

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Øjenklinik

Regionshospitalet Randers

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	85
	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:	265
Besvarelser fra afdelingens patienter:	200
Afdelingens svarprocent:	75%

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).

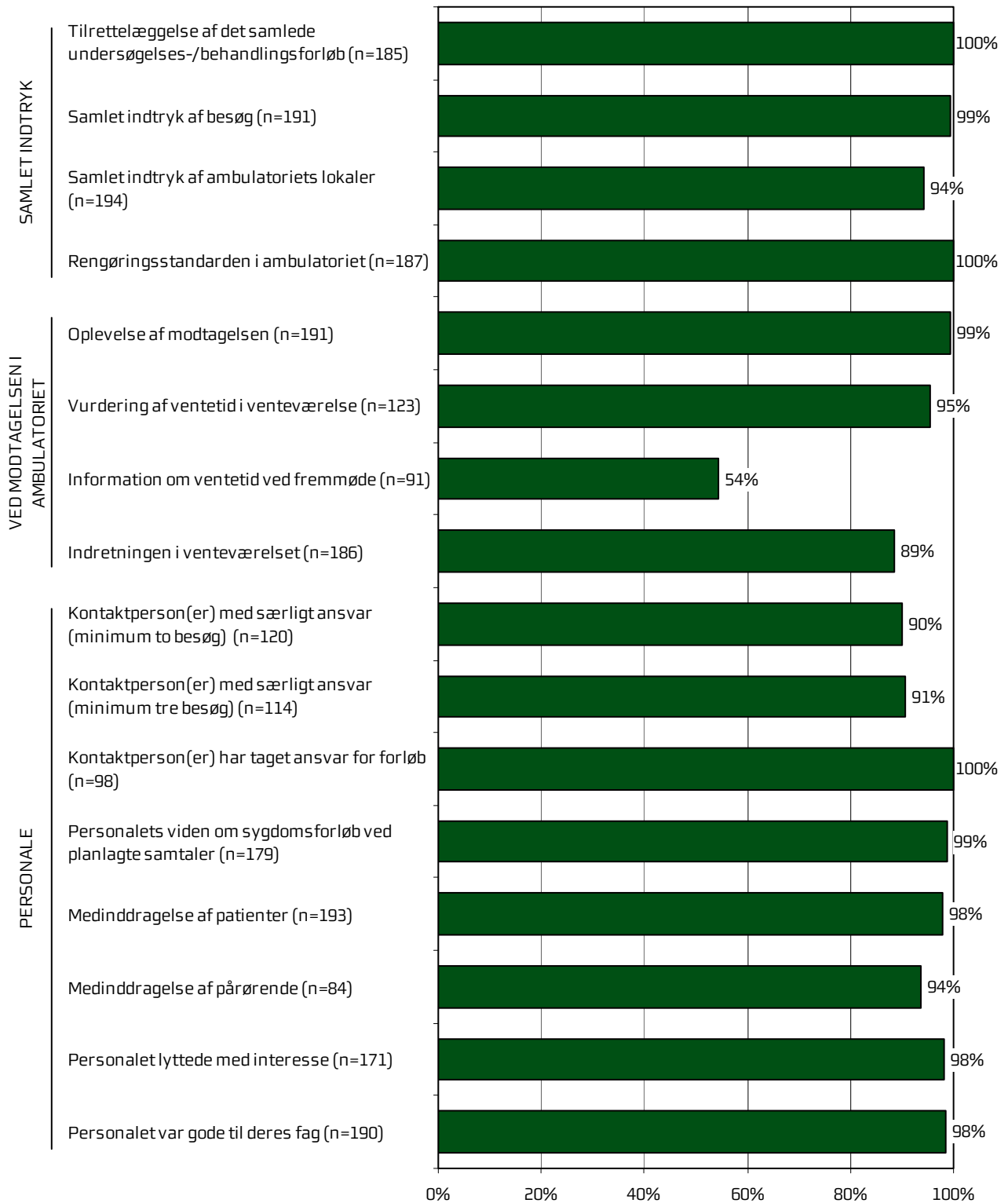
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

