

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Øre-, Næse- og Halsafdelingen  
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](mailto: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:	236
Besvarelser fra afdelingens patienter:	124
Afdelingens svarprocent:	53%

### **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.<sup>1</sup> 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).

---

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



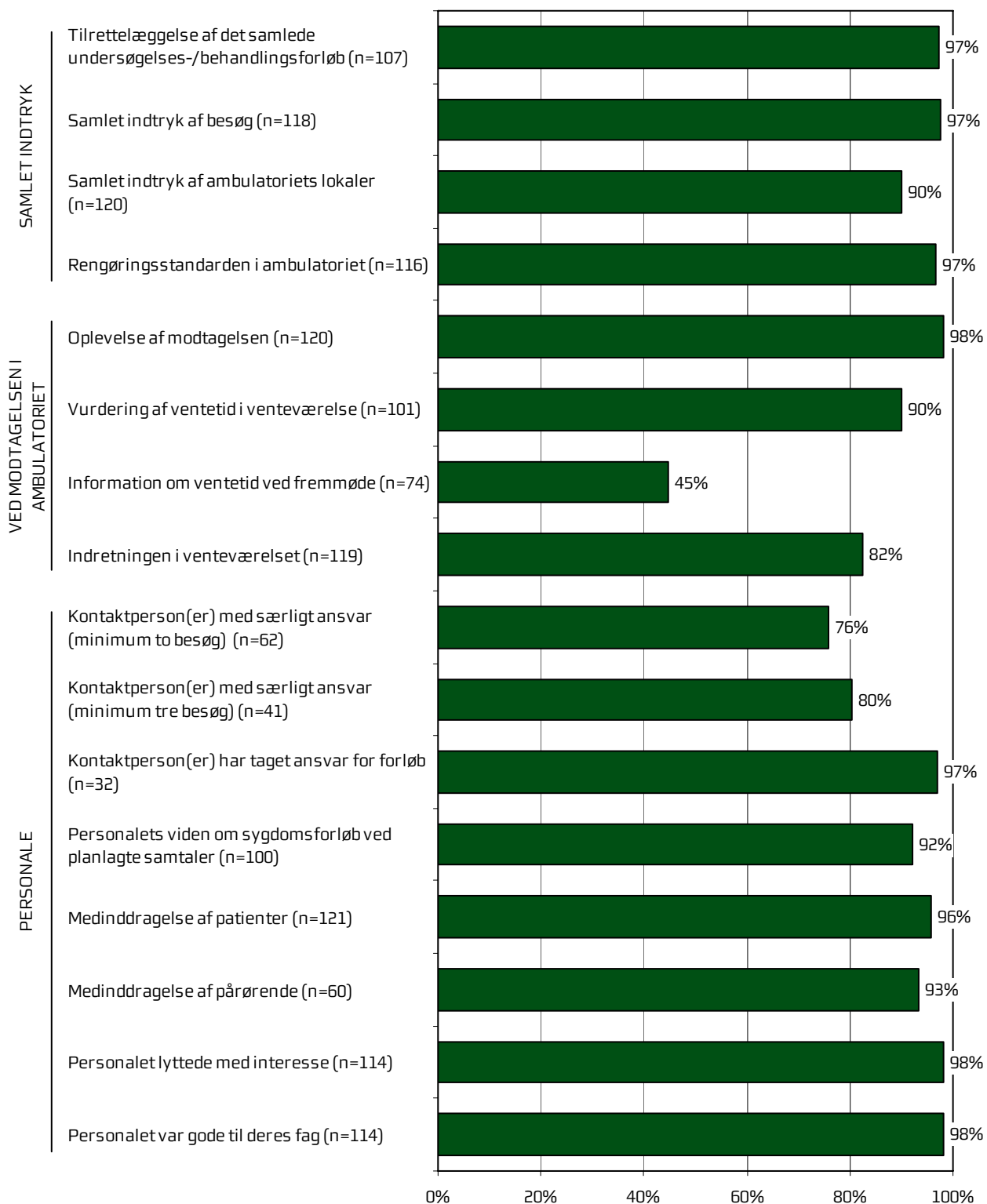


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

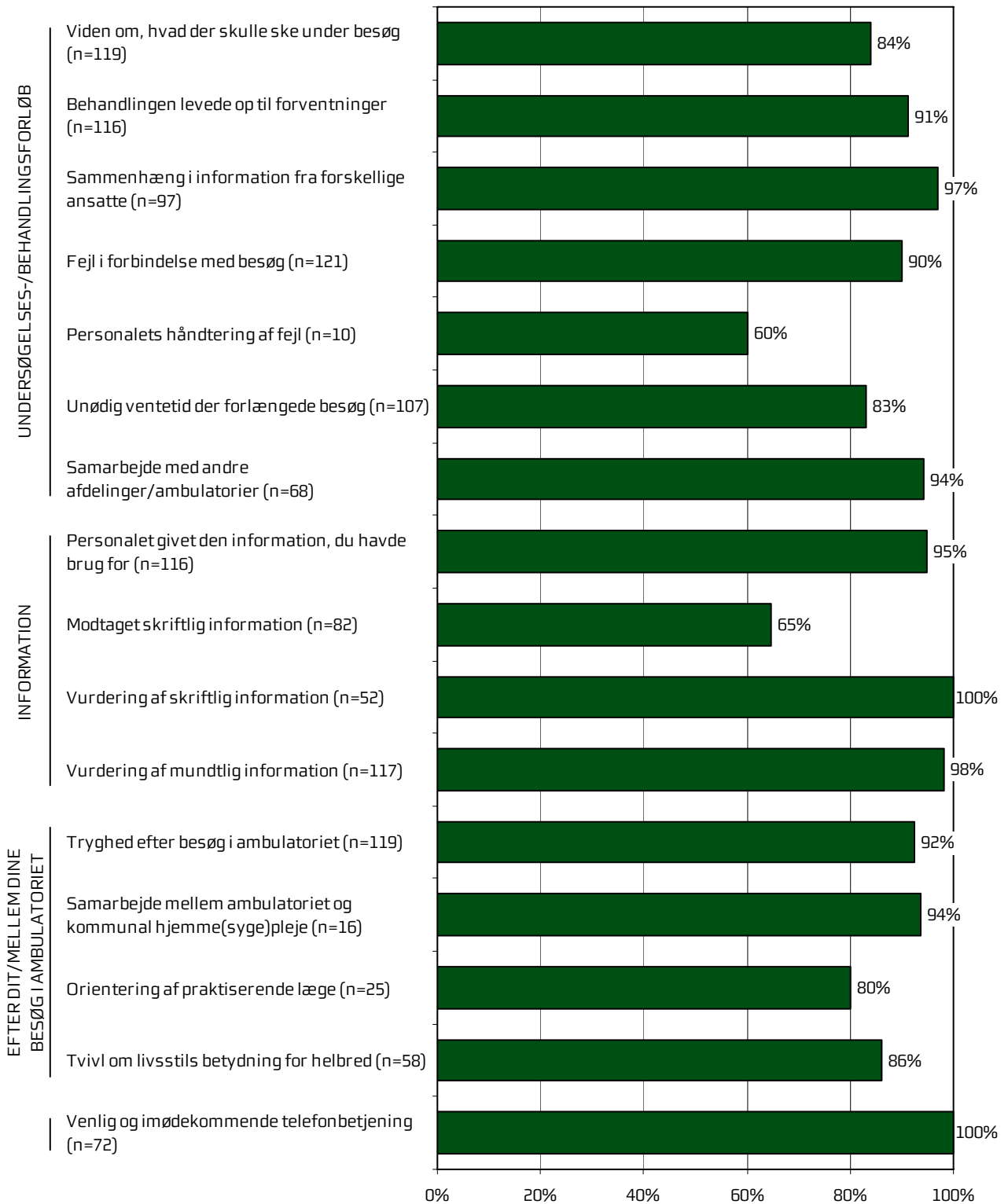
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsklinikken

