og jeg skulle prøve at gå til skranken hos en speciallæge, for at komme til. Jeg blev afvist hos speciallægen og fik at vide, jeg måske kunne betale mig fra det på sygehuset. Gik til sygehuset, og de modtog mig med lang ventetid. De havde også sygdom blandt læger. Det var i orden. Jeg kom til efter mange timer, men samme dag.	Virkelig god
42	Bare ok.	God
46	Alle er simpelthen så venlige. Jeg fatter ikke, at personalet kan være så flinke over for alle.	Virkelig god
47	Automat til sygesikringskort.	God
48	Upersonlig modtagelse. Man "tjekker ind" ved at køre sygesikringskort gennem en scanner. Nemt og smart for os unge mennesker, men det virker besværligt for de ældre.	God
50	Super godt, der var tid til os.	Virkelig god
53	Alle var flinke og meget venlige.	Virkelig god
60	Nej.	God
62	Lyset var slukket, og der var ingen at henvende sig til.	Dårlig
71	Venlig og med humør.	Virkelig god
73	Jeg bliver altid modtaget venligt og kompetent. Jeg er kommet på afdelingen i [mange] år [].	Virkelig god
74	Behagelig, afslappet. Jeg er dog ked af, at kaffen blev taget fra os!	Virkelig god
76	Det var en lørdag formiddag, der var ikke noget synligt personale. Så det var umuligt at vide, hvor man skulle henvende sig.	Dårlig
77	Kort beskrivelse om hvad der skal ske.	God
85	Man føler sig velkommen.	Virkelig god
87	Jeg blev positivt overrasket, fordi jeg kom til en forundersøgelse hos en sygeplejerske (?) allerede inden min mødetid. Efter den fik jeg at vide, at øjenlægen var klar om kort tid. Der gik	God

imidlertid mere end en time, inden jeg blev kaldt ind, så der forsvandt det positive indtryk.

- | | | | |
|---|----|---|--------------|
|  | 88 | Effektiv registrering af ankomne patienter ved brug af sygeskringskort. | Virkelig god |
|  | 89 | Skiltning kunne være bedre. Svært at finde, da et af skiltene vender forkert. | God |

Øjenafdelingen, Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?






ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
16	Da jeg ikke kan høre, hvad der bliver sagt, vil jeg sige, at de alle var rigtig gode til at skrive til mig, hvad der skulle ske.	Intet svar
23	Skulle til kontrol to dage efter, men de ville ikke tage mig pga. travlhed. De bad mig om at ringe til regionens øvrige speciallæger og få lavet kontrollen. Jeg var igennem otte forskellige klinikker i hele Midt- og Vestjylland, før der var en, der kunne tage mig. Jeg ringede endda tilbage, inden jeg nåede så langt, men de var ligeglade med mit syn. Jeg har i dag [varige men, hvilket] ville være undgået, hvis jeg var kommet i korrekt behandling i tide!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Lige inden jeg skulle behandles, var der sprunget en sikring, så jeg ikke kunne behandles. Det var en meget stor skuffelse. Så kunne jeg ikke få en tid igen inden [sidst på året].	Intet svar
35	Ved mit første besøg blev jeg undersøgt længe af en ikke-så erfaren læge, som blev mere og mere irriteret, fordi han ikke kunne få en tingest til at sidde fast i mit øje. Han skældte ud, fordi jeg kom til at lukke øjet pr. refleks, når han kom med tingesten. Han opgav og tilkaldte en med mere erfaring, som ikke behøvede putte tingesten ind i øjet og som kunne forklare, hvad det hele gik ud på og også kunne se, at der var en blødning. Da den erfarne var gået ville han prøve igen og blev ved alt for længe, jeg måtte sige fra til sidst og følte mig misbrugt og dårligt behandlet. Da jeg gik derfra sagde han i forbifarten, at jeg ikke måtte løfte tunge ting. Fik at vide, at jeg skulle henvende mig straks, hvis der kom ændringer i øjet. Det gjorde der en aften og jeg kom til akutøjnlæge. Hun var meget ubehagelig og informerede mig ikke om noget ud over, at der ikke var nogen nethindeløsning, og at jeg skulle komme igen til den aftalte tid et par dage efter. Først til den konsultation [senere] fik jeg ordentlig besked om, hvad det var der skete med mit øje og fik en god behandling, så jeg gik derfra, og var tryk og velorienteret.	Godt
38	Jeg blev glemt. Fik tilbud om at komme en anden dag.	Dårligt
40	Ved første øjenoperation ventede jeg i [et par] timer. Fik ikke at vide, hvad årsagen til ventetiden var. Blev ringet op dagen efter, om jeg kunne komme en time før til kontrol, men jeg ventede alligevel en time.	Intet svar
41	Jeg har aflagt klinikken seks besøg indtil nu, plus fået en ny tid [sidst på året]. Årsagen, siger de, kan ikke forklares. Svagt syn på [det ene øje].	Intet svar
43	I min besvarelse tænker jeg mest på min første operation af [det ene] øje, som slog helt fejl med efterfølgende varige smerter og [skader]. Men med min operation af [det andet] øje [senere] har jeg kun gode erfaringer med efter vellykket operation. [] Jeg har haft to forskellige resultater og oplevelser.	Intet svar
44	Ingen tid til næste besøg. Først efter ti dage kom der en tid.	Godt
61	Det virker besynderligt, at allerede foretagne undersøgelser, test m.v. fra egen speciallæge ikke er overdraget til klinikken.	Intet svar
70	Man havde glemt at informere mig om, at de havde aflyst min aftale. Det var træls, da jeg havde fået fri fra arbejdet, og min mand ligeledes skulle på arbejde.	Virkelig godt
74	Én gang var lægen uerfaren og kunne ikke injicere korrekt. Læge NN var der hele tiden og gjorde det fejlfrit og beroligende.	Godt
74	En yngre, uerfaren læge forsøgte to gange at injicere mit [ene] øje, men mislykkedes og opgav. Læge NN overtog straks og gjorde det gnidningsløst/problemfrit.	Godt
77	Efter [en øjenoperation] fik jeg at vide, at der opstod en blodprop. Men om det skete under operationen. Det mente de.	Dårligt
80	[Betændelsestilstand] i forbindelse med en operation.	Virkelig godt

Øjenafdelingen, Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	ugers] mellemrum. Dette var jeg blevet underrettet om forinden.	Virkelig godt
8	Ved mange behandlinger oplever man for mange behandlere.	Virkelig godt
9	Personalet var meget venligt og omsorgsfuldt med hensyn til hjælp, støtte, ganghastighed og talens højde og tydelighed.	Virkelig godt
10	Jeg blev kaldt ind til to sygeplejersker på skift tre gange med forholdsvis lang ventetid mellem hver gang. For mig virkede det uorganiseret og rodet, og jeg oplevede en stor grad af stress hos personalet.	Dårligt
15	Dygtige og meget effektive.	Virkelig godt
19	Jeg fik under hele forløbet en god og saglig behandling, så helt o.k.	Virkelig godt
23	Mine øjne blev bedøvede, da jeg kom ind. Lægen sagde, at han kom tilbage om ti minutter. Han kom tilbage efter [næsten en time].	Dårligt
31	Ville gerne have information om ventetidens længde.	Godt
32	Jeg fik skiftet briller og prøvede filter på brille, men kom egentlig for at blive opereret for skelen/dobbeltsyn igen, da det virkede omgående første gang [dog kun en begrænset periode]. Jeg kan ikke passe mit job, hvis jeg skal sidde og skifte briller konstant, så derfor afbrød jeg "behandlingen" med andre briller. Fik heller ingen ordentlig forklaring på, hvorfor jeg ikke kunne opereres igen. Kan se på nettet, at nogle bliver opereret helt op til tre-fire gange for dobbeltsyn, inden det fungerer helt. I det hele taget svært at kommunikere med behandler [].	Dårligt
33	Perfekt, [rigtig mange] besøg.	Virkelig godt
36	Jeg fik oplyst, at jeg skulle købe nye briller med stærkere glas og gå til en anden optiker, hvilket jeg gjorde, men mit syn kunne ikke forbedres med stærkere brilleglas, så det er resultatet.	Godt
39	Ja, jeg vil gerne vide, hvad der videre skal ske.	Intet svar
45	Jeg oplevede et meget venligt og imødekommende personale, der tog sig af mine problemer på en fin måde.	Virkelig godt
51	Jeg har en opfattelse af, at personalet og læge NN har strakt sig meget vidt for at give mig den optimale behandling hurtigst muligt.	Virkelig godt
56	Glemte mig to gange, så jeg fik en ny tid.	Virkelig godt
58	Jeg blev henvist akut []. Derfor var der ventetid, og den ventetid var forståelig.	Godt
66	Jeg synes, at det er for meget, at man skal vente i tre timer for behandling af grå stær. Og der er kaldt seks personer på ens tid. Og så får man at vide, at de er to timer forsinkede. Det kunne nok være bedre.	Godt
70	Jeg blev undersøgt af en anden læge NN. Vi blev i samråd med en anden læge NN enige om, at jeg skulle prøve kontaktlinser en periode, for at se, om jeg så kan nøjes med at blive opereret på det ene øje.	Godt
71	Høj grad af samarbejde og effektivitet.	Virkelig godt
72	Lægen sad med ryggen til mig, da jeg kom ind, uden at vende sig om, og uden at hilse. Så sidder man bare der, mens han prøver at sætte sig ind i problemet. Da jeg i mange år har gået hos NN og gør opmærksom på det, får jeg blot at vide, at den enes død er den andens brød. Meget arrogant.	Virkelig dårligt

