

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Øre-, Næse- og Halsafd.

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	222
Afdelingens svarprocent:	56%

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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

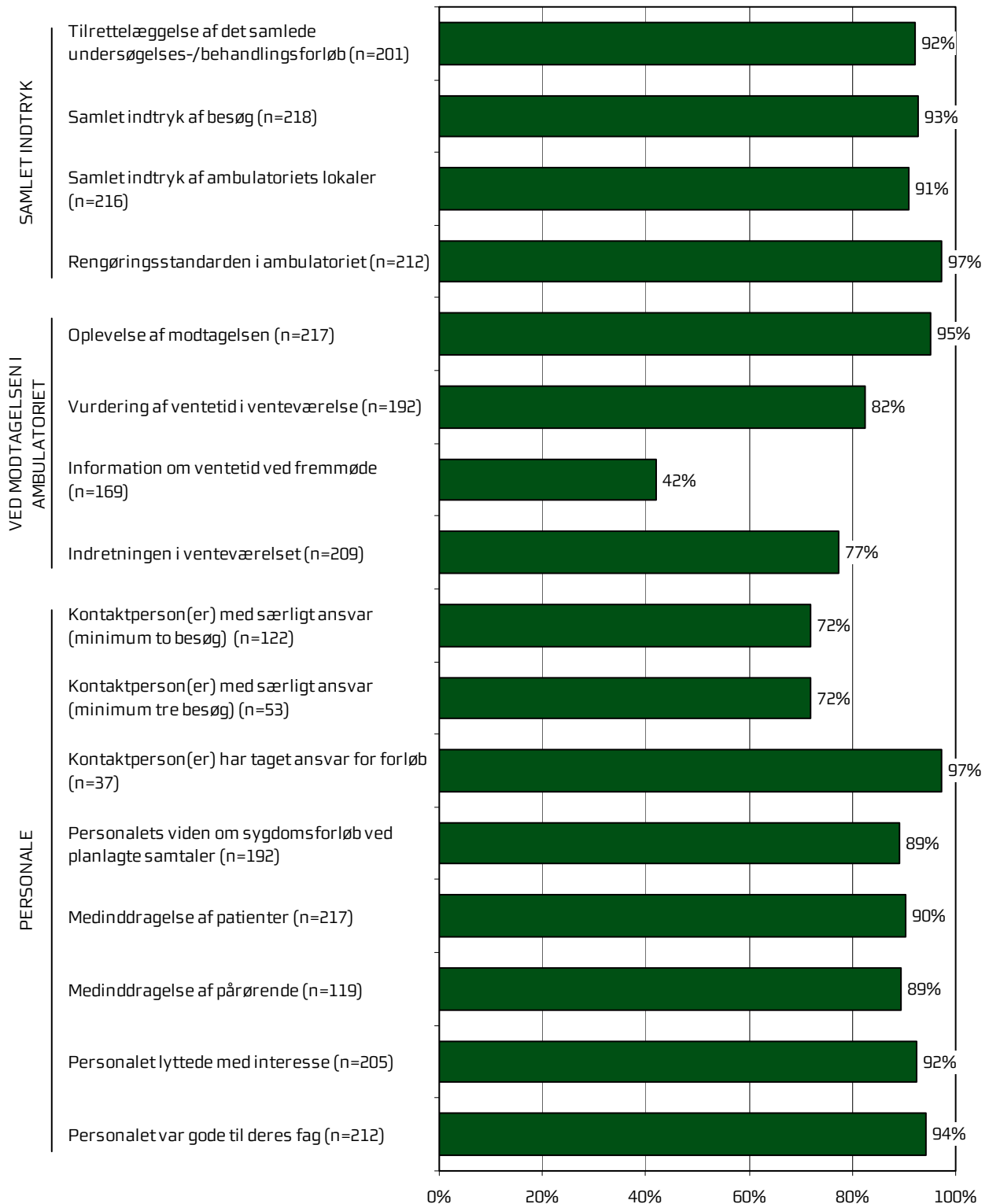
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

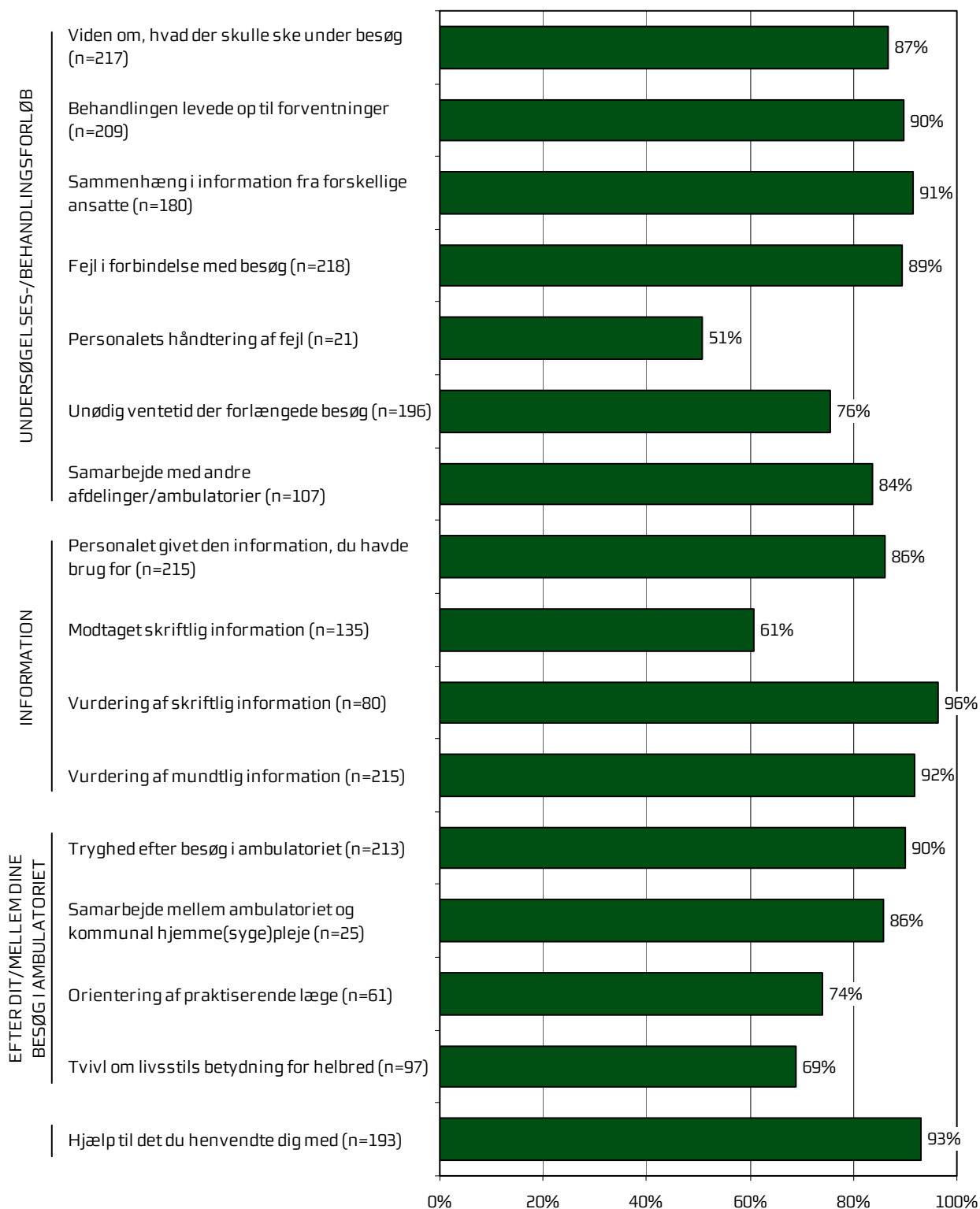
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

2010-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

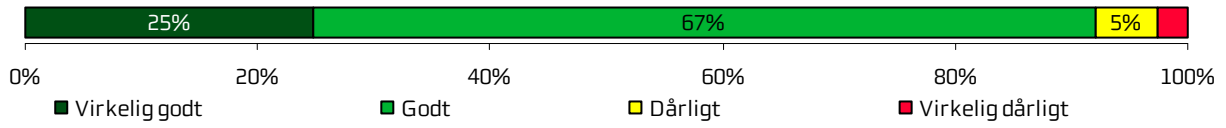
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

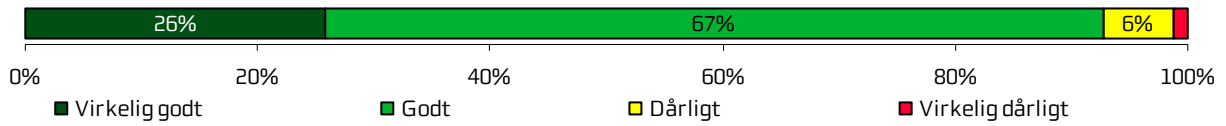
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

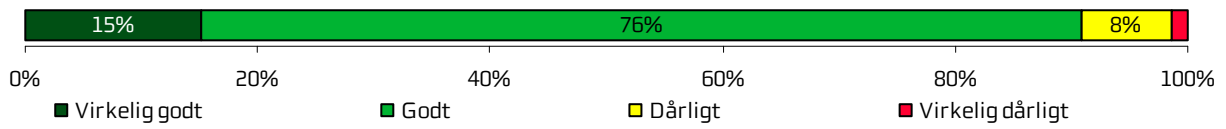
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=201)



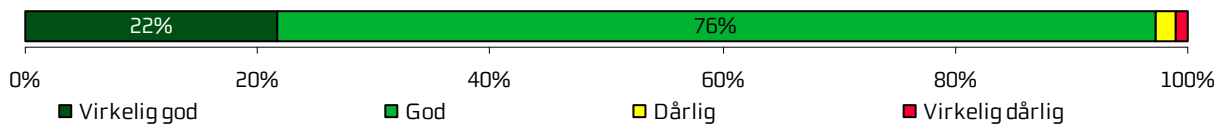
Samlet indtryk af besøg (n=218)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=216)