2009-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsklinikken

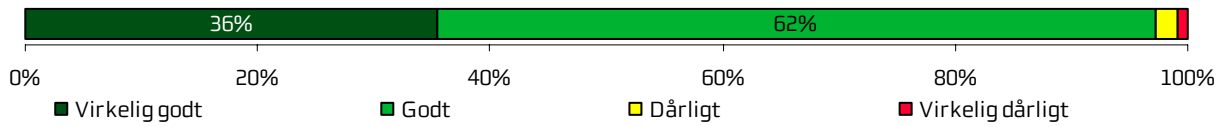
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

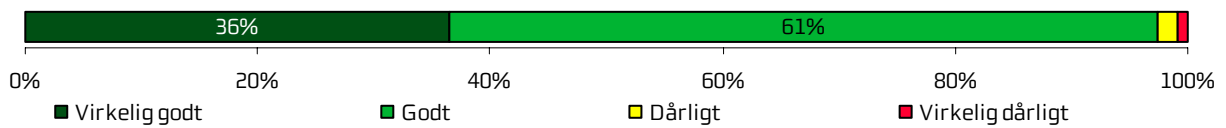
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

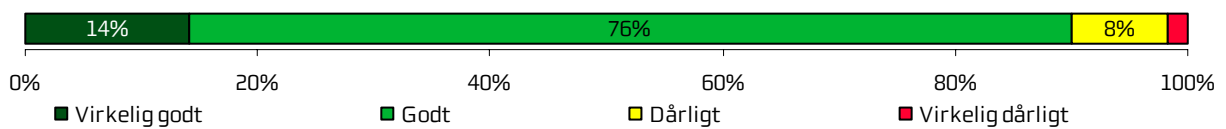
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=107)



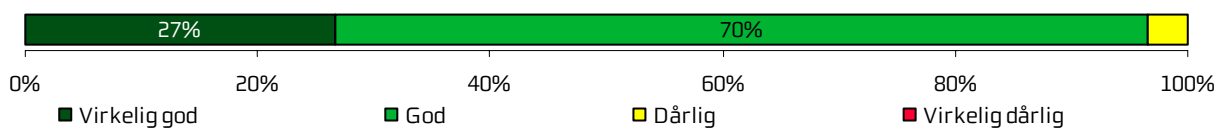
Samlet indtryk af besøg (n=118)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=120)



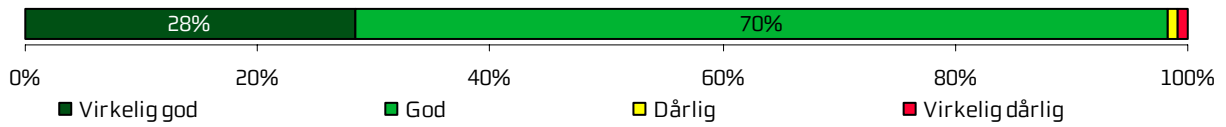
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=116)



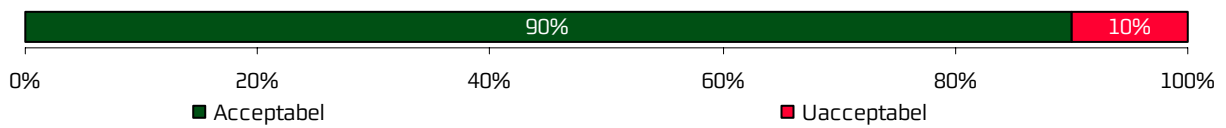
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	98 %	98 %	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	99 %	99 %	98 %	96 %	98 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	-	-	97 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	99 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

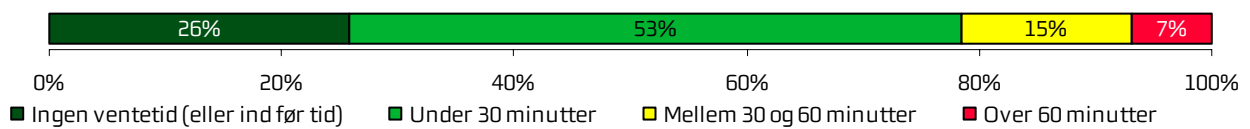
Oplevelse af modtagelsen (n=120)



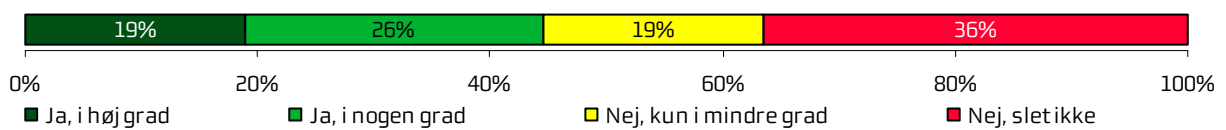
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=101)



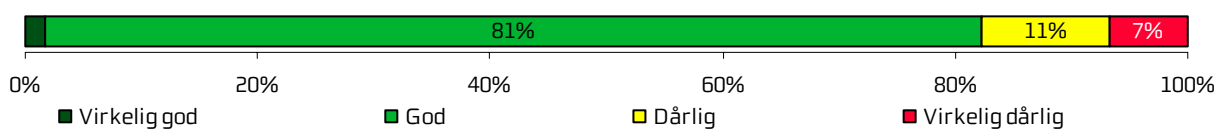
Længde af ventetid i venteværelse (n=116)



Information om ventetid ved fremmøde (n=74)



Indretningen i venteværelset (n=119)

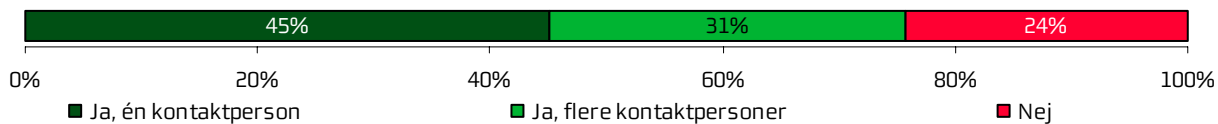




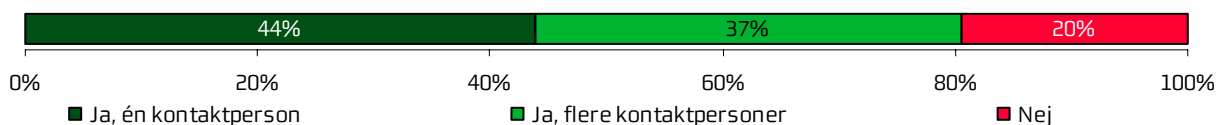
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 %	99 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	93 %	-	99 % *	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	45 %	45 %	44 %	56 %	29 % *	40 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	74 %	80 %	92 % *	83 %	89 %

## Personale

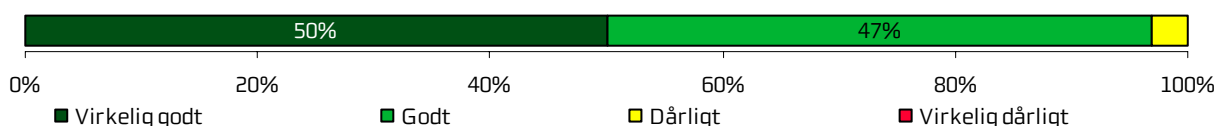
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=62)