Bilag 5







- | | | |
|--|--|---------------|
|  76 | Speciallægen sagde, at jeg burde få lavet mine tænder og få et høreapparat. Hvad kommer det hende ved (jeg har begge dele i skuffen)? Hun skulle tage at passe sig selv, måske finde et andet job. | Dårligt |
|  78 | Er meget godt tilfreds med behandlingerne. | Virkelig godt |
|  80 | Er tilfreds med behandlingen. | Virkelig godt |
|  82 | Er blevet godt behandlet. | Virkelig godt |
|  90 | Ved forundersøgelse kunne vi have undgået ca. en time, ved at læge NN havde læst papirerne. Han fortalte os ikke noget nyt og spurgte kun om ting, vi allerede havde svaret på én gang. | Virkelig godt |

Øjenafdelingen, Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg syntes det var dejligt, det var samme person i hele forløbet.	Virkelig godt
3	Vigtigt, at oplysninger bliver videresendt til f.eks. egen læge og andet hospital.	Godt
8	Mange forskellige behandlere (ved længerevarende forløb), som spørger og fortæller om det samme. Samtidig giver det dog patienten muligheder for flere forskellige vinkler på sit "tilfælde" (som er [øjenproblemer]).	Virkelig godt
10	Jeg var til forundersøgelse med henblik på eventuel grå stær henvist fra min egen speciallæge og blev afvist af ambulatoriets læge. Sygeplejerskerne forsøgte virkelig at gøre deres bedste, men min oplevelse inde hos læge NN gjorde mig frustreret, og jeg synes, der blev talt ned til mig. Mine spørgsmål blev nærmest affejet. Der var alt for meget stress på til at tage vare på den enkelte patient.	Dårligt
15	Et team der ved, hvad der skal ske.	Virkelig godt
19	Kun godt.	Virkelig godt
21	Jeg havde læst både blade og på pc inden.	Godt
23	Fik ikke klar besked om, hvad der skal ske efterfølgende. Kun at jeg skulle til kontrol, og at det var vigtigt, men ikke HVORFOR!	Dårligt
27	Der var ingen information af læge. Jeg var dybt skuffet og føler mig i dag utryk ved hele situationen.	Godt
29	Ja, virkelig god information. Særligt læge NN, som jeg havde under hele forløbet. Han var virkelig god til at informere og forklare alt.	Godt
32	Ville godt have haft en forklaring på, hvorfor jeg ikke kunne få den behandling, jeg håbede, men behandler virkede famlende og desuden svær at forstå.	Dårligt
40	Fik ikke skriftlig information i ambulatoriet. Min praktiserende læge har ikke været involveret. Blev sendt af sted af min speciallæge.	Virkelig godt
52	Jeg gik til lægen, som henviste mig til en speciallæge [], som så sagde, at det skulle opereres væk. Det skulle ske hos jer i Holstebro, men der fik jeg at vide, at jeg blot skulle smøre øjnene. Det kunne min egen speciallæge vel lige så godt have meddelt mig, men han havde måske ikke uddannelse til dette?	Godt
59	Det virkede som om, at læge NN ikke ville operere mig. Og så burde jeg nok have set et billede af noget lignende før operationen.	Dårligt
62	Fik besked om at kontakte egen læge med henblik på videre behandling.	Dårligt
64	Lægen gav udtryk for et par problemer, men skønnede ikke, der aktuelt kunne tilbydes behandling/operation. Man ville tilbyde ny undersøgelse inden for et halvt år. Efter [nogle måneder] har jeg endnu intet hørt. Rykkes for tid?	Godt
65	Jeg fik ikke nogen skriftlig information i ambulatoriet. Eneste skriftlige materiale var indkaldelsen med oplysninger om alternative muligheder.	Godt
67	Jeg fik fine svar på alle spørgsmål.	Godt
68	Jeg har kun været der én gang [].	Godt
69	Savnede information omkring gener på sigt efter behandling. Måske manglende tid?	Godt
72	Sygeplejerskerne er meget venlige.	Virkelig dårligt

