

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Øre-Næse-Hals afdeling

Hospitalsenheden Vest

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.....	95
	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:	261
Afdelingens svarprocent:	65%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

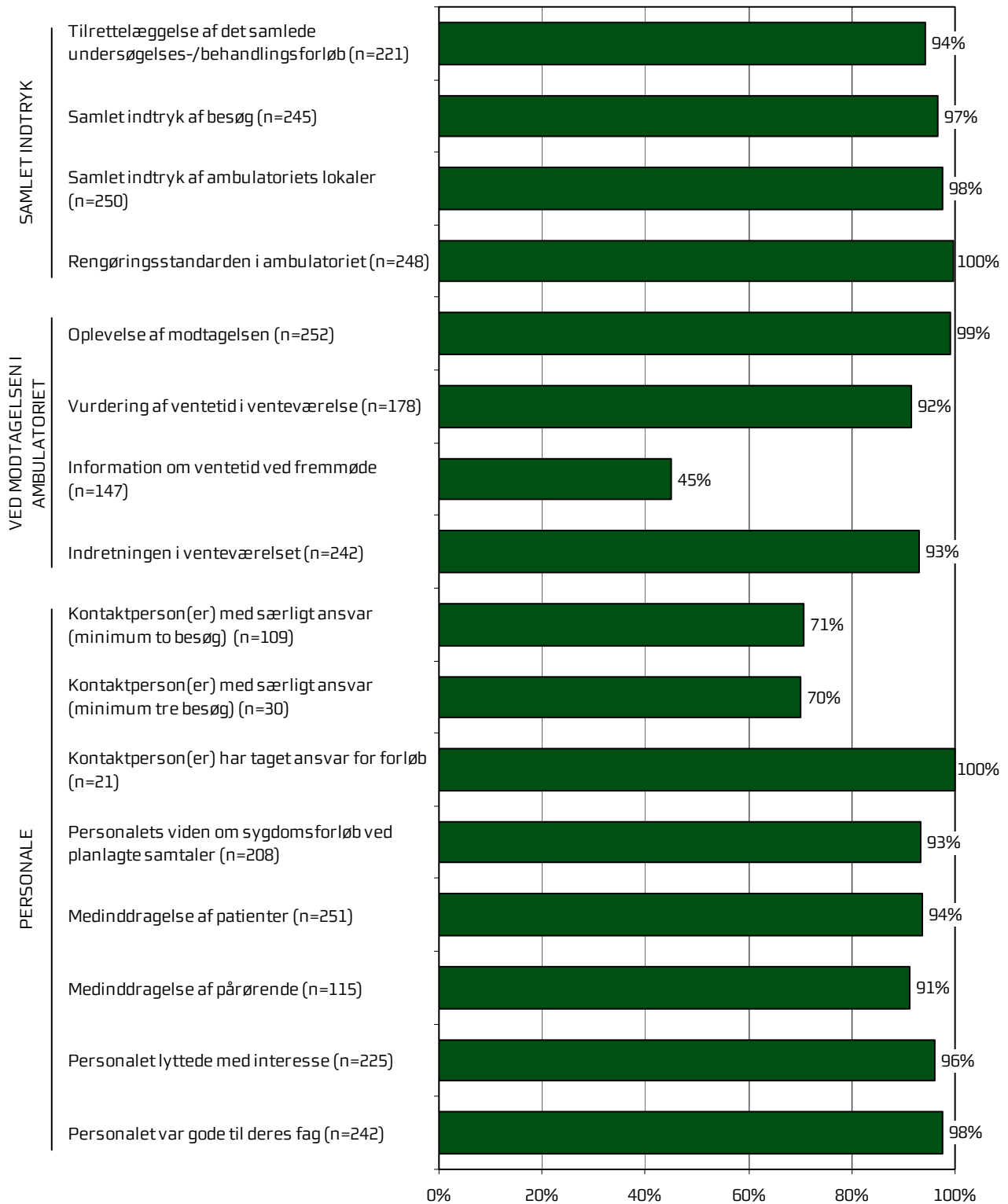
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

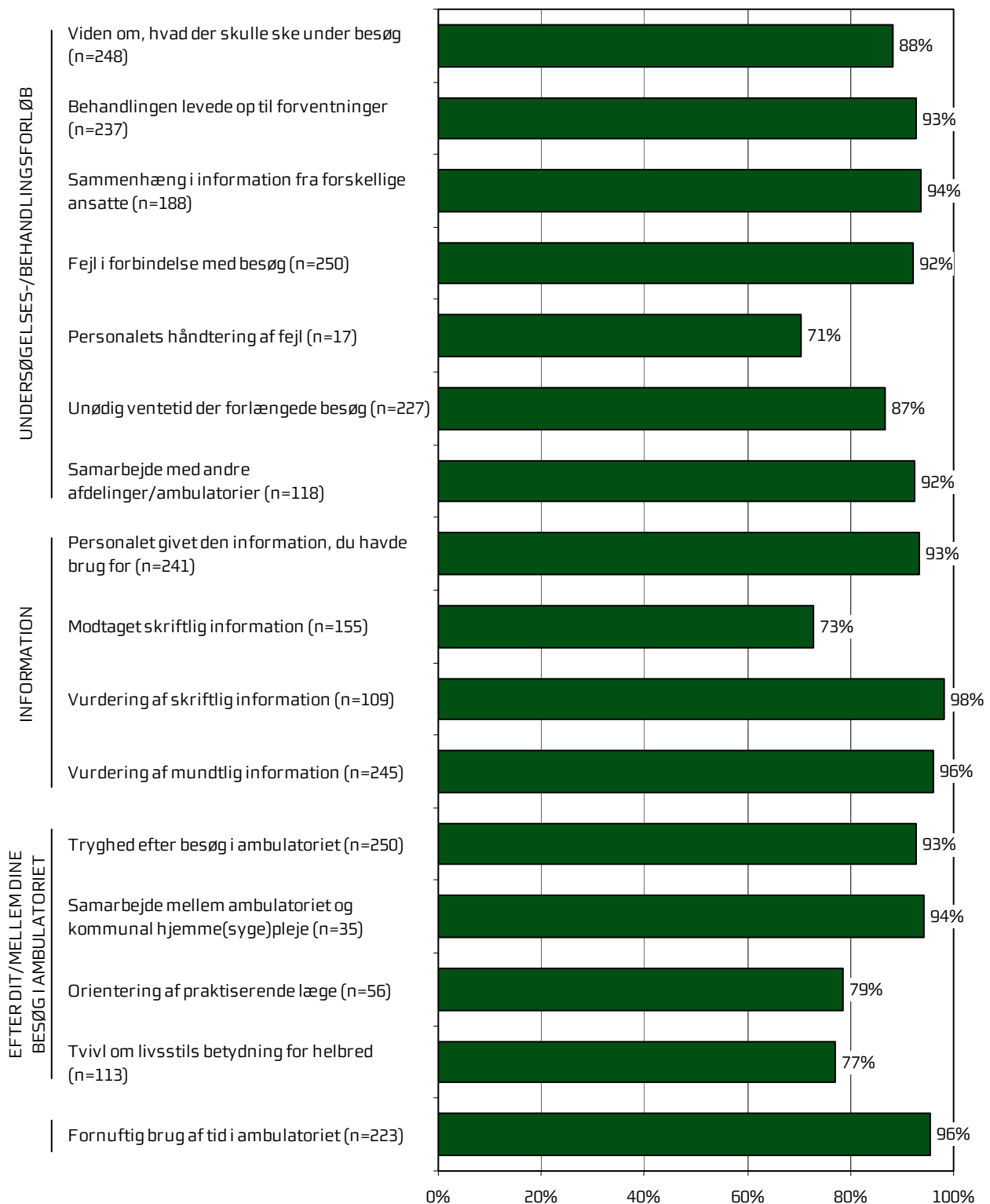
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

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

2011-tallet er for: Øre-næse-hals Afdelingen

2010-tallet er for: Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro

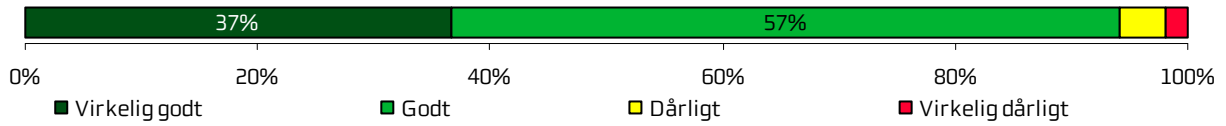
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

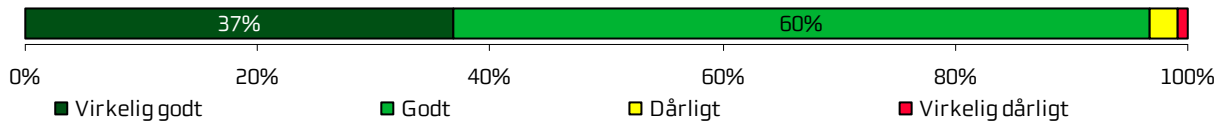
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

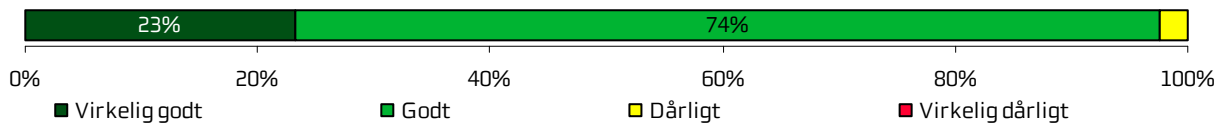
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=221)



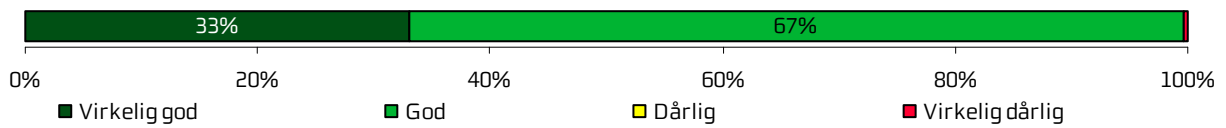
Samlet indtryk af besøg (n=245)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=250)



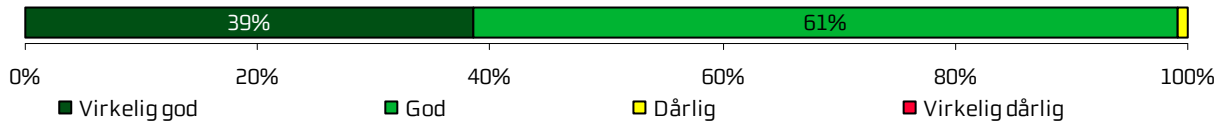
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=248)