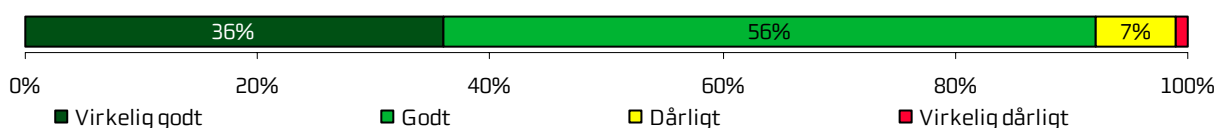
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=41)



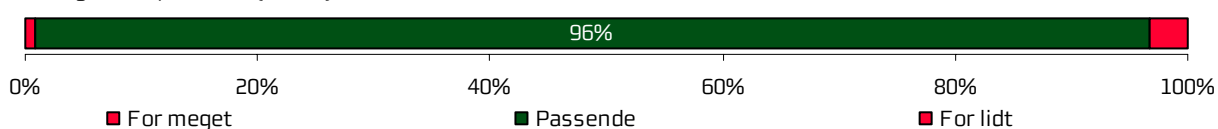
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



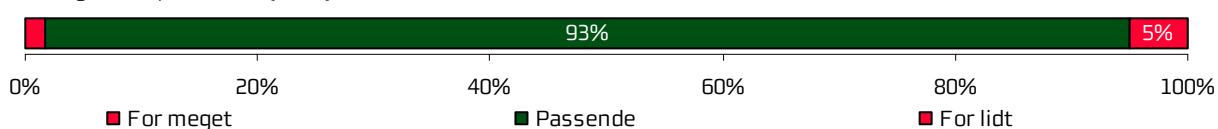
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=100)



Medinddragelse af patienter (n=121)



Medinddragelse af pårørende (n=60)



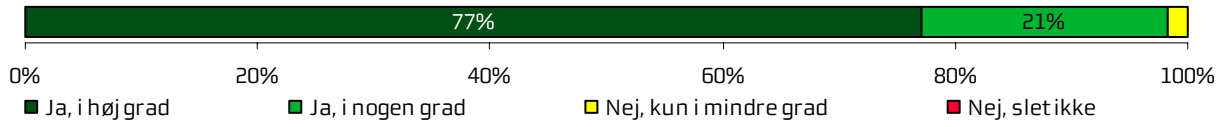
Personalet lyttede med interesse (n=114)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	76 %	70 %	77 %	89 % *	75 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	75 %	-	89 %	75 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	99 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	92 %	99 % *	99 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	89 % *	90 % *	96 %	91 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	85 %	89 %	96 %	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	97 %	99 %	99 %	95 %	97 % *

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=114)

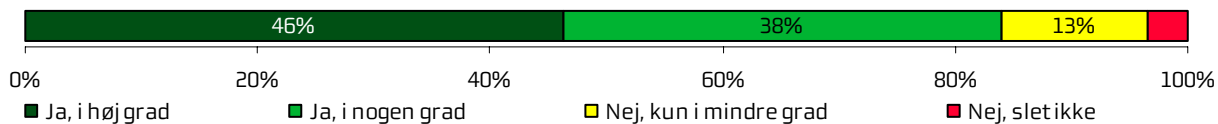


Sammenligning af afdelingens resultat

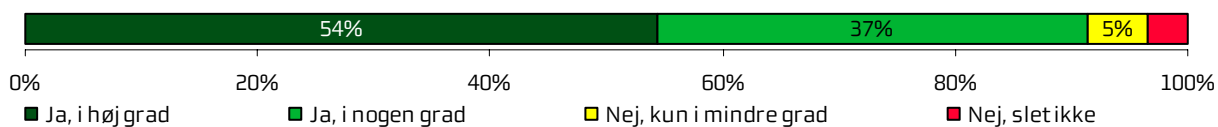
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	100 %	100 %	97 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

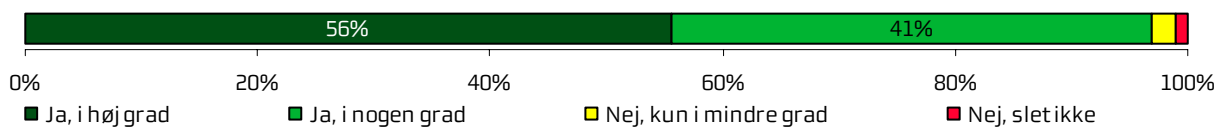
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=119)



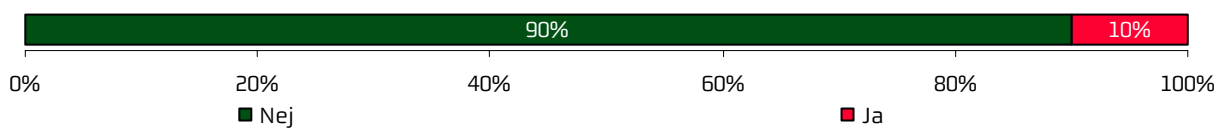
Behandlingen levede op til forventninger (n=116)



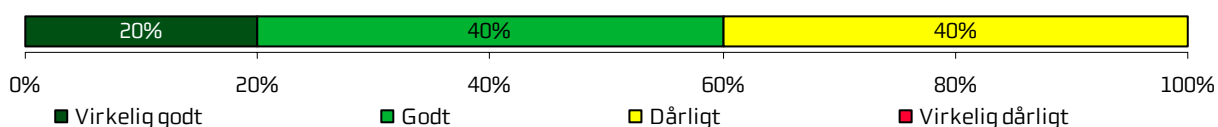
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=97)



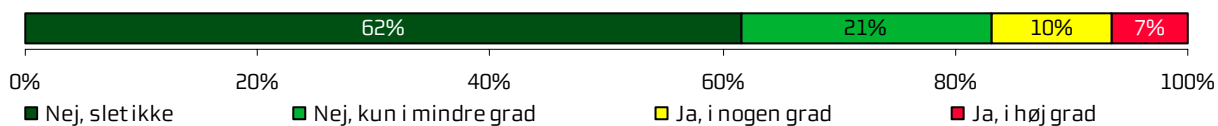
Fejl i forbindelse med besøg (n=121)



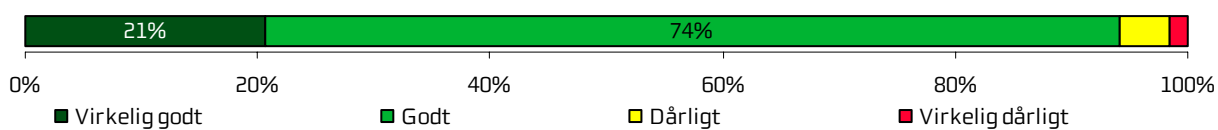
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=107)



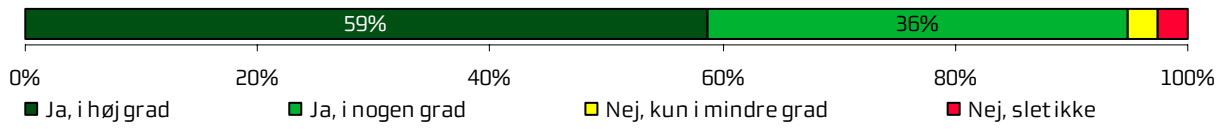
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=68)