Bilag 5

 75	Jeg skulle bruge briller i stedet for kontaktlinser i fire dage før konsultationen. Første gang glemte jeg det, da det ikke stod i indkaldelsen.	Virkelig godt
 76	Jeg fik at vide, at jeg skulle opereres, men ikke noget præcist. Første gang fik jeg at vide, at jeg havde [problemer] i øjet. Næste gang var der bare en plet. Jeg føler mig ikke i GODE HÆNDER.	Dårligt
 81	Sprogbarriere i samtalen. Lægen var vanskelig at forstå. Min datter [], som blev undersøgt, forstod ikke, hvad lægen sagde.	Godt
 82	Er ok.	Virkelig godt
 86	Samlebåndsvirksomhed. Et nummer i rækken.	Dårligt
 89	Modtog ingen skriftlig information.	Godt

Øjenafdelingen, Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Pt. Har jeg ikke, da man har fundet blodsprængning på [legemsdel]. , og jeg skal under yderligere observation, måske på grund af [sygdom].	Godt
2	Var lidt i tvivl om, hvad jeg skulle foretage mig, hvis ikke evt. eftervirkninger holdt op, og hvor længe.	Virkelig godt
9	Efterfølgende bivirkninger skyldes vist arveanlæg.	Virkelig godt
10	Der er ingen, der har berørt dette emne, men jeg er i stand til at vurdere min egen livsstils betydning.	Dårligt
11	Min speciallæge mener stadig, der er behov for operation, så næste gang bliver jeg sendt til Aarhus til forundersøgelse for grå stær.	Godt
17	Har altid fået en god og professionel behandling af nogle rare og venlige personaler, alle inklusiv.	Virkelig godt
19	Alt var for mig tilfredsstillende.	Virkelig godt
21	Kunne ikke ringe kontaktsygeplejerske op [om eftermiddagen]. Får næste dag telefonsvarer.	Godt
29	Ja, jeg fik en fantastisk god behandling. Kunne altid få en seng på Øjenafdelingen, når jeg skulle møde tidligt næste morgen.	Godt
46	Helt o.k.	Virkelig godt
54	Efter endt besøg og behandling, efterstær på øjenafdelingen, Holstebro Sygehus. [].	Godt
65	Jeg efterlyser, at sygehuset kunne sende relevante billeder til min egen speciallæge, men systemerne kan tilsyneladende ikke "snakke sammen".	Godt
66	Jeg synes ikke, den læge, der tjekkede efter operationen, er god nok, når man får at vide af sin egen speciallæge, at der er betændelse, og når så I skal tjekke, bare siger, at det er fint. Jeg spurgte, om der var betændelse, så sagde man bare, at det var i orden.	Godt
70	Efter afprøvning af linser ca. tre uger, måtte jeg kapitulere. Linser er ikke en løsning for mig. Jeg fik (pr. telefon) kontakt med den læge NN, jeg sidst var blevet undersøgt af. Konklusionen blev, at det bedste for mig nok var operation i begge øjne. Jeg fik at vide, at jeg ville få en indkaldelse til operation. Få dage efter fik jeg indkaldelse til forundersøgelse endnu engang (som læge NN, der skal operere mig, vil foretage). Det er først i [vinteren]. Jeg aftalte med sekretæren, at de skulle ringe, hvis de fik et afbud, da det generer mig meget. [] Det giver nogen gange hovedpine. Jeg har dog også forståelse for, at der kan være andre, der har større behov end jeg.	Godt
82	Har haft besøg fra hjælpemiddelcentralen. Jeg har fået forskellige hjælpemidler såsom briller, lup med mere.	Virkelig godt
84	Der gives ikke meddelelse til praktiserende læge, da det vurderes for uaktuelt. Det vil altid være øjenafdelingen, der vurderer synet i forbindelse med nyt kørekort.	Virkelig godt