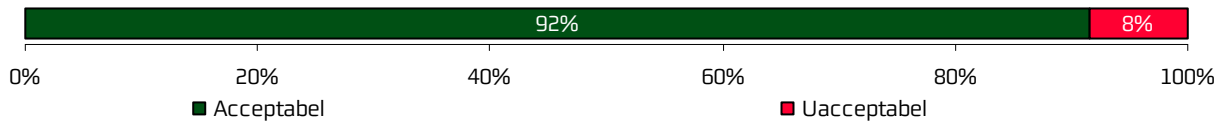
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	97 %	94 %	98 % *	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	96 %	99 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	98 %	-	98 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	100 %	98 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

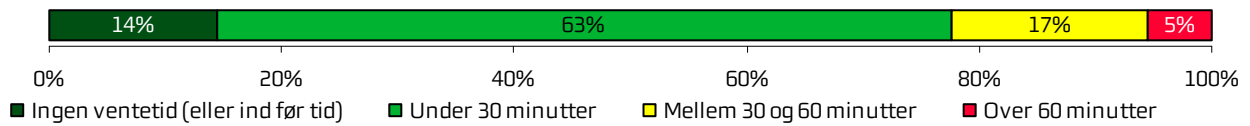
Oplevelse af modtagelsen (n=252)



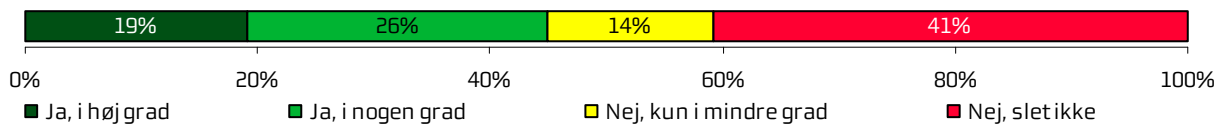
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=178)



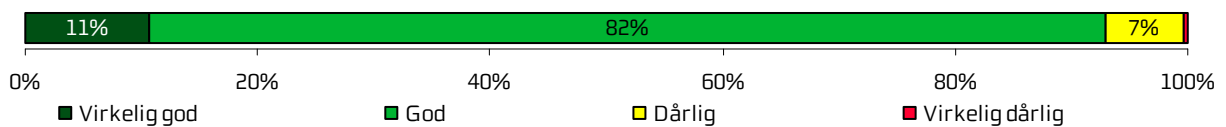
Længde af ventetid i venteværelse (n=166)



Information om ventetid ved fremmøde (n=147)



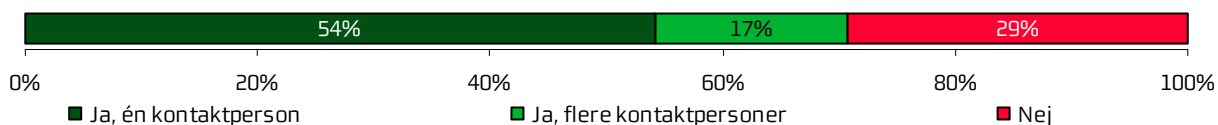
Indretningen i venteværelset (n=242)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	88 %	92 %	98 % *	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	45 %	41 %	47 %	55 % *	27 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	92 %	95 %	95 %	81 % *	90 % *

Personale

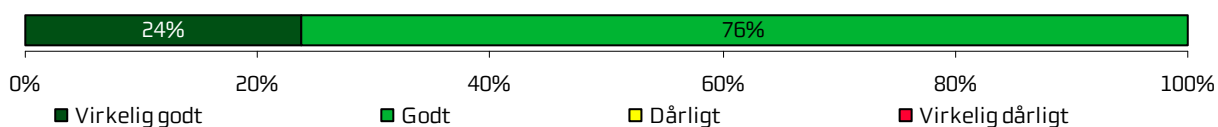
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=109)



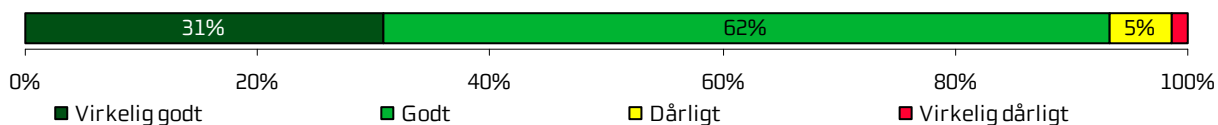
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



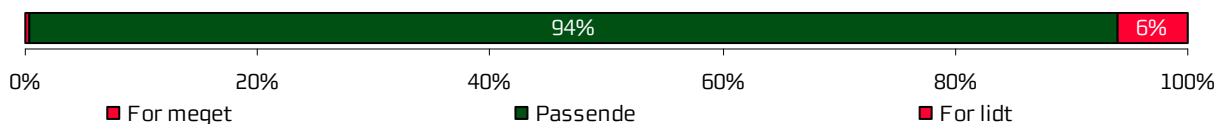
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=21)



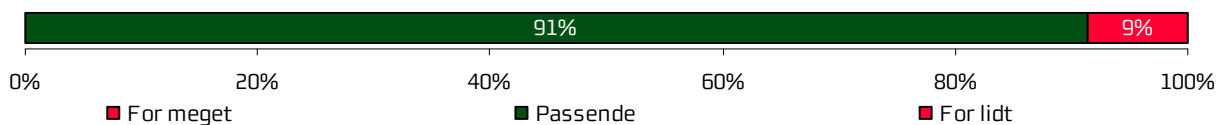
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=208)



Medinddragelse af patienter (n=251)



Medinddragelse af pårørende (n=115)



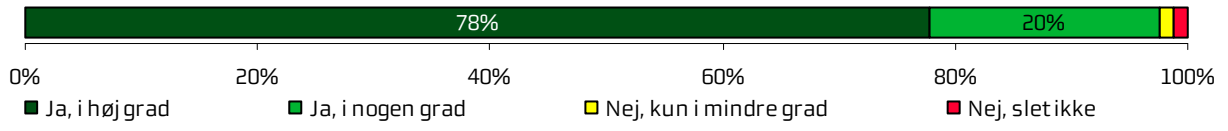
Personalet lyttede med interesse (n=225)



	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)	71 %	74 %	81 %	90 % *	70 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	70 %	80 %	84 %	98 % *	81 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	95 %	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	95 %	97 %	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	91 %	96 %	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	92 %	95 %	90 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	97 %	98 %	94 %	96 %

Personale (fortsat)

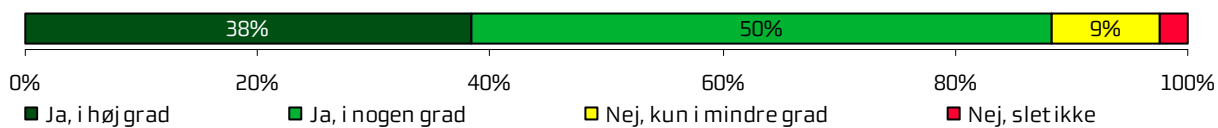
Personalet var gode til deres fag (n=242)



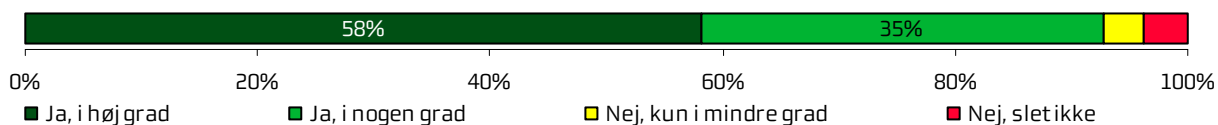
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	95 %	98 %	100 % *	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=248)



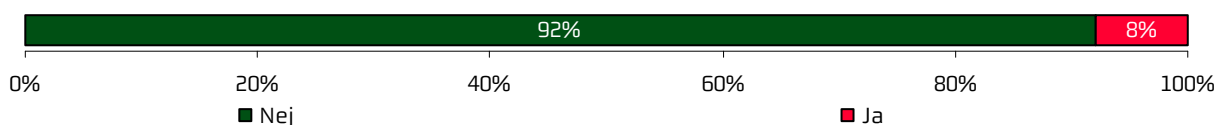
Behandlingen levede op til forventninger (n=237)



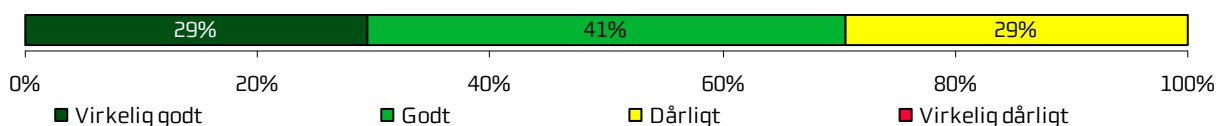
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=188)



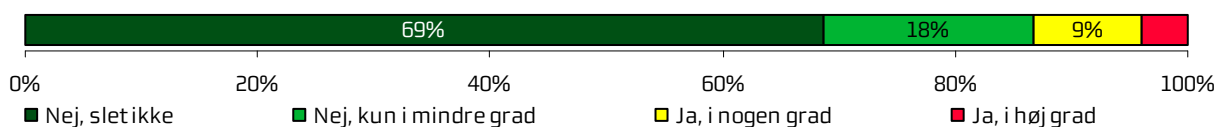
Fejl i forbindelse med besøg (n=250)



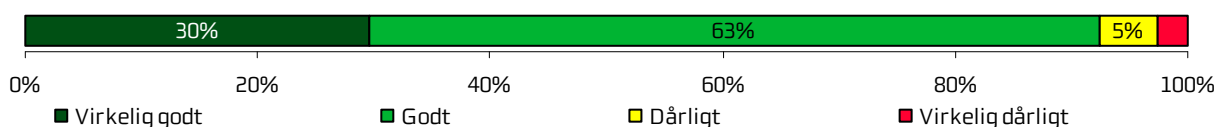
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=227)



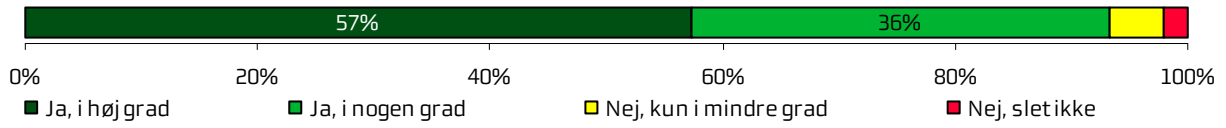
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=118)