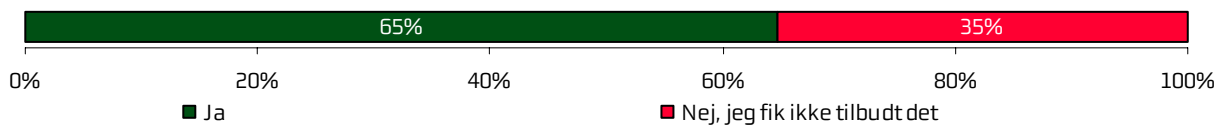
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	87 %	92 % *	94 % *	86 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	93 %	96 %	96 %	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	95 %	96 %	100 %	93 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	90 %	-	99 % *	91 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	78 %	-	82 %	64 %	76 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83 %	88 %	89 %	94 % *	87 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	100 % *	96 %	91 %	94 %

## Information

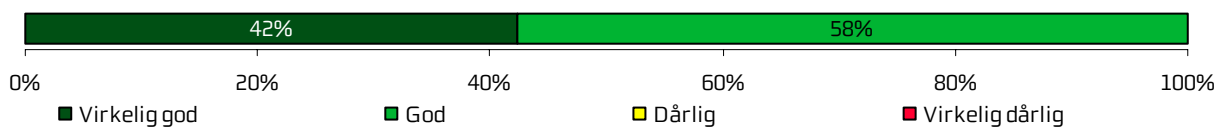
Personalet givet den information, du havde brug for (n=116)



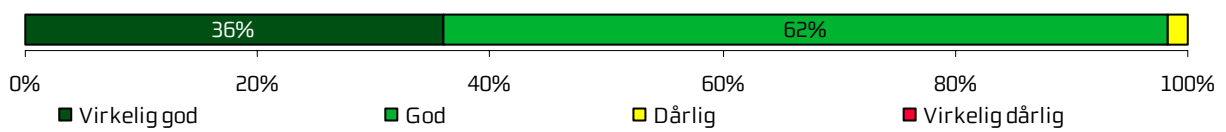
Modtaget skriftlig information (n=82)



Vurdering af skriftlig information (n=52)



Vurdering af mundtlig information (n=117)

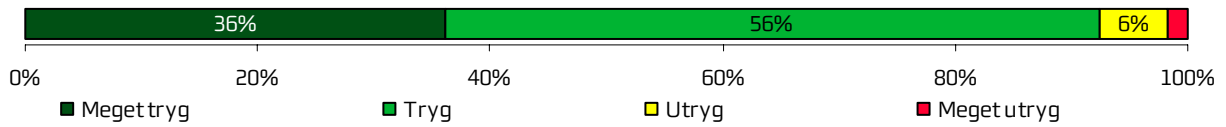




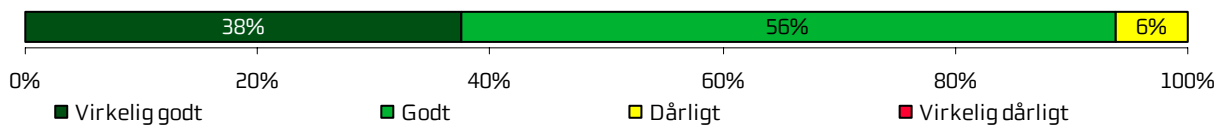
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	98 %	92 %	95 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	65 %	68 %	-	87 % *	62 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 %	98 % *	99 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	95 %	97 %	100 %	97 %	98 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

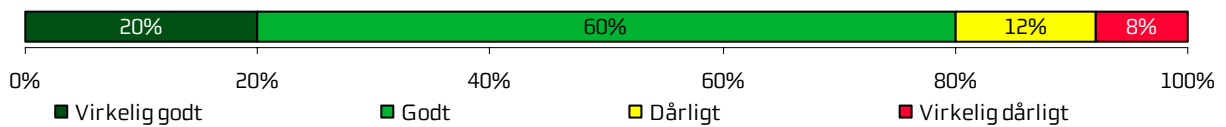
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=119)



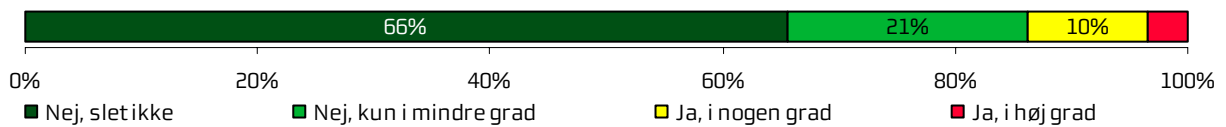
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=16)



Orientering af praktiserende læge (n=25)



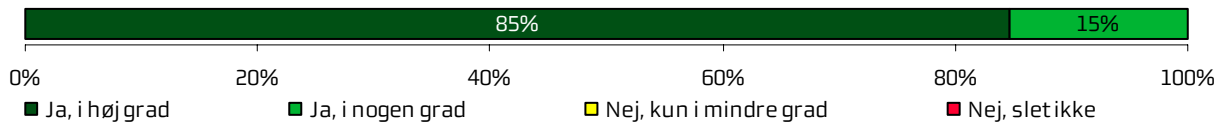
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=58)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	96 %	98 % *	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	100 %	100 %	98 %	88 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	86 %	89 %	92 %	88 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	86 %	69 % *	75 % *	82 %	72 % *	75 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=72)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	100 %	100 %	100 %	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](http://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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## 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.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## 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"/>

<b>23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: >>lobnr<<

**INFORMATION**

<b>24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>	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"/>	
<b>25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		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	
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

**EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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) 53 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	53%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	51%	51%
Kvinde	49%	49%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	31%	36%
20-39 år	19%	22%
40-59 år	18%	19%
60-79 år	29%	19%
80- år	3%	3%

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**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Nej</b> ", "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:

<sup>2</sup> 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	124		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	63		51%	
Kvinde	61		49%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	39		31%	
20-39 år	23		19%	
40-59 år	22		18%	
60-79 år	36		29%	
80- år	4		3%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	92		77%	
Pårørende	28		23%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	115		93%	
Ikke dansk	8		7%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	101		81%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23		19%	

**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	36	62	2	1	107	10
<b>Køn</b>						
Mand	42	53	4	2	53	4
Kvinde	30	70	0	0	54	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	34	59	3	3	32	6
20-39 år	27	68	5	0	22	1
40-59 år	33	67	0	0	21	1
60-79 år	43	57	0	0	30	1
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	63	1	1	82	5
Pårørende	45	50	5	0	22	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	63	2	1	102	7
Ikke dansk	60	40	0	0	5	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	36	60	2	1	86	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	21	2

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	61	2	1	118
<b>Køn</b>					
Mand	46	51	2	2	59
Kvinde	27	71	2	0	59
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	38	57	3	3	37
20-39 år	48	48	4	0	23
40-59 år	24	76	0	0	21
60-79 år	35	65	0	0	34
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	61	2	1	88
Pårørende	44	56	0	0	27
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	61	2	1	110
Ikke dansk	38	63	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	38	60	1	1	95
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	65	4	0	23



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	14	76	8	2	120
<b>Køn</b>					
Mand	19	71	8	2	59
Kvinde	10	80	8	2	61
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	15	72	8	5	39
20-39 år	23	68	9	0	22
40-59 år	0	95	5	0	21
60-79 år	17	71	11	0	35
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	13	76	9	1	89
Pårørende	18	75	4	4	28
<b>Modersmål</b>					
Dansk	13	76	9	2	112
Ikke dansk	25	75	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	16	74	8	1	97
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	83	9	4	23