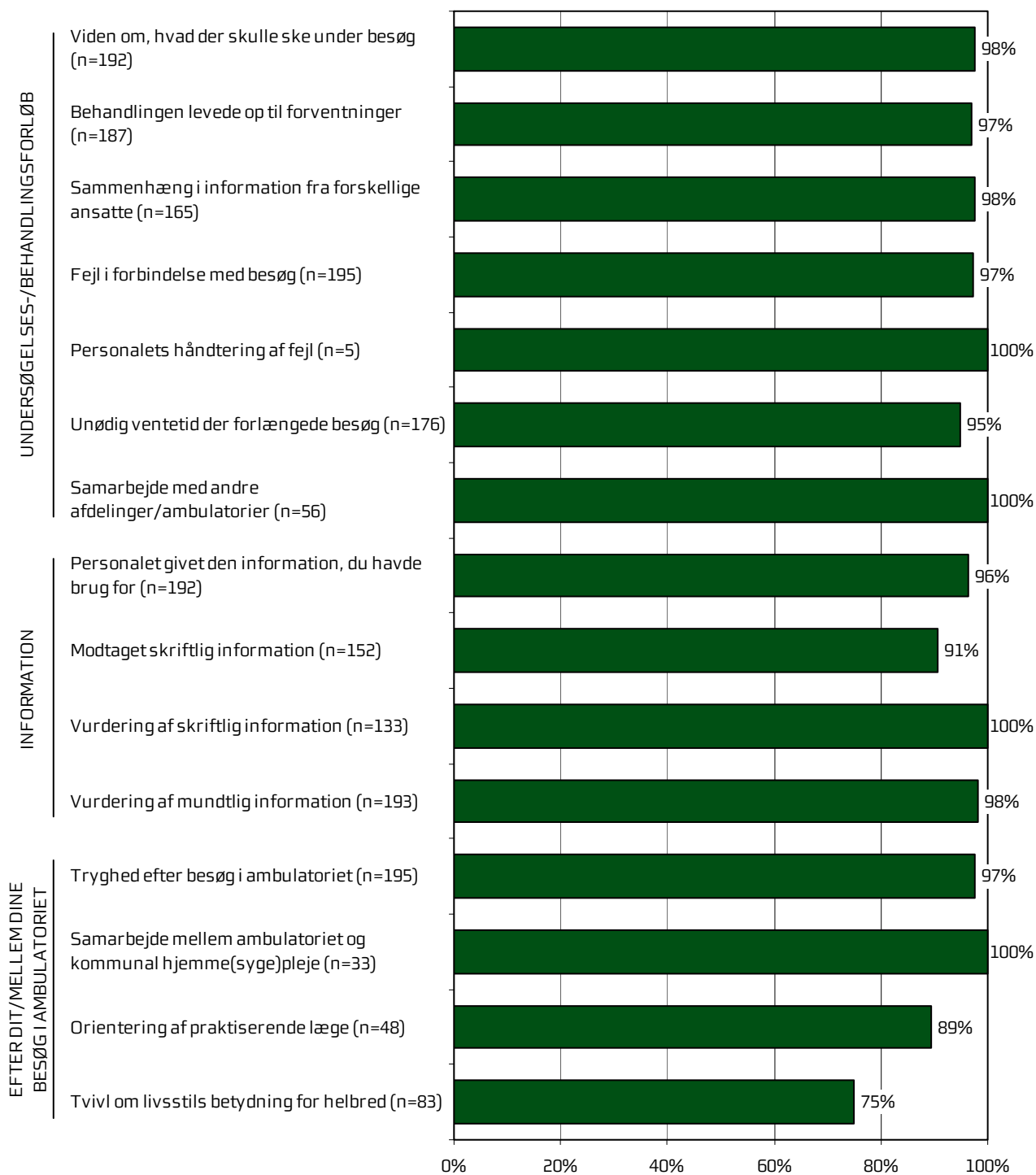
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

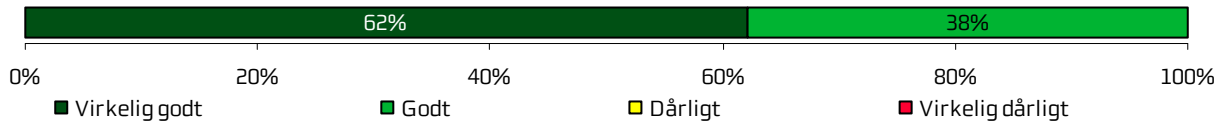
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

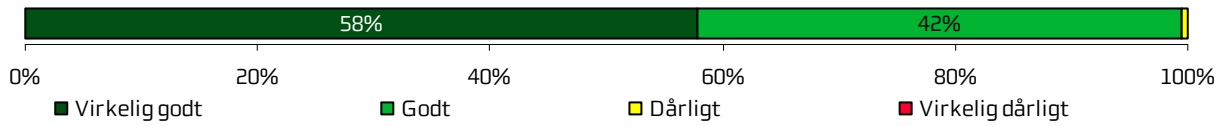
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

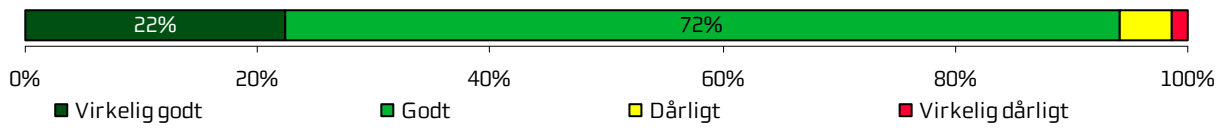
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=185)



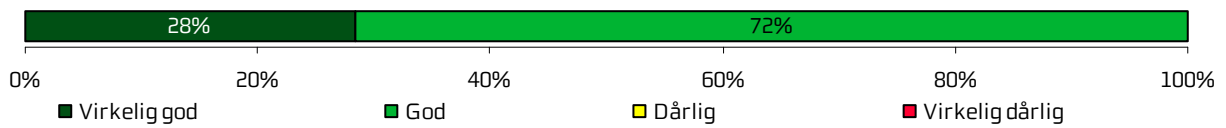
Samlet indtryk af besøg (n=191)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=194)



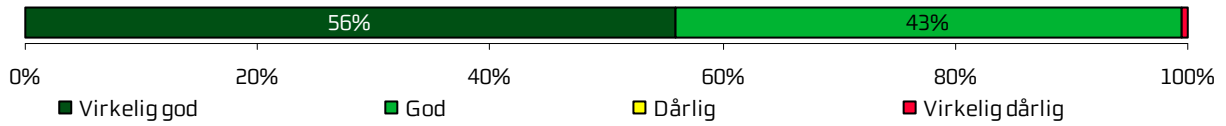
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=187)



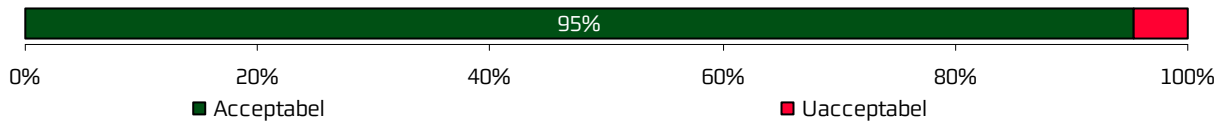
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	-	-	98 % *	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	96 %	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	99 % *	97 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=191)



