

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Tand-, Mund-, Kæbekir. O
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
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	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.....	91
	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:	207
Afdelingens svarprocent:	52%

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).

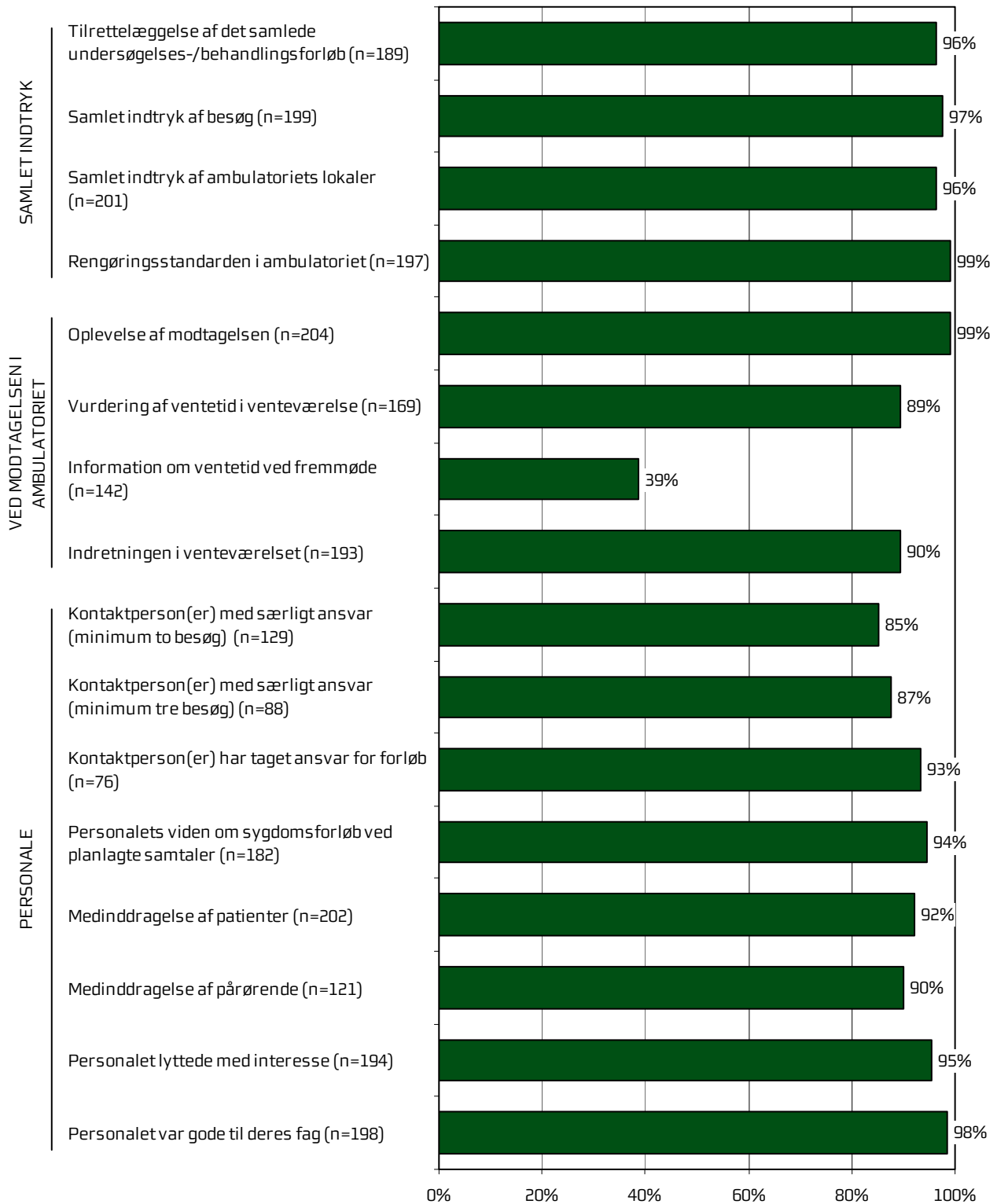
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

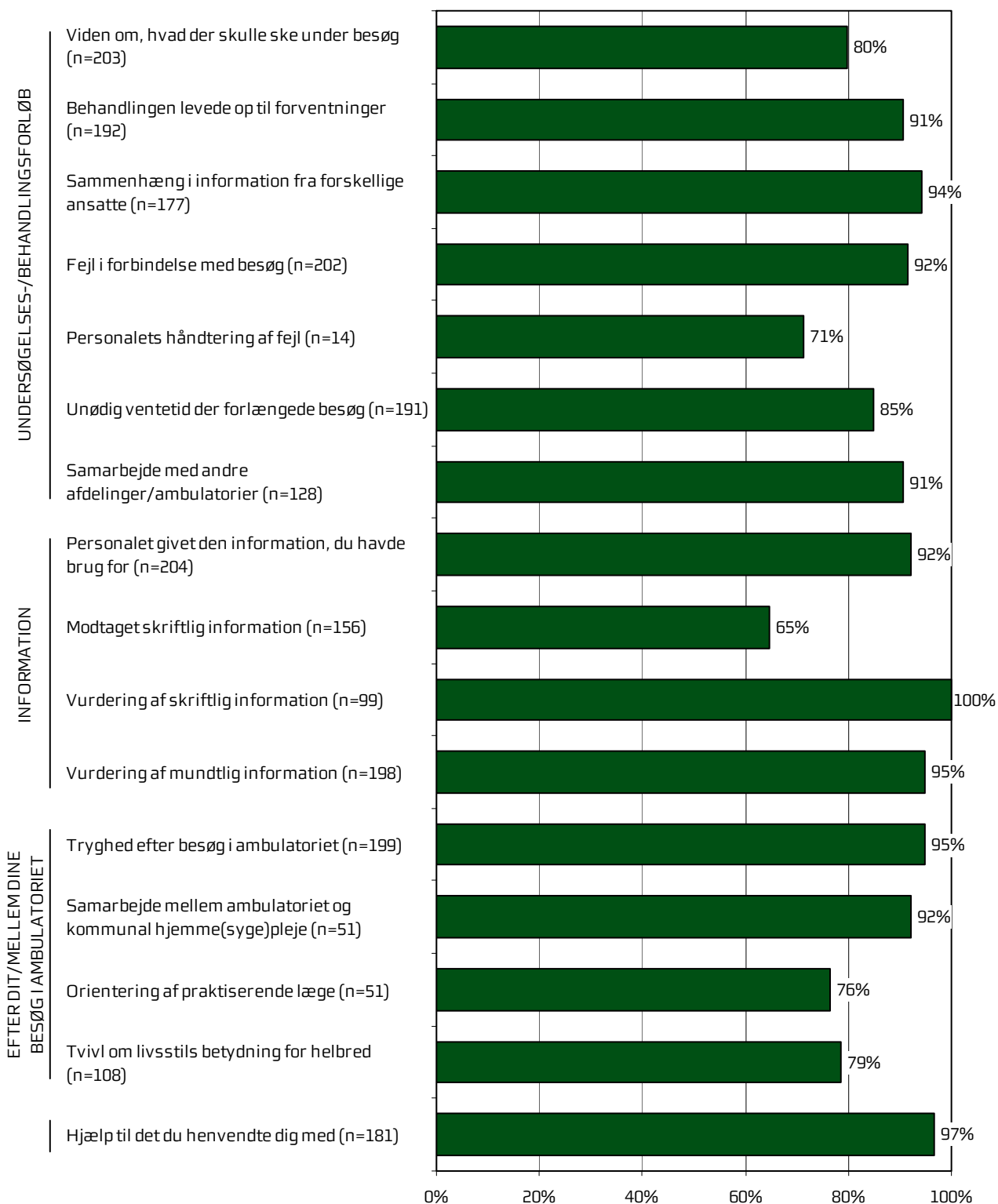
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

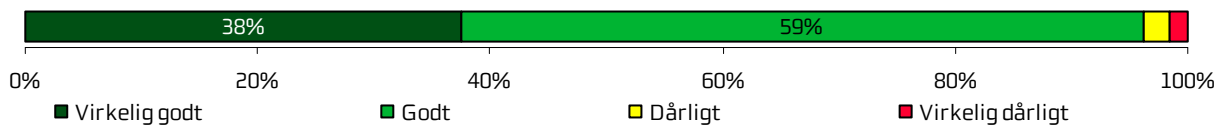
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

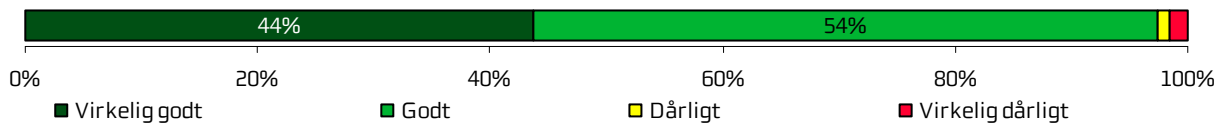
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