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	70	3	0	116
<b>Køn</b>					
Mand	28	67	5	0	58
Kvinde	26	72	2	0	58
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	30	68	3	0	37
20-39 år	43	52	4	0	23
40-59 år	10	90	0	0	21
60-79 år	24	70	6	0	33
80- år	-	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	70	3	0	87
Pårørende	31	65	4	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	71	4	0	108
Ikke dansk	50	50	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	27	70	3	0	93
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	70	4	0	23

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	70	1	1	120
<b>Køn</b>					
Mand	30	70	0	0	61
Kvinde	27	69	2	2	59
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	24	71	3	3	38
20-39 år	26	74	0	0	23
40-59 år	18	82	0	0	22
60-79 år	39	61	0	0	33
80- år	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	27	71	1	1	89
Pårørende	36	64	0	0	28
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	69	1	1	111
Ikke dansk	25	75	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	30	69	1	0	97
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	74	0	4	23

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	90	10	101	19
<b>Køn</b>				
Mand	90	10	49	11
Kvinde	90	10	52	8
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	81	19	37	1
20-39 år	86	14	21	2
40-59 år	100	0	19	2
60-79 år	100	0	21	13
80- år	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	71	18
Pårørende	85	15	26	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	89	11	92	19
Ikke dansk	100	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	94	6	80	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	21	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	26	53	15	7	116	3
<b>Køn</b>						
Mand	33	49	14	4	57	2
Kvinde	19	56	15	10	59	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	16	59	14	11	37	1
20-39 år	23	36	23	18	22	1
40-59 år	14	67	19	0	21	0
60-79 år	45	45	9	0	33	1
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	47	17	7	87	1
Pårørende	16	72	8	4	25	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	51	15	7	109	1
Ikke dansk	17	67	17	0	6	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	28	54	15	3	93	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	48	13	22	23	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	19	26	19	36	74	14
<b>Køn</b>						
Mand	21	27	27	24	33	6
Kvinde	17	24	12	46	41	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	11	15	22	52	27	5
20-39 år	33	28	22	17	18	0
40-59 år	21	21	7	50	14	3
60-79 år	14	43	21	21	14	5
80- år	-	-	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	27	19	35	52	10
Pårørende	20	20	20	40	20	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	25	19	40	68	12
Ikke dansk	50	33	17	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	19	27	15	39	59	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	20	33	27	15	3

**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	2	81	11	7	119	4
<b>Køn</b>						
Mand	3	83	7	7	60	2
Kvinde	0	78	15	7	59	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	3	79	13	5	39	0
20-39 år	5	73	14	9	22	1
40-59 år	0	90	0	10	21	1
60-79 år	0	79	15	6	34	1
80- år	-	-	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	83	10	7	87	4
Pårørende	7	75	11	7	28	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	0	81	12	7	110	4
Ikke dansk	25	75	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	2	82	10	5	96	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	74	13	13	23	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	45	31	24	62
<b>Køn</b>				
Mand	39	32	29	38
Kvinde	54	29	17	24
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	41	35	24	17
20-39 år	30	50	20	10
40-59 år	27	27	45	11
60-79 år	57	24	19	21
80- år	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	48	28	24	46
Pårørende	38	38	25	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	43	32	25	56
Ikke dansk	67	17	17	6
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	45	31	24	62
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	44	37	20	41
<b>Køn</b>				
Mand	38	38	23	26
Kvinde	53	33	13	15
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	33	44	22	9
20-39 år	38	50	13	8
40-59 år	17	33	50	6
60-79 år	56	31	13	16
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	45	34	21	29
Pårørende	42	42	17	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	43	38	19	37
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	44	37	20	41
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	50	47	3	0	32	1
<b>Køn</b>						
Mand	58	37	5	0	19	1
Kvinde	38	62	0	0	13	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	50	0	0	6	1
20-39 år	71	29	0	0	7	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	50	43	7	0	14	0
80- år	-	-	-	-	2	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	48	4	0	23	0
Pårørende	56	44	0	0	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	45	3	0	29	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	50	47	3	0	32	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	56	7	1	100	20
<b>Køn</b>						
Mand	34	54	12	0	50	10
Kvinde	38	58	2	2	50	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	28	56	14	3	36	3
20-39 år	53	42	5	0	19	4
40-59 år	20	80	0	0	15	6
60-79 år	43	54	4	0	28	6
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	52	6	1	71	18
Pårørende	23	65	12	0	26	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	58	6	1	93	19
Ikke dansk	57	29	14	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	36	56	8	0	78	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	55	5	5	22	1

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	96	3	121
<b>Køn</b>				
Mand	2	95	3	60
Kvinde	0	97	3	61
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	3	92	5	38
20-39 år	0	96	4	23
40-59 år	0	100	0	22
60-79 år	0	97	3	35
80- år	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	99	1	91
Pårørende	4	89	7	27
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	96	3	113
Ikke dansk	0	88	13	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	1	96	3	98
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	96	4	23

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	93	5	60	60
<b>Køn</b>					
Mand	4	88	8	25	35
Kvinde	0	97	3	35	25
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	3	94	3	35	4
20-39 år	0	92	8	12	11
40-59 år	0	100	0	5	16
60-79 år	0	86	14	7	27
80- år	-	-	-	1	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	97	3	33	56
Pårørende	4	88	8	24	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	95	4	55	58
Ikke dansk	0	80	20	5	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	2	91	7	45	52
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	15	8

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	39	2	0	114	7
<b>Køn</b>						
Mand	51	47	2	0	57	4
Kvinde	67	32	2	0	57	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	59	41	0	0	37	2
20-39 år	59	36	5	0	22	1
40-59 år	62	38	0	0	21	1
60-79 år	56	41	3	0	32	2
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	38	2	0	84	6
Pårørende	56	44	0	0	27	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	38	2	0	106	7
Ikke dansk	38	63	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	59	40	1	0	92	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	36	5	0	22	1

**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	77	21	2	0	114	6
<b>Køn</b>						
Mand	79	20	2	0	56	4
Kvinde	76	22	2	0	58	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	73	24	3	0	37	2
20-39 år	82	14	5	0	22	1
40-59 år	81	19	0	0	21	1
60-79 år	77	23	0	0	31	2
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	21	1	0	85	4
Pårørende	73	23	4	0	26	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	2	0	106	6
Ikke dansk	63	38	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	77	22	1	0	92	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	18	5	0	22	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	46	38	13	3	119	1
<b>Køn</b>						
Mand	52	35	10	3	60	1
Kvinde	41	41	15	3	59	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	47	42	11	0	38	0
20-39 år	52	43	4	0	23	0
40-59 år	36	36	18	9	22	0
60-79 år	48	30	18	3	33	1
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	35	15	4	89	1
Pårørende	52	41	7	0	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	38	13	4	111	1
Ikke dansk	50	38	13	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	46	36	15	3	96	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	43	4	4	23	0



**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	37	5	3	116	3
<b>Køn</b>						
Mand	53	34	7	7	59	1
Kvinde	56	40	4	0	57	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	42	3	6	36	1
20-39 år	52	35	4	9	23	0
40-59 år	45	50	5	0	22	0
60-79 år	66	25	9	0	32	2
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	35	6	3	86	3
Pårørende	48	44	4	4	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	35	6	4	108	3
Ikke dansk	38	63	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	53	37	5	4	94	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	36	5	0	22	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	56	41	2	1	97	18
<b>Køn</b>						
Mand	52	42	4	2	48	10
Kvinde	59	41	0	0	49	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	63	30	3	3	30	8
20-39 år	71	29	0	0	21	1
40-59 år	56	44	0	0	18	2
60-79 år	35	62	4	0	26	6
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	46	3	0	74	11
Pårørende	65	30	0	5	20	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	41	2	1	91	17
Ikke dansk	50	50	0	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	51	46	3	1	79	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	18	3

