

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Øjenklinikken

Regionshospitalet Randers og Grenaa



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	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:	270
Besvarelser fra afdelingens patienter:	207
Afdelingens svarprocent:	77%

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).

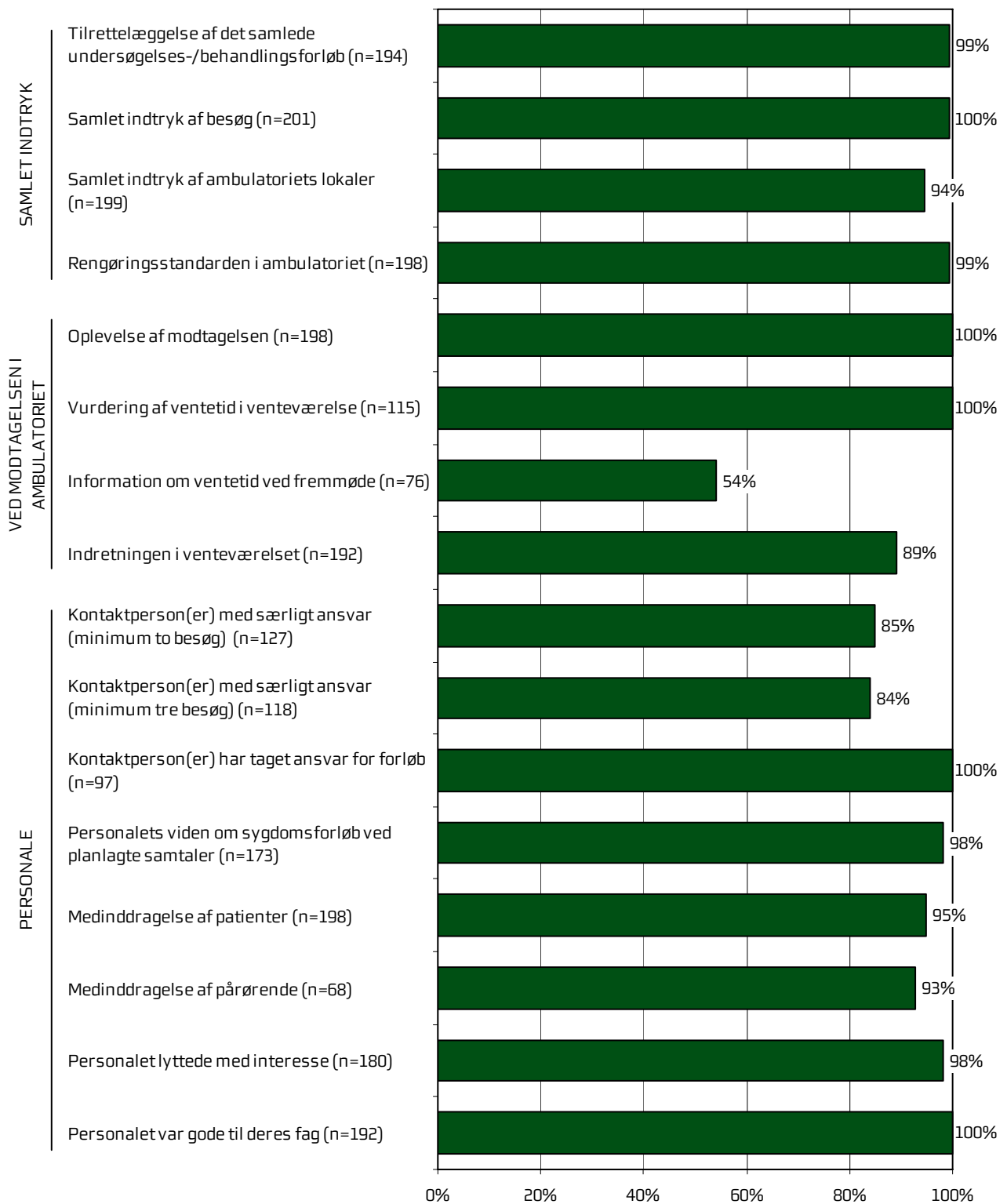
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

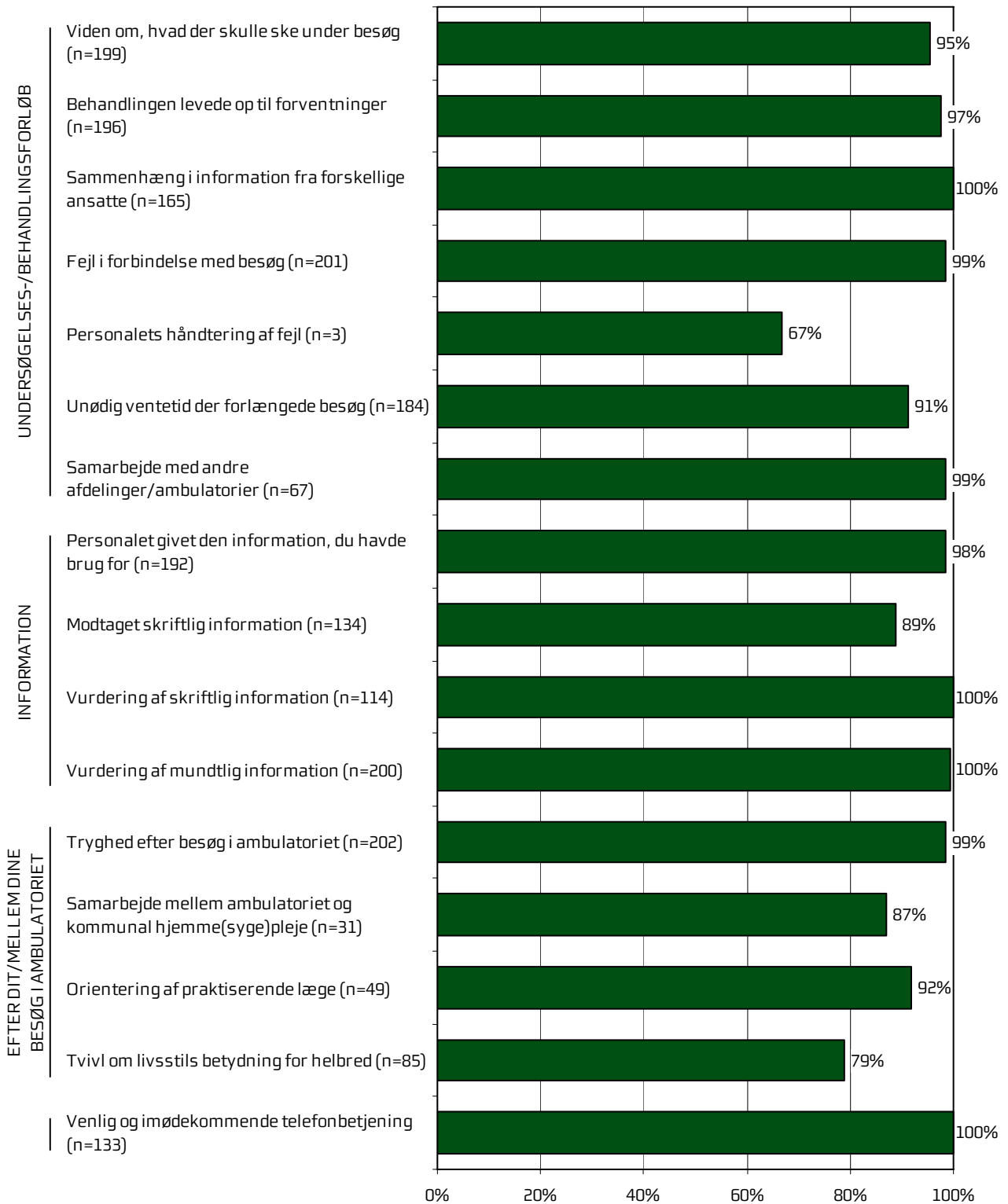
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Øjenklinikken