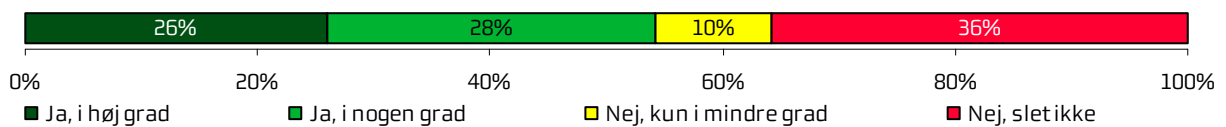
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=123)



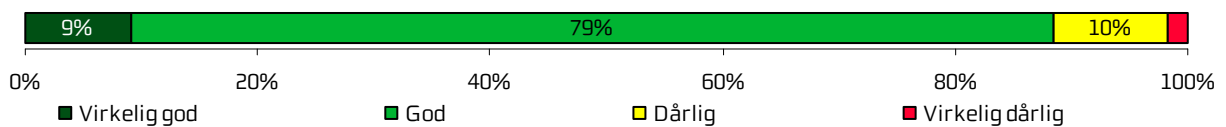
Længde af ventetid i venteværelse (n=118)



Information om ventetid ved fremmøde (n=91)



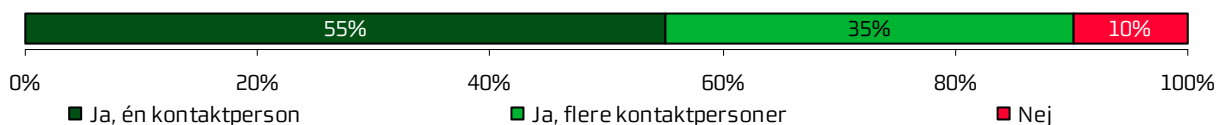
Indretningen i venteværelset (n=186)



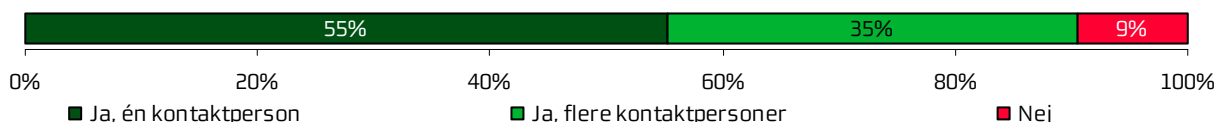
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	-	-	94 %	88 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	54 %	-	-	46 %	31 % *	40 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	-	-	90 %	83 %	87 % *

Personale

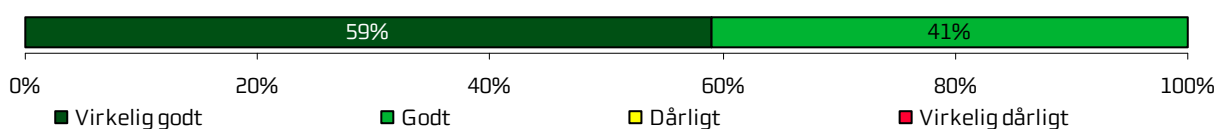
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=120)



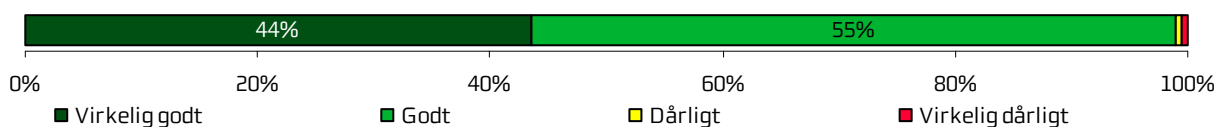
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=114)



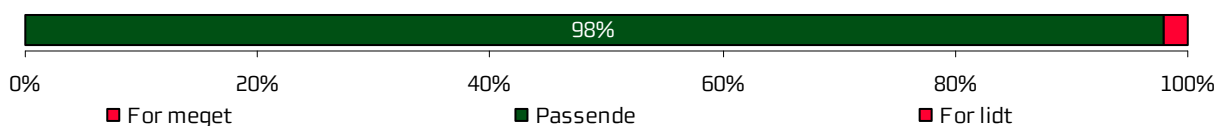
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=98)



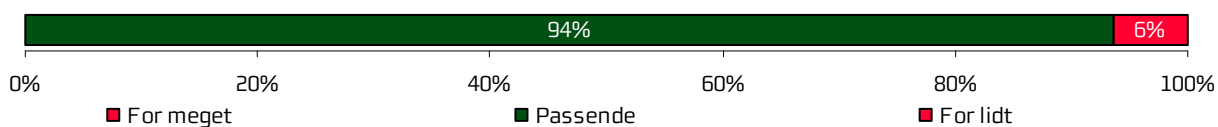
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=179)



Medinddragelse af patienter (n=193)



Medinddragelse af pårørende (n=84)



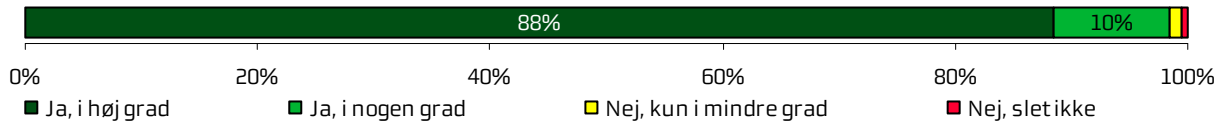
Personalet lyttede med interesse (n=171)



	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)	90 %	-	-	87 %	73 %	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	91 %	-	-	91 %	66 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99 %	-	-	96 % *	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	-	-	97 %	93 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	96 %	87 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	99 %	92 % *	95 % *

Personale (fortsat)

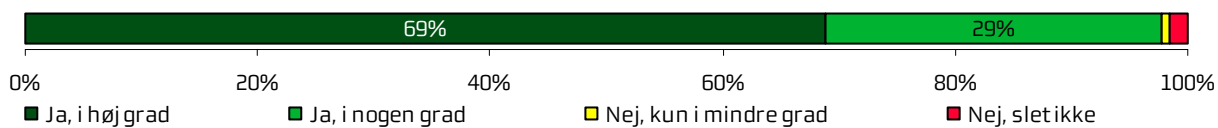
Personalet var gode til deres fag (n=190)