Øjenafdelingen, Holstebro

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

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Det var helt fint. Det varede lidt, inden jeg fandt ud af, at jeg kunne trække kaffe i en automat. Der var hyggelige mennesker at snakke med og noget at læse i. Lyst og venligt. Måske lidt grønne planter ville hjælpe.	Virkelig godt
3	Gøre venteværelset lidt mere [spændende for børn/unge].	Godt
4	Service i topklasse!	Virkelig godt
5	Griner, patienten siger med hensyn til rengøring: "Jeg kan ikke se" :-)	Godt
7	På opvågning efter operationen [] ventede jeg fem til seks timer på udskrivning fra lægen. Ikke tilfredsstillende.	Godt
8	Plus, plus, plus. Der udvises stor forståelse for at få forløbne behandlinger tilrettelagt, så det passer ind i patientens ønsker om ferie o.l.	Virkelig godt
9	Sætte alcogel dispenser op på toiletrum.	Virkelig godt
10	På trods af den store travlhed, var sygeplejerskerne smilende og venlige. Det var da altid noget.	Dårligt
12	Jeg er meget glad for forløbet af to operationer på [lidt over et år], og personalet hjalp til med at flytte mine papirer fra andet sygehus, hvor der var [lidt over et års] ventetid til forundersøgelse, som var sat til [efteråret et år senere]. I Holstebro var jeg i løbet af fire uger både til forundersøgelse og operation [et år tidligere].	Virkelig godt
14	Jeg var meget tilfreds under hele forløbet.	Virkelig godt
18	Pigerne er meget søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
19	Jeg synes, at alt var i orden. Der blev givet en virkelig god behandling. Alle var flinke og meget venlige.	Virkelig godt
22	Jeg var kun til eftersyn af grå stær.	Intet svar
23	Jeg er sikker på, at personalet gjorde alt hvad de kunne. Der var specielt en sygeplejerske, som tydeligvis havde det dårligt med, at jeg havde siddet derinde i over tre kvarter. Jeg fik rigtig ondt af hende. Det er synd, for det er IKKE hendes ANSVAR, at tingene er gået, som de er. Jeg er overbevist om, at det har noget med planlægning og ikke mindst besparelser at gøre, men det bringer ikke mit syn tilbage!	Dårligt
24	Jeg kan ikke vurdere [rengøringen, da min synsevne var nedsat], dog var indtrykket "Virkelig god".	Virkelig godt
25	Jeg skulle ringe og rykke tre gange, for at de fik lavet den recept, jeg skulle bruge.	Godt
26	Større informationsniveau, gerne af den samme person, under den lange ventetid. Bedre faciliteter (mad, kage, brød, kaffe/te) til køb.	Godt
29	Man kan prøve på at gøre ventetiden kortere. Alle på ambulatoriet var flinke og søde. Det er en venlig afdeling, hvor man befinder sig godt, trods ventetiden.	Godt
30	Særligt godt.	Virkelig godt
32	Jeg undrer mig over, at der ikke blev fulgt op på den [øjenoperation], jeg fik sidste år i stedet for at begynde at snakke andre briller/filtre osv. Der havde jeg jo været, inden jeg blev opereret. Virkede underligt på mig.	Dårligt
34	Ambulatoriet virkede meget positivt og effektivt. Det samme gælder i øvrigt på andet hospital.	Virkelig godt