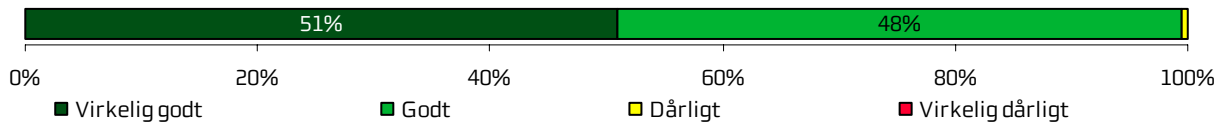
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

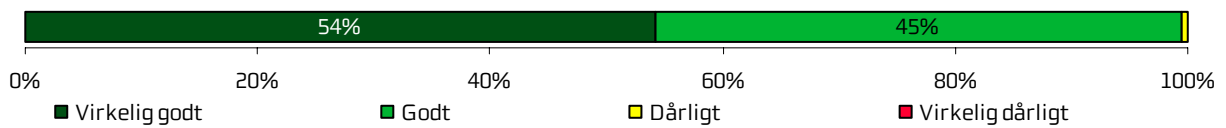
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

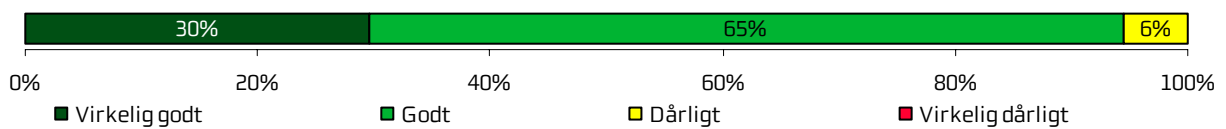
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=194)



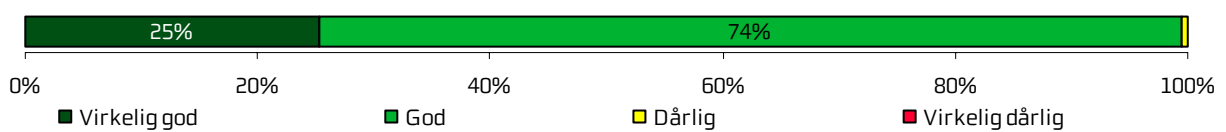
Samlet indtryk af besøg (n=201)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=199)



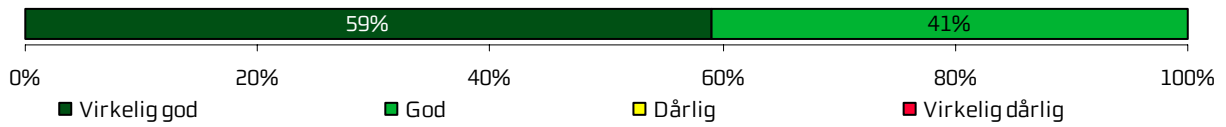
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=198)



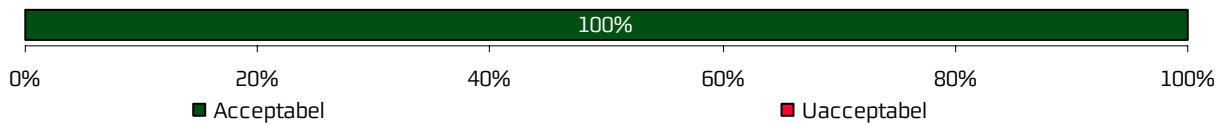
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	100 %	99 %	98 % *	94 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 %	98 % *	96 % *	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	97 %	90 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	98 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

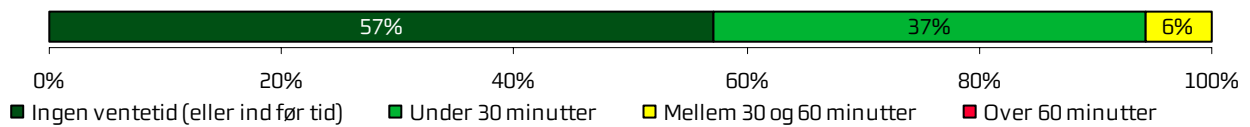
Oplevelse af modtagelsen (n=198)



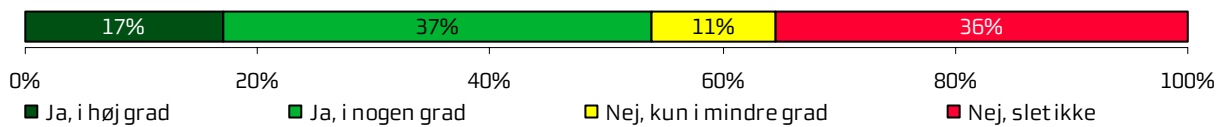
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=115)



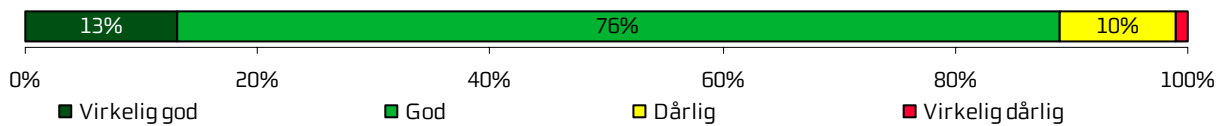
Længde af ventetid i venteværelse (n=194)



Information om ventetid ved fremmøde (n=76)



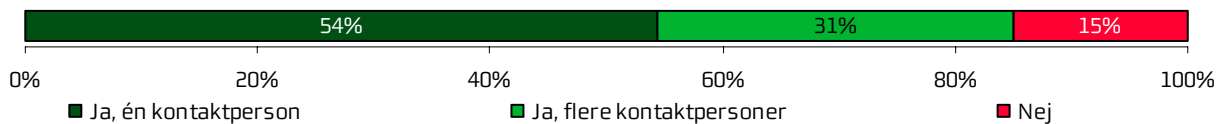
Indretningen i venteværelset (n=192)



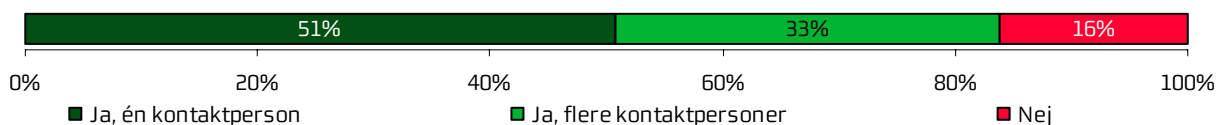
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 % *	100 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	100 %	99 %	-	95 % *	90 % *	93 % *
Hvor lang var 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?	54 %	66 %	45 %	50 %	29 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	92 %	87 %	92 %	82 % *	89 % *

Personale

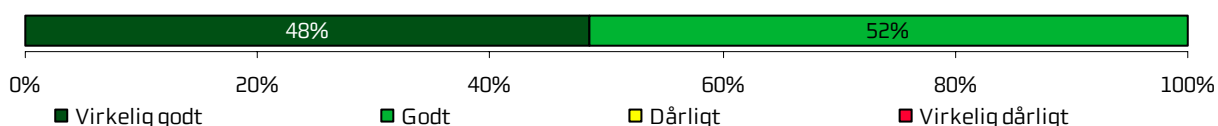
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=127)