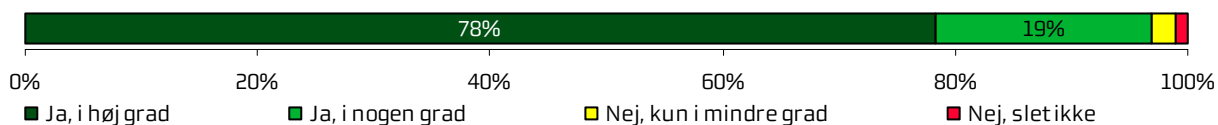
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	99 %	97 %	98 %

Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=192)



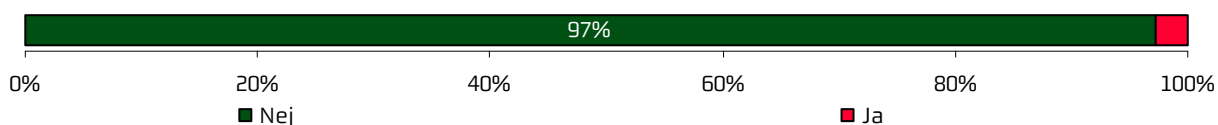
Behandlingen levede op til forventninger (n=187)



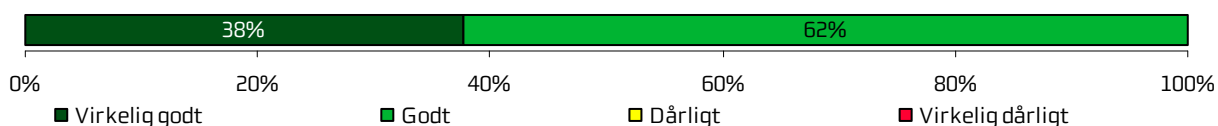
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=165)



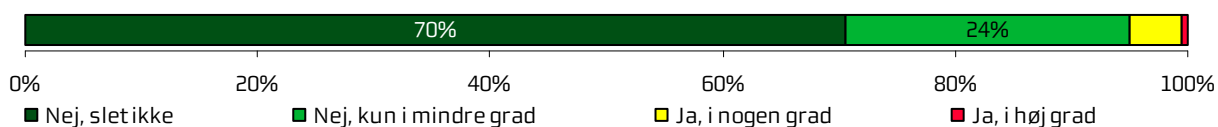
Fejl i forbindelse med besøg (n=195)



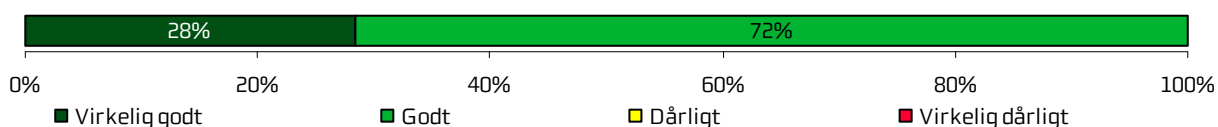
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=176)



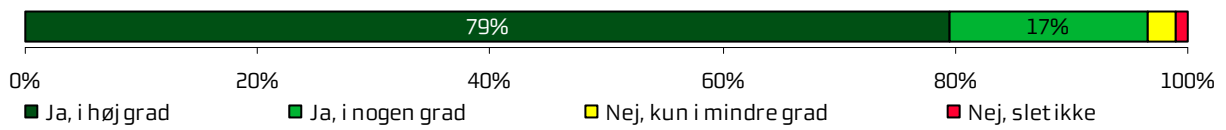
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=56)



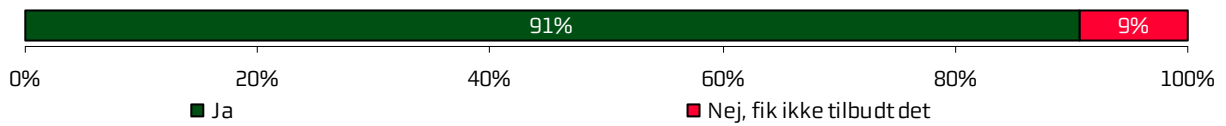
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	92 % *	81 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	-	-	96 %	89 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	-	-	96 %	92 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	94 % *	92 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	-	-	82 % *	45 % *	63 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	-	-	91 % *	80 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100 %	-	-	96 % *	89 % *	93 % *

Information

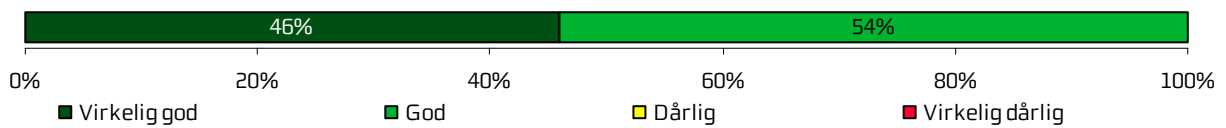
Personalet givet den information, du havde brug for (n=192)



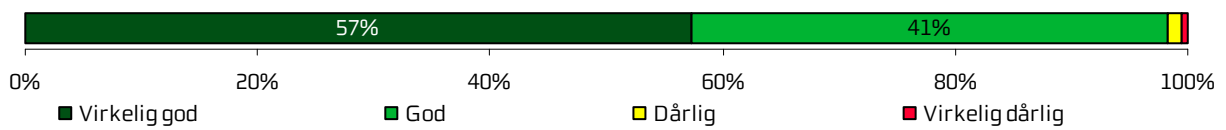
Modtaget skriftlig information (n=152)



Vurdering af skriftlig information (n=133)