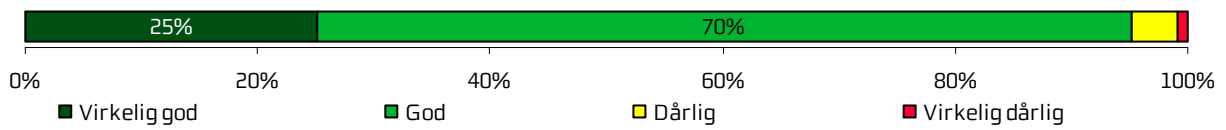
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=212)



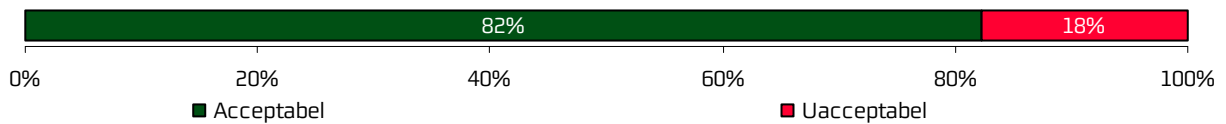
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	92 %	95 %	99 % *	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	92 %	99 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	84 % *	-	97 % *	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	95 %	-	99 %	96 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=217)



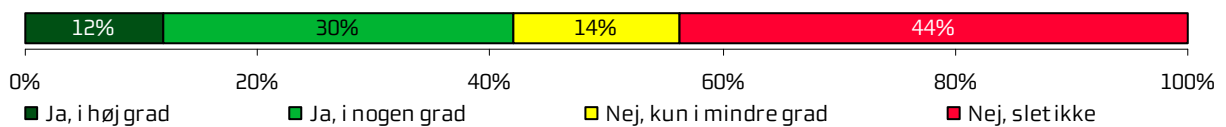
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=192)



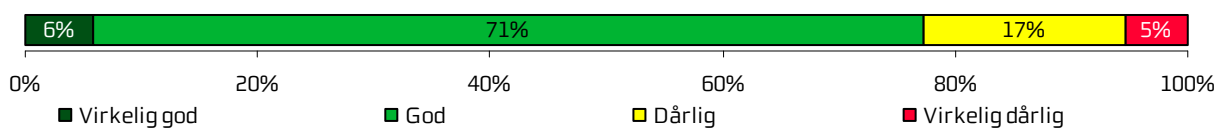
Længde af ventetid i venteværelse (n=186)



Information om ventetid ved fremmøde (n=169)



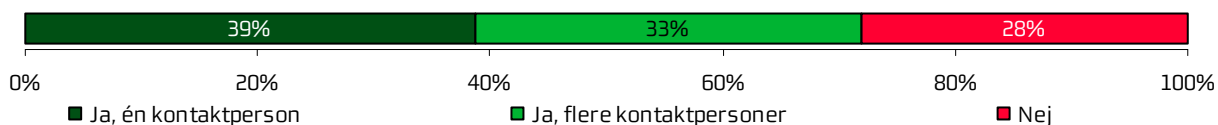
Indretningen i venteværelset (n=209)



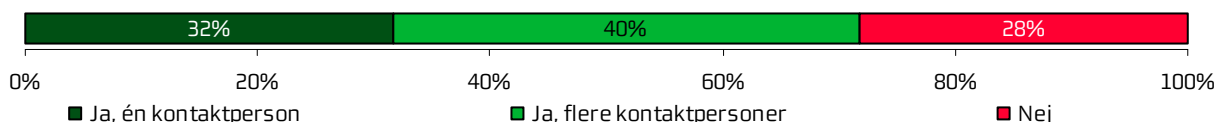
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	99 % *	95 %	99 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	82 %	79 %	82 %	99 % *	87 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	42 %	35 %	47 %	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77 %	70 %	79 %	94 % *	68 % *	82 % *

Personale

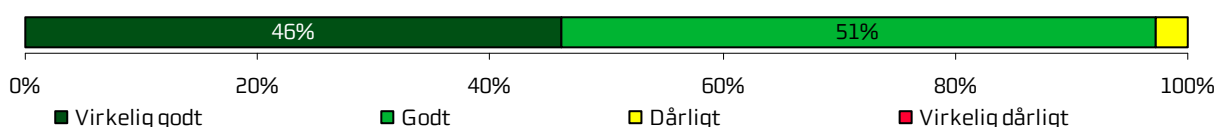
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=122)



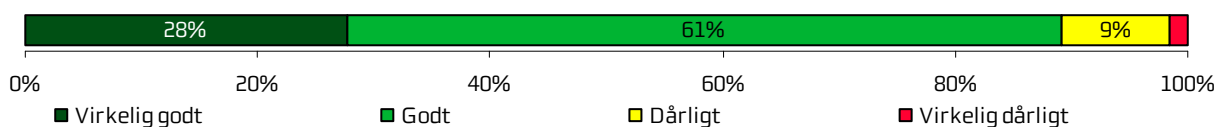
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=53)



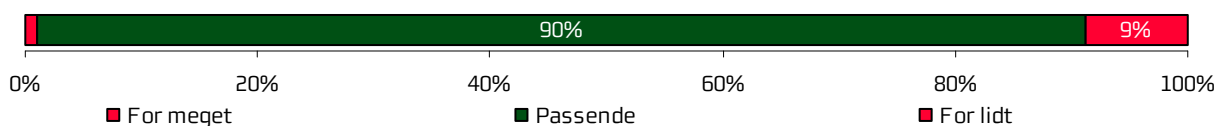
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=37)



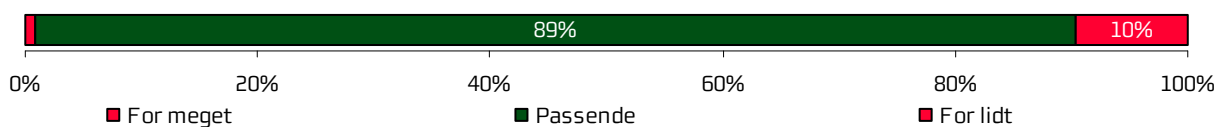
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=192)



Medinddragelse af patienter (n=217)



Medinddragelse af pårørende (n=119)



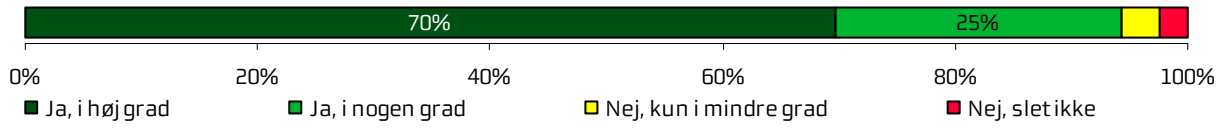
Personalet lyttede med interesse (n=205)



	2012	2011	2010	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)	72 %	74 %	61 %	87 % *	63 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	72 %	78 %	63 %	88 % *	69 %	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	90 %	87 %	97 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	95 %	93 %	96 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	94 %	92 %	96 % *	85 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	95 %	93 %	98 % *	93 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=212)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	96 %	94 %	100 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

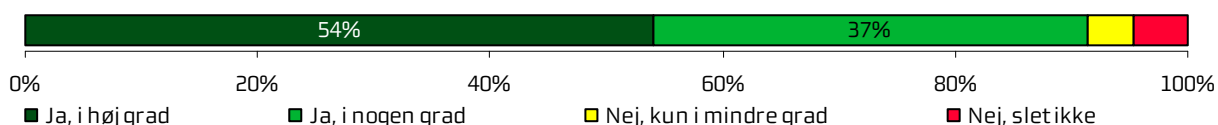
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=217)



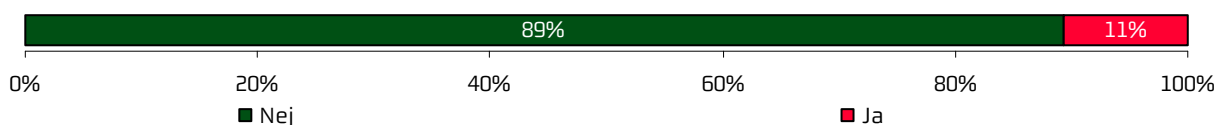
Behandlingen levede op til forventninger (n=209)



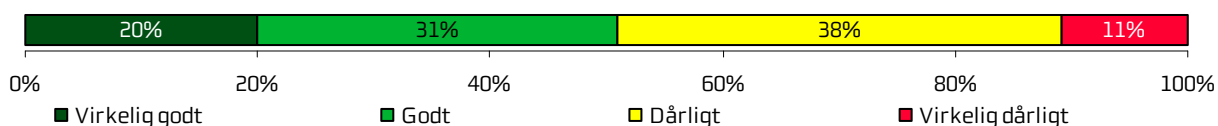
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=180)



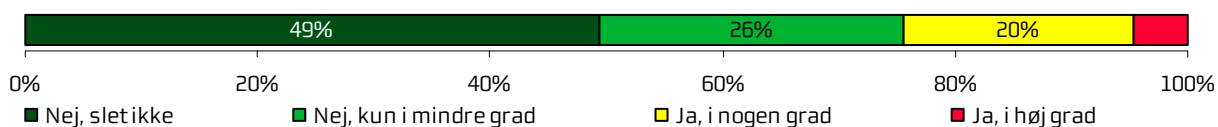
Fejl i forbindelse med besøg (n=218)



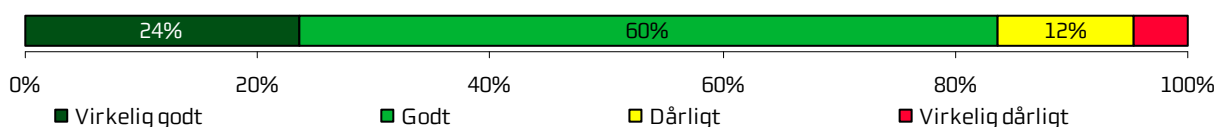
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=196)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=107)