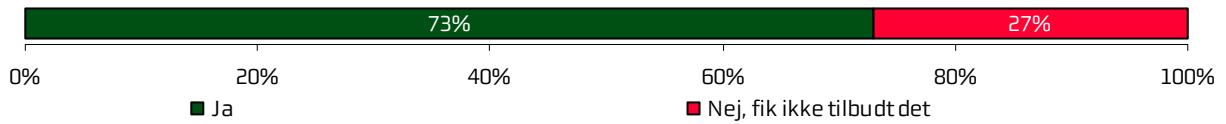
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	85 %	87 %	94 % *	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	95 %	93 %	96 %	89 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	96 %	98 % *	92 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	95 %	96 % *	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	82 %	31 % *	73 %	59 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	86 %	89 %	94 % *	84 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	94 %	96 %	97 %	88 %	93 %

Information

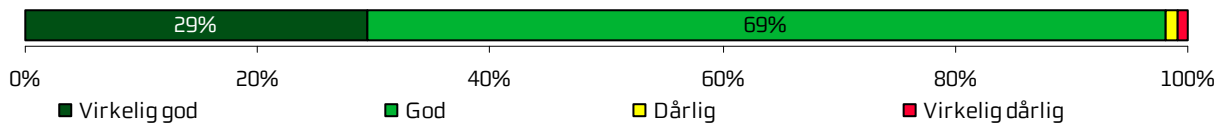
Personalet givet den information, du havde brug for (n=241)



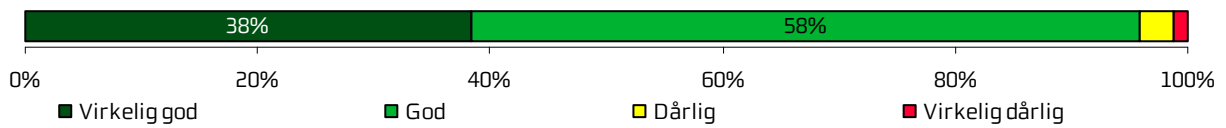
Modtaget skriftlig information (n=155)



Vurdering af skriftlig information (n=109)



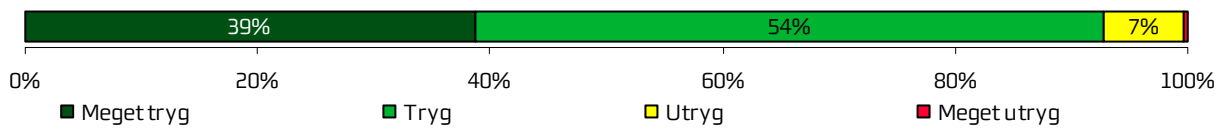
Vurdering af mundtlig information (n=245)



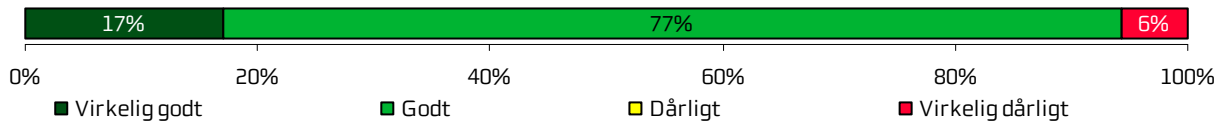
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	92 %	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	69 %	67 %	80 %	58 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	93 %	96 %	98 %	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

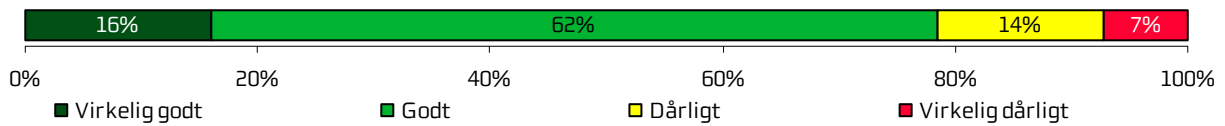
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=250)



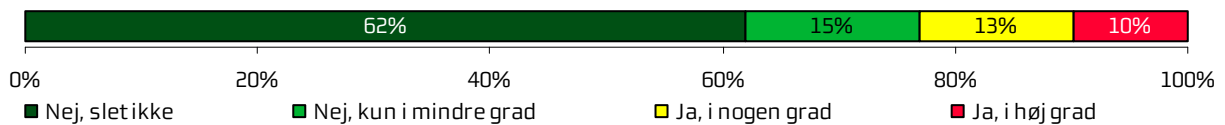
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=56)



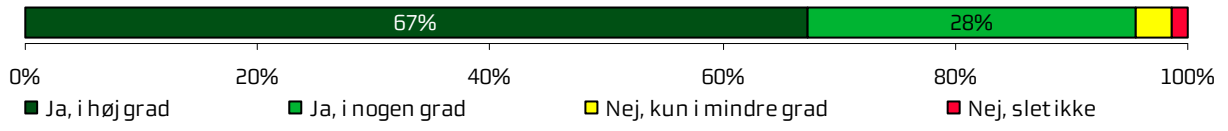
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=113)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	94 %	96 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	97 %	90 %	97 %	90 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	77 %	75 %	93 % *	79 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	76 %	72 %	81 %	69 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=223)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	97 %	98 %	96 %	97 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

32. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

34. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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) 65 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	65%	100%
Køn		
Mand	58%	54%
Kvinde	42%	47%
Aldersgruppe		
Under 20 år	15%	19%
20-39 år	6%	9%
40-59 år	23%	22%
60-79 år	44%	37%
80 år eller derover	13%	13%

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	261		100%	
Køn				
Mand	151		58%	
Kvinde	110		42%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	40		15%	
20-39 år	15		6%	
40-59 år	59		23%	
60-79 år	114		44%	
80 år eller derover	33		13%	
Skema udfyldt af				
Patienten	229		91%	
Pårørende	22		9%	
Modersmål				
Dansk	254		98%	
Ikke dansk	5		2%	
Afsnitsnavn				
Hørelinik Holstebro	104		40%	
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	157		60%	
Diagnose				
DH729	9		3%	
Øvrige	252		97%	

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	37	57	4	2	221	25
Køn						
Mand	39	57	4	1	129	16
Kvinde	34	59	4	3	92	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	42	53	6	0	36	3
20-39 år	33	60	0	7	15	0
40-59 år	33	65	2	0	52	5
60-79 år	39	54	4	3	95	13
80 år eller derover	30	61	9	0	23	4
Skema udfyldt af						
Patienten	37	57	4	2	192	22
Pårørende	35	65	0	0	20	2
Modersmål						
Dansk	37	57	4	2	215	25
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	30	63	5	1	79	14
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	40	54	4	2	142	11
Diagnose						
DH729	33	55	11	0	9	0
Øvrige	37	58	4	2	212	25

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	37	60	2	1	245
Køn					
Mand	40	56	3	1	145
Kvinde	32	66	1	1	100
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	56	5	0	39
20-39 år	33	53	7	7	15
40-59 år	35	64	2	0	55
60-79 år	37	61	1	1	108
80 år eller derover	39	57	4	0	28
Skema udfyldt af					
Patienten	36	60	3	1	215
Pårørende	41	59	0	0	22
Modersmål					
Dansk	38	59	3	1	239
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Høreklínik Holstebro	34	64	2	0	94
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	38	58	3	1	151
Diagnose					
DH729	45	55	0	0	9
Øvrige	36	60	3	1	236

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	74	2	0	250
Køn					
Mand	23	76	1	0	145
Kvinde	23	72	5	0	105
Aldersgruppe					
Under 20 år	23	75	3	0	40
20-39 år	33	67	0	0	15
40-59 år	14	84	2	0	57
60-79 år	27	69	4	0	108
80 år eller derover	23	77	0	0	30
Skema udfyldt af					
Patienten	22	77	2	0	218
Pårørende	32	68	0	0	22
Modersmål					
Dansk	23	74	2	0	243
Ikke dansk	0	80	20	0	5
Afsnitsnavn					
Høreklínik Holstebro	21	74	5	0	97
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	25	75	1	0	153
Diagnose					
DH729	11	89	0	0	9
Øvrige	24	74	2	0	241

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	33	67	0	0	248
Køn					
Mand	34	66	0	0	146
Kvinde	31	68	0	1	102
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	62	0	0	39
20-39 år	53	47	0	0	15
40-59 år	25	75	0	0	55
60-79 år	34	65	0	1	108
80 år eller derover	26	74	0	0	31
Skema udfyldt af					
Patienten	33	67	0	0	218
Pårørende	29	71	0	0	21
Modersmål					
Dansk	33	66	0	0	241
Ikke dansk	20	80	0	0	5
Afsnitsnavn					
Hørelinik Holstebro	29	70	0	1	98
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	36	64	0	0	150
Diagnose					
DH729	11	89	0	0	9
Øvrige	34	66	0	0	239

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	61	1	0	252
Køn					
Mand	37	62	1	0	147
Kvinde	40	59	1	0	105
Aldersgruppe					
Under 20 år	48	52	0	0	40
20-39 år	40	53	7	0	15
40-59 år	29	69	2	0	58
60-79 år	40	60	0	0	110
80 år eller derover	38	62	0	0	29
Skema udfyldt af					
Patienten	38	61	1	0	222
Pårørende	43	57	0	0	21
Modersmål					
Dansk	39	60	1	0	245
Ikke dansk	20	80	0	0	5
Afsnitsnavn					
Høreklínik Holstebro	32	68	0	0	99
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	42	56	1	0	153
Diagnose					
DH729	55	45	0	0	9
Øvrige	38	61	1	0	243

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	92	8	178	75
Køn				
Mand	90	10	106	42
Kvinde	94	6	72	33
Aldersgruppe				
Under 20 år	80	20	30	8
20-39 år	92	8	13	2
40-59 år	91	9	43	13
60-79 år	96	4	73	39
80 år eller derover	95	5	19	13
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	159	62
Pårørende	77	23	13	9
Modersmål				
Dansk	92	8	173	74
Ikke dansk	-	-	4	0
Afsnitsnavn				
Hørelinik Holstebro	93	7	73	29
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	90	10	105	46
Diagnose				
DH729	87	13	8	1
Øvrige	92	8	170	74