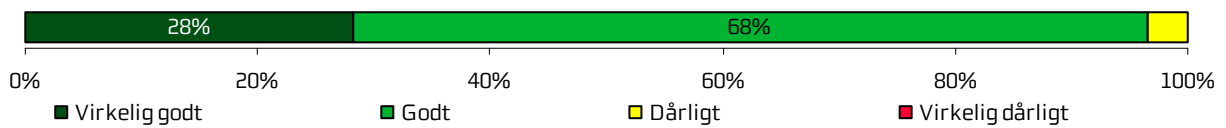
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=189)



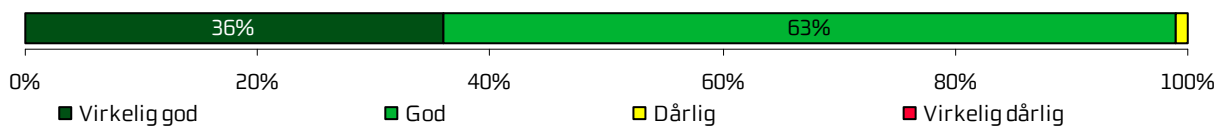
Samlet indtryk af besøg (n=199)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=201)



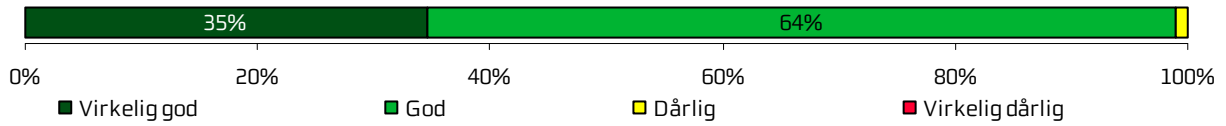
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=197)



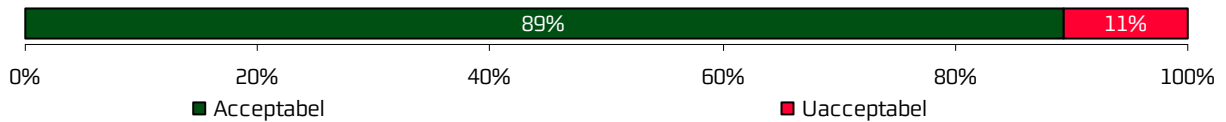
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	94 %	99 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	96 %	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	97 %	-	97 %	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	99 %	96 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

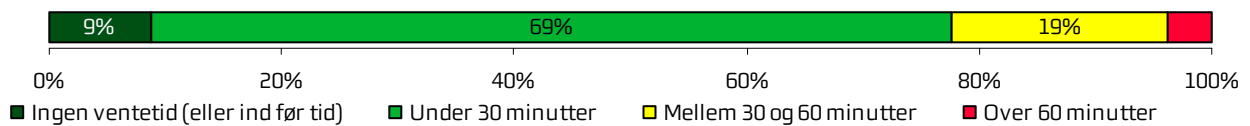
Oplevelse af modtagelsen (n=204)



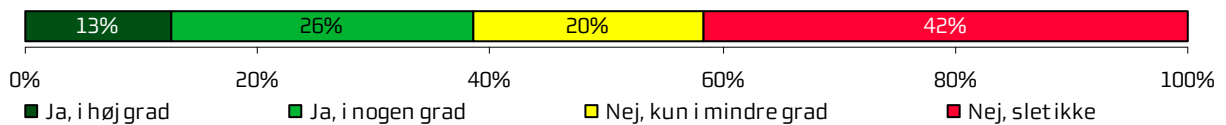
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=169)



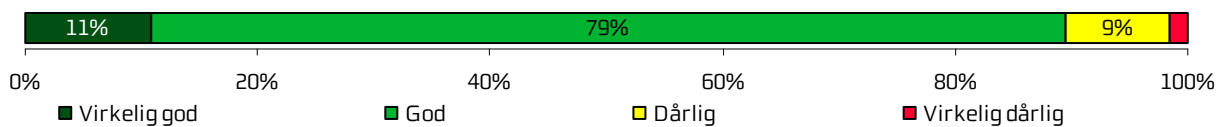
Længde af ventetid i venteværelse (n=159)



Information om ventetid ved fremmøde (n=142)



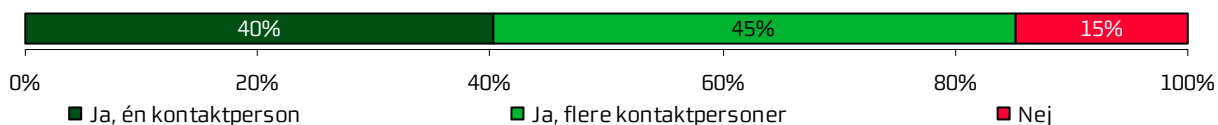
Indretningen i venteværelset (n=193)



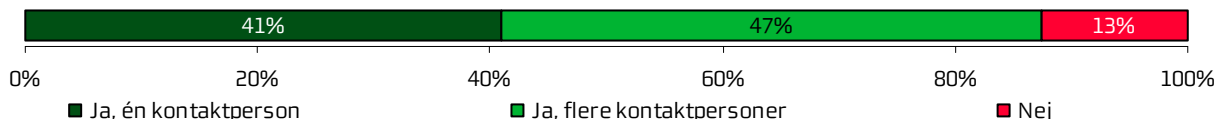
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	95 % *	99 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	96 % *	94 %	99 % *	85 %	91 %
Hvor lang var 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?	39 %	44 %	48 %	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	90 %	83 % *	94 %	68 % *	81 % *

Personale

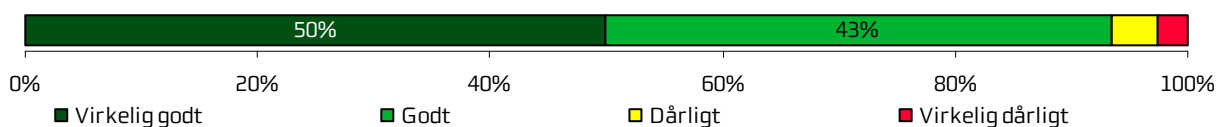
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=129)



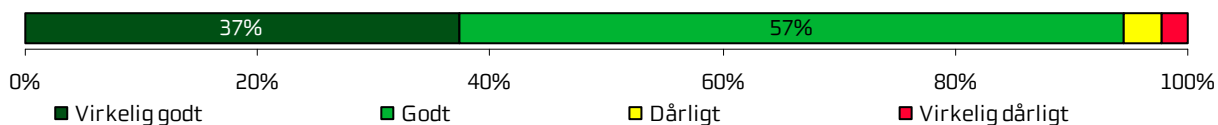
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=88)



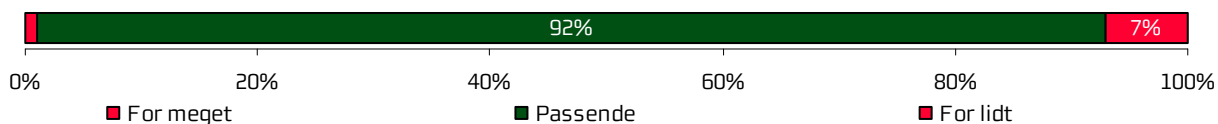
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=76)



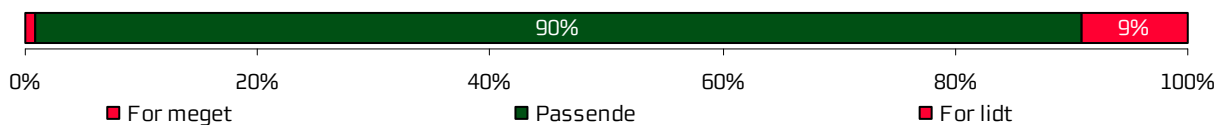
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=182)



Medinddragelse af patienter (n=202)



Medinddragelse af pårørende (n=121)



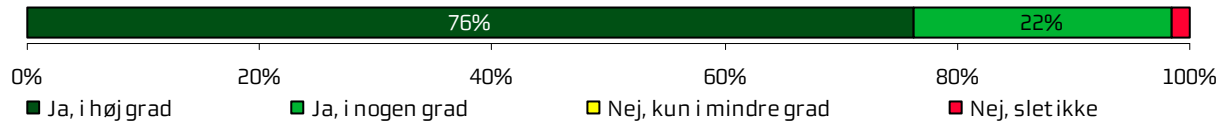
Personalet lyttede med interesse (n=194)



	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)	85 %	87 %	86 %	85 %	63 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	87 %	89 %	84 %	88 %	69 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	94 %	-	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	92 %	94 %	97 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	92 %	90 %	96 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	90 %	89 %	96 %	85 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	95 %	95 %	98 %	93 %	96 %

Personale (fortsat)