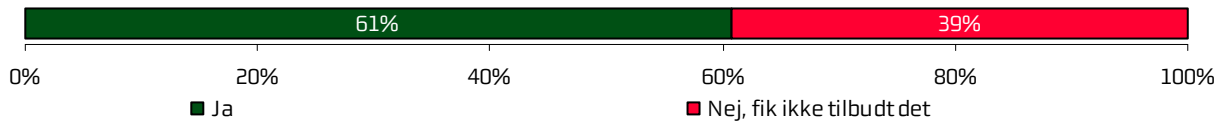
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	87 %	87 %	96 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	90 %	89 %	98 % *	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	93 %	93 %	97 % *	90 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	91 %	91 %	96 % *	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	51 %	73 %	77 %	82 % *	62 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	76 %	79 %	79 %	95 % *	75 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	84 %	85 %	86 %	98 % *	86 %	91 %

Information

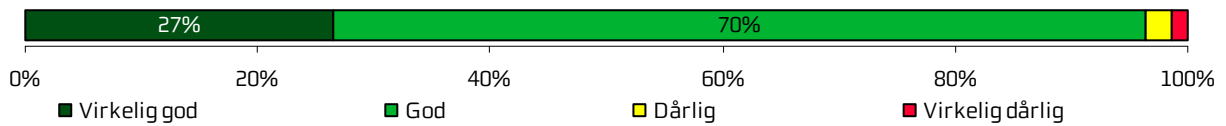
Personalet givet den information, du havde brug for (n=215)



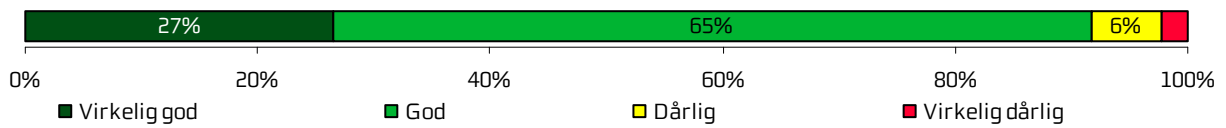
Modtaget skriftlig information (n=135)



Vurdering af skriftlig information (n=80)



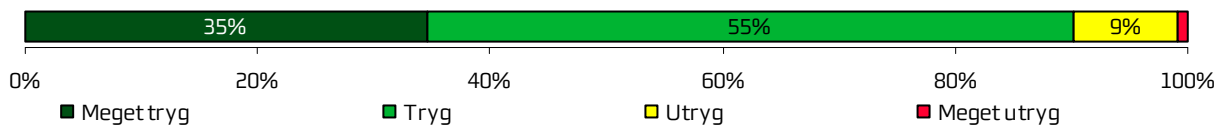
Vurdering af mundtlig information (n=215)



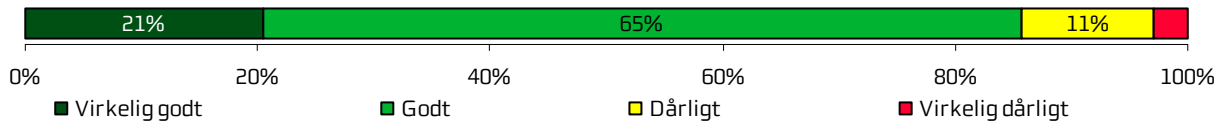
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	86 %	93 % *	-	97 % *	88 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	66 %	68 %	79 % *	56 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	93 %	94 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	95 %	94 %	99 % *	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

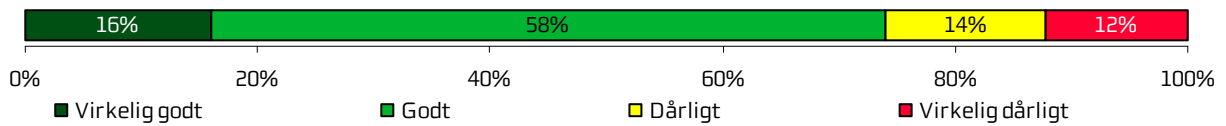
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=213)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



Orientering af praktiserende læge (n=61)



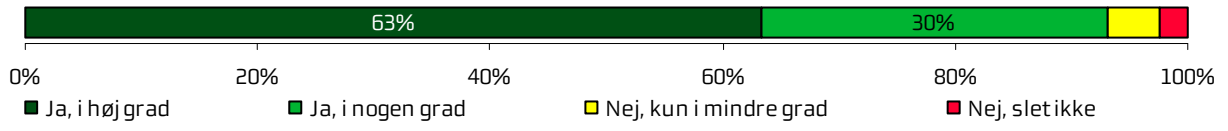
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=97)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	92 %	90 %	98 % *	90 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	93 %	85 %	98 %	76 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	74 %	72 %	71 %	93 % *	74 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	74 %	74 %	81 % *	65 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=193)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	95 %	-	98 % *	90 %	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

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. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 56 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	56%	100%
Køn		
Mand	57%	59%
Kvinde	43%	42%
Aldersgruppe		
Under 20 år	26%	37%
20-39 år	9%	12%
40-59 år	27%	23%
60-79 år	32%	24%
80 år eller derover	5%	4%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"**Virkelig god**", "**God**", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "**Passende**", "For lidt"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**", "Nej"

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk", "Meget utryk"

"**Ja**", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2010 og 2011 samt 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 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
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	222		100%	
Køn				
Mand	126		57%	
Kvinde	96		43%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	58		26%	
20-39 år	21		9%	
40-59 år	60		27%	
60-79 år	72		32%	
80 år eller derover	11		5%	
Skema udfyldt af				
Patienten	160		76%	
Pårørende	51		24%	
Modersmål				
Dansk	199		92%	
Ikke dansk	18		8%	
Afsnitsnavn				
AUDI	86		39%	
H - HAMB	93		42%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2		1%	
Øre-, Næse- og Halsafd.	41		18%	

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	25	67	5	3	201	17
Køn						
Mand	25	64	6	4	115	11
Kvinde	25	72	4	0	86	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	18	75	5	2	52	6
20-39 år	24	64	0	12	18	3
40-59 år	19	68	10	4	57	2
60-79 år	35	62	3	0	65	4
80 år eller derover	36	64	0	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	26	65	6	3	146	11
Pårørende	21	73	5	2	45	6
Modersmål						
Dansk	25	68	5	2	182	14
Ikke dansk	21	66	7	7	15	3
Afsnitsnavn						
AUDI	27	65	5	4	79	6
H - HAMB	25	68	5	2	88	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	16	75	9	0	32	6

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	67	6	1	218
Køn					
Mand	24	67	7	2	126
Kvinde	28	67	5	0	92
Aldersgruppe					
Under 20 år	24	68	5	3	57
20-39 år	29	50	20	0	21
40-59 år	16	76	7	1	60
60-79 år	34	63	3	0	69
80 år eller derover	36	64	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	25	68	6	0	158
Pårørende	25	64	8	4	50
Modersmål					
Dansk	27	67	6	1	196
Ikke dansk	6	74	11	8	18
Afsnitsnavn					
AUDI	27	67	5	1	85
H - HAMB	27	65	9	0	93
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Øre-, Næse- og Halsafd.	16	76	3	5	38

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	76	8	1	216
Køn					
Mand	14	75	9	2	125
Kvinde	16	77	7	1	91
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	71	7	2	57
20-39 år	16	67	17	0	20
40-59 år	9	79	9	3	60
60-79 år	15	79	6	0	68
80 år eller derover	20	80	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	13	78	8	1	156
Pårørende	23	65	10	2	50
Modersmål					
Dansk	15	77	7	1	194
Ikke dansk	18	68	14	0	18
Afsnitsnavn					
AUDI	27	65	7	1	86
H - HAMB	6	88	6	1	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Øre-, Næse- og Halsafd.	5	74	18	3	38

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	76	2	1	212
Køn					
Mand	25	70	3	2	123
Kvinde	17	83	0	0	89
Aldersgruppe					
Under 20 år	29	68	1	2	56
20-39 år	31	65	4	0	21
40-59 år	15	82	2	2	59
60-79 år	22	77	2	0	66
80 år eller derover	0	100	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	21	77	2	1	153
Pårørende	25	71	1	2	49
Modersmål					
Dansk	20	78	1	1	190
Ikke dansk	39	51	10	0	18
Afsnitsnavn					
AUDI	28	71	0	1	85
H - HAMB	16	81	2	1	88
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Øre-, Næse- og Halsafd.	22	73	5	0	37

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	70	4	1	217
Køn					
Mand	25	69	5	1	124
Kvinde	25	72	3	0	93
Aldersgruppe					
Under 20 år	23	74	2	1	58
20-39 år	14	76	10	0	21
40-59 år	24	69	5	2	59
60-79 år	36	62	3	0	69
80 år eller derover	0	92	8	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	26	69	4	1	157
Pårørende	23	73	2	1	51
Modersmål					
Dansk	25	70	4	1	196
Ikke dansk	23	68	4	4	17
Afsnitsnavn					
AUDI	21	76	3	0	86
H - HAMB	30	67	2	1	91
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Øre-, Næse- og Halsafd.	26	63	8	3	38

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	82	18	192	27
Køn				
Mand	80	20	107	18
Kvinde	85	15	85	9
Aldersgruppe				
Under 20 år	79	21	53	4
20-39 år	69	31	20	1
40-59 år	80	20	55	3
60-79 år	91	9	55	17
80 år eller derover	92	8	9	2
Skema udfyldt af				
Patienten	82	18	137	21
Pårørende	82	18	46	4
Modersmål				
Dansk	82	18	170	26
Ikke dansk	86	14	18	0
Afsnitsnavn				
AUDI	88	12	74	11
H - HAMB	85	15	80	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	61	39	36	4