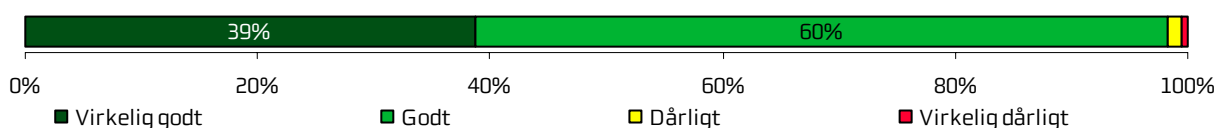
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=118)



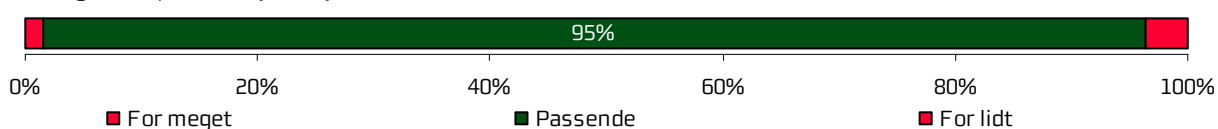
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=97)



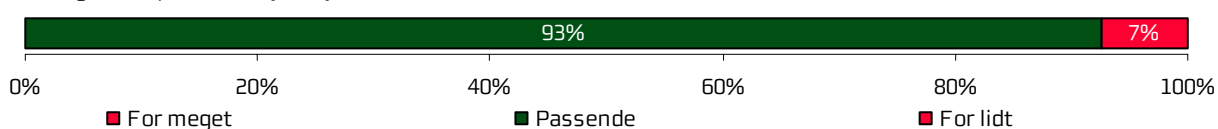
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=173)



Medinddragelse af patienter (n=198)



Medinddragelse af pårørende (n=68)



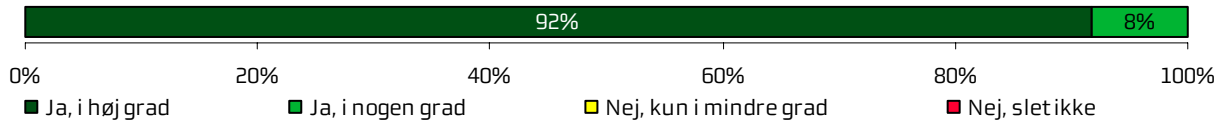
Personalet lyttede med interesse (n=180)



	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)	85 %	89 %	79 %	89 %	73 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	88 %	-	89 %	74 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	99 %	98 %	97 %	90 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	97 %	94 %	96 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	96 %	89 %	96 %	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	99 %	95 % *	99 %	95 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=192)

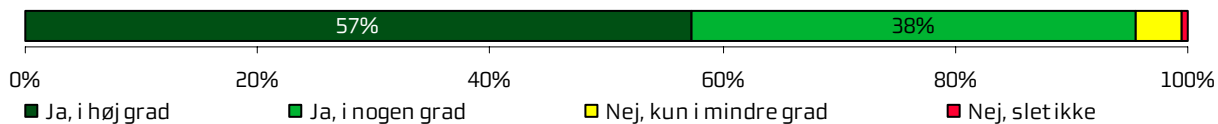


Sammenligning af afdelingens resultat

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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

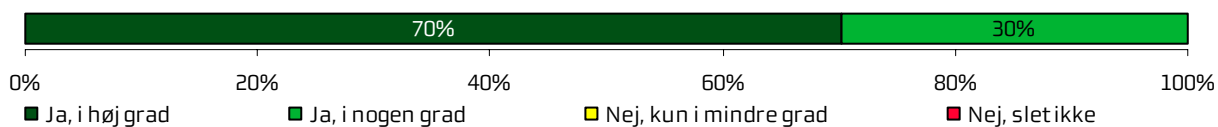
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=199)



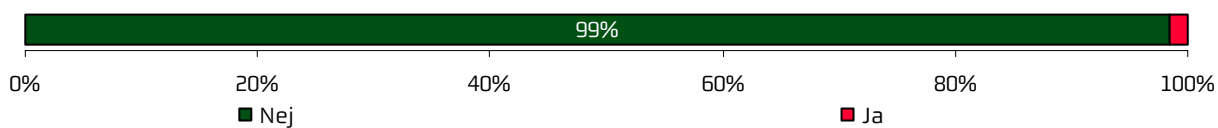
Behandlingen levede op til forventninger (n=196)



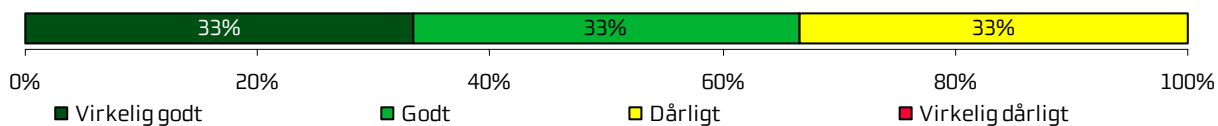
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=165)



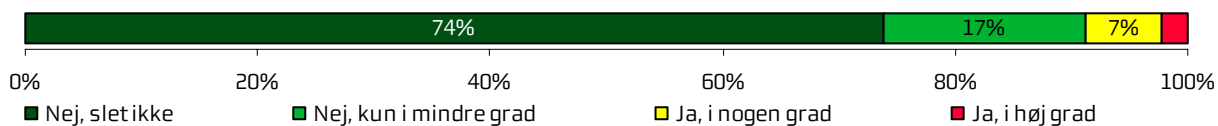
Fejl i forbindelse med besøg (n=201)



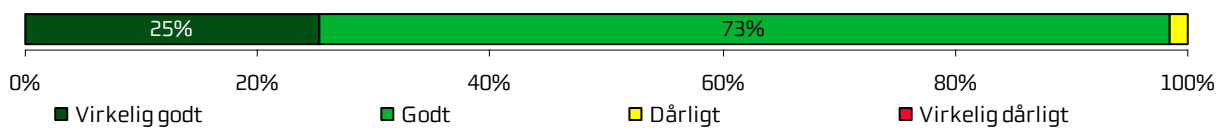
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=184)



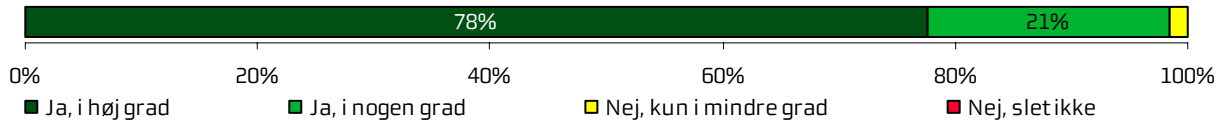
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=67)



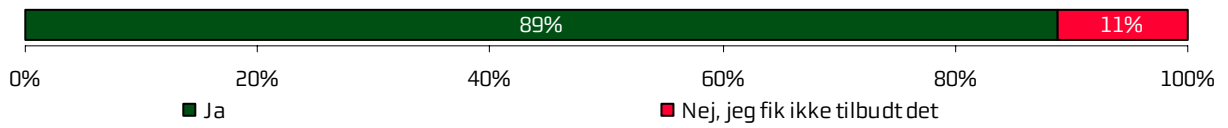
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	94 %	94 %	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	93 % *	96 %	96 %	90 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	100 %	97 % *	99 % *	98 %	93 % *	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	95 % *	-	96 %	91 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	88 %	-	82 %	61 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	95 %	94 %	92 %	86 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	99 %	98 %	95 % *	95 %	91 % *	94 % *