- 35 Plejepersonalet og det hele var godt. Men den første læge gjorde mig virkelig bange, både pga. hans manglende erfaring, hans irritation og den måde den næste læge irttesatte ham på og hans dårlige måde at informere på. Jeg er uforstående over for, at jeg er til observation for [øjensygdom], og at min læge siger, jeg skal gå til en speciallæge som nok ikke har tid, og at jeg skal henvise mig til receptionen der. At jeg bliver afvist og får besked på, at jeg måske kan betale mig fra det på sygehuset. At min læge ikke kan henvise mig et sted, der kan tage mig uden, at jeg selv skal prøve mig frem og gætte mig til, hvordan systemet virker. Dårligt
- 37 Der mangler læsestof i venteværelset. Det er ikke rart at sidde der i to-tre timer uden at have noget at læse i. Godt
- 46 Det kan ikke gøres bedre. Smil og hjælpsomhed er der overalt. Virkelig godt
- 49 Være mere opmærksomme på de svagtseende, f.eks. følge dem langsomt til behandling i de forskellige rum. Virkelig godt
- 50 Mangler lidt til børn i venterummet/venteområdet. Personalet var rigtig dygtigt og nogle dejlige mennesker. Virkelig godt
- 51 Først og fremmest føler jeg, at jeg fik en særdeles kompetent behandling. Virkelig godt
- 53 Jeg er meget benøvet over, at de kan operere for grå stær, så man overhovedet ikke har ondt bagefter. Virkelig godt
- 55 Alt er ok! Virkelig godt
- 57 Jeg har indtryk af, at de indkaldte for mange patienter på samme tidspunkt. Der sidder altid mange i venteværelset. Nogle gange var der ikke siddepladser til alle. Dårligt
- 62 Jeg kom til Holstebro efter at have været ved vagtlægen []. Mit umiddelbare indtryk var, at ingen vidste, jeg kom. Undersøgelsen var tilfredsstillende, men jeg havde en oplevelse af at være tidsspilde og ikke blive taget seriøst. Dårligt
- 63 Intet at klage over. Virkelig godt
- 70 Sekretæren undskyldte meget, at de havde glemt at informere mig om, at de havde aflyst mit besøg. Jeg kom ind til en anden speciallæge og fik prøvet af, hvilken løsning der vil være den rigtige for mig. Godt
- 71 Læge/sygeplejersker kunne godt bruge mere plads. Det mærkes især, når der er mange patienter i ambulatoriet. Virkelig godt
- 74 BEROLIGENDE at få indtryk af, at ambulatoriet virkelig vidste, hvad de gjorde. Og at ambulatoriet var gode til det! BEVAR AMBULATORIET I HOLSTEBRO! Virkelig godt
- 79 Det var mest det med ventetiden, jeg synes var slemt. Man kunne måske have gjort et eller andet for, at den var blevet kortere. Godt
- 82 Fri adgang til forskellige drikkevarer. Virkelig godt
- 83 Jeg var meget godt tilfreds med behandlingen. Virkelig godt
- 87 Min eneste anke over mine besøg har faktisk været den lange ventetid uden information under det første besøg, ellers har jeg været meget tilfreds med hele forløbet. En rigtig god ting var, at jeg i stedet for en indkaldelse til andet sygehus, kunne få læge NN til at ringe til mig i stedet for, da der ikke skulle foretages yderlige undersøgelser, men kun udveksles informationer/beslutninger. Godt
- 89 Obs. på skiltning. 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.