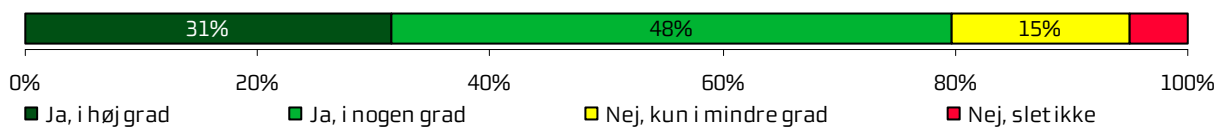
Personalet var gode til deres fag (n=198)



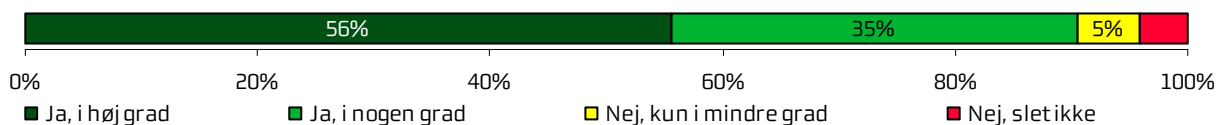
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 %	100 %	94 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

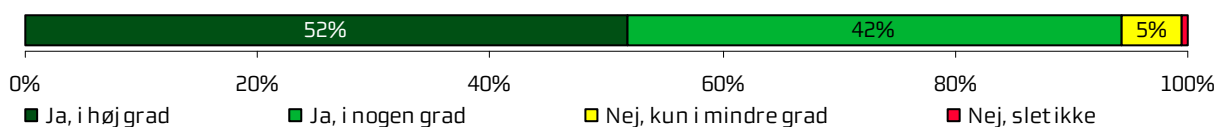
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=203)



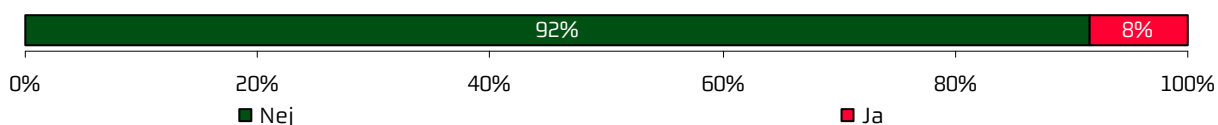
Behandlingen levede op til forventninger (n=192)



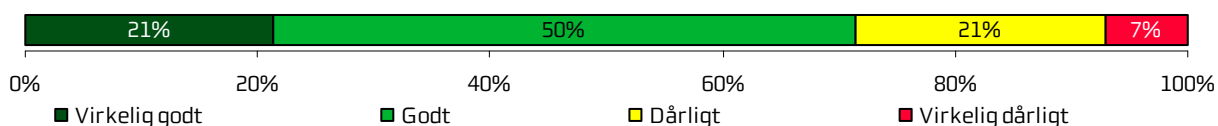
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=177)



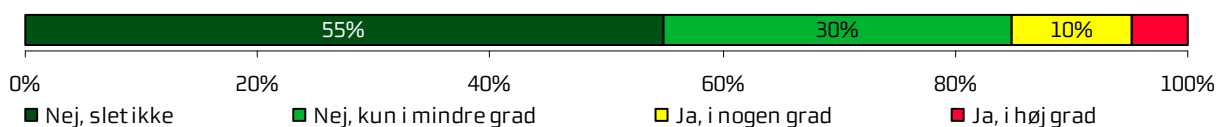
Fejl i forbindelse med besøg (n=202)



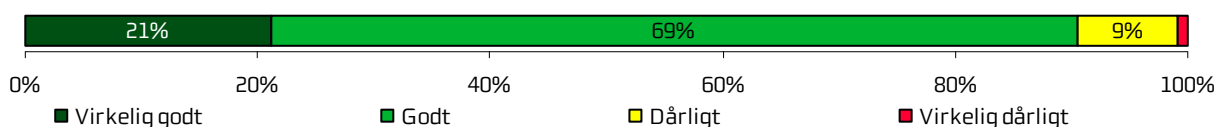
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=191)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=128)



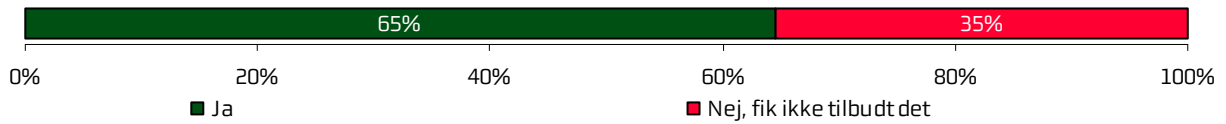
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	80 %	83 %	81 %	96 % *	80 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	91 %	90 %	98 % *	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	93 %	89 %	97 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	89 %	96 %	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	79 %	62 %	82 %	58 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	91 %	82 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	93 %	93 %	98 % *	84 %	91 % *

Information

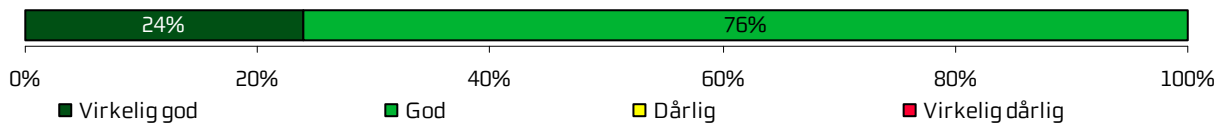
Personalet givet den information, du havde brug for (n=204)



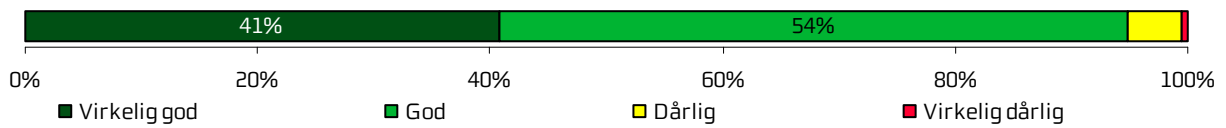
Modtaget skriftlig information (n=156)



Vurdering af skriftlig information (n=99)



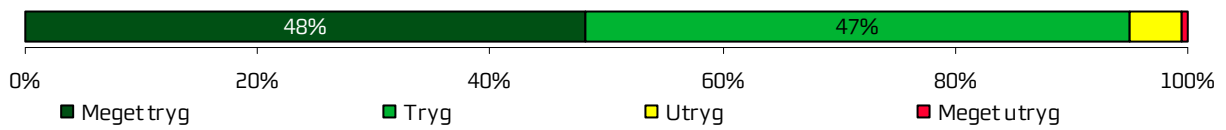
Vurdering af mundtlig information (n=198)



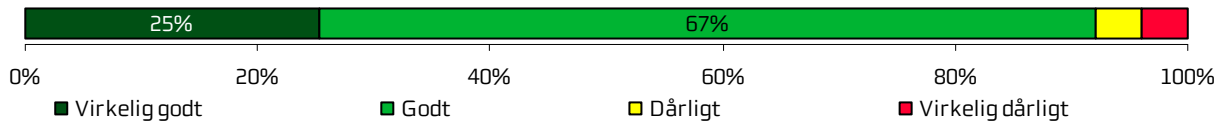
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	91 %	-	97 % *	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	65 %	66 %	72 %	79 % *	56 %	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 %	99 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	94 %	94 %	99 % *	91 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

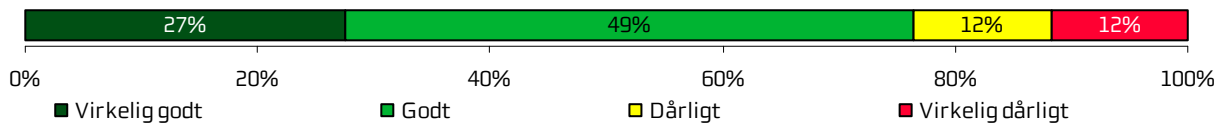
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=199)



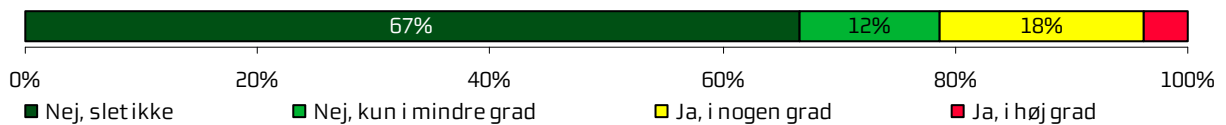
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=51)