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	14	63	17	5	166	4
Køn						
Mand	17	59	18	6	95	4
Kvinde	11	69	16	4	71	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	50	29	11	28	0
20-39 år	0	69	15	15	13	0
40-59 år	12	73	10	5	40	1
60-79 år	16	66	15	3	67	3
80 år eller derover	28	50	22	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	64	17	5	150	3
Pårørende	18	55	18	9	11	0
Modersmål						
Dansk	15	64	17	5	162	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	15	65	17	3	66	3
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	14	62	17	7	100	1
Diagnose						
DH729	43	43	14	0	7	0
Øvrige	13	64	17	6	159	4

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	26	14	41	147	23
Køn						
Mand	20	30	9	40	89	12
Kvinde	17	19	22	41	58	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	22	13	52	23	6
20-39 år	33	33	25	8	12	1
40-59 år	16	24	14	46	37	3
60-79 år	21	26	10	43	58	12
80 år eller derover	18	29	24	29	17	1
Skema udfyldt af						
Patienten	20	27	14	39	131	21
Pårørende	10	10	20	60	10	2
Modersmål						
Dansk	18	27	14	41	143	22
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	10	33	12	45	60	10
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	25	21	16	38	87	13
Diagnose						
DH729	29	14	14	43	7	0
Øvrige	19	26	14	41	140	23

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	82	7	0	242	9
Køn						
Mand	12	83	5	1	138	7
Kvinde	10	82	9	0	104	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	9	83	9	0	35	3
20-39 år	21	71	7	0	14	1
40-59 år	8	83	8	2	53	2
60-79 år	12	81	7	0	108	2
80 år eller derover	9	91	0	0	32	1
Skema udfyldt af						
Patienten	9	84	6	0	215	6
Pårørende	16	79	5	0	19	3
Modersmål						
Dansk	11	82	7	0	237	9
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	10	81	8	1	100	2
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	11	83	6	0	142	7
Diagnose						
DH729	11	78	11	0	9	0
Øvrige	11	82	6	0	233	9

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	54	17	29	109
Køn				
Mand	55	18	27	71
Kvinde	53	13	34	38
Aldersgruppe				
Under 20 år	60	30	10	10
20-39 år	33	50	17	6
40-59 år	52	32	16	25
60-79 år	57	8	36	53
80 år eller derover	53	0	47	15
Skema udfyldt af				
Patienten	55	17	28	94
Pårørende	75	13	12	8
Modersmål				
Dansk	55	17	28	107
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Hørelinik Holstebro	52	9	39	54
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	56	24	20	55
Diagnose				
DH729	80	20	0	5
Øvrige	53	16	31	104

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	47	23	30	30
Køn				
Mand	57	24	19	21
Kvinde	22	22	56	9
Aldersgruppe				
Under 20 år	80	20	0	5
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	28	29	43	7
60-79 år	50	21	29	14
80 år eller derover	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	44	24	32	25
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	47	23	30	30
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Hørelinik Holstebro	50	17	33	12
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	44	28	28	18
Diagnose				
DH729	-	-	-	3
Øvrige	44	22	33	27

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	24	76	0	0	21	0
Køn						
Mand	24	76	0	0	17	0
Kvinde	-	-	-	-	4	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	60	0	0	5	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	30	70	0	0	10	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	76	0	0	17	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	24	76	0	0	21	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	25	75	0	0	8	0
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	23	77	0	0	13	0
Diagnose						
DH729	-	-	-	-	3	0
Øvrige	22	78	0	0	18	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	31	62	5	1	208	44
Køn						
Mand	29	64	6	2	122	25
Kvinde	34	60	5	1	86	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	26	71	3	0	35	5
20-39 år	27	53	13	7	15	0
40-59 år	34	55	11	0	47	10
60-79 år	32	62	3	2	90	19
80 år eller derover	29	71	0	0	21	10
Skema udfyldt af						
Patienten	32	61	6	2	180	40
Pårørende	30	70	0	0	20	2
Modersmål						
Dansk	31	62	5	1	202	43
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	25	73	3	0	77	23
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	34	56	7	2	131	21
Diagnose						
DH729	11	78	11	0	9	0
Øvrige	32	62	5	2	199	44

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	0	94	6	251
Køn				
Mand	0	92	8	146
Kvinde	1	95	4	105
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	95	5	39
20-39 år	7	87	7	15
40-59 år	0	93	7	57
60-79 år	0	93	7	110
80 år eller derover	0	100	0	30
Skema udfyldt af				
Patienten	0	94	5	220
Pårørende	0	95	5	22
Modersmål				
Dansk	0	94	6	244
Ikke dansk	0	80	20	5
Afsnitsnavn				
Høreklub Holstebro	0	91	9	98
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	1	95	4	153
Diagnose				
DH729	0	100	0	8
Øvrige	0	93	6	243

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	91	9	115	139
Køn					
Mand	0	90	10	61	86
Kvinde	0	93	7	54	53
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	94	6	36	4
20-39 år	0	100	0	7	8
40-59 år	0	89	11	18	40
60-79 år	0	86	14	44	66
80 år eller derover	0	100	0	10	21
Skema udfyldt af					
Patienten	0	93	7	87	135
Pårørende	0	95	5	20	2
Modersmål					
Dansk	0	91	9	111	136
Ikke dansk	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn					
Hørelinik Holstebro	0	83	17	30	68
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	0	94	6	85	71
Diagnose					
DH729	0	100	0	6	3
Øvrige	0	91	9	109	136

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	34	2	2	225	24
Køn						
Mand	64	33	2	1	129	16
Kvinde	59	35	2	3	96	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	39	0	0	36	4
20-39 år	73	20	0	7	15	0
40-59 år	61	33	4	2	54	2
60-79 år	63	33	2	2	95	14
80 år eller derover	56	40	4	0	25	4
Skema udfyldt af						
Patienten	64	32	3	1	195	23
Pårørende	40	60	0	0	20	1
Modersmål						
Dansk	61	35	2	2	220	22
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	55	38	5	2	86	11
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	67	31	1	1	139	13
Diagnose						
DH729	50	50	0	0	8	0
Øvrige	63	33	2	2	217	24

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	78	20	1	1	242	15
Køn						
Mand	79	19	1	1	140	10
Kvinde	76	22	1	2	102	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	62	38	0	0	39	1
20-39 år	86	7	0	7	14	1
40-59 år	92	6	0	2	53	5
60-79 år	77	20	2	1	105	8
80 år eller derover	71	26	3	0	31	0
Skema udfyldt af						
Patienten	81	18	1	0	210	15
Pårørende	54	46	0	0	22	0
Modersmål						
Dansk	78	20	1	1	236	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	72	23	3	2	96	5
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	82	18	0	1	146	10
Diagnose						
DH729	78	22	0	0	9	0
Øvrige	78	20	1	1	233	15

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	38	50	9	2	248	5
Køn						
Mand	41	48	8	4	143	4
Kvinde	35	53	10	1	105	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	41	18	0	39	0
20-39 år	27	60	13	0	15	0
40-59 år	41	46	7	5	56	2
60-79 år	39	51	6	3	109	2
80 år eller derover	31	59	10	0	29	1
Skema udfyldt af						
Patienten	40	48	9	2	217	5
Pårørende	19	67	14	0	21	0
Modersmål						
Dansk	37	51	9	3	241	5
Ikke dansk	60	0	40	0	5	0
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	38	53	9	0	96	3
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	39	48	9	4	152	2
Diagnose						
DH729	75	25	0	0	8	0
Øvrige	37	51	10	3	240	5

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	35	3	4	237	11
Køn						
Mand	59	31	4	6	141	7
Kvinde	57	40	2	1	96	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	47	44	3	6	36	3
20-39 år	67	20	7	7	15	0
40-59 år	72	25	2	2	53	4
60-79 år	57	34	4	5	105	3
80 år eller derover	46	50	4	0	28	1
Skema udfyldt af						
Patienten	61	31	4	4	207	10
Pårørende	43	57	0	0	21	1
Modersmål						
Dansk	58	35	3	4	231	10
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
Hørelinik Holstebro	58	36	4	2	97	2
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	59	34	3	5	140	9
Diagnose						
DH729	37	38	25	0	8	0
Øvrige	59	34	3	4	229	11

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	58	36	5	1	188	58
Køn						
Mand	54	39	6	2	109	37
Kvinde	63	32	5	0	79	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	38	9	0	34	5
20-39 år	23	69	8	0	13	2
40-59 år	66	30	2	2	44	13
60-79 år	65	29	5	1	76	30
80 år eller derover	48	48	5	0	21	8
Skema udfyldt af						
Patienten	59	36	4	1	162	53
Pårørende	63	32	5	0	19	3
Modersmål						
Dansk	59	34	5	1	183	56
Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	58	34	7	1	76	21
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	58	37	4	1	112	37
Diagnose						
DH729	67	33	0	0	6	2
Øvrige	58	36	5	1	182	56

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	250
Køn			
Mand	95	5	147
Kvinde	88	12	103
Aldersgruppe			
Under 20 år	97	3	40
20-39 år	67	33	15
40-59 år	93	7	58
60-79 år	94	6	108
80 år eller derover	86	14	29
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	218
Pårørende	100	0	22
Modersmål			
Dansk	92	8	243
Ikke dansk	100	0	5
Afsnitsnavn			
Høreklub Holstebro	88	12	97
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	95	5	153
Diagnose			
DH729	100	0	9
Øvrige	92	8	241

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	29	41	29	0	17	1
Køn						
Mand	14	43	43	0	7	0
Kvinde	40	40	20	0	10	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	40	40	20	0	5	0
40-59 år	-	-	-	-	2	1
60-79 år	20	60	20	0	5	0
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	44	31	0	16	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	29	41	29	0	17	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	22	56	22	0	9	1
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	38	25	38	0	8	0
Diagnose						
DH729	-	-	-	-	0	0
Øvrige	29	41	29	0	17	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	18	9	4	227	18
Køn						
Mand	73	14	9	4	135	10
Kvinde	62	24	10	4	92	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	22	3	8	36	4
20-39 år	57	14	21	7	14	1
40-59 år	67	21	12	0	52	5
60-79 år	71	17	9	3	101	6
80 år eller derover	71	12	8	8	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	71	17	9	4	197	16
Pårørende	65	25	5	5	20	2
Modersmål						
Dansk	70	18	9	4	220	18
Ikke dansk	40	20	20	20	5	0
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	66	20	11	4	82	10
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	70	17	8	4	145	8
Diagnose						
DH729	67	22	11	0	9	0
Øvrige	69	18	9	4	218	18