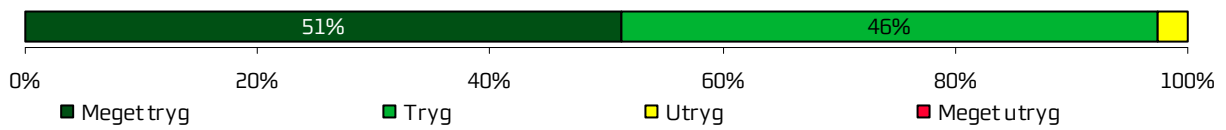
Vurdering af mundtlig information (n=193)



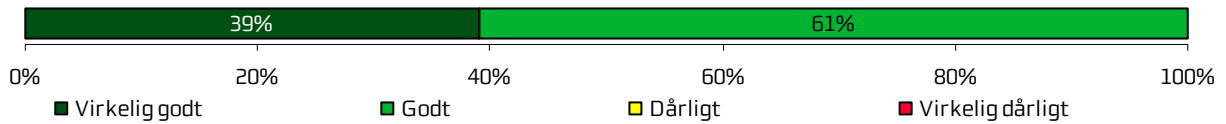
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	97 %	91 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	91 %	-	-	83 % *	57 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	99 % *	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	98 %	95 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

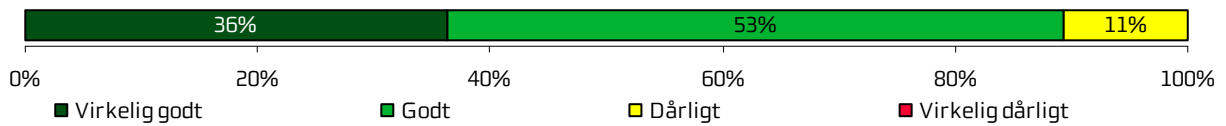
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=195)



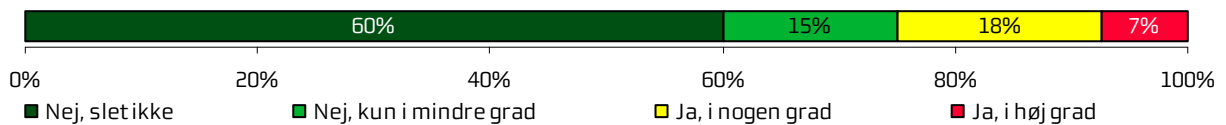
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=33)



Orientering af praktiserende læge (n=48)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=83)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	97 %	93 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	92 % *	86 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	-	-	93 %	75 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	-	-	88 % *	69 %	75 %

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"/>	
7. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbnr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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) 75 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	75%	100%
Køn		
Mand	36%	36%
Kvinde	65%	64%
Aldersgruppe		
Under 20 år	3%	4%
20-39 år	3%	4%
40-59 år	10%	10%
60-79 år	62%	58%
80 år eller derover	23%	24%

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 tryg**", "**Tryg**", "Utryg", "Meget utryg"

"**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	200		100%	
Køn				
Mand	71		36%	
Kvinde	129		65%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	5		3%	
20-39 år	5		3%	
40-59 år	20		10%	
60-79 år	124		62%	
80 år eller derover	46		23%	
Skema udfyldt af				
Patienten	179		92%	
Pårørende	15		8%	
Modersmål				
Dansk	192		98%	
Ikke dansk	3		2%	
Afsnitsnavn				
AMBØ Øjenklinik - RRA	173		87%	
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	18		9%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9		5%	

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	62	38	0	0	185	7
Køn						
Mand	64	36	0	0	68	2
Kvinde	61	39	0	0	117	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	42	58	0	0	5	0
40-59 år	68	32	0	0	20	0
60-79 år	66	34	0	0	115	4
80 år eller derover	51	49	0	0	41	2
Skema udfyldt af						
Patienten	61	39	0	0	168	6
Pårørende	64	36	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	62	38	0	0	181	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	63	37	0	0	160	6
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	59	41	0	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	8	1

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	58	42	1	0	191
Køn					
Mand	62	37	1	0	70
Kvinde	55	45	0	0	121
Aldersgruppe					
Under 20 år	62	38	0	0	5
20-39 år	42	58	0	0	5
40-59 år	61	39	0	0	19
60-79 år	60	39	1	0	120
80 år eller derover	52	48	0	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	57	42	1	0	173
Pårørende	53	47	0	0	15
Modersmål					
Dansk	58	42	1	0	186
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	58	41	1	0	165
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	59	41	0	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	72	4	1	194
Køn					
Mand	23	70	6	0	71
Kvinde	22	73	3	2	123
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	43	19	0	5
20-39 år	21	37	42	0	5
40-59 år	9	85	6	0	20
60-79 år	22	74	1	2	122
80 år eller derover	29	66	5	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	21	74	4	2	176
Pårørende	33	53	13	0	15
Modersmål					
Dansk	21	73	4	1	189
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	24	72	2	1	167
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	11	72	17	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	56	11	11	9