**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	90	10	121
<b>Køn</b>			
Mand	88	12	60
Kvinde	92	8	61
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	87	13	38
20-39 år	96	4	23
40-59 år	91	9	22
60-79 år	89	11	35
80- år	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	90	10	90
Pårørende	89	11	28
<b>Modersmål</b>			
Dansk	89	11	113
Ikke dansk	100	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>			
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	90	10	98
Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	23

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	20	40	40	0	10	1
<b>Køn</b>						
Mand	33	17	50	0	6	0
Kvinde	-	-	-	-	4	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	20	20	60	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	57	29	0	7	1
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	40	40	0	10	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	25	38	38	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	62	21	10	7	107	11
<b>Køn</b>						
Mand	61	20	10	10	51	8
Kvinde	63	23	11	4	56	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	66	13	16	5	38	1
20-39 år	55	15	15	15	20	2
40-59 år	50	45	0	5	20	1
60-79 år	67	22	7	4	27	6
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	24	9	6	78	9
Pårørende	65	15	15	4	26	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	21	10	7	101	9
Ikke dansk	50	33	17	0	6	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	61	25	8	6	84	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	9	17	9	23	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	21	74	4	1	68	30
<b>Køn</b>						
Mand	19	77	0	3	31	13
Kvinde	22	70	8	0	37	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	19	73	8	0	26	7
20-39 år	20	70	10	0	10	7
40-59 år	9	82	0	9	11	5
60-79 år	32	68	0	0	19	10
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	72	4	2	47	25
Pårørende	22	72	6	0	18	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	73	5	2	64	29
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	22	75	2	2	51	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	71	12	0	17	4

**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	59	36	3	3	116
<b>Køn</b>					
Mand	56	36	5	3	59
Kvinde	61	37	0	2	57
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	58	37	5	0	38
20-39 år	65	30	0	4	23
40-59 år	57	33	0	10	21
60-79 år	58	39	3	0	31
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	34	2	3	86
Pårørende	56	41	4	0	27
<b>Modersmål</b>					
Dansk	59	36	2	3	108
Ikke dansk	50	38	13	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	56	38	3	3	93
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	30	0	0	23

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	65	35	82	35
<b>Køn</b>				
Mand	64	36	39	19
Kvinde	65	35	43	16
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	74	26	35	3
20-39 år	80	20	15	8
40-59 år	57	43	14	7
60-79 år	41	59	17	15
80- år	-	-	1	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	64	36	55	32
Pårørende	67	33	24	3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	36	76	34
Ikke dansk	67	33	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	60	40	62	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	20	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	42	58	0	0	52	0
<b>Køn</b>						
Mand	44	56	0	0	25	0
Kvinde	41	59	0	0	27	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	42	58	0	0	26	0
20-39 år	50	50	0	0	12	0
40-59 år	25	75	0	0	8	0
60-79 år	50	50	0	0	6	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	65	0	0	34	0
Pårørende	56	44	0	0	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	58	0	0	48	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	47	53	0	0	36	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	69	0	0	16	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	117
<b>Køn</b>					
Mand	36	60	3	0	58
Kvinde	36	64	0	0	59
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	26	74	0	0	38
20-39 år	50	45	5	0	22
40-59 år	29	71	0	0	21
60-79 år	45	52	3	0	33
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	59	2	0	87
Pårørende	30	70	0	0	27
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	63	2	0	109
Ikke dansk	50	50	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	36	62	2	0	94
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	23

**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	36	56	6	2	119
<b>Køn</b>					
Mand	37	54	5	3	59
Kvinde	35	58	7	0	60
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	30	68	3	0	37
20-39 år	43	48	4	4	23
40-59 år	36	50	9	5	22
60-79 år	38	56	6	0	34
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	54	7	2	89
Pårørende	37	59	4	0	27
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	57	5	2	111
Ikke dansk	38	50	13	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	33	58	6	2	96
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	4	0	23

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	38	56	6	0	16	4	95
<b>Køn</b>							
Mand	43	43	14	0	7	0	50
Kvinde	33	67	0	0	9	4	45
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	17	83	0	0	6	1	28
20-39 år	-	-	-	-	4	1	18
40-59 år	-	-	-	-	2	0	20
60-79 år	-	-	-	-	3	2	27
80- år	-	-	-	-	1	0	2
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	33	58	8	0	12	3	72
Pårørende	-	-	-	-	3	1	22
<b>Modersmål</b>							
Dansk	25	67	8	0	12	3	92
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	3
<b>Afsnitsnavn</b>							
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	33	58	8	0	12	4	76
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	19

**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	20	60	12	8	25	95
<b>Køn</b>						
Mand	25	56	6	13	16	43
Kvinde	11	67	22	0	9	52
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	56	11	11	9	30
20-39 år	14	71	0	14	7	16
40-59 år	-	-	-	-	2	20
60-79 år	17	67	17	0	6	27
80- år	-	-	-	-	1	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	59	18	6	17	72
Pårørende	29	57	0	14	7	21
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	62	14	10	21	91
Ikke dansk	-	-	-	-	4	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	20	60	15	5	20	77
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	0	20	5	18

**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	66	21	10	3	58	63
<b>Køn</b>						
Mand	71	13	16	0	31	30
Kvinde	59	30	4	7	27	33
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	27	13	0	15	24
20-39 år	86	7	7	0	14	9
40-59 år	56	22	11	11	9	12
60-79 år	61	22	11	6	18	17
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	21	8	4	48	42
Pårørende	63	13	25	0	8	20
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	22	9	4	54	60
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	69	16	10	4	49	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	44	11	0	9	14

**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 telefonsk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	85	15	0	0	72	30	19
<b>Køn</b>							
Mand	81	19	0	0	37	15	10
Kvinde	89	11	0	0	35	15	9
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	86	14	0	0	22	8	9
20-39 år	75	25	0	0	12	7	4
40-59 år	86	14	0	0	14	5	2
60-79 år	88	13	0	0	24	7	3
80- år	-	-	-	-	0	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	81	19	0	0	54	24	11
Pårørende	94	6	0	0	16	5	7
<b>Modersmål</b>							
Dansk	86	14	0	0	65	30	17
Ikke dansk	71	29	0	0	7	0	1
<b>Afsnitsnavn</b>							
AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	86	14	0	0	63	25	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	5	7