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	8	61	23	8	186	2
Køn						
Mand	5	62	25	7	105	2
Kvinde	10	60	21	9	81	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	10	55	32	3	52	1
20-39 år	11	45	35	9	20	0
40-59 år	8	61	17	14	54	1
60-79 år	3	76	14	7	51	0
80 år eller derover	12	54	34	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	7	61	23	10	134	1
Pårørende	11	57	28	4	46	0
Modersmål						
Dansk	8	63	22	7	167	1
Ikke dansk	6	43	38	12	17	1
Afsnitsnavn						
AUDI	8	65	25	1	72	1
H - HAMB	8	61	22	10	79	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	6	52	21	21	33	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	12	30	14	44	169	18
Køn						
Mand	14	31	22	33	98	7
Kvinde	9	29	4	58	71	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	30	6	51	48	4
20-39 år	6	16	25	53	18	2
40-59 år	6	31	22	41	49	6
60-79 år	19	32	11	38	47	5
80 år eller derover	15	45	15	26	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	12	29	19	40	121	14
Pårørende	14	33	4	49	43	3
Modersmål						
Dansk	13	26	15	46	150	17
Ikke dansk	7	66	14	13	16	1
Afsnitsnavn						
AUDI	15	25	10	50	68	5
H - HAMB	10	38	16	35	68	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	10	19	23	48	31	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	6	71	17	5	209	6
Køn						
Mand	4	74	15	7	123	1
Kvinde	8	68	20	3	86	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	6	79	7	8	52	3
20-39 år	11	58	28	4	20	1
40-59 år	2	63	31	4	59	0
60-79 år	9	73	14	4	67	2
80 år eller derover	0	93	0	7	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	70	20	4	153	4
Pårørende	7	74	10	9	46	2
Modersmål						
Dansk	7	70	18	5	187	6
Ikke dansk	0	80	14	6	18	0
Afsnitsnavn						
AUDI	7	79	7	6	82	1
H - HAMB	6	68	24	2	88	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	3	54	30	14	37	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	33	28	122
Køn				
Mand	41	33	26	71
Kvinde	35	34	31	51
Aldersgruppe				
Under 20 år	25	35	40	32
20-39 år	53	21	26	10
40-59 år	39	32	29	34
60-79 år	50	35	15	41
80 år eller derover	0	42	58	5
Skema udfyldt af				
Patienten	38	35	27	86
Pårørende	36	34	30	30
Modersmål				
Dansk	34	37	29	106
Ikke dansk	64	7	28	14
Afsnitsnavn				
AUDI	38	35	27	48
H - HAMB	42	32	27	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Øre-, Næse- og Halsafd.	31	23	46	13

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	32	40	28	53
Køn				
Mand	30	44	26	34
Kvinde	36	32	32	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	7	44	48	14
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	29	49	22	14
60-79 år	55	29	17	18
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	37	38	25	40
Pårørende	15	47	38	13
Modersmål				
Dansk	26	46	28	46
Ikke dansk	71	0	29	7
Afsnitsnavn				
AUDI	20	48	32	25
H - HAMB	46	29	25	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Øre-, Næse- og Halsafd.	-	-	-	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	51	3	0	37	1
Køn						
Mand	43	53	4	0	24	1
Kvinde	53	47	0	0	13	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	70	0	0	7	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	37	63	0	0	11	0
60-79 år	59	34	7	0	15	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	48	48	4	0	29	1
Pårørende	39	61	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	44	53	3	0	32	1
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
AUDI	44	50	6	0	16	1
H - HAMB	44	56	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	-	-	-	-	2	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	61	9	1	192	24
Køn						
Mand	31	59	8	3	110	15
Kvinde	23	65	12	0	82	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	22	65	9	3	51	6
20-39 år	18	51	25	5	20	1
40-59 år	22	70	8	0	52	8
60-79 år	41	52	7	0	60	7
80 år eller derover	24	76	0	0	9	2
Skema udfyldt af						
Patienten	30	60	9	1	138	18
Pårørende	22	63	11	4	46	5
Modersmål						
Dansk	28	61	10	1	172	23
Ikke dansk	31	65	0	4	17	1
Afsnitsnavn						
AUDI	20	66	12	1	74	10
H - HAMB	35	56	7	1	85	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	23	65	10	3	31	7

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	90	9	217
Køn				
Mand	2	88	10	125
Kvinde	0	93	7	92
Aldersgruppe				
Under 20 år	2	86	12	58
20-39 år	0	80	20	21
40-59 år	2	92	7	59
60-79 år	0	94	6	68
80 år eller derover	0	100	0	11
Skema udfyldt af				
Patienten	1	92	8	157
Pårørende	2	86	12	51
Modersmål				
Dansk	0	92	8	196
Ikke dansk	12	68	20	18
Afsnitsnavn				
AUDI	1	87	12	84
H - HAMB	1	92	7	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
Øre-, Næse- og Halsafd.	0	92	8	39

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	89	10	119	97
Køn					
Mand	2	87	11	68	56
Kvinde	0	92	8	51	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	2	89	8	46	12
20-39 år	0	92	8	14	7
40-59 år	0	90	10	26	32
60-79 år	0	86	14	28	40
80 år eller derover	0	100	0	5	6
Skema udfyldt af					
Patienten	0	89	11	71	86
Pårørende	2	89	9	43	8
Modersmål					
Dansk	0	91	9	104	93
Ikke dansk	8	72	20	13	3
Afsnitsnavn					
AUDI	2	88	10	48	37
H - HAMB	0	93	7	46	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	0	83	17	23	16

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	34	7	1	205	11
Køn						
Mand	58	34	7	1	121	4
Kvinde	60	33	6	1	84	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	34	6	2	54	4
20-39 år	31	47	21	0	20	1
40-59 år	55	38	7	0	58	1
60-79 år	71	24	3	2	63	4
80 år eller derover	59	41	0	0	10	1
Skema udfyldt af						
Patienten	59	33	8	1	149	7
Pårørende	58	38	2	2	46	4
Modersmål						
Dansk	60	32	7	1	185	10
Ikke dansk	41	53	6	0	17	1
Afsnitsnavn						
AUDI	56	34	9	1	80	5
H - HAMB	64	30	5	1	91	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	50	47	3	0	32	4

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	70	25	3	2	212	6
Køn						
Mand	65	27	5	3	121	4
Kvinde	76	22	1	1	91	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	37	3	2	57	0
20-39 år	52	38	5	5	21	0
40-59 år	67	24	5	3	60	0
60-79 år	87	10	2	2	63	6
80 år eller derover	81	19	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	74	20	4	3	152	6
Pårørende	57	40	1	2	50	0
Modersmål						
Dansk	71	24	2	2	190	6
Ikke dansk	51	29	14	6	18	0
Afsnitsnavn						
AUDI	65	30	4	1	84	0
H - HAMB	76	18	2	4	91	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	60	34	6	0	35	4

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	42	45	9	4	217	1
Køn						
Mand	43	42	8	6	126	0
Kvinde	40	48	10	2	91	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	43	44	8	5	58	0
20-39 år	44	37	9	10	21	0
40-59 år	32	48	15	5	59	1
60-79 år	51	42	5	2	68	0
80 år eller derover	29	64	7	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	47	9	4	157	1
Pårørende	42	44	7	6	51	0
Modersmål						
Dansk	40	47	9	4	196	1
Ikke dansk	53	32	10	6	18	0
Afsnitsnavn						
AUDI	42	49	5	4	85	0
H - HAMB	46	40	9	5	93	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	24	46	27	3	37	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	32	3	7	209	8
Køn						
Mand	54	34	2	10	122	3
Kvinde	63	30	6	1	87	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	42	4	5	57	1
20-39 år	49	29	0	22	19	2
40-59 år	53	30	8	9	57	3
60-79 år	70	26	1	3	66	2
80 år eller derover	68	32	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	30	3	7	150	8
Pårørende	53	36	4	7	51	0
Modersmål						
Dansk	58	33	3	5	188	8
Ikke dansk	45	23	6	26	18	0
Afsnitsnavn						
AUDI	52	41	4	4	85	0
H - HAMB	65	23	1	10	86	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	50	33	11	6	36	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	37	4	5	180	35
Køn						
Mand	51	40	5	5	107	18
Kvinde	59	34	3	4	73	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	56	38	1	4	49	9
20-39 år	37	44	0	19	17	3
40-59 år	44	43	11	2	49	11
60-79 år	64	30	2	4	55	12
80 år eller derover	68	32	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	38	4	5	131	25
Pårørende	49	44	2	5	41	9
Modersmål						
Dansk	56	36	3	5	162	32
Ikke dansk	44	45	11	0	16	2
Afsnitsnavn						
AUDI	51	40	3	6	65	18
H - HAMB	61	29	5	5	82	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	39	58	3	0	31	6

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	89	11	218
Køn			
Mand	87	13	123
Kvinde	92	8	95
Aldersgruppe			
Under 20 år	90	10	58
20-39 år	81	19	21
40-59 år	86	14	58
60-79 år	92	8	70
80 år eller derover	100	0	11
Skema udfyldt af			
Patienten	89	11	158
Pårørende	90	10	51
Modersmål			
Dansk	89	11	197
Ikke dansk	94	6	17
Afsnitsnavn			
AUDI	92	8	85
H - HAMB	88	12	91
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2
Øre-, Næse- og Halsafd.	90	10	40

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	31	38	11	21	2
Køn						
Mand	7	43	35	15	15	1
Kvinde	52	0	48	0	6	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	37	42	0	5	1
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	0	23	62	16	8	0
60-79 år	40	40	20	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	35	38	15	16	1
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	17	34	37	12	19	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AUDI	29	43	29	0	7	0
H - HAMB	22	11	56	11	9	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	-	-	-	-	4	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	49	26	20	5	196	14
Køn						
Mand	49	24	23	4	114	7
Kvinde	50	30	15	5	82	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	33	26	2	54	4
20-39 år	44	14	33	10	19	0
40-59 år	58	17	15	11	52	5
60-79 år	52	32	16	0	63	4
80 år eller derover	52	26	13	9	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	50	24	19	6	142	10
Pårørende	47	31	22	0	47	4
Modersmål						
Dansk	50	26	19	5	178	12
Ikke dansk	38	32	30	0	16	2
Afsnitsnavn						
AUDI	51	33	15	0	78	5
H - HAMB	52	21	22	5	81	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	40	23	23	14	35	4