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	28	72	0	0	187
Køn					
Mand	31	69	0	0	68
Kvinde	27	73	0	0	119
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	62	0	0	5
20-39 år	21	79	0	0	5
40-59 år	19	81	0	0	20
60-79 år	30	70	0	0	116
80 år eller derover	27	73	0	0	41
Skema udfyldt af					
Patienten	27	73	0	0	169
Pårørende	42	58	0	0	15
Modersmål					
Dansk	28	72	0	0	182
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	29	71	0	0	161
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	28	72	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	43	0	1	191
Køn					
Mand	53	45	0	1	68
Kvinde	58	42	0	0	123
Aldersgruppe					
Under 20 år	24	76	0	0	5
20-39 år	21	79	0	0	5
40-59 år	62	38	0	0	20
60-79 år	60	39	0	1	117
80 år eller derover	50	50	0	0	44
Skema udfyldt af					
Patienten	59	41	0	1	170
Pårørende	27	73	0	0	15
Modersmål					
Dansk	57	43	0	1	183
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	60	40	0	1	167
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	29	71	0	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	123	72
Køn				
Mand	93	7	42	29
Kvinde	97	3	81	43
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	4	1
20-39 år	-	-	3	2
40-59 år	100	0	9	11
60-79 år	98	2	72	49
80 år eller derover	94	6	35	9
Skema udfyldt af				
Patienten	98	2	110	65
Pårørende	69	31	10	5
Modersmål				
Dansk	95	5	120	68
Ikke dansk	-	-	1	2
Afsnitsnavn				
AMBØ Øjenklinik - RRA	95	5	106	62
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	100	0	9	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	8	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	66	8	1	118	2
Køn						
Mand	20	75	5	0	37	2
Kvinde	28	61	10	1	81	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	45	45	10	0	9	0
60-79 år	28	65	7	0	69	0
80 år eller derover	16	72	9	3	34	1
Skema udfyldt af						
Patienten	25	68	6	0	106	1
Pårørende	23	43	23	11	9	1
Modersmål						
Dansk	25	66	8	1	115	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	26	64	9	1	101	2
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	22	78	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	63	13	0	8	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	28	10	36	91	19
Køn						
Mand	32	27	6	34	33	5
Kvinde	22	29	12	37	58	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	23	14	0	63	8	0
60-79 år	29	30	12	30	53	10
80 år eller derover	28	37	7	29	25	8
Skema udfyldt af						
Patienten	28	29	9	35	82	18
Pårørende	15	15	15	56	7	1
Modersmål						
Dansk	27	28	9	37	89	19
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	30	30	9	31	77	17
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	0	14	14	71	7	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	29	14	43	7	1

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	79	10	2	186	4
Køn						
Mand	14	72	11	2	70	1
Kvinde	6	84	9	2	116	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	57	43	0	5	0
20-39 år	21	37	42	0	5	0
40-59 år	0	68	25	6	18	0
60-79 år	7	86	6	2	116	2
80 år eller derover	19	76	5	0	42	2
Skema udfyldt af						
Patienten	9	79	10	2	165	4
Pårørende	0	87	13	0	15	0
Modersmål						
Dansk	9	80	10	2	179	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	9	82	8	1	162	2
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	13	63	19	6	16	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	63	25	0	8	1

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	55	35	10	120
Køn				
Mand	50	36	14	42
Kvinde	58	35	7	78
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	36	55	9	11
60-79 år	63	27	10	75
80 år eller derover	42	48	9	33
Skema udfyldt af				
Patienten	55	36	9	109
Pårørende	67	11	22	9
Modersmål				
Dansk	54	35	10	116
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
AMBØ Øjenklinik - RRA	55	36	9	118
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	55	35	9	114
Køn				
Mand	52	34	13	38
Kvinde	57	36	8	76
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	40	50	10	10
60-79 år	63	27	10	71
80 år eller derover	42	48	9	33
Skema udfyldt af				
Patienten	56	36	8	104
Pårørende	63	13	25	8
Modersmål				
Dansk	55	36	10	110
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
AMBØ Øjenklinik - RRA	55	36	9	112
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	59	41	0	0	98	2
Køn						
Mand	66	34	0	0	33	0
Kvinde	55	45	0	0	65	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	89	11	0	0	9	0
60-79 år	60	40	0	0	63	0
80 år eller derover	46	54	0	0	26	2
Skema udfyldt af						
Patienten	59	41	0	0	90	2
Pårørende	67	33	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	58	42	0	0	94	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	59	41	0	0	97	2
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	44	55	1	1	179	16
Køn						
Mand	45	55	0	0	64	6
Kvinde	43	55	1	1	115	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	21	79	0	0	5	0
40-59 år	65	35	0	0	18	2
60-79 år	42	57	1	1	112	10
80 år eller derover	44	56	0	0	40	3
Skema udfyldt af						
Patienten	43	56	1	0	160	14
Pårørende	59	41	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	44	55	1	0	172	15
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	45	54	1	1	155	14
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	31	69	0	0	16	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	98	2	193
Køn				
Mand	0	99	1	70
Kvinde	0	98	2	123
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	5
20-39 år	0	100	0	5
40-59 år	0	100	0	20
60-79 år	0	97	3	123
80 år eller derover	0	100	0	40
Skema udfyldt af				
Patienten	0	98	2	172
Pårørende	0	100	0	15
Modersmål				
Dansk	0	99	1	185
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
AMBØ Øjenklinik - RRA	0	98	2	167
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	0	100	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	9

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	94	6	84	106
Køn					
Mand	0	89	11	42	29
Kvinde	0	98	2	42	77
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	3	2
20-39 år	-	-	-	2	3
40-59 år	0	100	0	6	13
60-79 år	0	92	8	51	70
80 år eller derover	0	100	0	22	18
Skema udfyldt af					
Patienten	0	92	8	68	103
Pårørende	0	100	0	14	1
Modersmål					
Dansk	0	94	6	82	102
Ikke dansk	-	-	-	1	2
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	0	97	3	71	93
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	0	67	33	6	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	7	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	80	19	2	0	171	21
Køn						
Mand	85	14	2	0	63	6
Kvinde	76	22	2	0	108	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	58	42	0	0	5	0
40-59 år	90	10	0	0	19	1
60-79 år	83	15	2	0	105	15
80 år eller derover	66	31	3	0	39	3
Skema udfyldt af						
Patienten	80	19	1	0	153	18
Pårørende	83	17	0	0	13	2
Modersmål						
Dansk	81	18	1	0	165	19
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	80	18	2	0	148	17
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	80	20	0	0	15	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	8	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	88	10	1	1	190	5
Køn						
Mand	88	12	0	0	67	3
Kvinde	89	9	2	1	123	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	100	0	0	0	5	0
40-59 år	85	15	0	0	20	0
60-79 år	91	8	1	1	119	2
80 år eller derover	83	14	2	0	42	2
Skema udfyldt af						
Patienten	89	9	1	1	171	4
Pårørende	77	23	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	89	10	1	0	184	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	88	10	1	1	164	5
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	88	12	0	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	0	0	9	0