Information

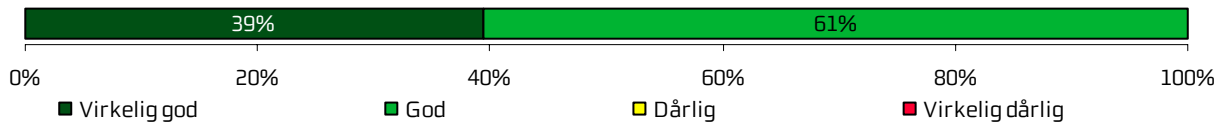
Personalet givet den information, du havde brug for (n=192)



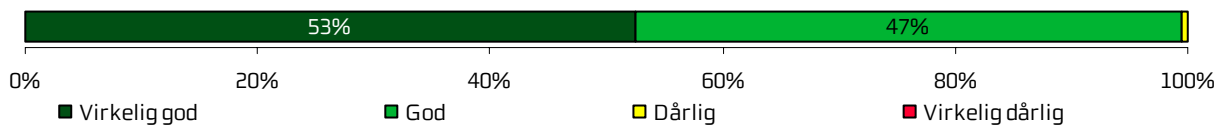
Modtaget skriftlig information (n=134)



Vurdering af skriftlig information (n=114)



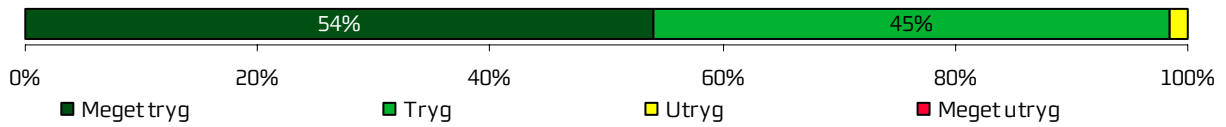
Vurdering af mundtlig information (n=200)



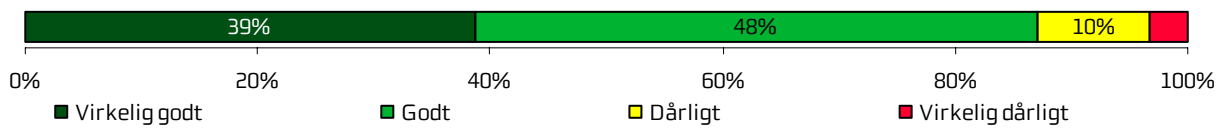
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	-	-	97 %	92 % *	95 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	89 %	84 %	-	83 %	57 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 % *	99 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	98 % *	99 %	97 % *	98 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

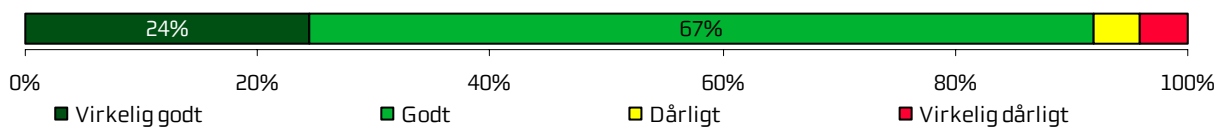
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=202)



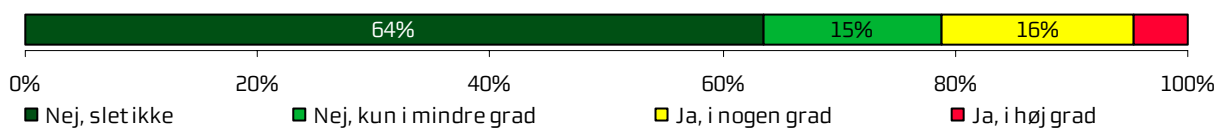
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=49)



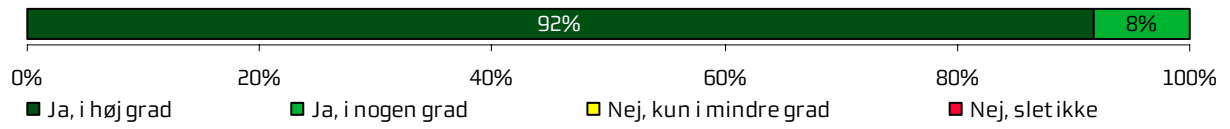
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=85)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	97 %	97 %	96 %	92 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	95 %	97 %	98 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	98 %	92 %	92 %	78 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	73 %	79 %	87 %	72 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=133)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	100 %	99 %	99 % *	100 %	96 % *	98 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?						
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
7. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

8. 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 10
9. 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"/>
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

23. 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 samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 77 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	77%	100%
Køn		
Mand	46%	46%
Kvinde	54%	54%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	5%
20-39 år	2%	4%
40-59 år	9%	12%
60-79 år	55%	53%
80- år	30%	26%

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	207		100%	
Køn				
Mand	96		46%	
Kvinde	111		54%	
Aldersgruppe				
0-19 år	7		3%	
20-39 år	5		2%	
40-59 år	18		9%	
60-79 år	114		55%	
80- år	63		30%	
Skema udfyldt af				
Patienten	183		92%	
Pårørende	17		9%	
Modersmål				
Dansk	204		100%	
Ikke dansk	1		0%	
Afsnitsnavn				
AMBØ Øjenklinik - RRA	189		91%	
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	13		6%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5		2%	

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	51	48	1	0	194	5
Køn						
Mand	52	47	1	0	89	3
Kvinde	50	50	0	0	105	2
Aldersgruppe						
0-19 år	50	50	0	0	6	0
20-39 år	60	40	0	0	5	0
40-59 år	47	47	6	0	17	1
60-79 år	59	41	0	0	107	3
80- år	37	63	0	0	59	1
Skema udfyldt af						
Patienten	53	47	1	0	174	5
Pårørende	31	69	0	0	16	0
Modersmål						
Dansk	51	49	1	0	193	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	53	47	1	0	177	4
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	33	67	0	0	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	45	0	0	201
Køn					
Mand	54	45	1	0	93
Kvinde	55	45	0	0	108
Aldersgruppe					
0-19 år	67	33	0	0	6
20-39 år	80	20	0	0	5
40-59 år	50	44	6	0	18
60-79 år	59	41	0	0	111
80- år	44	56	0	0	61
Skema udfyldt af					
Patienten	56	43	1	0	179
Pårørende	35	65	0	0	17
Modersmål					
Dansk	54	45	0	0	201
Ikke dansk	-	-	-	-	0
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	56	44	1	0	183
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	38	62	0	0	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	65	6	0	199
Køn					
Mand	32	63	5	0	92
Kvinde	28	66	6	0	107
Aldersgruppe					
0-19 år	67	33	0	0	6
20-39 år	40	40	20	0	5
40-59 år	24	59	18	0	17
60-79 år	27	69	4	0	110
80- år	31	64	5	0	61
Skema udfyldt af					
Patienten	28	66	6	0	177
Pårørende	47	53	0	0	17
Modersmål					
Dansk	30	65	5	0	198
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	31	64	4	0	182
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	17	58	25	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5