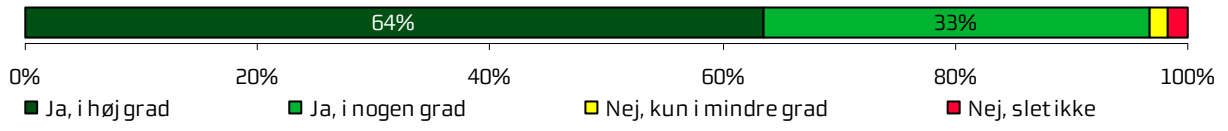
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=108)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	91 %	96 %	98 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	88 %	93 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76 %	71 %	81 %	93 % *	74 %	83 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	73 %	78 %	81 %	65 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=181)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	93 %	-	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 kommentarfelter. 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) 52 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	52%	100%
Køn		
Mand	45%	47%
Kvinde	55%	53%
Aldersgruppe		
Under 20 år	31%	34%
20-39 år	35%	35%
40-59 år	14%	16%
60-79 år	17%	13%
80 år eller derover	2%	2%

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	207		100%	
Køn				
Mand	94		45%	
Kvinde	113		55%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	64		31%	
20-39 år	73		35%	
40-59 år	30		14%	
60-79 år	36		17%	
80 år eller derover	4		2%	
Skema udfyldt af				
Patienten	171		87%	
Pårørende	26		13%	
Modersmål				
Dansk	191		93%	
Ikke dansk	14		7%	
Afsnitsnavn				
O - AMB	5		2%	
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	195		94%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7		3%	

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	38	59	2	2	189	13
Køn						
Mand	35	64	0	1	85	9
Kvinde	39	55	4	2	104	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	43	55	2	0	60	2
20-39 år	33	59	3	5	66	6
40-59 år	29	71	0	0	28	2
60-79 år	39	58	3	0	31	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	62	2	2	156	12
Pårørende	49	47	4	0	25	1
Modersmål						
Dansk	38	58	2	2	175	13
Ikke dansk	29	64	7	0	14	0
Afsnitsnavn						
O - AMB	60	40	0	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	38	58	2	2	177	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	7	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	54	1	2	199
Køn					
Mand	37	62	0	1	92
Kvinde	49	47	2	2	107
Aldersgruppe					
Under 20 år	50	50	0	0	62
20-39 år	43	51	1	4	70
40-59 år	34	66	0	0	29
60-79 år	38	59	3	0	34
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	41	57	1	2	166
Pårørende	54	42	4	0	26
Modersmål					
Dansk	44	54	1	2	185
Ikke dansk	36	57	7	0	14
Afsnitsnavn					
O - AMB	80	20	0	0	5
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	44	53	1	2	187
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	68	4	0	201
Køn					
Mand	23	72	4	0	93
Kvinde	32	65	3	0	108
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	61	3	0	62
20-39 år	31	66	3	0	71
40-59 år	24	73	3	0	29
60-79 år	14	80	6	0	35
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	29	69	3	0	168
Pårørende	24	68	8	0	25
Modersmål					
Dansk	28	69	3	0	187
Ikke dansk	29	64	7	0	14
Afsnitsnavn					
O - AMB	60	40	0	0	5
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	28	68	4	0	190
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6

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	36	63	1	0	197
Køn					
Mand	32	67	1	0	94
Kvinde	40	59	1	0	103
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	65	0	0	60
20-39 år	47	51	1	0	70
40-59 år	34	62	3	0	29
60-79 år	18	82	0	0	34
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	40	59	1	0	164
Pårørende	19	81	0	0	25
Modersmål					
Dansk	35	64	1	0	184
Ikke dansk	47	53	0	0	13
Afsnitsnavn					
O - AMB	60	40	0	0	5
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	36	63	1	0	185
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	64	1	0	204
Køn					
Mand	34	66	0	0	94
Kvinde	35	63	2	0	110
Aldersgruppe					
Under 20 år	42	58	0	0	64
20-39 år	24	74	3	0	72
40-59 år	37	63	0	0	30
60-79 år	38	62	0	0	34
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	31	67	1	0	169
Pårørende	53	47	0	0	26
Modersmål					
Dansk	34	65	1	0	189
Ikke dansk	50	50	0	0	14
Afsnitsnavn					
O - AMB	80	20	0	0	5
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	33	66	1	0	192
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

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	89	11	169	34
Køn				
Mand	89	11	75	18
Kvinde	89	11	94	16
Aldersgruppe				
Under 20 år	93	7	55	7
20-39 år	84	16	62	10
40-59 år	92	8	25	5
60-79 år	92	8	25	10
80 år eller derover	-	-	2	2
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	140	30
Pårørende	91	9	22	3
Modersmål				
Dansk	89	11	155	34
Ikke dansk	93	7	14	0
Afsnitsnavn				
O - AMB	100	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	89	11	159	33
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5	1

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	9	69	19	4	159	10
Køn						
Mand	12	65	22	1	74	1
Kvinde	6	72	16	6	85	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	8	70	21	2	52	3
20-39 år	12	66	17	5	59	3
40-59 år	5	73	23	0	22	3
60-79 år	8	71	13	8	24	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	8	70	19	3	130	10
Pårørende	13	60	18	9	22	0
Modersmål						
Dansk	9	70	18	3	147	8
Ikke dansk	0	59	33	8	12	2
Afsnitsnavn						
O - AMB	0	40	40	20	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	8	71	17	3	149	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	20	40	0	5	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	26	20	42	142	22
Køn						
Mand	13	27	19	41	67	5
Kvinde	12	25	20	43	75	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	7	27	17	49	41	11
20-39 år	14	30	23	33	57	5
40-59 år	17	22	22	39	23	2
60-79 år	15	15	15	55	20	3
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	14	27	21	38	121	16
Pårørende	0	13	19	68	15	6
Modersmål						
Dansk	12	25	20	42	130	20
Ikke dansk	17	33	17	34	12	2
Afsnitsnavn						
O - AMB	-	-	-	-	4	1
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	13	25	19	43	134	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	79	9	2	193	8
Køn						
Mand	10	80	9	1	89	4
Kvinde	11	78	9	2	104	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	18	77	2	4	57	3
20-39 år	10	76	13	0	68	4
40-59 år	7	83	10	0	30	0
60-79 år	6	79	12	3	34	1
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	78	10	1	163	7
Pårørende	13	78	4	4	23	0
Modersmål						
Dansk	11	78	10	1	179	8
Ikke dansk	7	86	0	7	14	0
Afsnitsnavn						
O - AMB	20	80	0	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	11	78	9	2	182	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	6	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	40	45	15	129
Køn				
Mand	41	41	17	58
Kvinde	40	48	13	71
Aldersgruppe				
Under 20 år	46	40	14	35
20-39 år	21	68	11	47
40-59 år	64	14	23	22
60-79 år	46	37	17	24
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	41	45	14	110
Pårørende	33	47	20	15
Modersmål				
Dansk	40	45	15	119
Ikke dansk	41	49	10	10
Afsnitsnavn				
O - AMB	-	-	-	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	41	44	15	122
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	7

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	41	47	13	88
Køn				
Mand	40	42	18	40
Kvinde	42	50	8	48
Aldersgruppe				
Under 20 år	38	52	10	21
20-39 år	26	68	6	35
40-59 år	60	13	27	15
60-79 år	56	25	19	16
80 år eller derover	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	42	45	13	78
Pårørende	25	62	13	8
Modersmål				
Dansk	41	45	13	82
Ikke dansk	34	66	0	6
Afsnitsnavn				
O - AMB	-	-	-	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	41	46	13	85
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	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	50	43	4	3	76	1
Køn						
Mand	40	50	6	3	32	1
Kvinde	57	39	2	2	44	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	37	0	5	19	0
20-39 år	45	42	9	3	33	0
40-59 år	54	46	0	0	11	0
60-79 år	42	58	0	0	12	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	48	4	1	67	1
Pårørende	100	0	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	51	42	4	3	70	1
Ikke dansk	34	66	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
O - AMB	-	-	-	-	0	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	49	44	4	3	73	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	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	37	57	3	2	182	18
Køn						
Mand	33	62	2	2	81	11
Kvinde	41	53	4	2	101	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	56	2	2	57	3
20-39 år	35	56	5	5	66	6
40-59 år	42	58	0	0	24	5
60-79 år	32	61	6	0	31	4
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	59	3	3	153	15
Pårørende	53	47	0	0	21	3
Modersmål						
Dansk	37	57	4	2	168	18
Ikke dansk	43	57	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
O - AMB	60	40	0	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	37	57	4	2	171	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	0

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	92	7	202
Køn				
Mand	1	92	6	94
Kvinde	1	92	7	108
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	90	10	63
20-39 år	1	92	7	72
40-59 år	0	96	4	28
60-79 år	3	91	6	35
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	168
Pårørende	0	92	8	26
Modersmål				
Dansk	1	93	7	188
Ikke dansk	7	86	7	14
Afsnitsnavn				
O - AMB	0	100	0	5
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	1	92	7	190
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7

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	90	9	121	83
Køn					
Mand	0	91	9	58	36
Kvinde	2	89	10	63	47
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	92	8	60	3
20-39 år	0	95	5	37	35
40-59 år	10	80	10	10	20
60-79 år	0	73	27	11	24
80 år eller derover	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af					
Patienten	1	91	8	88	82
Pårørende	0	92	8	25	1
Modersmål					
Dansk	0	92	8	111	79
Ikke dansk	10	70	20	10	4
Afsnitsnavn					
O - AMB	0	100	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	1	89	10	111	81
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	2