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

## Øre-, Næse- og Halsafdelingen

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Modtagelsen
2	Jeg fik foretaget en høreprøve som så mange gange før. Det blev jeg ikke klogere af, og ingen i personalet kendte navnet på mit høreapparat []. Ellers fik jeg en god behandling.	God
6	Fin modtagelse og hjælpsomhed.	Virkelig god
11	Synes, at personalet er smilende og meget imødekommende, og de får en til at føle sig tryk.	God
12	Alle var venlige, men alt for lang ventetid ift. den aftalte tid. Halvanden til to timer (ved første besøg).	Dårlig
14	Personalet er meget imødekommende, venligt og behjælpeligt.	Virkelig god
16	Har været i ambulatoriet ca. otte gange og der er altid mindst 20-30 min. Ventetid, også selv om det er først på dagen.	God
17	Jeg blev modtaget til [operation], og var ret nervøs, da jeg aldrig før har haft særlig kontakt til sygehuset som patient, og derfor heller aldrig er opereret. Da jeg kom, blev jeg hurtigt undersøgt, men blev sendt hjem med besked om, at der var lang ventetid, og at operationen måske ville blive aflyst pga. en større operation. Det var dejligt, at de var opmærksomme på, at jeg havde mulighed for at vente hjemme, men det var samtidig ubehageligt at gå i uvished om operationen ville blive udsat eller ej.	God
23	Har flere gange oplevet at vente utrolig lang tid. Det ville være rart med en sms om lang ventetid. Så kunne man møde op lidt senere.	God
24	Jeg havde været der før, så jeg kendte omgangstonen. Har altid følt mig godt behandlet på Randers Sygehus.	Virkelig god
26	Fint, at der blev oplyst om forsinkelser.	God
27	Personalet smilende og håndhilsen.	Virkelig god
29	Alt perfekt.	Virkelig god
40	Lægen var ikke mødt.	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
2	Jeg undrede mig over, at jeg ikke blev bedt om at aflevere det skema, som jeg i indkaldelsesbrevet blev bedt om at udfylde.	God
4	Jeg meldte mig selv til personalet og nåede derfor stort set ikke at sidde i venteværelset, men blev vist direkte til min stue.	Virkelig god
5	Var blevet lovet, at jeg skulle opereres først, da jeg har [en kronisk sygdom], men jeg blev opereret [efter flere andre].	Virkelig dårlig
6	Meget lang ventetid!	God
8	Den var fin, men ikke overvældende. De havde ikke styr på deres computersystem og det tog et stykke tid, før de fandt mig og henviste mig til venteværelset. Et kort øjeblik troede jeg, at de ville sende mig hjem igen.	God

## Øre-, Næse- og Halsafdelingen




### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
4	Scanningsbilleder var ikke klar/tilgængelige, hvorfor det var nødvendigt at booke ny undersøgelse seks uger senere.	Godt
10	Jeg kom en halv time før tid. Skulle være nummer et til operation. Jeg fik skyld for at komme for sent.	Dårligt
12	Havde spurgt til og ventet på en bestemt læge, og dette var ikke tydeligt nok for andet personale.	Godt
14	At man ikke kendte til mit forrige besøg.	Godt
15	Ved første besøg fik jeg at vide, at jeg ikke havde polypper []. Ved andet besøg fandt og fjernede man en stor polyp [].	Virkelig godt
22	En ansat sagde to ting, som slet ikke kunne passe, da vi så spurgte de andre. Forvirrende.	Virkelig godt
23	Var blevet indkaldt til operation på ét sygehus. Først ved narkosetilsynet finder man ud af, at operationen skal overgå til et andet sygehus []. Her fik vi en ny tid, men pga. ventetid er vi sendt tilbage til det første sygehus.	Dårligt
27	Min journal fra foregående [undersøgelse] ([nogle] år siden) blev ikke taget med i den journal, der skulle afleveres i dag [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	Vi fik selv valget, om vores søn skulle have en operation efter [en skade]. Vi valgte IKKE at ville have det valg, på grund af vi ikke har faglig nok viden inden for det felt. Han blev så opereret. Med årene bliver det måske ikke bedre. Vi så lægen gå ind på operationsstuen. Allerede efter [nogle] minutter kommer han ud igen. Vi betvivler, hvor meget en læge kan nå på den tid. [Skaden] var efterfølgende stadig [ikke udbedret]. Det var ikke en god oplevelse at høre, at lægen egentlig var ligeglad, og [drengen] havde [gener].	Dårligt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
4	Da jeg skulle have fjernet slangen fra den venflon, jeg havde i hånden, [lavede sygeplejersken en fejl], selvom jeg spurgte hende, om det virkelig skulle være sådan. Det resulterede i, at venflonen blev fyldt med blod, og jeg måtte have fat i en ny sygeplejerske, som godt kunne se, det var forkert. Derudover lå jeg i dagligstuen, som var blevet indrettet til stue, fordi der var mange patienter. Vi i dagligstuen følte os overset af personalet.	Godt
5	At jeg ikke blev opereret som den første, selvom jeg har diabetes.	Dårligt

## Øre-, Næse- og Halsafdelingen

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
6	Altid meget kompetent behandling og en oplevelse af et imødekomende personale i særdeleshed sygeplejerske og læge NN.	Virkelig godt
7	Jeg ved næsten ikke, hvad jeg skal svare, for det endte jo med at jeg fik en [kanyle], og det var jo ikke meningen, så det har jeg det svært med	Godt
11	Meget positiv.	Virkelig godt
14	Alt i alt en fin behandling med små "svipsere".	Godt
17	Da jeg selv [har en sundhedsfaglig baggrund] oplevede jeg, at noget af personalet måske forventede, at jeg vidste alt om, hvad der skulle ske, og derfor tilbageholdt information, som de måske ville have uddybet for andre. Da jeg var ret nervøs for operationen, kunne jeg godt have brugt grundig information. Efter operationen måtte jeg selv spørge lægen for at få information om, hvad der var blevet lavet, og forklaringen var kort og ikke helt forståelig. Ellers var sygeplejerskerne gode til en omhyggelig og omsorgsfuld behandling.	Virkelig godt
20	Vi blev kaldt ind i et hvilerum, så snart vi kom, og barnet - der skulle opereres - var da helt roligt. Men så ventede vi der i [flere] timer uden information. Og inden operationen var barnets mod brugt op, så [det] græd, inden [det] skulle bedøves. Det var ikke rart for nogen af os. Børn skal helst i gang med det samme. Og er det ikke muligt, er det vigtigt at informere og forklare.	Godt
24	Godt behandlet.	Virkelig godt
25	Da jeg skulle undersøges af narkoselægen, skulle jeg unødigt vente i [næsten en time], før jeg kom ind til en samtale på tre minutter. Umiddelbart unødvendigt, da det var de samme spørgsmål, som en læge kort forinden havde spurgt mig. Det var lidt skidt planlagt med, at jeg skulle vente så længe for ikke rigtigt at komme videre :)	Godt
31	[I weekenden], efter at jeg var blevet opereret, blev jeg indlagt med [hjerterproblemer]. Tilsyneladende lykkedes det ikke Hjerter Laboratoriet at finde ud af, at jeg var blevet opereret [andet sted] eller for hvad. Jeg blev spurgt af ca. ti forskellige personer, hvad det var for en forbindelse. Heller ikke, da jeg opfordrede sundhedspersonalet til at finde journalen fra [afdelingen fra det andet sted].	Virkelig godt
34	Læge NN er dygtig og god til at informere. Han har en oprigtig interesse for patienterne. Anden læge NN er virkelig arrogant og uden interesse for patienterne.	Intet svar
35	Stor ros til det samlede personale. Alle virker nærværende og interesserede :-)	Virkelig godt
39	Det var en utrolig god oplevelse i narkosen. De virkede meget kompetente og samtidig så imødekomende og positive. Der var en rigtig god stemning som smittede af på både mor og datter. Stor ros til dem.	Virkelig godt
41	Lidt frustrerende at møde en ny læge ved hvert besøg.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Meget lidt omsorg på Børneafdelingen. Tider blev ikke overholdt med smertestillende, og personalet virkede ikke til at have tid til os. De var ikke ret gode til at komme med noget, min datter kunne spise, da hun havde fået fjernet mandler. Knust is skulle jeg selv foreslå, og det måtte man ikke selv lave. Men personalet var svære at få til at gøre det, da de ikke havde tid.	Godt
3	Mit indtryk er, at sygeplejersker og læger er rigtig dygtige til deres arbejde og var meget lydhøre. Jeg har stor forståelse for, at der er ventetid og selvfølgelig skal børn, ældre og akutte patienter til først. Men jeg synes måske nok, det er lidt dårligt, at jeg ventede næsten to timer på at komme til at snakke med en læge NN, hvor samtalen tog under fem minutter.	Godt