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	24	60	12	5	107	60
Køn						
Mand	23	64	10	3	62	30
Kvinde	24	54	14	7	45	30
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	44	19	4	27	18
20-39 år	6	76	0	18	12	3
40-59 år	14	65	18	4	29	16
60-79 år	29	62	6	2	35	20
80 år eller derover	-	-	-	-	4	3
Skema udfyldt af						
Patienten	19	67	9	5	80	43
Pårørende	36	37	22	5	22	15
Modersmål						
Dansk	24	60	12	4	97	58
Ikke dansk	20	59	10	10	10	1
Afsnitsnavn						
AUDI	29	53	16	3	38	30
H - HAMB	15	67	11	7	46	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1
Øre-, Næse- og Halsafd.	36	55	5	5	22	6

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	36	9	5	215
Køn					
Mand	49	37	8	5	123
Kvinde	52	35	9	5	92
Aldersgruppe					
Under 20 år	49	36	8	7	58
20-39 år	36	39	15	10	21
40-59 år	37	46	13	4	59
60-79 år	68	23	4	4	68
80 år eller derover	35	65	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	50	36	10	4	155
Pårørende	48	37	7	8	51
Modersmål					
Dansk	50	36	8	6	193
Ikke dansk	45	41	14	0	18
Afsnitsnavn					
AUDI	46	36	10	8	84
H - HAMB	59	32	7	2	91
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Øre-, Næse- og Halsafd.	26	55	13	5	38

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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	61	39	135	80
Køn				
Mand	70	30	80	45
Kvinde	47	53	55	35
Aldersgruppe				
Under 20 år	59	41	43	15
20-39 år	51	49	15	6
40-59 år	61	39	41	19
60-79 år	68	32	31	35
80 år eller derover	63	37	5	5
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	92	64
Pårørende	53	47	38	13
Modersmål				
Dansk	60	40	119	75
Ikke dansk	69	31	15	3
Afsnitsnavn				
AUDI	59	41	58	27
H - HAMB	67	33	54	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	43	57	21	16

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	27	70	2	1	80	1
Køn						
Mand	25	72	3	0	54	1
Kvinde	30	66	0	4	26	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	63	0	4	25	0
20-39 år	28	62	10	0	8	0
40-59 år	18	78	5	0	23	1
60-79 år	27	73	0	0	21	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	69	3	0	58	1
Pårørende	26	69	0	5	20	0
Modersmål						
Dansk	26	70	3	2	70	1
Ikke dansk	30	70	0	0	10	0
Afsnitsnavn						
AUDI	29	65	3	3	34	0
H - HAMB	23	77	0	0	35	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	22	67	11	0	9	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	27	65	6	2	215
Køn					
Mand	27	64	6	2	125
Kvinde	26	66	6	2	90
Aldersgruppe					
Under 20 år	28	57	10	5	58
20-39 år	20	69	0	11	20
40-59 år	20	76	4	0	59
60-79 år	33	60	7	0	67
80 år eller derover	20	80	0	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	27	67	5	1	156
Pårørende	29	58	8	6	50
Modersmål					
Dansk	28	64	6	3	195
Ikke dansk	16	74	10	0	18
Afsnitsnavn					
AUDI	25	64	8	2	84
H - HAMB	31	64	3	2	91
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Øre-, Næse- og Halsafd.	16	74	8	3	38

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	35	55	9	1	213
Køn					
Mand	36	55	8	1	122
Kvinde	33	56	11	0	91
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	48	10	2	56
20-39 år	31	55	15	0	20
40-59 år	28	59	12	1	58
60-79 år	38	58	5	0	68
80 år eller derover	26	67	7	0	11
Skema udfyldt af					
Patienten	35	56	8	0	156
Pårørende	36	51	11	2	49
Modersmål					
Dansk	36	55	8	1	195
Ikke dansk	27	51	18	5	16
Afsnitsnavn					
AUDI	37	54	7	1	83
H - HAMB	37	54	9	0	90
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2
Øre-, Næse- og Halsafd.	18	63	16	3	38

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	21	65	11	3	25	20	164
Køn							
Mand	15	69	13	3	21	15	87
Kvinde	-	-	-	-	4	5	77
Aldersgruppe							
Under 20 år	29	46	15	10	7	7	43
20-39 år	-	-	-	-	4	1	16
40-59 år	0	100	0	0	5	7	45
60-79 år	29	56	15	0	7	5	51
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0	9
Skema udfyldt af							
Patienten	13	75	12	0	15	15	120
Pårørende	34	37	17	12	6	5	39
Modersmål							
Dansk	20	66	14	0	20	17	153
Ikke dansk	22	63	0	15	5	3	9
Afsnitsnavn							
AUDI	25	50	25	0	8	7	67
H - HAMB	23	77	0	0	13	9	69
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	1
Øre-, Næse- og Halsafd.	-	-	-	-	3	4	27

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	16	58	14	12	61	155
Køn						
Mand	15	55	18	11	29	97
Kvinde	17	61	9	13	32	58
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	35	22	20	14	44
20-39 år	15	42	15	27	7	14
40-59 år	18	65	10	6	18	42
60-79 år	6	73	13	9	18	48
80 år eller derover	-	-	-	-	4	7
Skema udfyldt af						
Patienten	16	61	15	8	47	109
Pårørende	20	44	10	27	11	40
Modersmål						
Dansk	16	57	16	11	53	142
Ikke dansk	15	59	0	26	7	11
Afsnitsnavn						
AUDI	26	42	16	16	19	65
H - HAMB	15	65	15	4	26	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	2
Øre-, Næse- og Halsafd.	0	69	6	25	16	21

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	54	15	25	6	97	121
Køn						
Mand	53	16	24	7	58	67
Kvinde	55	13	27	5	39	54
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	0	22	22	14	44
20-39 år	44	30	17	10	11	10
40-59 år	38	29	33	0	29	31
60-79 år	63	9	23	4	35	33
80 år eller derover	78	0	22	0	8	3
Skema udfyldt af						
Patienten	56	17	23	4	85	73
Pårørende	49	0	23	27	8	43
Modersmål						
Dansk	55	15	24	5	89	108
Ikke dansk	40	15	30	15	7	11
Afsnitsnavn						
AUDI	61	21	11	7	28	57
H - HAMB	50	15	31	4	48	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	2
Øre-, Næse- og Halsafd.	52	5	33	10	21	18

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	30	4	2	193	22
Køn						
Mand	61	30	6	3	111	13
Kvinde	67	29	3	1	82	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	54	39	5	2	51	7
20-39 år	54	35	6	6	19	2
40-59 år	54	38	5	2	54	5
60-79 år	83	11	4	3	59	8
80 år eller derover	59	41	0	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	29	4	3	140	15
Pårørende	60	32	6	2	46	5
Modersmål						
Dansk	65	29	3	3	173	21
Ikke dansk	40	44	16	0	16	1
Afsnitsnavn						
AUDI	63	31	5	1	78	8
H - HAMB	66	29	3	3	80	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Øre-, Næse- og Halsafd.	52	33	9	6	33	4

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			14
Kommunikation og information			6
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			11
Pleje			4
Relationer til personale			7
Ventetid			4









Øre-, Næse- og Halsafd.**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AUDI	Modtagelsen
3	Først da jeg havde ventet længe, kom der en dame og spurgte, om vi havde fået besked om, at de var forsinket, for så fik vi besked da.	God
6	Dejligt at møde ind til et smilende og veloplagt personale.	Virkelig god
8	En positiv oplevelse.	Virkelig god
15	Forkert dato for mødedag. Glemte at give besked om afbud hos sekretær, telefondamer på anden afdeling.	Dårlig
16	Det virker underligt, at man modtages på én etage, og derefter skal op til en anden etage, hvor der ikke er nogen reception eller lignende, hvor man kan henvende sig ved spørgsmål, f.eks. vedrørende ventetid.	God
20	Tale højere. Gentage navne hvis ingen respons.	God
21	Søde mennesker.	God
22	Jeg blev glemt på grund af el-svigt. Var registreret med flyeben på et stykke papir. Det var kun da jeg henvendte mig til modtagelsen efter 45 min., at de registrerede, at jeg var der.	God
27	Sekretæren interesserede sig for mit barn (det var mit barn, vi skulle til undersøgelse med).	Virkelig god
35	Venlig!	God
38	Venligt personale og kort ventetid.	Virkelig god
39	Jeg bliver altid modtaget og behandlet med en dejlig venlighed fra personalet.	Virkelig god
41	Ingen modtagelse! Der sad en sur dame ved receptionen, som knap nok ville fortælle, hvor vi skulle gå hen.	Dårlig
43	Ja, der gik lidt tid før man blev modtaget, men ellers var den god.	God
ID	Kommentarer - H - HAMB	Modtagelsen
1	Der var så travlt. Blev placeret på gangen, og man vidste knapt nok, hvor jeg skulle hen.	Dårlig
2	NN er handicappet, sidder i kørestol, har intet sprog og er ledsaget af pædagog og mor.	Virkelig god
5	Der er meget dårlig tilgængelighed for kørestolsbrugere. Også for kommunikationshandicappede vil jeg antage. Umuligt uden hjælpere.	Virkelig dårlig
7	Gangen før skulle jeg være der [ved middagstid]. Kom til [to timer senere]. Det er nok for lang tid at vente. Men alle gør, hvad de kan, og personalet er flinke og hjælpsomme.	God
9	Går for lang tid, inden nogen ansatte tager kontakt til en, og man kan melde sin ankomst.	God
13	Det var lidt svært at få kontakt til dem, da de bare sad ved deres computer. Men søde og rare var de. :-)	God
14	Vi har været på ambulatoriet [flere] gange: Akut, planlagt opfølgning med operation samt kontrol. Ved den akutte modtagelse var [patienten] blevet henvist fra skadestuen på andet sygehus, hvor hun ankom til middag og videre til jer om eftermiddagen, hvor hun kom ind som ny/til sidst i køen og kom til [om aftenen] og blev tilset i en time. Et langt forløb for [et barn] med brækket næse.	Virkelig god
16	Vel OK. Intet personale [i weekenden]. Taxachauffør fandt et menneske. Mit besøg var akut.	God