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	61	35	3	2	194	10
Køn						
Mand	51	46	2	1	92	2
Kvinde	70	25	4	2	102	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	24	3	2	61	2
20-39 år	53	41	3	3	68	4
40-59 år	72	28	0	0	29	1
60-79 år	47	47	6	0	32	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	37	3	2	163	7
Pårørende	80	16	4	0	24	2
Modersmål						
Dansk	60	35	3	2	181	9
Ikke dansk	70	30	0	0	13	1
Afsnitsnavn						
O - AMB	60	40	0	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	61	34	3	2	183	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	6	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	22	0	2	198	6
Køn						
Mand	70	30	0	0	89	5
Kvinde	82	16	0	3	109	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	77	20	0	3	60	3
20-39 år	80	18	0	1	71	1
40-59 år	73	27	0	0	30	0
60-79 år	68	32	0	0	34	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	75	23	0	2	168	2
Pårørende	87	13	0	0	22	4
Modersmål						
Dansk	76	22	0	2	185	5
Ikke dansk	77	23	0	0	13	1
Afsnitsnavn						
O - AMB	80	20	0	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	75	23	0	2	187	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	6	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	48	15	5	203	0
Køn						
Mand	31	44	20	5	94	0
Kvinde	32	52	11	5	109	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	39	15	5	63	0
20-39 år	22	54	17	7	71	0
40-59 år	26	63	10	0	30	0
60-79 år	34	40	20	6	35	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	48	16	5	169	0
Pårørende	31	50	12	8	26	0
Modersmål						
Dansk	31	49	16	5	189	0
Ikke dansk	42	43	7	7	14	0
Afsnitsnavn						
O - AMB	40	60	0	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	30	48	16	5	191	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	35	5	4	192	11
Køn						
Mand	56	35	6	3	89	5
Kvinde	55	35	5	5	103	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	36	7	4	58	4
20-39 år	56	33	4	6	69	3
40-59 år	59	41	0	0	29	1
60-79 år	50	34	9	6	32	3
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	34	5	4	160	9
Pårørende	52	44	4	0	25	1
Modersmål						
Dansk	56	35	5	4	179	10
Ikke dansk	54	38	8	0	13	1
Afsnitsnavn						
O - AMB	60	40	0	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	55	35	6	4	180	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	42	5	1	177	26
Køn						
Mand	54	42	4	0	85	9
Kvinde	50	42	7	1	92	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	47	7	0	59	4
20-39 år	50	44	4	1	68	4
40-59 år	68	26	5	0	19	10
60-79 år	52	45	4	0	27	8
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	43	5	1	147	22
Pårørende	57	43	0	0	23	3
Modersmål						
Dansk	52	42	5	1	165	24
Ikke dansk	50	50	0	0	12	2
Afsnitsnavn						
O - AMB	60	40	0	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	51	43	5	1	165	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	202
Køn			
Mand	88	12	93
Kvinde	94	6	109
Aldersgruppe			
Under 20 år	93	7	61
20-39 år	93	7	72
40-59 år	93	7	30
60-79 år	83	17	35
80 år eller derover	-	-	4
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	169
Pårørende	100	0	25
Modersmål			
Dansk	91	9	189
Ikke dansk	100	0	13
Afsnitsnavn			
O - AMB	100	0	5
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	91	9	190
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	7

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	21	50	21	7	14	3
Køn						
Mand	11	56	33	0	9	2
Kvinde	40	40	0	20	5	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	20	60	20	0	5	1
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	54	15	8	13	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	21	50	21	7	14	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
O - AMB	-	-	-	-	0	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	21	50	21	7	14	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	30	10	5	191	9
Køn						
Mand	55	23	15	7	89	4
Kvinde	55	35	7	3	102	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	62	24	7	7	58	4
20-39 år	33	48	15	3	66	4
40-59 år	67	23	7	3	30	0
60-79 år	71	12	12	6	34	1
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	31	11	4	159	7
Pårørende	60	24	7	8	25	1
Modersmål						
Dansk	58	29	10	4	177	9
Ikke dansk	22	43	21	14	14	0
Afsnitsnavn						
O - AMB	60	20	20	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	55	30	10	5	179	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	0	7	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	69	9	1	128	45
Køn						
Mand	16	73	11	0	57	18
Kvinde	25	66	7	1	71	27
Aldersgruppe						
Under 20 år	28	69	2	0	46	9
20-39 år	18	68	14	0	50	11
40-59 år	31	54	8	8	13	14
60-79 år	6	83	11	0	18	10
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	20	70	9	1	106	38
Pårørende	28	66	6	0	18	4
Modersmål						
Dansk	22	68	9	1	118	43
Ikke dansk	10	90	0	0	10	2
Afsnitsnavn						
O - AMB	-	-	-	-	4	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	22	68	9	1	118	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	6	1

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	48	44	5	3	204
Køn					
Mand	49	45	3	3	94
Kvinde	48	43	6	3	110
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	46	6	2	63
20-39 år	40	50	7	3	72
40-59 år	60	37	3	0	30
60-79 år	54	37	0	9	35
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	50	42	5	3	170
Pårørende	31	62	4	4	26
Modersmål					
Dansk	48	44	5	3	190
Ikke dansk	50	43	0	7	14
Afsnitsnavn					
O - AMB	60	40	0	0	5
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	48	44	5	3	192
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

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	65	35	156	43
Køn				
Mand	66	34	75	18
Kvinde	63	37	81	25
Aldersgruppe				
Under 20 år	68	32	54	8
20-39 år	68	32	59	12
40-59 år	50	50	18	11
60-79 år	54	46	22	11
80 år eller derover	-	-	3	1
Skema udfyldt af				
Patienten	66	34	128	39
Pårørende	56	44	21	4
Modersmål				
Dansk	65	35	145	42
Ikke dansk	55	45	11	1
Afsnitsnavn				
O - AMB	100	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	63	37	144	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	7	0

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	24	76	0	0	99	1
Køn						
Mand	18	82	0	0	48	1
Kvinde	29	71	0	0	51	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	26	74	0	0	37	0
20-39 år	15	85	0	0	39	1
40-59 år	13	87	0	0	8	0
60-79 år	33	67	0	0	12	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	76	0	0	82	1
Pårørende	16	84	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	24	76	0	0	94	0
Ikke dansk	20	80	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
O - AMB	60	40	0	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	22	78	0	0	89	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	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	41	54	5	1	198
Køn					
Mand	38	58	4	0	92
Kvinde	43	51	5	1	106
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	53	2	0	61
20-39 år	29	65	4	1	72
40-59 år	45	48	7	0	29
60-79 år	50	41	9	0	32
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	40	55	4	1	166
Pårørende	45	51	4	0	25
Modersmål					
Dansk	41	54	4	1	185
Ikke dansk	39	53	8	0	13
Afsnitsnavn					
O - AMB	60	40	0	0	5
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	41	54	5	1	187
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6

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	48	47	5	1	199
Køn					
Mand	43	52	4	1	94
Kvinde	53	42	5	0	105
Aldersgruppe					
Under 20 år	54	43	3	0	63
20-39 år	50	46	4	0	70
40-59 år	41	59	0	0	29
60-79 år	36	48	12	3	33
80 år eller derover	-	-	-	-	4
Skema udfyldt af					
Patienten	47	47	5	1	165
Pårørende	58	42	0	0	26
Modersmål					
Dansk	48	47	5	1	185
Ikke dansk	50	50	0	0	14
Afsnitsnavn					
O - AMB	80	20	0	0	5
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	48	47	5	1	187
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7

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	25	67	4	4	51	9	139
Køn							
Mand	15	74	5	5	19	5	68
Kvinde	31	62	3	3	32	4	71
Aldersgruppe							
Under 20 år	33	63	0	4	24	2	35
20-39 år	24	65	6	6	17	2	53
40-59 år	0	80	20	0	5	1	23
60-79 år	20	80	0	0	5	3	26
80 år eller derover	-	-	-	-	0	1	2
Skema udfyldt af							
Patienten	25	65	5	5	43	8	115
Pårørende	17	83	0	0	6	1	18
Modersmål							
Dansk	28	63	5	5	43	8	134
Ikke dansk	13	87	0	0	8	1	5
Afsnitsnavn							
O - AMB	-	-	-	-	1	0	4
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	25	67	4	4	48	7	132
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2	3