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	25	74	1	0	198
Køn					
Mand	26	74	0	0	90
Kvinde	25	74	1	0	108
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	0	6
20-39 år	40	60	0	0	5
40-59 år	28	67	6	0	18
60-79 år	24	76	0	0	108
80- år	28	72	0	0	61
Skema udfyldt af					
Patienten	26	73	1	0	177
Pårørende	19	81	0	0	16
Modersmål					
Dansk	25	74	1	0	197
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	26	73	1	0	180
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	15	85	0	0	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	41	0	0	198
Køn					
Mand	58	42	0	0	92
Kvinde	60	40	0	0	106
Aldersgruppe					
0-19 år	43	57	0	0	7
20-39 år	60	40	0	0	5
40-59 år	50	50	0	0	16
60-79 år	59	41	0	0	112
80- år	64	36	0	0	58
Skema udfyldt af					
Patienten	60	40	0	0	175
Pårørende	47	53	0	0	17
Modersmål					
Dansk	59	41	0	0	196
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	62	38	0	0	181
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	25	75	0	0	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5

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	100	0	115	86
Køn				
Mand	100	0	59	35
Kvinde	100	0	56	51
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	6	1
20-39 år	100	0	5	0
40-59 år	100	0	11	7
60-79 år	100	0	54	57
80- år	100	0	39	21
Skema udfyldt af				
Patienten	100	0	100	78
Pårørende	100	0	12	5
Modersmål				
Dansk	100	0	114	86
Ikke dansk	-	-	0	0
Afsnitsnavn				
AMBØ Øjenklinik - RRA	100	0	103	80
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	100	0	9	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	2

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	57	37	6	0	194	6
Køn						
Mand	55	42	3	0	91	3
Kvinde	59	33	8	0	103	3
Aldersgruppe						
0-19 år	50	50	0	0	6	1
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	53	35	12	0	17	1
60-79 år	66	29	5	0	110	1
80- år	46	47	7	0	57	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	36	6	0	173	4
Pårørende	50	50	0	0	16	1
Modersmål						
Dansk	57	37	6	0	194	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	59	35	6	0	176	6
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	38	54	8	0	13	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	37	11	36	76	13
Køn						
Mand	11	38	11	41	37	6
Kvinde	23	36	10	31	39	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	22	33	0	44	9	0
60-79 år	16	35	23	26	31	6
80- år	18	50	4	29	28	6
Skema udfyldt af						
Patienten	18	39	12	30	66	12
Pårørende	13	25	0	63	8	1
Modersmål						
Dansk	17	37	11	35	75	13
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	14	42	11	33	66	12
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	25	0	13	63	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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	76	10	1	192	9
Køn						
Mand	12	78	10	0	89	4
Kvinde	14	75	10	2	103	5
Aldersgruppe						
0-19 år	0	83	17	0	6	0
20-39 år	40	20	40	0	5	0
40-59 år	0	71	29	0	17	0
60-79 år	13	77	8	2	105	7
80- år	15	80	5	0	59	2
Skema udfyldt af						
Patienten	12	76	10	1	173	6
Pårørende	21	79	0	0	14	2
Modersmål						
Dansk	13	77	9	1	190	9
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	14	77	8	1	178	7
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	0	44	56	0	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	54	31	15	127
Køn				
Mand	51	30	19	53
Kvinde	57	31	12	74
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	44	44	11	9
60-79 år	57	30	13	77
80- år	44	33	22	36
Skema udfyldt af				
Patienten	52	33	15	112
Pårørende	82	9	9	11
Modersmål				
Dansk	54	31	15	127
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
AMBØ Øjenklinik - RRA	53	31	15	124
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	51	33	16	118
Køn				
Mand	45	34	21	47
Kvinde	55	32	13	71
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	38	50	13	8
60-79 år	56	31	13	75
80- år	43	34	23	35
Skema udfyldt af				
Patienten	50	34	16	109
Pårørende	67	17	17	6
Modersmål				
Dansk	51	33	16	118
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
AMBØ Øjenklinik - RRA	51	33	16	118
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

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	48	52	0	0	97	1
Køn						
Mand	41	59	0	0	37	0
Kvinde	53	47	0	0	60	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	67	33	0	0	6	1
60-79 år	49	51	0	0	65	0
80- år	42	58	0	0	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	50	0	0	90	1
Pårørende	0	100	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	48	52	0	0	97	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	48	52	0	0	97	1
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	39	60	1	1	173	27
Køn						
Mand	39	60	1	0	83	9
Kvinde	39	59	1	1	90	18
Aldersgruppe						
0-19 år	71	29	0	0	7	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	33	47	13	7	15	3
60-79 år	38	62	0	0	101	11
80- år	36	64	0	0	47	11
Skema udfyldt af						
Patienten	38	61	1	1	152	26
Pårørende	53	47	0	0	15	1
Modersmål						
Dansk	39	59	1	1	171	27
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	39	60	1	0	159	23
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	27	64	0	9	11	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	95	4	198
Køn				
Mand	3	95	2	92
Kvinde	0	95	5	106
Aldersgruppe				
0-19 år	0	100	0	7
20-39 år	20	80	0	5
40-59 år	0	94	6	18
60-79 år	1	97	2	109
80- år	2	92	7	59
Skema udfyldt af				
Patienten	2	95	3	177
Pårørende	0	93	7	15
Modersmål				
Dansk	2	95	4	196
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
AMBØ Øjenklinik - RRA	1	96	3	182
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	9	91	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	5

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	0	93	7	68	132
Køn					
Mand	0	97	3	34	58
Kvinde	0	88	12	34	74
Aldersgruppe					
0-19 år	0	100	0	5	2
20-39 år	-	-	-	1	4
40-59 år	0	67	33	6	12
60-79 år	0	97	3	32	80
80- år	0	92	8	24	34
Skema udfyldt af					
Patienten	0	94	6	50	127
Pårørende	0	92	8	13	4
Modersmål					
Dansk	0	94	6	66	132
Ikke dansk	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	0	92	8	64	118
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	2	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	3

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	36	2	0	180	18
Køn						
Mand	55	44	1	0	82	9
Kvinde	68	30	2	0	98	9
Aldersgruppe						
0-19 år	71	29	0	0	7	0
20-39 år	100	0	0	0	5	0
40-59 år	41	53	6	0	17	0
60-79 år	67	33	0	0	97	13
80- år	56	41	4	0	54	5
Skema udfyldt af						
Patienten	63	36	2	0	160	16
Pårørende	56	44	0	0	16	0
Modersmål						
Dansk	62	37	2	0	178	18
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	62	37	2	0	164	17
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	64	36	0	0	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	92	8	0	0	192	10
Køn						
Mand	90	10	0	0	86	6
Kvinde	93	7	0	0	106	4
Aldersgruppe						
0-19 år	86	14	0	0	7	0
20-39 år	100	0	0	0	5	0
40-59 år	76	24	0	0	17	0
60-79 år	98	2	0	0	104	8
80- år	85	15	0	0	59	2
Skema udfyldt af						
Patienten	92	8	0	0	171	8
Pårørende	87	13	0	0	15	2
Modersmål						
Dansk	92	8	0	0	190	10
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	92	8	0	0	176	8
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	83	17	0	0	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