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	30	63	5	3	118	71
Køn						
Mand	32	61	6	1	71	41
Kvinde	26	66	4	4	47	30
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	78	4	4	23	12
20-39 år	30	50	10	10	10	4
40-59 år	37	59	4	0	27	13
60-79 år	36	57	4	2	47	35
80 år eller derover	18	73	9	0	11	7
Skema udfyldt af						
Patienten	32	59	6	3	101	63
Pårørende	14	86	0	0	14	4
Modersmål						
Dansk	30	63	4	3	116	68
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	24	70	5	0	37	31
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	32	59	5	4	81	40
Diagnose						
DH729	-	-	-	-	4	2
Øvrige	30	63	4	3	114	69

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	57	36	5	2	241
Køn					
Mand	55	37	6	2	143
Kvinde	60	35	3	2	98
Aldersgruppe					
Under 20 år	54	44	3	0	39
20-39 år	57	29	7	7	14
40-59 år	63	32	4	2	56
60-79 år	62	32	5	2	107
80 år eller derover	32	56	8	4	25
Skema udfyldt af					
Patienten	60	33	5	2	211
Pårørende	38	62	0	0	21
Modersmål					
Dansk	56	37	5	2	234
Ikke dansk	100	0	0	0	5
Afsnitsnavn					
Høreklínik Holstebro	47	45	7	2	92
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	64	31	3	2	149
Diagnose					
DH729	55	45	0	0	9
Øvrige	57	36	5	2	232

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	73	27	155	85
Køn				
Mand	73	27	88	54
Kvinde	73	27	67	31
Aldersgruppe				
Under 20 år	82	18	33	6
20-39 år	77	23	13	2
40-59 år	76	24	38	19
60-79 år	67	33	57	44
80 år eller derover	64	36	14	14
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	129	79
Pårørende	72	28	18	4
Modersmål				
Dansk	72	28	152	81
Ikke dansk	-	-	3	2
Afsnitsnavn				
Hørelinik Holstebro	73	27	44	46
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	73	27	111	39
Diagnose				
DH729	50	50	8	1
Øvrige	74	26	147	84

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	29	69	1	1	109	3
Køn						
Mand	21	77	2	0	62	2
Kvinde	40	57	0	2	47	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	70	0	0	27	0
20-39 år	30	70	0	0	10	0
40-59 år	29	68	4	0	28	0
60-79 år	31	67	0	3	36	2
80 år eller derover	25	75	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	30	68	1	1	93	0
Pårørende	25	75	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	30	68	1	1	106	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	28	69	0	3	29	2
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	30	69	1	0	80	1
Diagnose						
DH729	-	-	-	-	4	0
Øvrige	30	69	1	1	105	3

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	38	58	3	1	245
Køn					
Mand	37	59	3	1	145
Kvinde	41	56	2	1	100
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	68	3	0	40
20-39 år	40	47	7	7	15
40-59 år	38	60	2	0	53
60-79 år	44	52	3	2	108
80 år eller derover	31	66	3	0	29
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	3	1	214
Pårørende	27	73	0	0	22
Modersmål					
Dansk	38	58	3	1	238
Ikke dansk	40	60	0	0	5
Afsnitsnavn					
Hørelinik Holstebro	33	60	5	1	93
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	41	56	1	1	152
Diagnose					
DH729	11	89	0	0	9
Øvrige	39	56	3	1	236

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	39	54	7	0	250
Køn					
Mand	40	54	5	0	146
Kvinde	37	54	9	1	104
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	59	5	0	39
20-39 år	33	53	7	7	15
40-59 år	42	51	7	0	57
60-79 år	40	55	5	0	111
80 år eller derover	36	50	14	0	28
Skema udfyldt af					
Patienten	40	53	7	0	218
Pårørende	32	64	5	0	22
Modersmål					
Dansk	39	54	7	0	243
Ikke dansk	20	80	0	0	5
Afsnitsnavn					
Hørelinik Holstebro	43	51	6	0	95
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	36	56	7	1	155
Diagnose					
DH729	22	67	11	0	9
Øvrige	39	54	7	0	241

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	17	77	0	6	35	18	186
Køn							
Mand	19	76	0	5	21	10	111
Kvinde	14	78	0	7	14	8	75
Aldersgruppe							
Under 20 år	13	87	0	0	8	5	26
20-39 år	-	-	-	-	3	0	12
40-59 år	-	-	-	-	4	2	49
60-79 år	14	71	0	14	14	8	83
80 år eller derover	33	67	0	0	6	3	16
Skema udfyldt af							
Patienten	17	77	0	7	30	16	161
Pårørende	20	80	0	0	5	2	15
Modersmål							
Dansk	15	79	0	6	33	18	181
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	3
Afsnitsnavn							
Høreklub Holstebro	21	79	0	0	19	7	64
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	13	75	0	13	16	11	122
Diagnose							
DH729	-	-	-	-	1	1	7
Øvrige	18	76	0	6	34	17	179

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	62	14	7	56	181
Køn						
Mand	21	58	15	6	33	106
Kvinde	9	69	13	9	23	75
Aldersgruppe						
Under 20 år	7	60	33	0	15	25
20-39 år	14	57	0	29	7	8
40-59 år	15	77	8	0	13	42
60-79 år	18	59	12	12	17	84
80 år eller derover	-	-	-	-	4	22
Skema udfyldt af						
Patienten	15	60	17	8	48	157
Pårørende	14	86	0	0	7	15
Modersmål						
Dansk	17	65	11	7	54	176
Ikke dansk	-	-	-	-	2	3
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	11	89	0	0	9	76
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	17	57	17	9	47	105
Diagnose						
DH729	-	-	-	-	1	8
Øvrige	16	62	15	7	55	173

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	62	15	13	10	113	126
Køn						
Mand	70	10	10	10	70	70
Kvinde	49	23	19	9	43	56
Aldersgruppe						
Under 20 år	56	17	22	6	18	22
20-39 år	73	0	27	0	11	3
40-59 år	48	36	4	12	25	30
60-79 år	68	4	13	15	47	55
80 år eller derover	67	25	8	0	12	16
Skema udfyldt af						
Patienten	61	16	12	11	100	107
Pårørende	56	11	33	0	9	13
Modersmål						
Dansk	62	15	14	9	109	123
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn						
Hørelinik Holstebro	59	11	19	11	27	63
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	63	16	12	9	86	63
Diagnose						
DH729	-	-	-	-	4	5
Øvrige	62	14	14	10	109	121

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	28	3	1	223	26
Køn						
Mand	65	30	4	2	132	15
Kvinde	70	26	2	1	91	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	54	38	5	3	37	3
20-39 år	36	50	7	7	14	1
40-59 år	69	27	4	0	55	2
60-79 år	75	24	1	0	91	17
80 år eller derover	73	19	4	4	26	3
Skema udfyldt af						
Patienten	71	24	4	2	194	23
Pårørende	38	62	0	0	21	1
Modersmål						
Dansk	68	28	3	1	217	25
Ikke dansk	40	40	20	0	5	0
Afsnitsnavn						
Høreklub Holstebro	69	25	5	1	87	9
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	66	30	2	1	136	17
Diagnose						
DH729	50	50	0	0	8	1
Øvrige	68	27	3	1	215	25

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			8
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			16
Pleje			3
Relationer til personale			5
Ventetid			8

Øre-Næse-Hals afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hørelinik Holstebro	Modtagelsen
2	Nej, det var OK.	God
7	Blev modtaget med et smil og en god bemærkning.	Virkelig god
26	Ikke nærværende, en blandt mange.	God
27	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
28	En venlig og effektiv medarbejderstab.	Virkelig god
30	Når man skal møde tidligt, synes jeg, det er meget at vente cirka en halv time. Det er tidligt på dagen at være forsinket.	God
ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
7	Bortset fra, at der var sket en fejl første gang, idet den læge, som skulle se på mig, ikke var til stede. Da jeg kom anden gang, mødte jeg en læge, men jeg mødte læge NN ved andet kontrolbesøg efter operationen.	God
9	Som almindelig modtagelse.	God
10	Blev kun placeret på en stol og derefter ingen informationer før godt en time senere. Tænkte, har de glemt mig og spurgte vist nok en personale.	Dårlig
12	Jeg kom direkte op på afdelingen en aften [i weekenden]. Henvist fra lægevagten []. Fin modtagelse. Akut.	Uoplyst
19	Venligt personale og hjælpsomt.	Virkelig god
21	Ved skrivelse orienteret om læge (med navns nævnelse), som skulle følge mig i hele forløbet. Ved mødet var pågældende læge fraværende. Al Edb var nede. Da endelig Edb-systemet var online igen, kom det som en overraskelse for lægen, at denne skulle tilse mig. Undersøgelsesrummet var ikke det, denne plejede at bruge, så vi skulle lige først have det ommøbleret.	God
22	Dog vil jeg gerne sige, at man godt kunne have oplyst mig om, at jeg skulle vente TRE timer. Totalt uacceptabelt, når jeg skulle køre [mange kilometer] tilbage.	God
24	Ikke imødekommende sygeplejerske. Virkede som om, jeg var en byrde eller blot ligegyldig. Ikke rart, når man i forvejen er nervøs.	Dårlig
27	Som jeg husker det, fandt jeg selv venteværelset, og blev først modtaget af en venlig dame, da jeg blev kaldt ind til lægen.	Uoplyst
28	Alt var forberedt og ingen ventetid.	Virkelig god
32	Glad, imødekommende personale.	Virkelig god
36	De var rigtig søde og nemme at snakke med og gode til at svare på ens spørgsmål.	Virkelig god
40	Imødekommende personale. Kort ventetid. Spørgeskema vedr. skavanker og medicin var lidt uoverskuelig. Jeg havde forventet, at det var delvist udfyldt med oplysninger fra min elektroniske journal fra praktiserende læge m.m.	Virkelig god
46	På grund af sygdom var jeg nødt til at få foretaget []prøven på en anden afdeling, og det gav naturligvis noget uventet ventetid. Jeg fik en god forklaring, så det gjorde ikke noget.	Virkelig god
50	Som mor til [en dreng] oplevede jeg et godt møde med sekretær og personale. Vores dreng glæder sig til at komme igen. Så det må betyde, at han følte sig tryk og lyttet til.	Virkelig god