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	27	49	12	12	51	147
Køn						
Mand	15	45	25	15	20	71
Kvinde	36	52	3	10	31	76
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	59	6	6	17	43
20-39 år	11	47	21	21	19	53
40-59 år	71	14	14	0	7	22
60-79 år	25	63	0	13	8	26
80 år eller derover	-	-	-	-	0	3
Skema udfyldt af						
Patienten	28	47	13	13	47	119
Pårørende	-	-	-	-	3	22
Modersmål						
Dansk	27	45	14	14	44	141
Ikke dansk	29	71	0	0	7	6
Afsnitsnavn						
O - AMB	-	-	-	-	0	5
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	28	48	12	12	50	136
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	6

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	67	12	18	4	108	91
Køn						
Mand	63	16	12	8	49	42
Kvinde	69	9	22	0	59	49
Aldersgruppe						
Under 20 år	76	12	12	0	33	29
20-39 år	59	18	21	3	39	33
40-59 år	65	0	30	6	17	12
60-79 år	76	12	6	6	17	16
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	64	13	19	4	97	70
Pårørende	86	0	14	0	7	18
Modersmål						
Dansk	69	12	15	4	99	87
Ikke dansk	45	11	44	0	9	4
Afsnitsnavn						
O - AMB	-	-	-	-	2	3
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	66	13	18	4	102	85
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	3

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	64	33	2	2	181	19
Køn						
Mand	61	36	1	1	82	11
Kvinde	66	30	2	2	99	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	69	31	0	0	54	8
20-39 år	55	39	3	3	64	7
40-59 år	70	30	0	0	30	0
60-79 år	62	31	3	3	29	4
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	32	2	2	151	16
Pårørende	57	43	0	0	23	3
Modersmål						
Dansk	65	32	2	2	167	19
Ikke dansk	50	50	0	0	14	0
Afsnitsnavn						
O - AMB	-	-	-	-	4	1
Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	64	33	2	2	171	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	1

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			10
Kommunikation og information			10
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			10
Pleje			3
Relationer til personale			13
Ventetid			1

Tand-, Mund-, Kæbekir. O**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - O - AMB	Modtagelsen
2	Alle var utrolig søde! Hospitalsklovnene var fantastisk. Gode Filur-is :-)	Virkelig god
ID	Kommentarer - Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	Modtagelsen
3	Vi havde lidt svært ved at finde frem og var ved at komme for sent. Det var rigtig dejligt, at vi ikke oplevede kritik af dette.	God
5	Nej.	Virkelig god
8	Alle var flinke og hjælpsomme.	Virkelig god
12	Rigtig god behandling og information. Ved godt, det ikke er jer, der er skyld i dette. Men med den skade, jeg kom ind på, skulle jeg nok have haft en ambulance sendt og ikke fået at vide, at jeg skulle tage en taxa.	God
19	Jeg synes medarbejderne var rigtig søde.	God
21	Jeg er, på grund af min sygdom, nærmest stamkunde på ambulatoriet i nu [mere end et år], så det er ret meget rutine.	God
25	Jeg ventede meget længe, og sygeplejersken forklarede, at de havde meget travlt den dag.	Virkelig god
31	Da jeg kun var der ca. 20 minutter, har jeg ikke nogen egentlig fornemmelse af det hele.	Uoplyst
32	Der har intet dårligt været ved ambulatoriet. Jeg følte mig velkommen der, fordi folk var flinke og havde overskud til at lave jokes, så det faktisk var sjovt.	Virkelig god
34	Laaaaang ventetid.	God
37	De var søde, og det gik hurtigt.	God
39	Ved første besøg blev vi bedt om, enten at vente i op til tre til fire timer eller få tid til nyt besøg pga. akut situation. Forståeligt, men træls med en [] baby!! :(Vi fik ny tid.	God
40	Sødt personale.	Virkelig god
41	Meget søde læge NN'er. Følte mig hurtigt hjemme.	Virkelig god
44	Vi ventede næsten to timer bare på at komme til en læge, og man har jo tid, eftersom man også har andet at passe! :-)	God
48	Meget venligt personale.	Virkelig god
56	Traf kun meget venlige personer, der bød velkommen med hånd og smil.	Virkelig god
57	God og rolig behandling fra kompetent personale.	Virkelig god
61	Vi kom 30 minutter for tidligt men kom for hurtigt.	God
64	Det var en rar modtagelse, og alt var, som det skulle være.	Virkelig god
68	Rigtig fin modtagelse fra indtjekning til selve behandlingen. I dette tilfælde, udtrækning af visdomstænder.	Virkelig god
73	Den var god. Vi var dog ikke i ambulatoriet. Vi så kun en meget venlig læge på skadestuen fra kæbekirurgisk afdeling.	God
74	Det kan ikke gøres bedre.	Virkelig god

- | | | | |
|---|----|--|--------|
|  | 75 | Venlig. | God |
|  | 79 | Ventede i to timer, trods jeg havde fået indkaldelse til et bestemt tidspunkt (fordi sekretæren havde krydset mig af som udeblevet i stedet for ankommet). Men ok, det er menneskeligt at fejle. | Dårlig |

Tand-, Mund-, Kæbekir. O

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	Fejlhåndtering
2	Jeg blev fortalt forskellige ting hos forskellige behandlere, og blev misinformeret af flere. Det stod således ikke klart, hvad jeg fejlede, da behandlingen blev sat i gang. Det kan ikke være rigtigt.	Virkelig dårligt
4	At lægen ved første kontrolbesøg ikke var orienteret om, at der i mit tilfælde ikke havde været anvendt trykkammer.	Godt
6	Det var ikke en decideret fejl, det var bare, at jeg havde bestilt tid til at få to []tænder fjernet, men da jeg ankom, troede de, at det var fire.	Virkelig godt
7	Ingen.	Uoplyst
16	Det var ikke planlagt, hvad der skulle ske, da jeg kom til aftalt tid. Det fik de også at vide. Jeg kører mange kilometer og skal have fri fra arbejde, derfor vil jeg gerne have, der sker noget, når jeg er der. Min vurdering er, der er for mange personer inde over behandlingsforløbet.	Godt
17	Ingen.	Uoplyst
19	Min tand røg ned i min hals, så jeg hostede den op:-)	Uoplyst
26	Fik ikke fjernet implantatet, som gjorde meget ondt. Sagde, at det ikke var deres område, skulle selv finde tandlæger ude i byen, som skulle fjerne den. Søgte mange, men de ville ikke, når de læste brevet, at I ikke ville gøre det. Efter [flere] måneder ringede jeg igen til jer og fik en tid, hvor den så blev fjernet, og det var meget professionelt udført. Nerverne tog ikke skade under implantatet, og hjørnetanden heller ikke. Jeg er meget glad for god behandling. Tusinde tak.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Der opstod en kraftig betændelse, så jeg derfor måtte have en ekstra operation.	Godt
46	Der gik ged i bedøvelsen, så tre måneder senere er man stadig bedøvet i munden.	Godt
53	"Hjælperen" tabte værktøj, tog forkerte redskaber, og de brugte forkerte nåle/tråd til at sy med.	Dårligt
67	Der var ikke meget information. Der var begrænset interesse fra lægernes side. Man fik en følelse af, at man ikke var velkommen der.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
68	I henhold til det brev, som jeg modtog i forbindelse med udtrækning af visdomstænder, så stod der også, at lægerne NN ville undersøge min kæbe. Der indgik med andre ord også en samtale mellem patient og læge NN. Dette blev ikke indfriet, idet beskeden var, at der var tale om udtrækning af visdomstænder.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
69	Forkert regulering (lang tid siden).	Virkelig godt
70	De glemte at fjerne tænder under operation, så jeg skulle i fuld narkose og indlægges igen.	Dårligt
77	Jeg forklarede, at jeg tidligere havde modtaget [flere specifikke behandlinger]. Det virkede ikke som om, nogen tog det alvorligt og sendte mig til afdelingen, som om jeg alligevel skulle have disse [specifikke behandlinger]. Det endte op med, at jeg, (efter "protester"), fik [flere] behandlinger. Ellers alt ok. :-)	Dårligt
	ID	Fejlhåndtering
	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	
2	Er ikke en fejl, men synes, det var lidt underligt, at den sygeplejerske, der skulle fortælle om undersøgelsen, stod og gabte og virkede halvt uengageret.	Uoplyst