	Henvist af vagtlæge.	
✎ 17	Jeg synes, I var rigtig søde og gode til at informere mig om, hvad der skulle ske.	God
✎ 18	Begge gange, jeg var til tjek på afdelingen, oplevede jeg, at kontorpigerne havde mere travlt med at snakke om deres børn. Jeg stod længe og ventede begge gange, hvor de bare sad og snakkede privat i stedet for at hjælpe. Det er meget uprofessionelt. Samtidig skal de også huske, at når man sidder i venteværelset, kan man sagtens høre deres samtaler.	Dårlig
✎ 20	Nej, alle var smilende og glade og hjalp med det samme.	Virkelig god
✎ 23	Vi var først i modtagelsen på første sal, her var ventetiden mere end en time. Anden og tredje gang var vi på tredje sal uden nogen ventetid. Det vil sige, vores sidste besøg var uden ventetid. Venteværelset på første sal var fint. Tredje sal blot et par stole langs væggen.	God
✎ 24	Jeg fandt det yderst tilfredsstillende, at jeg kunne ringe og få hjælp til bustransport til hospitalet.	Virkelig god
✎ 26	Imødekommende og meget venligt som altid.	Virkelig god
✎ 28	Udmærket.	God
✎ 29	Jeg synes, det var flot at se de forskellige faggrupper supplere hinanden. Jeg kom temmelig tidligt, men blev vist tilrette alligevel.	Virkelig god
✎ 31	God modtagelse.	God
✎ 32	Fantastisk og store smil.	Virkelig god
✎ 34	God modtagelse. Ikke noget usædvanligt.	God
✎ 37	Nej.	Virkelig god
✎ 43	Ventearealet er meget dårligt med meget gennemgangstrafik. Vi sidder på gangen.	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
✎ 1	De har sommetider travlt med at lave noget andet end lige at krydse en af, når man har en aftale. Det tager jo ikke mere end to sekunder. Og nogle af dem, der sidder i receptionen, virker ofte sure, og det er ikke passende.	God
✎ 2	Blev ringet op og bedt om at komme tidligere. Da jeg bor [langt] fra hospitalet, måtte jeg haste derop. Herefter sad jeg og ventede i cirka en time i venteværelset og kom først ind til den første aftalte tid.	Dårlig
ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafd.	Modtagelsen
✎ 6	Så vidt jeg husker, var der ingen modtagelse.	Dårlig
✎ 7	Der ventes længe og intet resultat.	Virkelig dårlig
✎ 8	Ja, alt for lang tids ventetid.	Dårlig
✎ 10	Jeg havde ikke umiddelbart set i brevet, at man bedes melde sin ankomst til sekretæren. Så det kunne jeg måske godt savne, blev udpenslet skarpere i indkaldelsesbrevet, hvis det i forvejen står der i.	God
✎ 14	Blev indkaldt til ambulatorium, ventede i halvanden time. Fik derefter besked på, at de ventede mig på Halskirurgiskafdeling. Hvor jeg fik en fin undersøgelse.	Uoplyst
✎ 17	Der var en pige [], der var sød og rar. :-)	God
✎ 18	Der er jo ikke nogen modtagelse som sådan. Man henvender sig i lugen og sætter sig på de små bænke.	Uoplyst

Øre-, Næse- og Halsafd.**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - AUDI	Fejlhåndtering
1	Under forløbet, tilpasning af ørepropper, måtte jeg køre til ambulatoriet [flere] gange inden det så nogenlunde lykkedes at få dem til at passe.	Godt
5	Et nyt møde ville jeg få pr. brev, men det kom ikke, hvorfor jeg måtte rykke pr. mail.	Godt
7	Der var blevet byttet rundt på [mit barns] cpr. nr. og [et andet barns]. Det resulterede i brev til os, angående mistanke om alvorlig sygdom, hvilket ikke var tilfældet, da det var [et andet barn], det drejede sig om. Det blev efterfølgende ikke fulgt op, før vi selv pressede på for en afklaring.	Dårligt
8	Ingen.	Uoplyst
15	Forkerte mødetider. Gerne informere om afbud.	Dårligt
17	Jeg fik et høreapparat, som ikke virkede, men fik så et nyt. Helt ok.	Virkelig godt
23	At hørescreeningen ikke vil gå igennem på mit [yngre barn]. Vi har været ved jer [flere] gange, og der har været for meget undertryk på [barnets] mellemøre, samt lidt rosafarvet derinde.	Virkelig godt
30	Vi havde fået taget aftryk til høreapparat til vores søn, og næste gang vi kom for at få dem, var der sket en fejl, hvor høreapparaterne var blevet væk. Vores søn skulle derfor have taget nye aftryk.	Godt
32	Når der sendes brev om afbud til en patient, start da med at skrive for eksempel: Den aftale tid [] er AFLYST pga. personalemangel. Ny tid [en anden dag]. Ring venligst, hvis den nye tid skal ændres.	Uoplyst
35	Ingen!	Uoplyst
42	Gælder Audiologisk afdeling, ikke anden afdeling, der var den rene elendighed.	Uoplyst
43	Ingen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - H - HAMB	Fejlhåndtering
1	Der skete en del misforståelser, og min undersøgelse blev afbrudt minimum hvert andet minut, da den læge, som stod for undersøgelsen, også skulle tage sin telefon og sørge for andre patienter samtidig. Hun glemte derfor konstant, hvad hun lavede, og hvor hun kom fra. Selvom der er travlt, er det bare IKKE i orden. Det er ikke fedt, når man sidder med slanger oppe i næsen. Det virker så respektløst og uprofessionelt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
5	Havde ikke styr på behandlingen i forhold til at jeg [har en kronisk sygdom]. Dårlig koordinering med en anden afdeling.	Godt
6	Vurdering af halsbyld.	Dårligt
10	Jeg havde en tid, hvor jeg, lige inden jeg ankom til hospitalet, blev ringet op og fik fortalt, at jeg først skulle møde ind to timer senere.	Dårligt
11	Næsen bliver meget skæv igen, så det er vanskeligt for mig at trække vejret. Snorker meget slemt igen.	Dårligt
18	På første besøg blev jeg informeret om, at til det sidste tjek skulle min næse fotografes igen. Det havde de glemte at bestille tid til. Men [røntgenafdelingen] var søde og fik mig ind hurtigt.	Virkelig godt
22	Forskellige oplysninger fra forskelligt personale. Man kunne ikke blive enige om, hvad der skulle gøres.	Dårligt

	30	Jeg fik ikke besked om, at jeg skulle indkaldes til samtale efter scanning, og kontaktede derfor min læge. Jeg måtte selv kontakte hospitalet for at blive indkaldt til at få svar på min undersøgelse!	Dårligt
	31	Ingen.	Uoplyst
	39	Hvor jeg skulle have været scannet og i aflyste tiden. Men da jeg kom til kontrol, troede lægen, at jeg var blevet scannet. For ellers var det ikke nødvendigt, at jeg kom til kontrol.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafd.		Fejlhåndtering
	3	De glemte, at jeg skulle have blodprøve. Ventede i over en time, spurgte så, hvad der skete, og de havde glemt mig, men så kom jeg til umiddelbart efter.	Godt
	9	Den undersøgelse lægen havde bestilt, var ikke den, jeg kom ind til. Vi hørte han sagde, at det skulle være en kontrastundersøgelse.	Godt
	12	Jeg oplevede ikke nogle fejl.	Uoplyst
	16	Skulle have lagt et drop i armen i forbindelse med en scanning [af legemsdel] med kontrastvæske. En nervøs mand skulle gøre det. Det kunne han ikke. To andre prøvede, inden det lykkedes, det var ikke særlig rart! Har aldrig haft problemer med sådan noget før!	Dårligt
	17	En høreprøve der gik helt i fisk for hende, der kørte den. Hun manglede også medfølelse/forståelse for patientbehandling.	Godt