- |   |   |  |      |
|---|---|--|------|
|  | 4 | Vi lå i dagligstuen (jeg og tre andre patienter). Sygeplejerskerne virkede stressede over at skulle ind til os, og de blev direkte sure over, at vi kaldte (ringede) efter dem.                                | Godt |
|  | 7 | Der er for lang ventetid til operation.  | Godt |
|  | 8 | Lægen, jeg snakkede med, var imødekommende, snakkesaglig og meget forstående, mens sygeplejerskerne, der var meget lukket, virkede direkte sur, ligeglad og uforstående. Afbrød samtalen med læge flere gange. | Godt |

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Ingen opfølgning efter endt behandling.	Godt
6	Rigtig godt tilfreds.	Virkelig godt
11	Kan kun sige, at jeg er total positiv, og jeg ville ikke være ked af at komme her en anden gang.	Virkelig godt
18	Hvis man før en scanning skulle have kontrast i sig, og man ikke vidste det, kunne det godt være lidt træls.	Virkelig godt
24	Godt tilfreds.	Virkelig godt
27	Udleveret materiale gik (går) ud på undersøgelse af struben, men efter min opfattelse er det en mindre operation [].	Virkelig godt
28	Jeg er [flere] gange tidligere opereret for [] polypper. Da min operation denne gang IKKE kunne foretages på et bestemt sygehus, havde det været rart, om jeg havde fået oplyst, at det hed noget med [] kirurgi. Det havde lettet mig i min søgen efter alternativ behandlingssted, da ventetiden i Aarhus i alt var oppe på ca. tre-fire år.	Virkelig godt
32	Det var ikke helt den samme information vi fik fra den ene læge til den anden. Men rart, at man lige kunne ringe ind og få det tjekket, og så ringede de tilbage inden for fem minutter. Efter de havde kontaktet den læge, der havde opereret.	Virkelig godt
35	Kunne godt have haft lidt bedre information omkring bivirkninger. Den skriftlige information var/er skrevet i lægesprog, hvilket gør det lidt vanskeligt for lægmand.	Virkelig godt
42	Læge lovede at skrive til min leverandør af høreapparat. Dette har han ikke gjort.	Godt

## Øre-, Næse- og Halsafdelingen

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

ID	Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA	Samlet indtryk
7	Det har fungeret godt.	Godt
24	Jeg har været til kontrol, fordi jeg har fået [foretaget et indgreb]. Det er gået, som lægen sagde, og som jeg forventede, da det er anden gang, jeg har fået [foretaget indgrebet].	Virkelig godt
30	[ ] Da jeg var til forundersøgelse, kunne lægen ikke finde [problemet] til at starte med. Det undrede mig, da det jo står i min journal fra min speciallæge. Det gjorde mig utryg, og jeg begyndte at overveje, om min speciallæge ikke havde sendt min journal videre til sygehuset, eller om de ikke havde læst min journal, og dermed ikke kendte min forhistorie.	Godt
34	NN, som jeg blev opereret af, var god, og især en af sygeplejerskerne, som jeg havde samtale med inden den første operation, var fantastisk. Hun havde en aura af varme og omsorg.	Intet svar
35	Det er klart ønskeligt ikke at blive udskrevet [under to timer] efter fuld narkose. Var ikke ude af narkose før 24 timer efter. Hvilket medførte stor utryghed for mig og mine pårørende.	Virkelig godt
40	Utryghed, da første melding var, at der var tale om noget "skidt", så tanken var straks cancer.	Godt
<b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Var noget overrasket over, at halslægen slet ikke skulle tjekke halsen inden udskrivelsen. Virkede nærmest uinteresseret, så det var træls at skulle vente på læge NN for at kunne blive udskrevet, når han slet ikke var interesseret i at tjekke, om alt var ok inden udskrivelsen.	Godt



**Øre-, Næse- og Halsafdelingen**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBH Øre- Næse- Halsambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Meget nærværende personale.	Virkelig godt
5	Læge NN er en super god læge. Stille og godt arbejde udført med gode, søde sygeplejersker. Alle fortjener ros.	Godt
6	Som sagt, VENLIG, KOMPETENT og IMØDEKOMMENDE behandling.	Virkelig godt
7	Personalet i ambulatoriet har været rigtig gode både til at holde i hånd og undervise mig. Hvor har de været søde, UG.	Godt
8	Tænker man på rengøring, når man sidder og venter?	Godt
9	Trods de gamle lokaler, gør ambulatoriet det godt!	Godt
11	Fortsæt med den gode imødekommenhed. Det får en til at føle sig tryk.	Virkelig godt
13	Har man problemer, får man altid en hurtig tid.	Virkelig godt
17	Venteværelset er for lille. Der var for lidt stole og plads, da der var mange patienter i venteværelset.	Virkelig godt
19	God læge der viste overskud til at gøre mig tryk på trods af, at han lignede en, der havde arbejdet på en 24 timers vagt.	Godt
21	Venteværelset er meget lille. Der er ikke plads til de mennesker, der kommer.	Intet svar
23	Venteværelset skal både tilgodesee børn, voksne og ældre. Det er for småt, tv'et er tændt med lyden skruet højt op. Man sidder ubehageligt tæt på andre mennesker. Legehjørnet er håbløst forældet og alt for småt, der er næsten altid børn, som venter.	Intet svar
24	Altid flinkt personale.	Virkelig godt
27	Mit halsproblem startede som en mindre ting, men hospitalet har gennem flere år kaldt mig ind hvert halve år for at følge, om problemet forbedres. Det er meget betryggende!	Virkelig godt
31	Jeg synes, at en opdatering af venteværelset er tiltrængt. Det er både rodet og trist og minder om noget, der hører til i 1980!	Virkelig godt
33	Venteværelset er trist, men da man som regel ikke skal vente så længe, KAN det gå. Til tider meget trangt.	Godt
36	Har ikke noget at klage over.	Virkelig godt
37	De er bare så gode til det hele og meget dygtige. :-) Tusind tak til Øre-, Næse- og Halsklinikken. :-)	Virkelig godt
39	Man kan hurtig, som pårørende, komme til at vente nogle timer i venteværelset. Hvor ville det være rart, at der ikke var så koldt. Det var en ren fornøjelse at komme på opvågningen, der var der lidt varme på.	Virkelig godt
42	Nyere læsestof til at fordrive ventetiden med.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Jeg føler alt i alt, at der har været dårlig kommunikation. Sygeplejerskerne har ikke virket interesseret i at "hjælpe", og hvis noget skulle ske, skulle man selv spørge efter det. F.eks. da jeg havde fået væske igennem drop efter operationen. Da posen havde været tom i et par timer, spurgte jeg selv, om jeg måtte få slangen af. Det synes jeg er sygeplejerskernes job at	Godt



holde øje med.

- |   |   |  |         |
|---|---|--|---------|
|  | 5 | Få flere værelser!   | Dårligt |
|  | 8 | Forstår ikke, hvorfor man ikke kan få sine fjernede mandler med sig hjem, hvis det er det man ønsker! Vær imødekommende over for folk og deres ønsker. Kan ikke se, at det skulle overskride nogen voldsom grænse? | 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.<sup>3</sup> 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.

---

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