Tand-, Mund-, Kæbekir. O

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - O - AMB	Samlet indtryk
1	Meget fin løbende information fra personalet (læge NN), da operationen af min datter trak ud.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	Samlet indtryk
1	I forbindelse med mine operationer, hvor jeg skulle i fuld narkose, ville jeg gerne have haft en opfølgende samtale om, hvordan jeg oplevede det. Jeg havde det virkelig psykisk dårligt efter operationerne, mens jeg stadig var påvirket af narkosen. Det kan være noget personalet kan være mere opmærksom på. Altså, hvordan patienten påvirkes psykisk af narkosen.	Virkelig godt
8	Det gik meget nemmere og smertefrit, end jeg havde forventet. Meget imponeret over personalet.	Virkelig godt
9	De samme spørgsmål blev stillet mange gange, og blev ikke ført videre til den næste undersøgelse.	Godt
12	Kanon kontaktperson/behandler jeg blev behandlet af. Jeg kan kun takke ham, for at min læbe er blevet så pæn igen efter mit uheld. Kæmpe ros til ham!	Godt
15	Godt og venligt personale. Tandægerne virker meget kompetente.	Virkelig godt
18	Første besøg var meget kompetent og fagligt dygtigt udført, samt ledsaget med gode forklaringer. Andet besøg med ny læge bortforklarede mere årsagen for at dække over min tandlæges uheldige tandudtrækning. Min tandlæge er til "ug", men vi kan alle være uheldige.	Godt
20	Jeg synes, det er så frustrerende, at jeg ikke bliver hørt, når jeg spørger om noget med forløbet. Der bliver ofte svaret meget surt, som om der ikke er tid og som om, at det skal jeg ikke blande mig i. Det føles ofte som om, jeg bare er et "byggeprojekt".	Dårligt
21	Der er tale om et af en række kontrolbesøg, som kører efter et rimeligt fast skema.	Godt
23	Har fået den bedst tænkelige behandling, man kan ønske sig. Meget professionelt. Stor ros til alle.	Virkelig godt
30	Nogle gange har der været for meget ventetid. Andre gange har der været misforståelser i forhold til kommunikationen. Har fået et at vide af en [special]læge for så næste gang at få at vide, at det skulle have været gjort på en anden måde.	Godt
32	Jeg følte mig godt behandlet. Dog havde jeg to [svært forståelige] læger, hvor det for mig [i teenagealderen], var nødvendigt at have min mor eller en [] sygeplejerske, der oversatte.	Godt
35	NN er yderst professionel og yder både høj faglighed samtidig med, at han er menneskelig og har sat sig ind i den enkelte sag.	Virkelig godt
36	Nej, vi som forældre til NN, føler/hviler i, at der bliver gjort yderst veltilfreds arbejde og undersøgelser samt samarbejdet blandt læger og tandlæger m.fl., for at kunne hjælpe ham mest muligt i fremtiden.	Virkelig godt
43	Synes godt om.	Virkelig godt
44	Vi skulle over til anden afdeling for at få at vide, hvornår jeg skulle være der dagen efter. Der måtte vi gå hjem og komme igen, eftersom lægen ikke var der. Da vi så kom tilbage, skulle vi så vente på at have taget blodprøve. Synes det er mærkeligt, at lægen ikke vidste, at jeg skulle have taget det. Så kunne jeg jo have gjort det, i stedet for at vente på lægen og efterfølgende vente på blodprøve.	Virkelig godt
45	Jeg fik en super god behandling og modtagelse.	Virkelig godt
47	Det var først, da jeg skulle i narkose, at jeg fik at vide, at det kunne være, at de satte skruer !!	Virkelig godt

Men det var okay.

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 48 Personalet var velforberedt og meget interesserede i at nå ind til min datter, [der ikke er så stor]. Der var ro til at opnå fortrolighed mellem læge og min datter. Der blev lyttet til, hvad vi sagde, og lægen var rigtig godt til at begrunde sin beslutning, så vi forstod det. | Virkelig godt |
| ✎ | 49 Er meget tilfreds med de ting, jeg har oplevet med afdelingspersonalet. | Godt |
| ✎ | 50 Ved vores sidste besøg var vi inde ved NN, og det var en utrolig positiv oplevelse. Det var imponerende, så god han var til at informere og kommunikere med os som patient og forældre. Vi var virkelig godt klædt på i forhold til det videre forløb. Dette besøg var klart det bedste hos jer, hvilket skal tildeles NN. | Virkelig godt |
| ✎ | 52 Skuffet over resultat af min undersøgelse. | Uoplyst |
| ✎ | 53 Fejlinformationer til mig og min speciallæge. | Godt |
| ✎ | 55 Synes til tider, jeg var uvidende om undersøgelsesforløbets varighed (tid). Specielt tilfældet med en forundersøgelse, jeg troede, varede maksimalt to timer, som varede fire timer. | Godt |
| ✎ | 56 Det undrer mig lidt, at der tages billeder hos tandlægen, hos specialtandlægen i 3D og igen på sygehuset. Kan det ikke overføres? | Virkelig godt |
| ✎ | 58 Jeg havde kun en undersøgelse forud for hjerteklapoperation. | Uoplyst |
| ✎ | 60 Jeg fik at vide til første undersøgelse, at jeg kun ville have ét behandlingsteam i behandlingsforløbet. Ved andet besøg var det dog ikke samme team, hvilket jeg ikke ser som acceptabelt. Andet besøg havde i øvrigt ikke været nødvendigt. Jeg havde fået at vide, at jeg skulle komme ind for at få kontrolleret gabeevne mv., men det eneste, som han fortalte, var resultatet af CT-scanningen, hvad jeg allerede havde fået besked om via mail. Jeg oplever ikke mit behandlingsforløb som afsluttet, idet problemet ikke er afhjulpet. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 65 Ventede to timer på en undersøgelse, der varede fem minutter. Dertil kommer lang og dyr rejsetid. | Dårligt |
| ✎ | 70 Der skal være bedre samarbejde med fotografen. | Uoplyst |
| ✎ | 74 Der var en enkelt gang, hvor de måtte løbe fra den ene afdeling til den anden for at få en tid, men det lykkedes ikke. Men jeg fik besked dagen efter, så fint nok med det. | Godt |
| ✎ | 77 En i øvrigt rigtig god behandling. | Godt |

Tand-, Mund-, Kæbekir. O**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - O - AMB	Samlet indtryk
2	DVD'en til børn var rigtig god.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	Samlet indtryk
2	Jeg bad på et tidspunkt (flere [gange] faktisk) om nogle tal på hvor mange, der fik gavn af den behandling, vi havde sagt ja til. Hvortil svaret arrogant var: "Det er individuelt". Jeg skulle presse på for at få noget, der mindede om tal.	Virkelig dårligt
6	Jeg vil gerne have mere uddybende information i forhold til, hvad der præcist skal ske i hele mit behandlingsforløb.	Virkelig godt
7	Kunne på nogle punkter blive bedre, men ok.	Virkelig godt
8	Meget detaljeret information. Der var lidt ubetydelige variationer iblandt personalets information.	Virkelig godt
13	Generelt savner jeg mere information.	Godt
14	Jeg fik meget grundigt forklaret, hvad der skulle ske under operationen. Det var meget rart, at det blev vist på et kranium, hvad der skulle ske.	Godt
17	Jeg ville gerne have det på skrift. Det er umuligt at huske alt, der bliver sagt!	Godt
18	Har tidligere forklaret mig.	Godt
19	Nej! Jeg synes bare, de var gode til at informere om, hvad jeg skulle gøre, og hvad jeg skulle passe på med. Meget tilfreds.	Godt
22	Jeg er ikke altid blevet forberedt på, hvad der skulle ske ved næste besøg. Fik f.eks. bøjle i overmunden, hvor jeg troede, jeg bare skulle til tjek.	Godt
23	Kan kun sige, at jeg er blevet godt informeret under hele forløbet.	Virkelig godt
24	Informationerne omkring, hvilke ting der skulle ske under operationen, kom meget forskudt. Det gjorde, at jeg ugen inden fik mange ting at vide, som jeg ikke havde regnet med, og som gjorde mig mere bange. Bl.a. fik jeg at vide, hvem der skulle operere mig for et halvt år siden, og pludselig var det en anden på dagen.	Godt
30	Vurderingen på kommunikationen skal være et sted mellem god og dårlig.	Godt
32	Det var dejlig simpelt med et aftalt tidspunkt, hvor jeg bare mødte op uden større problemer og tog hjem igen, så jeg faktisk følte, jeg fik noget ud af besøget.	Godt
40	Det er meget fint med den informationsseddel, man får ved et besøg, således man har alle navnene på de folk, man har været i kontakt med.	Virkelig godt
47	Vi var selv nødt til at gå ud og spørge, hvornår jeg måtte komme hjem, efter jeg var vågnet på af narkosen!	Virkelig godt
49	Blev indkaldt til informationsmøde en aften med informationer om mit videre behandlingsforløb. Virkelig godt.	Godt
50	Vi har på intet tidspunkt fået skriftlig information direkte fra den ene afdeling, det har været igennem NN [].	Virkelig godt
63	Afventede indkaldelse til MR-scanning i lang tid. Kontaktede selv Ambulatoriet, hvor jeg fik oplyst, at min MR-scanning var blevet aflyst!?	Godt