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	69	29	1	2	192	2
Køn						
Mand	75	25	0	0	70	0
Kvinde	65	31	1	2	122	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	76	24	0	0	5	0
20-39 år	100	0	0	0	5	0
40-59 år	70	30	0	0	20	0
60-79 år	69	28	1	2	119	2
80 år eller derover	62	35	0	2	43	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	30	1	2	173	1
Pårørende	88	12	0	0	15	0
Modersmål						
Dansk	70	28	1	1	187	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	68	30	0	2	166	1
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	83	17	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	38	25	0	8	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	19	2	1	187	6
Køn						
Mand	76	20	3	1	67	3
Kvinde	80	18	2	1	120	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	100	0	0	0	5	0
40-59 år	64	36	0	0	20	0
60-79 år	80	18	2	0	117	4
80 år eller derover	75	17	2	5	41	1
Skema udfyldt af						
Patienten	77	19	2	1	168	5
Pårørende	87	13	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	79	18	2	1	180	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	79	18	2	1	162	5
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	78	22	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	14	0	7	1

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	73	24	2	1	165	23
Køn						
Mand	75	25	0	0	61	8
Kvinde	72	24	3	1	104	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	70	30	0	0	18	2
60-79 år	78	18	3	1	106	12
80 år eller derover	59	41	0	0	35	5
Skema udfyldt af						
Patienten	72	25	2	1	149	19
Pårørende	85	15	0	0	12	3
Modersmål						
Dansk	74	25	1	1	160	21
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	74	23	2	1	146	18
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	67	33	0	0	12	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	7	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	97	3	195
Køn			
Mand	97	3	71
Kvinde	97	3	124
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	5
20-39 år	79	21	5
40-59 år	100	0	20
60-79 år	97	3	123
80 år eller derover	100	0	42
Skema udfyldt af			
Patienten	97	3	175
Pårørende	100	0	15
Modersmål			
Dansk	97	3	188
Ikke dansk	-	-	3
Afsnitsnavn			
AMBØ Øjenklinik - RRA	99	1	168
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	89	11	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	11	9

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	38	62	0	0	5	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	62	0	0	5	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	38	62	0	0	5	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	-	-	-	-	2	0
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	24	4	1	176	12
Køn						
Mand	68	24	8	0	65	4
Kvinde	72	25	2	1	111	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	79	21	0	0	5	0
40-59 år	60	36	5	0	20	0
60-79 år	73	23	4	0	110	7
80 år eller derover	64	25	8	3	37	4
Skema udfyldt af						
Patienten	70	25	4	1	157	10
Pårørende	77	15	8	0	13	2
Modersmål						
Dansk	70	25	5	1	168	12
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	70	25	4	1	151	11
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	72	22	6	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	14	14	0	7	1

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	28	72	0	0	56	97
Køn						
Mand	24	76	0	0	21	35
Kvinde	31	69	0	0	35	62
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	3
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	35	65	0	0	8	10
60-79 år	26	74	0	0	30	64
80 år eller derover	24	76	0	0	13	19
Skema udfyldt af						
Patienten	27	73	0	0	51	85
Pårørende	-	-	-	-	3	10
Modersmål						
Dansk	27	73	0	0	52	95
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	32	68	0	0	44	88
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	20	80	0	0	10	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	3

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	79	17	2	1	192
Køn					
Mand	81	16	4	0	70
Kvinde	79	18	2	2	122
Aldersgruppe					
Under 20 år	76	0	24	0	5
20-39 år	42	37	21	0	5
40-59 år	79	15	6	0	20
60-79 år	85	15	0	1	121
80 år eller derover	70	25	2	2	41
Skema udfyldt af					
Patienten	79	17	3	1	173
Pårørende	82	18	0	0	15
Modersmål					
Dansk	80	17	3	1	186
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	81	17	1	1	166
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	71	12	18	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9

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	91	9	152	38
Køn				
Mand	94	6	53	17
Kvinde	89	11	99	21
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	4
20-39 år	-	-	4	1
40-59 år	93	7	14	5
60-79 år	92	8	98	22
80 år eller derover	91	9	35	6
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	138	32
Pårørende	90	10	10	5
Modersmål				
Dansk	91	9	147	36
Ikke dansk	-	-	1	2
Afsnitsnavn				
AMBØ Øjenklinik - RRA	92	8	133	32
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	82	18	11	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	8	0

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	54	0	0	133	1
Køn						
Mand	52	48	0	0	46	1
Kvinde	42	58	0	0	87	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	35	65	0	0	13	0
60-79 år	51	49	0	0	88	0
80 år eller derover	38	62	0	0	29	1
Skema udfyldt af						
Patienten	45	55	0	0	121	1
Pårørende	46	54	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	46	54	0	0	129	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	48	52	0	0	118	1
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	33	67	0	0	9	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	6	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	41	1	1	193
Køn					
Mand	63	36	0	1	71
Kvinde	54	44	2	0	122
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	42	58	0	0	5
40-59 år	64	36	0	0	20
60-79 år	62	36	1	1	121
80 år eller derover	46	54	0	0	43
Skema udfyldt af					
Patienten	57	41	1	1	174
Pårørende	59	41	0	0	14
Modersmål					
Dansk	57	41	1	1	186
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	57	42	1	1	167
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	65	29	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9