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	57	38	4	1	199	4
Køn						
Mand	61	35	4	0	89	3
Kvinde	55	41	4	1	110	1
Aldersgruppe						
0-19 år	71	29	0	0	7	0
20-39 år	100	0	0	0	5	0
40-59 år	41	59	0	0	17	0
60-79 år	60	35	5	0	110	3
80- år	52	43	3	2	60	1
Skema udfyldt af						
Patienten	57	38	4	1	176	4
Pårørende	53	47	0	0	17	0
Modersmål						
Dansk	57	39	4	1	197	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	55	40	4	1	182	3
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	69	31	0	0	13	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	78	20	2	1	196	7
Køn						
Mand	73	25	2	0	88	4
Kvinde	81	16	2	1	108	3
Aldersgruppe						
0-19 år	86	14	0	0	7	0
20-39 år	100	0	0	0	5	0
40-59 år	75	19	6	0	16	1
60-79 år	80	18	2	0	109	4
80- år	71	25	2	2	59	2
Skema udfyldt af						
Patienten	81	16	2	1	174	6
Pårørende	53	47	0	0	17	0
Modersmål						
Dansk	77	20	2	1	194	7
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	79	19	2	1	178	7
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	69	31	0	0	13	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	5	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	30	0	0	165	36
Køn						
Mand	68	32	0	0	75	17
Kvinde	72	28	0	0	90	19
Aldersgruppe						
0-19 år	86	14	0	0	7	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	62	38	0	0	13	4
60-79 år	78	22	0	0	91	21
80- år	55	45	0	0	51	9
Skema udfyldt af						
Patienten	72	28	0	0	145	33
Pårørende	53	47	0	0	15	2
Modersmål						
Dansk	70	30	0	0	163	36
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	71	29	0	0	155	30
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	71	29	0	0	7	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	99	1	201
Køn			
Mand	98	2	92
Kvinde	99	1	109
Aldersgruppe			
0-19 år	100	0	7
20-39 år	100	0	5
40-59 år	94	6	18
60-79 år	99	1	111
80- år	98	2	60
Skema udfyldt af			
Patienten	98	2	178
Pårørende	100	0	17
Modersmål			
Dansk	98	2	199
Ikke dansk	-	-	1
Afsnitsnavn			
AMBØ Øjenklinik - RRA	98	2	183
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	100	0	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5

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	-	-	-	-	3	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	1	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	-	-	-	-	3	0
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	17	7	2	184	6
Køn						
Mand	74	15	7	4	85	2
Kvinde	74	19	6	1	99	4
Aldersgruppe						
0-19 år	71	29	0	0	7	0
20-39 år	80	20	0	0	5	0
40-59 år	59	18	18	6	17	1
60-79 år	77	15	6	2	98	5
80- år	74	19	5	2	57	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	16	7	2	165	4
Pårørende	77	23	0	0	13	2
Modersmål						
Dansk	74	17	7	2	182	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	73	18	7	2	169	4
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	82	9	9	0	11	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	73	1	0	67	100
Køn						
Mand	26	74	0	0	34	43
Kvinde	24	73	3	0	33	57
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	0	83	17	0	6	9
60-79 år	26	74	0	0	34	58
80- år	29	71	0	0	21	27
Skema udfyldt af						
Patienten	27	72	2	0	60	90
Pårørende	17	83	0	0	6	7
Modersmål						
Dansk	25	73	1	0	67	98
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	26	72	2	0	61	94
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	20	80	0	0	5	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

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	78	21	2	0	192
Køn					
Mand	77	23	0	0	87
Kvinde	78	19	3	0	105
Aldersgruppe					
0-19 år	57	43	0	0	7
20-39 år	60	40	0	0	5
40-59 år	69	25	6	0	16
60-79 år	83	15	2	0	109
80- år	73	27	0	0	55
Skema udfyldt af					
Patienten	80	19	2	0	171
Pårørende	67	33	0	0	15
Modersmål					
Dansk	78	21	2	0	190
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	79	20	1	0	177
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	55	36	9	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	89	11	134	62
Køn				
Mand	95	5	57	34
Kvinde	84	16	77	28
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	6
20-39 år	-	-	3	2
40-59 år	91	9	11	6
60-79 år	91	9	76	33
80- år	84	16	43	15
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	122	52
Pårørende	100	0	7	9
Modersmål				
Dansk	89	11	134	60
Ikke dansk	-	-	0	1
Afsnitsnavn				
AMBØ Øjenklinik - RRA	89	11	124	55
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	100	0	8	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	3

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	39	61	0	0	114	3
Køn						
Mand	30	70	0	0	54	0
Kvinde	48	52	0	0	60	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	30	70	0	0	10	0
60-79 år	37	63	0	0	67	1
80- år	47	53	0	0	34	1
Skema udfyldt af						
Patienten	41	59	0	0	106	1
Pårørende	17	83	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	39	61	0	0	114	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	41	59	0	0	108	1
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	17	83	0	0	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	47	1	0	200
Køn					
Mand	55	44	1	0	93
Kvinde	50	50	0	0	107
Aldersgruppe					
0-19 år	71	29	0	0	7
20-39 år	80	20	0	0	5
40-59 år	50	44	6	0	16
60-79 år	56	44	0	0	112
80- år	42	58	0	0	60
Skema udfyldt af					
Patienten	53	46	1	0	177
Pårørende	47	53	0	0	17
Modersmål					
Dansk	53	47	1	0	198
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	54	45	1	0	184
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	36	64	0	0	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5

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	54	45	1	0	202
Køn					
Mand	59	39	2	0	92
Kvinde	50	49	1	0	110
Aldersgruppe					
0-19 år	71	29	0	0	7
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	44	44	11	0	18
60-79 år	56	43	1	0	113
80- år	50	50	0	0	60
Skema udfyldt af					
Patienten	55	43	2	0	179
Pårørende	47	53	0	0	17
Modersmål					
Dansk	54	45	2	0	200
Ikke dansk	-	-	-	-	1
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	55	44	1	0	185
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	46	46	8	0	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	39	48	10	3	31	11	150
Køn							
Mand	38	44	19	0	16	8	67
Kvinde	40	53	0	7	15	3	83
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	7
20-39 år	-	-	-	-	2	0	3
40-59 år	-	-	-	-	4	1	12
60-79 år	56	33	11	0	9	7	91
80- år	25	63	13	0	16	3	37
Skema udfyldt af							
Patienten	42	46	8	4	26	9	134
Pårørende	-	-	-	-	4	2	11
Modersmål							
Dansk	39	48	10	3	31	11	148
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	1
Afsnitsnavn							
AMBØ Øjenklinik - RRA	43	46	11	0	28	7	139
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	2	2	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2	2

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	67	4	4	49	144
Køn						
Mand	33	59	4	4	27	64
Kvinde	14	77	5	5	22	80
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	3
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	0	50	33	17	6	11
60-79 år	29	71	0	0	21	87
80- år	27	73	0	0	15	41
Skema udfyldt af						
Patienten	24	65	5	5	37	134
Pårørende	20	80	0	0	10	6
Modersmål						
Dansk	24	67	4	4	49	142
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	28	68	5	0	40	135
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	14	57	0	29	7	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	3

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	64	15	16	5	85	103
Køn						
Mand	60	20	15	5	40	48
Kvinde	67	11	18	4	45	55
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	4
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	69	8	8	15	13	5
60-79 år	67	19	9	5	43	63
80- år	50	13	38	0	24	29
Skema udfyldt af						
Patienten	64	17	14	5	77	91
Pårørende	60	0	40	0	5	10
Modersmål						
Dansk	64	15	16	5	85	103
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	64	14	18	4	73	98
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	64	18	9	9	11	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	3

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	92	8	0	0	133	48	19
Køn							
Mand	89	11	0	0	57	23	12
Kvinde	93	7	0	0	76	25	7
Aldersgruppe							
0-19 år	100	0	0	0	5	0	1
20-39 år	-	-	-	-	3	1	1
40-59 år	89	11	0	0	9	5	3
60-79 år	90	10	0	0	67	33	10
80- år	94	6	0	0	49	9	4
Skema udfyldt af							
Patienten	92	8	0	0	119	42	17
Pårørende	89	11	0	0	9	5	2
Modersmål							
Dansk	92	8	0	0	131	48	19
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	0
Afsnitsnavn							
AMBØ Øjenklinik - RRA	92	8	0	0	127	38	17
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	4	7	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	3	0

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.