✎	64	En meget behagelig [behandler]. Følte mig i gode, betænksomme hænder. Milde hænder!!	Virkelig godt
✎	68	Sødt og venligt personale. Specielt sygeplejerskerne NN.	Godt
✎	70	Ved ikke om der er nogen foldere, som kunne hjælpe på forståelsen.	Uoplyst
✎	74	Den kunne ikke være bedre, men sørg for at mindst en pårørende er med, så der er flere ører.	Godt
✎	76	Jeg krydsede 'nej' af ved spørgsmålet, om jeg fik skriftlig information, for jeg har altid fået alt at vide mundtligt ved almindelige besøg. Men i forbindelse med mine to operationer har jeg begge gange modtaget en del papirer. Disse omhandlede dog ikke selve operationen, men hvad jeg skulle spise, og hvordan jeg skulle håndtere de forskellige ting f.eks. piller og mulighed for aktivitet osv.	Virkelig godt
✎	78	Jeg havde lidt svært ved at forstå læge NN, der skulle lave en biopsi på mig. Så jeg forstod ikke helt, hvad hun skulle gøre.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎	1	I modsætning til mit første besøg i ambulatoriet, hvor jeg overhovedet ikke blev inddraget i undersøgelsen eller fik informationer, forløb alt efter bogen ved andet besøg. Jeg blev inddraget og fik uddybende svar på mine spørgsmål.	Godt

Tand-, Mund-, Kæbekir. O**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	Samlet indtryk
2	Jeg sad tilbage med følelsen af, at jeg måtte have misforstået noget, men at det ikke kunne være tilfældet, da mine forældre også var forvirrede. Det var, som om de forskellige behandlere ikke havde talt sammen på noget tidspunkt.	Virkelig dårligt
8	Jeg har fået korrigerende kæbe-kirurgi. Behandlingen var ikke baseret på hverken sygdom eller sygdom som følge af livsstil.	Virkelig godt
14	Der er utrolig dårligt samarbejde mellem min tandlæge og jer. De har ikke fået information om min behandling, og mange derinde var endnu ikke klar over, hvad de skulle gøre ved mine mange smerter.	Godt
18	Har svaret.	Godt
28	Der blev ikke talt om livsstil.	Godt
35	Jeg kunne ønske, at min læge blev informeret i dybden, så hun kunne opnå forståelse i det videre forløb.	Virkelig godt
37	Efter jeg var til undersøgelse, fik jeg et brev om, at jeg skulle opereres med tidspunkt osv. Jeg havde spørgsmål om, hvor længe man normalt er sygemeldt og om, hvornår stingene skulle tages ud. Jeg ringede og talte med en sur sekretær ([]), som ikke kunne forstå, hvorfor det var vigtigt at vide, hvornår jeg skulle have stingene ud. Derefter talte jeg med en sød sygeplejerske, som gav mig gode svar!	Virkelig godt
46	Tror ikke, min praktiserende læge er involveret.	Godt
79	Det har været meget langsomt.	Uoplyst

Tand-, Mund-, Kæbekir. O

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

ID	Kommentarer - O - AMB	Samlet indtryk
2	Læge NN var så morsom og sød. [Pleje]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	Samlet indtryk
1	Et interesseret og dygtigt personale har været dejligt! :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Én positiv ting: jeg var glad for sms-påmindelsen dagen før.	Virkelig dårligt
5	Informationen er virkelig god. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
6	Meget betryggende i forhold til de sterile redskaber.	Virkelig godt
9	Toiletterne var ikke rengjorte. Det gælder både på afdelingen, men også der, hvor blodprøverne skulle tages. [Fysiske rammer]	Godt
10	Fik en udmærket behandling. Samlet et MEGET dårligt indtryk på grund af ventetiden og den manglende information! Ærgerligt! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
11	VENTEVÆRELSE: Der var ingen ro. Hvad med at afskærme så døre og elevatorer ikke går lige ind. Irriterende at personalet kommer frem og tilbage, samt har hentet mad de kommer med. Jeg skulle være der [til middag] og kom først til [en time senere], så sulten havde meldt sig. [Fysiske rammer]	Godt
14	Sørg for at sende journalerne ud til de personer, som skal viderebehandle patienten. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
15	NN er en meget behagelig person. Altid hjælpsom og giver god vejledning. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Man skulle have dette spørgeskema inden for en uge, så man kunne huske detaljerne bedre. Eller få det med hjem efter undersøgelsen.	Godt
20	Ambulatoriet skal være bedre til at lytte! Som patient har man ikke al den information som ambulatoriet har, og derfor er alting ikke bare en selvfølge. De fik mig til at føle mig meget dum, når jeg prøvede at spørge ind til forskellige ting. Konkret eks.: Da jeg skulle have at vide, at jeg kunne risikere, at mit ansigt kunne forandre sig, var jeg på vej ud af døren, og det blev taget meget lidt seriøst, hvilket var meget overvældende og frustrerende. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
21	Trods travlhed og til tider lidt forsinkelser bliver jeg altid mødt med venlige smil og stor interesse. Som stamkunde føler man sig snart som "en del af holdet". [Relationer til personale]	Godt
22	Man bliver altid mødt med et smil. Synes personalet er virkelig flinke, og det betyder meget for mig. [Relationer til personale]	Godt
23	Dejligt at blive mødt med smil og godt humør. [Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Personalet er helt fantastisk og bringer stedet en god stemning og tryghed. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

29	Blade i venteværelset til unge (Woman, Vi Unge m.fl.). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
32	Jeg har ikke så meget erfaring med ambulatorier, så jeg var meget tilfreds med stort set alt.	Godt
33	Tv er win! [Fysiske rammer]	Godt
35	Gøre venteværelset mere hyggeligt, lyst og indbydende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
37	Det hele gik hurtigt, og de var gode til at fortælle om forløbet. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
38	Venteværelset var virkelig kedeligt. [Fysiske rammer]	Godt
44	Jeg synes, de har været dygtige til at være behjælpelige med alt, og de har været der, hvis man har været i tvivl omkring noget. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
45	De var venlige og tog godt imod mig. [Relationer til personale]	Virkelig godt
46	Mangler pusleplads. [Fysiske rammer]	Godt
47	Jeg fik en hoppebold, og der var klovne.	Virkelig godt
48	Personalets engagement var virkelig noget særligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
51	Fik svaret/resultatet af biopsi som en henkastet bemærkning med besked om selv lige at aflyse den berammede tid til biopsisvar i receptionen (af læge NN). Det var i det hele taget en lidt underlig fraværende anden NN, der foretog den afsluttende kontrol. Al anden kontakt med andre har været upåklagelig og nærværende. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
54	Meget fin information samt forklaringer om behandlingsforløbet. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
55	Der var en god stemning på afdelingen. Jeg følte, at mine kontaktpersoner kunne huske mig og min behandling. Det gjorde mig tryk, og jeg følte mig godt behandlet, velkommen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
56	I forbindelse med en forsinkelse på en halv time blev det meget undskyldt både ved modtagelsen og hos lægen. Det er man da forvænt med slige steder.	Virkelig godt
59	Første gang fik jeg en fin modtagelse af en sygeplejerske, der tog et billede. Rart, at det er den samme læge NN fra gang til gang. Receptionen kunne være bedre til at give information om ventetid og årsag. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
62	Lokaler virker slidte og ikke tidssvarende. [Fysiske rammer]	Godt
64	Jeg synes, at det er forfærdeligt, at jeres kaffe smager så dårligt og er så tynd. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
66	Fortsæt den gode imødekommenhed og den gode tone blandt patienterne. Med en lettere stemning kommer man lettere igennem operation. [Relationer til personale]	Virkelig godt
69	Jeg synes, at venteværelset kunne blive piftet op, så det ikke var så kedeligt. [Fysiske rammer]	Godt
71	Der har været lidt tvivl nogle gange i forhold til, hvad jeg skulle have lavet, hvor de lige skulle	Godt

kigge en ekstra gang på journalen. Dejligt I altid er så smilende og hjælpsomme :-)
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 72 | Test af mine tænder inden en stor [] operation. Personalet var grundige og meget flinke.
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 74 | I disse sparetider syntes jeg, at hele forløbet var til ug. Men der er mange, der løber stærkt derinde. Jeg er fuld tilfreds med det hele.
[Kvalitet i behandling, Pleje] | Godt |
| ✎ 76 | Man føler sig rigtig godt tilpas! Dem, der behandler mig, har altid, ALTID, været glade og interesserede i at snakke med mig. Jeg føler, at jeg har fået venner der (nu har jeg også gået der [gennem længere tid]), og jeg glæder mig på en måde ikke til, at min behandling er helt færdig. De snakker med hinanden, og de er aldrig i tvivl om, hvad der skal ske ved hvert besøg. Det er også helt tydeligt, at de ved, hvad de laver, og de tøver ikke, hvis jeg vil have noget at vide/vide hvad de laver, og de lytter til mig, hvis jeg er utryk ved noget (fx hader jeg, hvis jeg ikke ved, hvad de stikker i min mund eller ikke forklarer, hvad de laver, jeg vil gerne være forberedt og følge med i, hvad der sker). De fortæller mig, hvad jeg vil vide, viser omsorg for mig, og gør alt, hvad de kan for at gøre min behandling god og positiv. Ambulatoriet ville ikke være det samme uden dem! Personalet fortjener kæmpe ros!
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en 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.