 51 Det er et tidsbesparende nyt system I har opstillet.

God

Øre-Næse-Hals afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hørelinik Holstebro	Fejlhåndtering
2	Jeg skulle til speciallæge, efter jeg fik udleveret høreapparatet. Jeg ventede mellem to og tre timer. Der skete ikke noget, før jeg protesterede til vedkommende. Hun havde åbenbart ikke opdaget, at jeg skulle ind til hende.	Godt
3	Jeg kunne ikke høre på højre øre. Der gik ca. 14 dage, og jeg var ude til test. Jeg beklagede til [mit familiemedlem]. Jeg tog mine gamle høreapparater på. Kunne ikke finde noget. Da jeg kom hjem, vil jeg igen prøve. Håber sørme de er i orden.	Virkelig godt
7	Besked om en anden læge. Havde jeg ikke haft en ledsager med, så var jeg taget hjem for tidligt.	Godt
10	Bl.a.: jeg sagde, at jeg var vant til høje lyse toner, men det var svært for dem at forstå. Jeg sagde, at jeg ikke kunne høre dybe toner, men lyse toner. Fik så lavet til nogenlunde lyde, men var stadigvæk ikke i orden. Men så besluttede jeg desværre at komme der igen, fordi jeg ikke gad diskutere med damen igen. Hun var, om jeg så at sige, ikke dygtig nok. Altså hende fra []. Jeg er ked af at sige sandheden, men sådan er jeg desværre.	Uoplyst
21	Hørerne faldt ud. De har prøvet at lave det, men det faldt ud. Så jeg tror, at det falder ud, når jeg er i byen. Så bruger dem hjemme.	Dårligt
25	Jeg mener ikke, høreprøverne var i orden. Det var ikke i orden, at jeg kun fik ét høreapparat i første omgang. Jeg har kørt flere ture derop for tilpasning og justering. Det er ikke godt endnu med telen. Jeg har svært ved at slå den fra.	Godt
31	Da jeg fik mine nye høreapparater på, hylede de. Så blev jeg sat ind til en, som skulle tage hylet fra. Det lykkedes også. Men da jeg kom hjem, kunne jeg ikke høre ret godt (mine gamle var bedre). Så turen gik til Holstebro igen, og der blev sat lyd på. Så jeg tror, det er i orden nu.	Uoplyst
33	Jeg er [multihandicappet] og blev anbefalet at tage min kontaktperson/hjælper med ind. Jeg følte mig usikker og måtte vælge en anden [specialhjælper]. Det var, for mig, en ubehagelig oplevelse. Den anden [specialhjælper] var yderst behagelig.	Virkelig godt
34	Jeg skulle have ekstra udstyr til brug [] på mit arbejde. Personalet vidste ikke, at ansøgningen til denne bevilling skulle sendes til Jobcenteret. Den blev sendt et forkert sted hen, så jeg fik en forkert bevilling. Jeg sørgede selv for med hjælp fra [en ekstern partner], at ansøgningen blev sendt til Jobcenteret. Høreklubben i Holstebro vidste ikke, at såfremt det drejede sig om hjælpemidler, der var arbejdsrelaterede, så skulle Jobcenteret med ind over.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	Mod allergi: Da jeg engang skulle skifte, troede jeg, det stod i min journal. Det gjorde det ikke, men er nu bemærket.	Godt
ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
5	Der var meget forskel på, hvad de forskellige læger sagde om [det organ, jeg har problemer med,] ved mine [] besøg i Ambulatoriet! Jeg blev tilset af [] forskellige og udskrevet af en, [som jeg ikke oprindeligt var tilknyttet]. (En der skulle hjælpe, fordi der var travlt).	Uoplyst
7	Ja, jeg synes det var forkert, at jeg skulle vente [nogle måneder] på at få endelig svar på de vævsprøver, der var blevet taget i forbindelse med operationen.	Dårligt
8	Kommunikationen imellem sygeplejerske og læge var ikke optimal. Lægen havde ikke informeret sygeplejersken om, at jeg måtte smutte med det samme. Så sad og ventede i [flere] timer, da jeg så kontaktede personalet og spurgte, hvornår jeg måtte smutte. Det vidste hun ikke. Hun ventede på lægens svar, men han var inde ved mig lige efter operationen.	Godt
24	Sygeplejersken glemte mig (kontaktsygeplejersken). Blev ikke tilbudt væske/is efter operation. Havde fået at vide, jeg måtte tage hjem, men kontaktsygeplejersken havde glemt at informere mig om, at lægen havde ombestemt sig pga. let rigelig blødning.	Godt

-  25 Der var ikke andet end fejl. Kommunikations- og lægefejl. Dårligt
-  27 [] Jeg kom til Holstebro til forgæves forundersøgelse, da jeg forinden skulle have haft en scanning [] (det er måske en fejl fra min dårligt kommunikerende speciallæge []). Speciallæger er åbenbart ikke meget meddelsomme. Da jeg i Holstebro fortalte, at jeg ikke var blevet scannet, fik jeg uden forklaring og bedøvelse i næsen, med besked om, at jeg ikke måtte spise inden bedøvelsen var væk. Uden besked om hvorfor. Hvilket den søde sygeplejerske så fortalte mig, da jeg spurgte hvorfor? Herefter fik jeg besked om, at jeg skal scannes inden man kan gøre yderligere. Det er så her, at jeg står med scanningen [i efteråret]. Efter yderligere tre måneders ventetid. Det er en lang proces. Godt at man ikke er dødssyg. Denne proces startede [i sommeren 2012]. Uoplyst
-  29 Første gang jeg var [til min første undersøgelse], var i foråret [], hvilket jeg OPLEVEDE meget mærkeligt. Næsten som et forløb :) Blev spurgt om ting, der vedrører mine tidligere indlæggelser, som lå [mere end 20 år] tilbage? Bad derfor om anden læge til næste undersøgelse, INDEN indgreb. Virkelig godt
-  43 Jeg blev sendt rundt på de forskellige stuer kun for at vende tilbage til, hvor jeg startede. Dårligt
-  49 Lægen var mangelfuldt forberedt, og i flere tilfælde var hun kaldt til andre opgave og erstattet af en afløser. Uoplyst
-  52 Opereret i hals/underkæben: Operationen gik godt, men kunne ikke rigtigt spise dagen efter, men blev sendt hjem alligevel. Dagen efter gik der betændelse i såret og skulle så opereres igen []. Ikke nogen god oplevelse. Jeg fik ca. 14 dages ekstra sygemelding. Har stadig problemer med stemmebåndet. Virkelig godt

Øre-Næse-Hals afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hørelinik Holstebro	Samlet indtryk
4	Godt samarbejde og fleksibilitet.	Virkelig godt
7	Jeg blev meget positivt overrasket over resultatet angående de høreapparater, som jeg fik. De er bare super.	Godt
11	For lang ventetid mellem forundersøgelse og udlevering af høreapparater. Der skete en ud-sættelse to gange.	Godt
12	Meget kompetent vejledning.	Virkelig godt
17	Unødig og omstændelig administration: Mine høreapparater var fem år gamle og virkede dårligt med fjernbetjeningen og til sidst virkede det ene slet ikke. Der var så fire måneders ventetid på en tid til høreprøve. Så skulle det sendes til kommunen, som så skulle vurdere, om jeg havde behov for høreapparatet/fjernbetjening og så igen en tid på høreklubben. Altså en hel sommer (ca. fem måneder) jeg måtte undvære mit høreapparat. Det, synes jeg ikke, er i orden. Jeg kunne ikke få det gamle repareret, da det var over fire år. Da det heldigvis kun var noget med strømforsyningen, fik jeg det selv til at virke igen, hvad jeg fik at vide på klinikken, at det måtte jeg sørme ikke gøre, da det jo var kommunens ejendom. De gamle apparater skulle jeg så aflevere i borgerservice [], som lignede et spørgsmålstegn: "Skal vi have dem?". Jeg synes, at der mangler i kommunikationen. Omstændeligt, men mine apparater virker, og det er dejligt. Men jeg tror, der godt kunne spares en del penge her.	Godt
20	For mange forstyrrelser fra andet personale under undersøgelsen.	Godt
22	Alle var søde og flinke.	Virkelig godt
24	Det var simpelt. Min hørelse skulle kontrolleres med henblik på bedre høreapparater.	Virkelig godt
25	Jeg var kørt derop og troede, jeg skulle have de nye operationer. Men jeg skulle kun ind til en læge, som skulle kontrollere mine ansigtsreflekser. Det tog fem minutter, så kunne jeg køre hjem. Jeg var utilfreds med det. Jeg havde taget transport derop (ressourcespild af tid og penge).	Uoplyst
26	For lidt information.	Godt
27	Venlig med kompetence.	Virkelig godt
31	Jeg ville gerne have haft mulighed for at se de forskellige høreapparater, og hvad de kunne.	Godt
33	Der var lang tid til at få rettet fejlen, og med at komme ind til den anden læge NN.	Uoplyst
34	Når man får nye høreapparater, er en måned for lang tid at vente på at kunne få justeret disse. Det er en langvarig proces at få sine nye hørerapparater til fungere godt. Mine apparater er ikke justeret godt nok endnu. Man bruger så mange kræfter i denne periode på sin nye hørelse. Derfor skulle det også være muligt at få den justeret før. Der er jo også arbejde, der skal passes.	Godt
35	Jeg var meget tilfreds med forløbet i ambulatoriet. Jeg følte tryghed og følte, at jeg fik en professionel behandling, og jeg fik gode og små, smarte høreapparater. Jeg er meget tilfreds. Jeg vil gerne have lov til at fortælle om en oplevelse, jeg forinden havde hos en anden høreklub. Undersøgelsen dør gik lynende hurtig. Lægen, jeg talte med bagefter, sagde straks, jeg kom ind til hende, at jeg skulle have høreapparater. Jeg nåede ikke at sige et ord. Og så gik reklamemaskineriet ellers i gang: Hos dem ([den anden klinik]) fik jeg de smarteste apparater! Og hvis jeg selv lagde lidt til, kunne jeg få nogle, der var endnu bedre, så som farve og andet! Jeg takkede pænt nej og bad om, at min henvisning blev sendt til andet sygehus.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk

4	Nej, ikke lige sådan pt.	Uoplyst
7	Ved sidste kontrolbesøg fik jeg at vide, at jeg skulle skylle min næse med salt i det næste halve år. Det burde jeg have fået at vide lige efter operationen.	Godt
10	Mit afsluttende behandlingsforløb blev godt, idet lægen udviste god forståelse for, at det tog tid at informere mig og min kone om nogle komplikationer, der indtraf [i forbindelse med] min operation. Der var god tid til uddybning.	Dårligt
15	De var rigtig gode til hele tiden at fortælle, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
16	Jeg er stadig meget ked af, at jeg blev sendt alt for tidligt hjem af en læge på sengeafdelingen, da jeg var alt for syg og skulle have stærke drops [flere gange] dagligt. Hjemmeplejen klarede det ikke så godt. Det andet sygehus havde sagt, jeg skulle blive på sygehuset.	Uoplyst
20	Taxaventetid.	Virkelig godt
21	Lægen: "Tja, det kan vi ikke lave, men hvem skal vi få til det? Er det læge NN'er, eller??" Da jeg selv foreslog et andet hospital, udbrød lægen "ja". Jeg prøvede at sende sagen til andet hospital. Sikke et held, her fik jeg under tre besøg og en fantastisk professionel behandling.	Uoplyst
27	Meddelsomme. Da jeg i Holstebro fortalte, at jeg ikke var blevet scannet, fik jeg uden forklaring noget bedøvelse i næsen, med besked om at jeg ikke måtte spise, inden bedøvelsen var væk uden besked om hvorfor. Hvilket den søde sygeplejerske så fortalte mig, da jeg spurgte hvorfor?	Uoplyst
28	Der var tid til, at NN og mor kunne gennemlæse brochure på stedet og bagefter mulighed for spørgsmål.	Virkelig godt
29	Jeg undres HVER gang over, at man skal have udfyldt en mængde spørgsmål på skema. TRODS det bliver man UDSPURGT om nøjagtigt det samme. Samt, at man ikke anvender alt tidligere oplysningsmateriale (fra tidligere indlæggelser) på EDB.	Uoplyst
30	Det har været ret svært at svare nøjagtigt på flere af spørgsmålene, da jeg lider af kroniske sygdomme og er ret bange for konsekvenserne af operation.	Godt
31	Vi var blevet fint oplyst og synes godt forberedte til operationen []. Dog var vi ikke blevet oplyst om de voldsomme []smerter, der fulgte straks efter opvågningen. De var også uforstående overfor disse på opvågningen. Han døjede med smerterne i løbet af hele første dag, hvilket betød, at jeg følte mig utryk og uforberedt på denne situation (vi fik også en ekstra overnatning). Han blev løbende tilset af læger, der ikke kunne forklare det heller. De aftog først om aftenen, efter jeg havde foreslået natsygeplejerskerne, om væske i drop ikke ville kunne lindre, eftersom han næsten ikke havde fået vådt eller tørt hele dagen, da han jo skulle møde fastende ind tidligt om morgenen. Han fik en god og rolig nat.	Virkelig godt
32	Med hensyn til samarbejde med øre-næse-hals-afdelingen i forbindelse med operation er afdelingen/ambulatoriet/opvågningen ikke enige, om en forælder til en [teenager] må komme på opvågning efter operationen. Det skabte forvirring og unødvendige tårer, da jeg vågnede efter operationen, og der ikke blev ringet efter min mor, som afdelingen og ambulatoriet ellers havde sagt.	Virkelig godt
33	Lægen var meget kompetent, og god til at forklare, hvad de havde gjort og skulle gøre.	Godt
34	Kom op på afdelingen direkte nede fra lægevagten, så derfor har det været svært at vurdere, om ventetid m.m. har været OK.	Godt
35	Der er virkelig spurgt ind til problemet.	Virkelig godt
39	De forskellige steder jeg har været til høretek, burde have talt bedre sammen, da der stort set foregik det samme alle steder. Jeg blev ikke klogere, og køreturen derop var faktisk unødvendig!	Dårligt
40	Jeg var overrasket over, at lægen først skulle indtale diktat, som en sekretær efterfølgende skulle taste ind, inden at jeg kunne komme videre til blodprøve m.m. Ambulatoriet lovede, at jeg kunne få drop, så snart jeg kom på sengeafdelingen (jeg havde ikke kunnet indtage føde eller væske i 18 timer), men det var der ikke tid og kapacitet til.	Virkelig godt


- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 41 Er virkelig tryk. Fortæller/viser det hele, så man ikke kommer i tvivl. "Gode hænder". | Virkelig godt |
| ✎ | 44 Lægen havde god tid til at forklare og svare på spørgsmål. Dejligt og tilfredsstillende. | Godt |
| ✎ | 47 Kun [et par] undersøgelser og endnu ingen behandling. | Godt |
| ✎ | 53 Hvis jeg skal kritisere noget: Kontrol og forundersøgelse kunne være sket samme dag. Ligesådan efterkontrol og resultatet af prøverne. Da jeg i alt har kørt fem gange, og da jeg har [meget langt til hospitalet], giver det [meget kørsel]. | Virkelig godt |

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

ID	Kommentarer - Hørelinik Holstebro	Samlet indtryk
6	Ved indkaldelse stod der, at jeg [i efteråret] skulle have høreprøve og til læge NN. Men læge NN blev først [et par uger senere] og udlevering af apparat [over en måned senere]. Skulle derfor køre 3x70 kilometer.	Godt
8	Jeg stillede et par spørgsmål over nettet og fik pæne og gode svar. Så jeg er meget tilfreds. Alt har fungeret fint, og jeg er glad for høreapparaterne.	Virkelig godt
11	Mangelfuld info om sammenkobling af høreapparater og bluetooth forbindelse.	Godt
15	Læge NN var uvillig til at svare på spørgsmål om høreapparatets forstærkning, og hvilke frekvensområder der blev forstærket og hvor meget.	Godt
16	Jeg fik to høreapparater.	Uoplyst
19	Nej.	Godt
20	Pårørende bør i højere grad have mulighed for at være til stede under undersøgelsen.	Godt
22	Jeg var jo ikke syg, det var jo kun hørelsen.	Virkelig godt
25	Informationen til brug af apparater er vanskelig. Måske jeg ikke kan fatte det? Resultatet i brug er ikke godt nok. Det runger stadig for meget, og det giver ikke ro på telen (som de gamle). Det er en skuffelse.	Uoplyst
33	Den første læge NN var meget dårlig til at informere og kommunikere, og det var ubehageligt. Den anden var yderst behagelig.	Uoplyst
35	På Hørelinikken, Holstebro Sygehus, oplevede jeg, at man talte i et sprog, jeg forstod. Venlig og frisk, og det var en god oplevelse at få udleveret høreapparaterne, fordi man gav sig tid til at forklare om deres funktioner samt lade mig selv sætte høreapparaterne på plads og afprøve funktionerne.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro		Samlet indtryk
10	I forbindelse med en [operation] får patienten ca. fire pjecer. Det burde kunne reduceres til en meget mere velskrevet og pæn brochure/pjece. I øvrigt var der flere gange uoverensstemmelse med informationen i pjecerne, og det personalet oplyste. F.eks. hvornår der skal påbegyndes saltvandsskylning.	Dårligt
23	Nej.	Virkelig godt
24	Dårlig information samt måden det blev formidlet på.	Virkelig dårligt
27	Jeg fik besked om, at jeg skal scannes inden man kan gøre yderligere. Det er så her jeg står, med scanning [efterår] 2012. Efter yderligere tre måneders ventetid. Det er en lang proces. Godt, man ikke er dødssyg. Denne proces startede [sommer] 2012.	Uoplyst
29	Ja, efter mit første undersøgelsesbesøg ved læge NN fik jeg siden anden læge NN, som jeg har været yderst tilfreds med!!	Uoplyst
33	Dejligt at komme i ambulatoriet. Sygeplejersken og lægen giver sig tid til én og svarer på tvivlsspørgsmål.	Godt
35	Der er givet en rigtig god forklaring på behandlingsforløbet.	Virkelig godt
40	Godt både at få information mundtligt og skriftligt, så man kunne læse det, når der opstod tvivl.	Virkelig godt

 42 Har bedst af at have en ledsager med til at forstå beskederne.

Godt



 48 Mangler svar.

Virkelig dårligt

Øre-Næse-Hals afdeling

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

ID	Kommentarer - Hørelinik Holstebro	Samlet indtryk
5	Mest i forhold til tankerne om emnet.	Virkelig godt
6	Er ikke færdig. Skal have lavet [andet høreapparat, da det nuværende ikke sidder] rigtigt i mit øre. [] [Det nuværende] er ubehageligt []. [Det er] første gang, det har været sådan.	Godt
25	Jeg har ingen ny tid. Jeg tror ikke, det hjælper. Jeg må vel tro, det er mig, der er noget i vejen med. Jeg tror, jeg er forsøgskanin? Hvad stiller jeg op? Jeg har haft høretab de sidste 20 år og kan intet høre uden apparat. De, der lige er skiftet ud, var bedst [].	Uoplyst
35	Det har været en god oplevelse. Jeg har fået fine og gode høreapparater, som er blevet "en del af mig". Netop det sagde lægen til mig: Apparaterne skal helst i løbet af en måned "ligesom være en del af dig". Og det er de blevet. Jeg vil også gøre opmærksom på, at de apparater, jeg har fået udleveret, er små, snilde og digitalt helt fantastiske. De er ikke store, tunge og gammeldags.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Har endnu ikke fået det endelige resultat.	Godt
4	Dyrker sport næsten hver dag, så det kan ikke være det.	Uoplyst
6	Stor ros til lægerne. Tager sig god tid til at informere, så det kan forstås.	Virkelig godt
7	Jeg var lidt utryk første gang, hvor den rigtige ikke var til stede. Da jeg efter operationen måtte vente cirka to måneder på resultatet af de indsendte prøver, var jeg ikke helt tryk, selvom lægen havde sagt, at der ingen tegn var på noget alvorligt.	Godt
10	Da jeg under operationen fik stafylokokker, blev det nødvendigt med [] yderligere konsultationer i ambulatoriet. I løbet af de [efterfølgende] gange jeg har været på ambulatoriet, har jeg mødt nye læger hver gang. Dette gav mig en vis utryghed og burde kunne forbedres. Jeg mødte i øvrigt aldrig den [] læge, der opererede mig. Heller ikke inden operationen.	Dårligt
14	Lægen kunne ikke se, at han skulle give [medicin]. Var i tvivl om mængden.	Virkelig godt
15	Jeg har ikke været så glad for, at andre kiggede/rørte mit øre, og jeg har heller ikke selv gjort det så meget.	Virkelig godt
17	Var nødt til at tage til [fra en by til en anden, der ligger langt væk]. På grund af ventetid i [min region] skulle jeg selv sørge for transport, og på grund af det kunne jeg ikke komme i narkose, som behandlingen ellers bliver udført i. Jeg havde foretrukket narkose og overnatning. Det var en hård tur hjem.	Godt
27	Lang og unødvendig ventetid.	Uoplyst
29	Jeg er i hvert tilfælde rigtig glad for, at jeg efter første besøg fik anden læge. Første gang var virkelig en mærkelig oplevelse.	Uoplyst
30	Efter eget ønske ikke at blive opereret på nuværende tidspunkt. Fejler andre sygdomme. Ny tid til samtale med videre i 2013.	Godt
31	Jeg har ikke spurgt eller fået nogen tilbagemelding fra vores praktiserende læge.	Virkelig godt
40	Ca. [en måned] efter kikkertundersøgelsen skulle jeg have røntgenundersøgt [indre organer] for evt. udposninger. Røntgenlægen sagde, at hun umiddelbart ikke kunne se noget unormalt, men at hun gerne ville kigge mere på billederne og jeg ville få endelig besked fra den henvissende læge. Nu her [over en måned] efter, har jeg endnu ikke hørt noget.	Virkelig godt
48	Jeg har ikke fået noget.	Virkelig dårligt