Øjenklinikken

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Modtagelsen
3	Alle var venlige og meddelsomme.	Virkelig god
5	Det var ikke nødvendigt at informere om ventetid. ALDRIG har jeg mødt så præcist et personaleteam, og det var ved hver ENESTE indkaldelse.	Virkelig god
10	Meget flinkt og hjælpsomt personale.	God
15	Meget varmt.	Virkelig god
16	Sød og venlig modtagelse. Dejligt at blive genkendt og møde de samme personaler.	Virkelig god
18	Et venligt, smilende personale, der kun indgød tryghed og omsorg.	Virkelig god
20	Præcise i forhold til mødetiden. Venlig modtagelse. Tid til at lytte og svare.	Virkelig god
24	God.	Virkelig god
26	Kun ros.	Virkelig god
27	PERFEKT!	Virkelig god
31	Har været der [flere] gange [for et par år siden] og en enkelt gang i 2011. Altid søde og venlige mennesker.	Virkelig god
32	Ventetiden var kun [FÅ DAGE]. Det var skønt.	Virkelig god
33	Det er svært at huske noget, når man kommer ind [i en slem tilstand].	God
37	Flink og venlig modtagelse.	Virkelig god
38	Mødt af en venlig person, som viste vej til venterummet.	God
41	NN er godt tilfreds med det, han har fået lavet med sine øjne.	Intet svar
42	Alle var så flinke og imødekommende.	Virkelig god
45	Venlig personale :-)	God
47	Den var ok, men lidt hurtig.	God
52	Venlig.	Virkelig god
	ID Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	Modtagelsen
3	"Modtagelse" er vist meget sagt, men forventede ikke mere. Fik et smil og et par ord om, hvor jeg skulle hen. Det var helt fint. Er tilfreds.	God
4	Jeg gik direkte ned til undersøgelseslokalet.	God



Øjenklinikken**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Fejlhåndtering
	17	Ambulatoriet blev engang ikke informeret om, at jeg var klar i venteværelset. Ventede derfor halvanden time.	Virkelig godt
	22	[Det ene] øje. Dårlig behandling ved operation.	Godt
	42	Jeg fik en fin behandling og oplevede ingen fejl.	Intet svar
	47	At man ikke var helt inde i sagen, og at jeg var igennem et længere forløb.	Dårligt

Øjenklinikken

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Nu benytter jeg [] mig af "patientbefordringen". Én af gangene, hvor jeg skulle hjem fra Randers, måtte jeg vente godt en time, muligvis fordi, man havde glemt mig.	Virkelig godt
4	Verbale roser til personalet i værelset, hvor jeg blev forberedt til [øjenoperation]. De sørger for en venlig og tryk atmosfære, og de kan SE, at man måske skal tilbydes en halv beroligende! Bagefter hygger de om én, spørger til hjemtransport, og hvordan man klarer sig, mens man får kaffe og en ostemad.	Godt
5	En yderst fleksibel afdelingen, da jeg på grund af personlige omstændigheder måtte udskyde operationen af [mit ene] øje. Da jeg var klar til operation, var ventetiden kort. Et stort PLUS til øjenafdelingen i Randers.	Virkelig godt
7	Jeg har under hele undersøgelses-/behandlingsforløbet følt mig virkelig godt behandlet. Alle har været meget søde, smilende, venlige og hjælpsomme.	Virkelig godt
9	Nej, jeg har kun at sige, at det hele vejen igennem forløb, som jeg havde forventet. Godt.	Godt
10	Godt og kort behandlingsforløb.	Virkelig godt
11	Ja, jeg måtte selv aflyse min behandling tre gange på grund af betændelsestilstand. Straks fik jeg nye tidspunkter.	Intet svar
18	Jeg er så positiv, glad og tilfreds med hele forløbet :)	Virkelig godt
26	Kun ros.	Virkelig godt
27	PERFEKT!	Virkelig godt
29	Super godt.	Godt
30	Det er så længe siden, jeg var til undersøgelse på Øjenklinikken, at jeg har svært ved at huske undersøgelsen fra de andre undersøgelser, jeg har været til.	Godt
32	Jeg mener, det var ok.	Godt
35	Da jeg ankom, fik jeg nogle beroligende øjendråber, piller til afslapning, og jeg fik tilbudt tæppe og afslapningsmusik. Efter operationen fik jeg tilbudt mad og drikkevarer.	Virkelig godt
37	Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
42	Hele undersøgelsen gik fint!	Virkelig godt
47	Det var svært at forstå alt, hvad der blev sagt.	Dårligt
50	Jeg er godt tilfreds.	Godt
51	Jeg blev sendt til et sygehus for undersøgelse om en øjensygdom. Den måtte jeg rykke for efter [flere] ugers venten. Havde fået at vide på et andet sygehus, at jeg ville få besked inden en uge. Jeg fik et afbud og blev behandlet godt.	Godt
53	Da jeg kun skulle have fjernet noget efterstær, opholdt jeg mig kun på afdelingen [kort tid].	Virkelig godt
54	Meget professionel og venlig.	Virkelig godt
55	Der var for lang tid mellem bedøvelse og operation ([over en time]), da jeg havde smerter inden operationen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	Samlet indtryk

-  2 Jeg har i forbindelse med denne øjenkontrol, kun kontakt med en person, nemlig sygeplejerske NN, og hun gør det fantastisk flot. Virkelig godt
-  3 Kommer kun til rutinetjek på Øjenafdelingen :-)) Virkelig godt

Øjenklinikken

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Jeg er pårørende [], og jeg oplevede en meget positiv information fra personalet på Øjenklinikken. Personalet ringede uden tøven, når der var information vedr. patienten, så UG til personalet.	Virkelig godt
12	Jeg var heldig og blev behandlet på undersøgelsesdagen på grund af afbud. Godt for mig. Kun et par timers interval.	Godt
18	Letforståeligt, venligt og fagligt kompetent!	Virkelig godt
19	Meget venligt personale.	Godt
26	Kun ros.	Virkelig godt
27	PERFEKT!	Virkelig godt
29	Fint.	Godt
30	Jeg skulle undersøges for [en gigtsygdom]. Som jeg har forstået det, drejer undersøgelsen sig udelukkende om at konstatere, hvorvidt [visse faktorer er til stede]. Det kan være svingende, hvordan jeg har det med det, men jeg er aldrig selv i tvivl. Jeg mener, der vil være forskel på, om undersøgelsen foretages op ad dagen eller lige, når jeg vågner. Men informationerne, jeg fik, var der ikke noget i vejen med. Og atmosfæren var imødekommende og venlig.	Godt
32	Jeg mener, alt gik som planlagt. Øjnene var røde, og det føltes som om, der var grus i dem i [i længere tid] og også lidt stadigvæk! Jeg kan se langt, ikke tæt på.	Godt
33	Jeg er glad for mit resultat. Der gik jo godt nok lidt kludder i det [infektion]. Mit [ene øje] løber meget i vand, det generer mig meget. Ellers er det meget ok.	Godt
37	Jeg fik en folder/brochure, som fint beskrev behandlingen.	Virkelig godt
39	Meget omsorgsfuld.	Virkelig godt
42	Informationen var OK.	Virkelig godt
44	At jeg fik orientering om, at det kunne gå galt ved indgrebet. Men det er en risiko, der er ved alt, sagde jeg, og det tager jeg med, men jeg har aldrig set bedre end nu.	Virkelig godt
47	Det var svært at forstå alt, hvad der blev sagt.	Dårligt
49	Lang tid efter operationen ringede jeg om nogle påtrængende spørgsmål. Det blev positivt modtaget, og samme dag blev jeg ringet op af læge NN, som var meget positiv og gav sig tid til at svare fyldestgørende.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA		Samlet indtryk
3	Bare en "pjece".	Virkelig godt