Øre-, Næse- og Halsafd.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
2	Høreapparatet viste sig slet ikke, at dække det "område" hvor mit høretab ligger. Det blev tydeligt ved første undersøgelse efter halvanden måneds brug. Måske kunne man godt have fundet ud af det hurtigere.	Godt
7	Et langt og forvirrende forløb med mange forskellige udmeldinger og ekstrem mangelfuld information. Ved vores udtryk/ønske om mere information blev mødt med irritation. Dog har vi få gange haft positive oplevelser med forskellige læger.	Dårligt
8	Professionelt og fyldestgørende.	Godt
14	Forskellige undersøgelser kunne godt være koordineret, så man kunne nå to undersøgelser på samme dag. Der må kunne tages hensyn til transporttid.	Godt
15	Dårlig. Sekretær og telefondamer rystende dårlige og uforkammede. Forkerte tider og glemt at aflyse ændringer.	Dårligt
16	Det var en underlig oplevelse, både for os og vores datter, at vi pludselig blev mødt af en ny [medarbejder] uden at være informeret om, at vores faste ikke var der mere.	Godt
19	Utilfredsheden ligger i de faglige kompetencer og refleksioner over det sande udsagn i at "sikre individets trivsel og udvikling"! Jeg føler mig snydt ved ikke at blive indstillet til afprøvningen af diverse høreapparater af forskellige fabrikater og derved finde det høreapparat, der kan gøre mest mulig gavn for mig og mit hørehandicap. Og derved glemmer at tilgodese mine behov for valg af høreapparater og bliver tildelt "den gode billige stabile Phonak model", hvor medbestemmelse er ubetydeligt!	Dårligt
20	Niks, det er gået fint.	Virkelig godt
24	Det er ikke muligt at få justeret og repareret mit høreapparat i den by, jeg bor i (de kan ikke varetage det apparat, jeg har). Jeg må i stedet til Aarhus [mange] kilometer væk. Lange ventetider på konsultationer og problemer med transport.	Godt
28	Vi var kun til en enkel høreprøve af vores [lille] søn. (Fik i sin tid ikke foretaget høreprøve på sygehuset, da vi fik at vide, det ikke var nødvendigt. Har vi efterfølgende klaget over).	Godt
29	Ventetiden fra henvisning fra speciallæge til indkaldelse er URIMELIG lang.	Godt
34	Der kunne godt have været bedre indretning i venteværelset, til når man kommer med spædbørn. Der kunne godt være bedre skiltning på p-plads udenfor.	Godt
38	Vi blev spurgt, om vi havde tid til at vente på en samtale samme dag (indenfor en halv time), så vi ikke skulle til at have en speciel tid til samtalen en anden dag, når vi nu alligevel var i huset. Samtalen var ekstra, som lægen selv vurderede kunne være interessant for os at få. Det var bare super godt set af ham, og dejligt at få vendt situationen med en ekstra fagperson. :-)	Virkelig godt
40	Efter et møde i Høreafdelingen [], hvor jeg fik hjælp af NN. Problemløsning angående tinnitus inden jeg kunne få et høreapparat.	Godt
41	Jeg har aldrig oplevet så dårlig en behandling. Og ingen tog i betragtning, at det var et barn på under et år, som skulle undersøges.	Virkelig dårligt
	ID Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
1	Kommunikation mellem anden afdeling og Øre-, næse- og halsafdelingen var virkelig dårlig. Jeg skulle nærmest selv fortælle, hvad de skulle gøre/undersøge.	Dårligt
2	Vi havde en morgentid []. Men der var en akut, der skulle ind. Det ville vi godt have vidst via en oprigning. Det var akut, fordi det var et barn. Det kunne vi godt have fået at vide, da vi fik tiden	Virkelig godt





	dagen før [].	
3	Lang ventetid mellem læge og høreprøve.	Godt
6	Den første behandling og læge var god. Den næste var ekstrem dårlig og tog ikke mine betragtninger alvorligt.	Dårligt
9	Lægen kunne godt have forslået stærkere smertestillende.	Godt
11	Vil gerne have rettet næsen til, og så skal jeg have det sådan, at jeg ikke snorker, og at jeg kan trække vejret ordentligt igen.	Dårligt
13	Jeg synes stadig, det er svært for mig at trække vejret:(Men efter jeg fik fjernet polypper, hjalp det på næsen.	Virkelig godt
14	Vedrørende ventetid. Ambulatoriet var telefonisk informeret om, at vi kom, men vi oplevede, at vi først blev placeret i køen, da vi kom fysisk på afdelingen. Journalen fra andet sygehus var ikke dikteret/skrevet endnu, da vi kom til ambulatoriet, hvilket betød, at [patienten] måtte gennemgå samme undersøgelse to gange for [].	Virkelig godt
16	Læge NN var meget sød, forstående, blid, interesseret og meget lyttende til tidligere problemer. Også sygeplejerske NN, som var der samme [dag].	Godt
19	Synes forløbet var glidende og gik hurtigt, fra oplysning om behandling til behandling foregik. Der skete dog en enkelt fejl. Fik tilsendt forkert brev med indlæggelsestidspunkt. Det forlængede dog ikke behandlingen.	Godt
20	Nej, er super tilfreds.	Virkelig godt
22	Man glemmer at sende journalen videre. Man må selv rykke for videre forløb, og da kommer en ny indkaldelse.	Dårligt
25	OK.	Godt
26	Kan kun sige alt det positive, jeg kan komme i tanke om! Meget betryggende hele forløbet.	Virkelig godt
28	Det ville være dejligt, hvis det var den samme læge, man kom ind til, når man kom til kontrol.	Godt
29	Jeg er godt tilfreds og har rost forløbet over for mine omgivelser. Det eneste, jeg kan sætte en finger på, er, at da jeg første gang blev kaldt ind, var jeg ikke klar over, hvad baggrunden var. Dette er kun nævnt for at hjælpe. Jeg er rigtig godt tilfreds. Tak.	Virkelig godt
30	Jeg fik en meget god forklaring på min undersøgelse, samt mulighed for at vælge, hvilken løsning jeg ønskede!	Godt
31	Gode.	Godt
33	Der var virkelig lang ventetid efter jeg kom tilbage fra opvågningen, til jeg kunne få lov til at gå hjem.	Godt
36	Jeg er skuffet over, at det ikke har hjulpet noget, tværtimod. Nu bliver det spændende, når jeg skal til kontrol i januar.	Virkelig godt
37	Helt i top!	Virkelig godt
40	Super!	Virkelig godt
42	Alle var rigtig gode, undtagen en sygeplejerske. Hun behandlede mig dårligt! Jeg blev opereret i [sommeren], havde det dårligt, og blev indlagt næste dag. Jeg var meget træt og havde stærk besvimelse og ondt. Pludselig starter en alarm i min mobil, så jeg bad om hjælp. Hun var ikke min sygeplejerske. Hun råbte til mig, at jeg ikke må spørge hende om hjælp, og at jeg selv skal hente min taske. Jeg græd og græd i mere end en halv time, og hun var ligeglad.	Godt
43	Ved hvert besøg er det næsten altid en ny læge. De siger, man kommer til at snakke med den mest erfarne, men når man så kommer ind, er det en anden læge, der foretager undersøgelsen, og som er så usikker, at en mere erfaren i rummet ved siden af skal spørges. Det bliver man utryg over.	Dårligt

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafd.	Samlet indtryk
✎ 1	Svigtende kommunaledelse imellem andet hospital og ambulatorium. Jeg valgte i første omgang at blive scannet på andet hospital pga. for lang ventetid. Men oplevede, at her var der ingen kommunaledelse imellem hospitalerne og undersøgelsen.	Godt
✎ 11	Vores datter blev undersøgt af en kompetent læge NN, men han var ikke specialist på området, og det var ikke muligt for ham at konferere om vores datter med en specialist, da en sådan ikke var til stede den dag. Vi fik en fin undersøgelse men ikke nogen konklusion eller videre plan. Vi modtog et brev, men det ville have været rigtig fint, om vi kunne have fået specialistens vurdering af vores datter ved selve besøget.	Godt
✎ 17	Jeg blev forhindret i at møde op til [undersøgelse], og der er åbenbart kun ledig tid til det om fredagen.	Godt

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

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
8	OK.	Godt
9	Materialer var alt for meget.	Godt
15	Dårlig oplevelse. Halvandet års ventetid.	Dårligt
21	Fik tilbudt kun en løsning/behandling, selvom der findes [andre behandlinger], der kunne have understøttet helingsprocessen.	Godt
25	Vi ville som forældre gerne have haft mere at vide om, hvordan undersøgelsen skulle foregå, da det ville have gjort det nemmere for vores søn, hvis vi havde kunnet forberede ham på indholdet.	Godt
29	Ved tidsbestilling til andet besøg, opdagede jeg, at der også skulle afsættes tid til lægekonsultation, men havde ikke fået at vide hvorfor.	Godt
33	Personalet må godt snakke mere tydeligt.	Godt
37	- Da vores datter skulle have høreapparater, havde lægen for travlt til at bruge mere end 30 sekunder på at forklare os det. Vi måtte selv senere bede om en indkaldelse, så vi kunne få mere information om undersøgelsen med videre. - Senere, da de fandt ud af årsagen til hendes hørenedsættelse [], fik vi et brev på tre linjer og blev meget forskrækkede, da vi undersøgte, hvad det var.	Uoplyst
41	Ingen ville fortælle, hvordan undersøgelsen foregik, eller hvad det gik ud på. Heller ikke selvom vi spurgte.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
1	Det var meget sparsomt, og den ene læge modsagde den anden. Måtte derfor til egen læge samt lokal læge NN for at få en diagnose. De mente ikke, at der var noget galt, men det viser sig, at jeg har en cyste/svulst i hjernen, hvilket det undrer mig, at der ikke er blevet tænkt på med de givne symptomer.	Dårligt
4	Jeg undrede mig noget over spørgsmålet: "Hvad siger du til [din diagnose]?". Jeg havde gentagne gange fået at vide, at der ikke fandtes indikationer for noget sådan! Hvilket der heller ikke gjorde. Spørgsmålet blev stillet i en samtale kort før operationen.	Godt
8	Hvis der er noget, man er i tvivl om, kan man jo bare spørge? Mindes ikke jeg fik noget på skrift!	Godt
15	100 procent. Pil op.	Virkelig godt
16	Af princip ønsker jeg skriftlig kopi/information af journalen. Fik penicillin beregnet til særlig type af [bakterier]. Ville gerne have vidst, hvorfor/hvordan der var betændelse.	Godt
26	Meget fyldestgørende.	Virkelig godt
30	Meget kompetent og stor empati. Jeg følte mig tryk og i gode hænder.	Godt
32	Alt var yderst positivt, og jeg kunne selv spørge til. Blev altid tilbudt at stille spørgsmål til personalet :-)	Virkelig godt
37	Nej.	Virkelig godt
43	En læge, der har opereret, skal ikke hver gang sige, at nu er det hele fjernet ([flere operationer] i Aarhus og [en i anden by]). I [den anden by], [et par måneder] efter [den sidste] operation, skulle lægen bare åbne for at se, at hele området var fuldt af kræft, selvom Aarhus lægen	Dårligt

havde samme område åbent.

ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafd.	Samlet indtryk
 5	Jeg fik en utrolig god behandling hver gang. Jeg var i fokus, når jeg var der.	Virkelig godt
 13	Jeg har været flere forskellige steder, og hvert sted har prøvet noget, men jeg er sendt et nyt sted hen hver gang, for der er ingen, der kan finde ud af, hvad jeg fejler.	Godt
 17	Jeg fik udleveret pjecer om undersøgelserne. Kunne være rart med mundtlig information også.	Godt
 19	Den udleverede pjece (ark) om cholesteatoma var misvisende. Idet der i et afsnit står, at man sandsynligvis kommer hjem samme dag, og et andet sted står der, at man typisk overnatter på patienthotellet.	Godt

Øre-, Næse- og Halsafd.**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
8	Varmt, venligt og roligt.	Godt
12	Jeg var til tuning på Audiologisk afdeling, og ikke andet. Og det forløber altid godt.	Godt
21	Vores første besøg var ikke særlig godt, men det var så vores andet besøg.	Godt
31	Receptionen/personalet virker meget pressede af arbejdsopgaver.	Godt
32	Vi besøger kun stedet en til to gange årligt. Patienten er [ung]. Det er nogle rare, søde (og menneskelige personer), der arbejder på klinikken.	Godt
36	Ville gerne have haft den samme person hver gang i stedet for tre forskellige.	Virkelig godt
41	Undersøgelserforløbet var SÅ sårligt, at vi ikke har gået videre med undersøgelserne. SÅ sur og uvillig læge/personale har jeg aldrig før mødt. Var grædefærdig, da vi tog hjem.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
1	MEGET langsom papirgang. Det tager 100 år, før jeres notater osv. bliver lagt op, så de er synlige for andre og for min egen læge. Dette har sænket min behandling meget.	Dårligt
7	Jeg synes, man får god behandling af gode medarbejdere og søde mennesker. Jeg har været der rigtig mange gange. Men en gang imellem er ventetiden lidt lang, men det har jeg forståelse for.	Godt
9	Nej.	Godt
11	Lille venterum. For mange mennesker. For megen uro.	Dårligt
12	Ja, der sker ikke noget. Ingen tør tage et ansvar eller tør så ved, så de er ikke deres arbejde voksent.	Dårligt
13	Jeg synes, det var så rart, at de passede på mig. Jeg var bange og ked af det, og de var så søde og trøstede mig:)	Virkelig godt
24	Jeg er blevet opereret i øret en del gange og er de fleste gange blevet sendt hjem samme dag. Det var ikke rart, idet at jeg havde MANGE smerter. Men jeg bebrejder ikke jer! Men det kommunale sundhedssystem.	Virkelig godt
26	Lidt svært at sætte testapparatet på alene, men godt min [pårørende] kunne hjælpe mig. Tror, det kan give problemer, hvis man er alene?	Virkelig godt
27	Vejrforhold, sport, bad og svømning.	Godt
31	Nej.	Godt
37	Det hele var virkelig fint.	Virkelig godt
38	Min operation gik godt, men jeg har ikke oplevet nogen forbedring af min hørelse. Faktisk så hører jeg nu "vand" i mit øre, og det gjorde jeg ikke før.	Godt
43	Der er sat for lidt tid af til hver patient, og vi skal vente meget længe. Det oplever man ikke på et andet hospital, jeg blev omvisiteret til en af gangene.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafd.	Samlet indtryk
2	Min læge havde ikke fået besked om mit sygdomsforløb.	Virkelig godt






- | | | |
|---|---|------|
| ✎ | 6 Ingen tilbagemelding til egen læge. | Godt |
| ✎ | 11 Gik derfra utryg, udelukkende fordi vi ikke kunne få svar med det samme, om vores datters tilstand vurderes til at være alvorlig/ubetydelig, og hvad den videre plan skulle indebære. Kun derfor var vi utrygge. | Godt |
| ✎ | 17 Med hver ny læge skulle jeg uddybende forklare min situation. Intet er givet til min praktiserende læge, så vidt jeg ved. | Godt |

Øre-, Næse- og Halsafd.

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

ID	Kommentarer - AUDI	Samlet indtryk
4	Nej.	Virkelig godt
8	Alt ok. Jeg fik, hvad jeg kom efter. Til Ug.	Godt
10	Ok.	Godt
11	Der blev bemærket en høj hygiejne. [Kvalitet i behandling]	Godt
13	For lang tid fra første henvendelse fra læge NN til indkaldelse. [Flere måneder]. Det hører ikke hjemme nogen steder. Der kan NEMT laves en bedre måde at klare dette! [Ventetid]	Godt
15	Bedre information om mødetider, hvad som skal ske og ventetid. [Kommunikation og information]	Dårligt
17	[] Jeg har fået høreapparat, som jeg er utrolig glad for, og det virker [].	Virkelig godt
18	Det er svært at komme igennem på telefonen. Modtagelsen er ikke altid bemanded, og de har meget travlt/er optagede, når man vil melde sin ankomst. Man bliver ikke set. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
20	Måske nogle flere bilmagasiner?! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Søde mennesker. Ingen ventetid (god planlægning). [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
24	Da det endelig lykkedes mig overhovedet at få en tid, fik jeg en glimrende og menneskelig behandling af den person, der skulle hjælpe mig med mit høreapparat. [Relationer til personale]	Godt
25	Forældreinformation omkring indhold af test. Større hensyn til barnets problematikker og forståelse herfor. Men generelt sødt personale. [Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale]	Godt
26	Mere information før og under besøg ved forberedelse af undersøgelse og formidling af resultater. Vi oplevede begrænset kommunikation mellem forskelligt personale []. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
28	Synes, ambulatoriet var rigtigt gode til at håndtere min søn, som var patienten.	Godt
29	Bemandingen kunne være højere, så den lange ventetid kunne undgås. Desuden virker lokalerne små og lidt nedslidte. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
32	Venteværelserne er for små. De måtte godt være dobbelt så store. Toiletforholdene er der ikke noget at klage over. De er ganske fine, og der er rent. [Fysiske rammer]	Godt
37	Ville være rart at have en kontaktlæge. [Kontaktperson]	Uoplyst
41	De gjorde INTET godt.	Virkelig dårligt
43	Jeg synes, de gør det meste godt, og jeg synes, at rummene også var gode. De kunne godt gøre lidt mere ud af venteværelset. Altså lidt flere ting :) [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

ID	Kommentarer - H - HAMB	Samlet indtryk
1	Behandl én patient ad gangen!	Dårligt
2	Lukke dørene for at undgå træk i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
3	Flere stole i venteværelset. Indimellem for lidt plads. [Fysiske rammer]	Godt
5	Stor forskel på personalets forståelse for min situation/mit handicap. [Relationer til personale]	Godt
6	Planlægning, som sikrer rød tråd i behandlingen, mangler. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
7	Jeg synes at jeg fik viden om helbred og levevis (levemåder) i forhold til ens liv. Hvis man kunne gå en tur udenfor i området i ventetiden, og personalet så havde ens mobiltelefonnummer og ringede og sagde, at det var nu, man skulle ind. [Kommunikation og information]	Godt
9	Mere hygge i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
11	Større ambulatorium, færre ventende mennesker, så uroen blev mindre. [Fysiske rammer]	Dårligt
14	Personalet på ambulatoriet var ekstremt indfølelse og gode til at møde et [lille barn] i smerte, og de var yderst tillidsvækkende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Ved receptionen og bordet er der lidt for lidt plads til kørestole (altså bordet ved siden af kaffen). [Fysiske rammer]	Godt
24	Meget kompetente medarbejdere. Tak! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
26	Gennem hele processen synes jeg, at jeg er blevet behandlet af verdens bedste system og af verdens dygtigste personale samt utroligt venlige mennesker, og det er meget trygt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
31	Jeg var meget tilfreds, flinke til at forklare og hjælpe. Følte de havde god tid til mig. [Kvalitet i behandling]	Godt
32	Der var meget travlt, men personalet viste trods alt overskud. Tak for det! Stor respekt for alt personalet :-) [Pleje]	Virkelig godt
35	Jeg har fået en rigtig god behandling, både i ambulatoriet og på operationsafdelingen. Dygtigt og flinkt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
37	Det var det bedste hospitalsambulatoriebesøg, jeg har haft. Jeg er [ældre] og har flere besøg bag mig.	Virkelig godt
40	Rigtig god og informativ oplevelse.	Virkelig godt
41	Dårlige pladsforhold i ambulatoriet, hvis der er mange børn og personer i kørestole. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øre-, Næse- og Halsafd.		Samlet indtryk
2	Der kunne godt være mere rent på sengestuerne. Ellers var alt fint. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

- | | | |
|--|--|---------|
|  4 | Jeg har været godt tilfreds med den behandling, jeg har modtaget. Personalet har virket venligt, imødekommende og kompetent. De utroligt dårligt indrettede venteværelser og den ekstremt lange ventetid er det eneste, der trækker ned. Det var heller ikke rart at opleve, at patienter, der havde fået stillet en langt værre diagnose end jeg, sad overladt til sig selv i timer blandt de mange andre ventende patienter, hvoraf mange var børn, der selvfølgelig ikke forstod, hvorfor nogle var så ulykkelige. Tak for en god behandling.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid] | Godt |
|  11 | Det kunne være rart, om man kunne få svar med det samme, fra den øverste ekspertise tilstede på området. Det ville øge trygheden. | Godt |
|  13 | Ambulatorierne gjorde, hvad de kunne. Venteværelset er alt for lille til alle de mennesker, der sidder og venter.
[Fysiske rammer] | Godt |
|  15 | I mit tilfælde vidste Øreafdelingen, hvad mit problem var, da de havde været i kontakt med min egen speciallæge. Fin behandling hele vejen igennem.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  17 | Patientbehandling: Spurgte om vej efter en <input type="checkbox"/> prøve, og fik et ubrugeligt og halvhjertet svar. <input type="checkbox"/> Prøverummet er uhyggeligt. Godt at jeg er en stor dreng.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information] | 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 afdeling³. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