-  49 Et unødvendigt langt forløb, der omfatter [flere køreture til forskellige hospitaler], og efter min opfattelse kunne det hele være afsluttet med firekonsultationer (inkl. operation), og det er ikke slut endnu. Godt
-  52 Efter første besøg var jeg utryg. Da jeg havde ondt og kunne slet ikke spise, da jeg blev sendt hjem. Godt

Øre-Næse-Hals afdeling

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

ID	Kommentarer - Hørelinik Holstebro	Samlet indtryk
1	Lokale må godt have lidt kunst/varme farver (en til en væg). For eksempel en væg med en farve og anden væg med en anden farve. Kunstværker kan være fra et eller flere navne. [Fysiske rammer]	Godt
4	Har kun været i hørelinikken.	Virkelig godt
6	"Venteværelset" er en lang smal gang, dog med lidt læsestof. Det må være træls for børn at vente der. [Fysiske rammer]	Godt
7	Jeg var virkelig godt tilpas, da jeg tog hjem, i godt humør.	Godt
9	Det er et ualmindeligt venligt og kompetent personale. Man føler sig velkommen og godt behandlet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Gør væggene lidt mere spændende evt. i andre varme farver og med sjove billeder. Det er mere betryggende for os andre at se. Men det koster jo! [Fysiske rammer]	Uoplyst
13	Der var 22 ugers ventetid, fra jeg modtog brev om indkaldelse til forundersøgelse. Den tid kunne måske blive lidt kortere. Efter undersøgelsen [] var der igen, synes jeg, lang ventetid indtil [ca. halvanden måned senere], hvor høreapparaterne blev udleveret. [Ventetid]	Godt
14	Jeg var ovenud tilfreds hele vejen igennem, så jeg har INTET at klage over, andet end alle de spørgsmål.	Uoplyst
18	Det eneste, jeg ikke var tilfreds med, var ventetiden. Jeg møder i god tid, inden jeg skulle møde kl. 8 og sætter mig i venteværelset. Kl. 8.15 henvender jeg mig igen i receptionen for at høre, om jeg var blevet glemt. Får at vide, at vedkommende, jeg skal ind til, snakker med en anden medarbejder, og der går yderligere tre-fire minutter, inden hun var klar. Det finder jeg ikke OK, at jeg skal bruge tid på. Måske vil det være en idé, at disse snakke bliver skemalagte, så jeg først skulle møde ind kl. 8.15. [Ventetid]	Uoplyst
23	Ventetiden kunne nedsættes, hvis man undlader at have telefonsamtaler af privat karakter [] og ikke er i sygehusregi. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
25	Jeg ville ønske, at jeg kunne få en ny []prøve. Den dag, den blev taget, var jeg forkølet []. Måske det er derfor, apparatet ikke kan tilpasses?	Uoplyst
27	Jeg er meget tilfreds med behandlingen og er glad for mine nye høreapparater. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
28	Jeg synes, de var dygtige og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Mit overvejende hørehandicap viser sig i større forsamlings. En nær bekendt af mig med det samme problem, henvendte sig, efter at den offentlige hørelinik helle ikke havde kunnet hjælpe ham med problemet, til en privat hørelinik. Der havde han fået høreapparater, der virkelig har hjulpet ham, når han sidder mellem mange. Han havde dog været nødt til selv at betale en af udgiften. Jeg overvejer også at gå til en privat klinik. Skulle det virkelig være nødvendigt i dagens Danmark ?	Godt
32	Ca. 17 ugers ventetid er for lang. Jeg kom tidligere til pga. afbud. [Ventetid]	Godt

33	Det kunne være dejligt, om ambulatoriet gav mulighed for lidt service, eksempelvis kaffe og te. [Fysiske rammer]	Uoplyst
34	Der burde være en mulighed for at kunne sende mails til afdelingen, hvis der opstår problemer. Problemerne kunne måske klares ved, at denne mail blev besvaret eller ved tidsbestilling. Det kan være svært at komme igennem på telefonen. Jeg ved, at ventetiden for undersøgelser er stigende, derfor ville det være godt med flere ansatte. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
35	Jeg kan ikke lige komme i tanke om noget, som ambulatoriet skulle gøre bedre. Jeg er derimod meget tilfreds med personalets venlighed, ligefremhed og professionalisme, og med høreapparaterne, som det slet ikke kan ses, at jeg bærer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Jeg har fået nye høreapparater. Ingen undersøgelse.	Godt
37	Ventetiden for at komme på ambulatoriet har været MEGET lang. Der er gået lang tid, hvor jeg ikke har kunnet høre. [Ventetid]	Godt
38	Angående mine høreapparater var det fint, synes jeg. Jeg blev telefonisk spurgt, om det gik godt, da det var mine første og igen [nogle] måneder efter. Det var virkelig fint, og det var rigtig godt for mig. [Kvalitet i behandling]	Godt
ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Første indkaldelse [i foråret], hvor jeg blev hjemsendt uden kommentarer. Når man har ventet [adskillige] timer, er det ikke godt. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
3	Jeg har altid fået en fantastisk behandling på Holstebro Sygehus. [Kvalitet i behandling]	Godt
5	Jeg kom ind ret akut og fik derfor forskellige læger. Hvis man får det normalt, så synes jeg, at det er utrygt! [Pleje]	Godt
8	Kontakten mellem læge og sygeplejerske er dårlig. Sygeplejersken blev ikke informeret om, at jeg måtte tage hjem, og jeg sad tre timer og ventede. Og lægen forklarede om, hvordan jeg skulle gøre, når jeg kom hjem, og sygeplejersken sagde noget helt andet, så jeg var meget i tvivl om, hvad jeg skulle. Søgte information på nettet i stedet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
10	Færre læger burde være tilknyttet en patient. Måske specielt, hvis der som i mit tilfælde opstår komplikationer. Hvorfor mødte jeg ikke, f.eks. til en af mine konsultationer i ambulatoriet, den læge, der opererede mig? [Pleje]	Dårligt
11	Saftevand i venteværelset.	Virkelig godt
13	Venligt personale.	Virkelig godt
15	Jeg kunne godt lige undersøgelsesrummene og toiletterne, men jeg syntes ikke så godt om venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Ja, det var godt, at de sendte mig til et andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	Der var drikkevarer og frugt i venteværelset. Jeg havde ikke behov for noget, men det var en fin gestus. [Fysiske rammer]	Godt
18	Det var lidt surt, at jeg skulle køre to timer til Holstebro for at tage bandagen af (det tog fem minutter at få af), og så køre to timer hjem igen. Men ellers har alt generelt været godt.	Godt

22	Det var tredje gang, jeg blev opereret [for det samme] på et år. Er det godt/dårligt/virkelig dårligt, sæt selv kryds!	Godt
23	Alt har fungeret fint. Venter kun på indkaldelse til behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	ALT I ALT: UTRYG; UBEHAGELIG OPLEVELSE! Personalet på andet afsnit var super :) [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
26	Jeg er mødt op på hospitalet cirka 50 minutter før, jeg var tilsagt at møde, og brugte samtlige 50 minutter til at finde en parkeringsplads. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
29	[Vedrørende forløbet efter/mellem besøg i ambulatoriet]: Jeg er i hvert fald rigtig glad for, at jeg efter første besøg FIK anden læge. Første gang var virkelig en mærkelig oplevelse. Tænkte, HVIS jeg enten var en gammel dame eller et barn, ville jeg blive helt konfus. "Hvor mange gange man havde været indlagt under narkose?" [Adskillige] gange. "For hvad?" Svar: Blandt andet [indgreb] to gange. Retursvar: Ja, du.	Uoplyst
31	Udmærket tilrettelagt. Dog kunne det være hensigtsmæssigt, at oplyse de forskellige møders forventede varighed. Ofte var møderne meget korte (men effektive), men så kunne man forbedre sig på længden, og prioritere om begge forældre skulle deltage i møderne. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
35	Der bliver virkelig taget hånd om patienten. Jeg er meget tryk ved at vende tilbage en anden gang. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
37	Meget flinke og søde mennesker.	Virkelig godt
38	Efter flere år er mit halsproblem stadig ikke løst! [Kvalitet i behandling]	Godt
40	Skiltningen burde være mere tydelig og entydig. Min hovedkontakt NN var bare super god, og forstående behandling. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
41	En rigtig god læge som giver sig tid til at fortælle. Har haft den samme begge gange, inden jeg skulle opereres. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
43	Gøre ventetiden kortere. Jeg ventede fra klokken ni til klokken 21 om aftenen, før jeg kom hjem. [Ventetid]	Dårligt
44	Virkede som om, at der var tid. Vi skulle ikke skynde os ud igen.	Godt
45	At der evt. kan være mulighed for, at mindre børn kan komme i generel anæstesi under en stritøreoperation.	Godt
46	Jeg kan ikke andet end tilfreds. Alle har været utroligt søde, lige fra reception til sygeplejerske og læge. Jeg har på intet tidspunkt været utryk eller i tvivl om min behandling. I har en rigtig god afdeling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
49	Jeg er glad for, at jeg ikke er alvorligt syg, for så var jeg her ikke i dag. Ubeskriveligt dårlig koordinering, der står i stor kontrast til de enkelte besøg. [Kvalitet i behandling]	Godt
52	Min operation var [særligt krævende], så lægen, der gik stuegang, burde nok have kigget lidt bedre i min journal. God mad/valgmuligheder. Venlige og rare sygeplejersker. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	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.