Øjenklinikken













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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
6	Udskiftning af linse i venstre øje tog en time. Efterfølgende er jeg behandlet for efterstær. Hvad er årsag til, at optikeren siger, jeg kun har 20 procent af mit syn på dette øje? Min øjnelæge siger ikke noget om eventuel årsag.	Godt
8	Jeg synes, mit syn var væsentligt forbedret lige efter operationen, men er efterfølgende blevet dårligere, så jeg nu [nogle] uger efter operation af sidste øje ikke er i stand til at læse avis eller en bog, selvom jeg har anskaffet flere par læsebriller med forskellig styrke. Det bekymrer mig MEGET. Efter kontrolbesøg hos "egen" speciallæge og på et andet hospital har jeg fået dråber at dryppe øjnene med, men ingen ændring, desværre.	Godt
10	Godt og tilfredsstillende forløb.	Virkelig godt
11	Mit syn blev allerede bedre efter operation på [det ene] øje.	Intet svar
18	Har fulgt de råd og vejledninger, jeg fik. Og har ikke haft nogen problemer mellem og efter besøgene.	Virkelig godt
25	Super kompetent læge. Super oplevelse, når det nu skulle være.	Virkelig godt
32	Alt var godt. Jeg fik endda transport alle gangene. TAK TAK.	Godt
39	Kun [tvivl om min livsstils betydning for mit helbred] ifølge min alder. Om jeg var for gammel!	Virkelig godt
42	Fuldt tilfreds.	Virkelig godt
44	Efter min mening kan det ikke gøres bedre. De spurgte, om jeg havde haft smerter, og om jeg havde sovet godt efter hvert indgreb. Jeg svarede dem [], at jeg ikke mærkede indgrebet og også sov godt.	Virkelig godt
50	Ja, jeg synes, at det er for meget, at man skal op [meget tidlig morgen] for at kunne få offentlig transport. Jeg har ikke nogen familie til at køre mig, så det er lang tid at sidde og vente undervejs.	Godt
54	Havde lidt problemer med øjensmerter. Fik trøst og vejledning pr. telefon, meget venligt.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Min umiddelbare vurdering af spørgsmålet om, hvorvidt min praktiserende læge er orienteret er, at det er den praktiserende læge IKKE. Hvorimod der er en rigtig god orientering mellem afdelingerne.	Godt
3	Mit eget lægecenter ved nul og niks. Men det skyldes ikke ambulatoriet. Det er bare mine læger, der er totalt inkompetente og elendige.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg var usikker på, om jeg turde risikere den sidste rest af mit syn, derfor valgte jeg at aflyse næste morgen per telefon. Det blev venligt og forstående modtaget.	Virkelig godt

Øjenklinikken



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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
1	For lidt bedøvelse.	Virkelig godt
2	Ambulatoriet var meget hensynsfulde i forbindelse med at informere [mit barn].	Virkelig godt
6	Mangler laboratoriet ikke en opfølgning af resultatet, eller får de den af min speciallæge?	Godt
7	Jeg har ledsaget min mand] under hele forløbet af hans behandling på sygehuset, og jeg har følt mig virkelig godt behandlet og orienteret af hele personalet.	Virkelig godt
10	Dejlig, afslappende atmosfære.	Virkelig godt
11	Et større venteværelse.	Intet svar
12	Behandlede mig SUPERGODT. Hurra for vores gode sundhedssystem.	Godt
13	Jeg har været godt tilfreds.	Godt
14	Venteværelse.	Godt
16	Det har en god virkning på mig, når jeg bliver mødt med hånden og genkendt, når jeg vender tilbage. Der er blevet taget hensyn til mine behov og ønsker ved besøgene. Det giver en høj grad af tillid og tilfredshed hos mig. Et godt humør og glimt i øjet appellerer til mig, og det har jeg set en del af i Ambulatoriet.	Virkelig godt
18	Læge NN, der opererede mig i begge øjne, var utrolig dygtig, venlig, lyttende og informerende til alle undersøgelser og operationerne. Jeg kom med et [meget reduceret] syn på begge øjne og sluttede med et syn på 100 procent. Bedre kan det ikke blive! Jeg er meget, meget tilfreds og taknemmelig for det hele.	Virkelig godt
21	Venteværelset er frygteligt kedeligt indrettet med et tv, som kørte uafbrudt, selvom ingen så det!	Virkelig godt
23	Jeg var meget nervøs, men fandt det ikke rimeligt.	Virkelig godt
24	Imødekommende og venlig.	Virkelig godt
25	Venteværelset skal gøres mere hyggeligt, eventuelt kaffeautomat. Skiltning i forhal/indgangsparti kunne gøres bedre. P-billetautomat var meget langsom om at skrive billet ud.	Virkelig godt
26	Ventetiden efter operationen: der blev budt på kaffe og en snitte med ost. Virkelig godt. Har kun ros. Tak for en god behandling.	Virkelig godt
27	Stor ros til alle, jeg var i berøring med. Alle var meget omsorgsfulde og professionelle, så man følte sig tryk. På afdelingen var en rolig og hyggelig atmosfære. En taknemmelig patient.	Virkelig godt
28	Jeg er [pårørende til patienten] og var med hver gang, og vi har intet at klage over. Vi synes, at der blev taget hånd om os hver gang vi var der. Dejligt at der stod saft og vand, især da vi havde kørt langt.	Godt
30	Jeg fik en rigtig god modtagelse af NN. Og en grundig undersøgelse. Husker ikke venterummet, men det har vel været en eller anden gang, som så mange andre steder. Og jeg kom vist ikke til at sidde så længe der.	Godt
31	Blev opereret i 2008, kontaktede ambulatoriet i 2011, da min egen speciallæge havde lukket klinikken. Jeg fik en tid til konsultation, det synes jeg, er virkelig flot.	Virkelig godt
32	Jeg blev tilbudt kaffe og brød, og det nød jeg. Tak.	Godt

	33	I er gode til at skabe en god stemning, tale, hjælpe m.m. I var der straks, ingen spildtid, men lutter smil og tolerance til alle patienterne. Tak.	Godt
	34	Jeg havde ventet lidt bedre syn. To og en halv meter fra fjernsyn, døjer med teksten.	Godt
	36	Alt var super.	Virkelig godt
	37	Jeg synes, der var en god og positiv atmosfære, et flinkt og professionelt personale, som behandler mig på en positiv og beroligende måde, der giver tryghed under hele forløbet. Efter at operationerne var overstået, følte jeg mig tryk.	Virkelig godt
	39	Det følte rart og rent at være der.	Virkelig godt
	40	Behandling og information er upåklagelig. Personalet er både kompetent og elskværdigt. Alt okay.	Virkelig godt
	42	Jeg fik en virkelig fin behandling på ambulatoriet.	Virkelig godt
	43	Super godt.	Virkelig godt
	46	Tak for en god behandling.	Virkelig godt
	47	Forklarer, hvad der kan ske, hvis det hele ikke går, som det skal.	Dårligt
	48	Jeg kan kun skrive "god" i alle rubrikker.	Intet svar
	54	Man følte en virkelig omsorg og omhu for patienterne.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA

Samlet indtryk

	1	Venteværelset er et par stole og nogle ældgamle blade placeret på gangen.	Godt
	3	Der er kun få stole på gangen, som agerer "venteværelse". Det er et problem på dage, hvor mange venter. Ellers er det fint.	Virkelig godt

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

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

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.