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	51	46	3	0	195
Køn					
Mand	55	42	3	0	70
Kvinde	49	48	2	0	125
Aldersgruppe					
Under 20 år	62	38	0	0	5
20-39 år	37	63	0	0	5
40-59 år	55	45	0	0	20
60-79 år	53	45	2	0	123
80 år eller derover	45	50	5	0	42
Skema udfyldt af					
Patienten	51	47	2	0	175
Pårørende	59	41	0	0	14
Modersmål					
Dansk	52	45	2	0	187
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Afsnitsnavn					
AMBØ Øjenklinik - RRA	50	47	3	0	168
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	67	33	0	0	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	39	61	0	0	33	8	143
Køn							
Mand	38	62	0	0	13	2	53
Kvinde	39	61	0	0	20	6	90
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	1	0	4
40-59 år	-	-	-	-	2	2	16
60-79 år	47	53	0	0	15	4	94
80 år eller derover	41	59	0	0	15	2	24
Skema udfyldt af							
Patienten	37	63	0	0	27	7	132
Pårørende	50	50	0	0	6	0	8
Modersmål							
Dansk	39	61	0	0	33	7	138
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	3
Afsnitsnavn							
AMBØ Øjenklinik - RRA	43	57	0	0	30	6	123
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	-	-	-	-	2	2	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	6

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	36	53	11	0	48	137
Køn						
Mand	46	46	8	0	27	41
Kvinde	24	62	14	0	21	96
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	4
20-39 år	-	-	-	-	2	3
40-59 år	53	30	17	0	7	13
60-79 år	38	55	8	0	25	90
80 år eller derover	24	61	16	0	13	27
Skema udfyldt af						
Patienten	39	49	13	0	40	126
Pårørende	32	68	0	0	6	8
Modersmål						
Dansk	37	52	11	0	47	131
Ikke dansk	-	-	-	-	0	3
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	42	47	11	0	38	121
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	13	75	13	0	8	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	6

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	15	18	7	83	102
Køn						
Mand	55	20	17	8	39	32
Kvinde	65	10	18	7	44	70
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	5
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	88	12	0	0	7	13
60-79 år	57	16	19	8	53	65
80 år eller derover	59	11	25	5	19	18
Skema udfyldt af						
Patienten	60	16	17	7	78	89
Pårørende	-	-	-	-	3	12
Modersmål						
Dansk	60	16	18	6	80	100
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
AMBØ Øjenklinik - RRA	58	15	19	7	67	91
Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	75	8	8	8	12	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	5

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		4
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		15
Pleje		2
Relationer til personale		6
Ventetid		1

Øjenklinik

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Modtagelsen
1	For lang ventetid med et handikappet barn.	God
2	En smilende og venlig modtagelse.	Virkelig god
3	God.	God
11	Venlige og hjælpsomme!	Virkelig god
16	Hurtig og god modtagelse. Nåede forinden toiletbesøg (kommer fra [by NN]). Blev derefter kaldt ind på klokkeslæt.	Uoplyst
17	Stille og rolig.	Virkelig god
20	Jeg oplevede en meget fin service under mine besøg på øjenklinikken. Blev eskorteret op til venteværelset og hentet der igen. Der blev ringet efter en taxa til hjemturen. Alle var søde og rare imod mig. Tak for det.	Virkelig god
21	Jeg synes, ventetiden er for lang.	God
22	Personalet er meget venlige.	Virkelig god
23	Imødekommende, effektiv og høflig.	Virkelig god
26	Meget imødekommende og kompetent.	Virkelig god
29	Det er et meget lille rum, og meget tæt møbleret (samt klemt legeplads). Også gerne lidt nyere blade.	God
30	Sød og venlig modtagelse.	Virkelig god
33	Venlig atmosfære og betjening.	Virkelig god
34	Ventetiden, inden man kaldes ind, er lidt for lang for et barn! Der er jo også acceptabel ventetid mellem undersøgelserne.	God
35	God.	God
39	Professionelt.	Virkelig god
41	Venlige og imødekommende.	God
ID Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA		Modtagelsen
5	Meget venlig og varmhjertet modtagelse i ambulatoriet. Meget kort opridsning af forløbet i forhold til dette besøg, samt information om at der ikke var ventetid i forhold til mit besøg. Under besøget blev jeg orienteret om, hvad der ville ske efter besøget. Rigtig dejligt besøg.	Virkelig god
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Modtagelsen
3	Smilende personale! Stor venlighed.	God

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

	ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Fejlhåndtering
	8	Jeg vil ikke kalde det fejl. Var overfølsom over for øjendråber. Først [efter flere] forsøg lykkedes det.	Virkelig godt
	10	Da jeg har prøvet behandlingen før på et andet sygehus, var der en meget dårlig informering.	Uoplyst
	29	For lidt bedøvelse under operation, så den måtte stoppes.	Virkelig godt
	40	Ved tidligere behandling []: Allergisk reaktion efter operation [nr. et]. Dette gentog sig ved operation [nr. to]. Kunne man ikke have brugt et andet bedøvelsesmiddel/desinfektionsmiddel anden gang, når jeg reagerede allergisk første gang. Det blev en langvarig og frustrerende proces. Og også lidt skræmmende for hvem er ikke bange for at miste synet?	Uoplyst
	ID	Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
	3	Strømafbrydelse.	Godt
	4	Kun en mindre fejl. Vi aftalte, at de skulle sende svaret på undersøgelsen via mail, men det fik jeg ikke.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
	1	Når jeg ser på fx en gadelygte om natten, kommer der en stor lysende cirkel om lygten (jeg blev opereret for grå stær).	Godt

Øjenklinik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Umådeligt tilfreds. Sødte og venligt personale. En god oplevelse.	Virkelig godt
3	Professionelt og oplysende.	Virkelig godt
5	Virkelig fantastisk. Imponeret. TAK!	Virkelig godt
9	Perfekt forløb og resultat.	Virkelig godt
13	Sygeplejerskerne var gode til at informere mig. Lægerne var knap så gode! Men alle var venlige, men havde meget travlt.	Godt
14	Venligt og smilende personale.	Godt
15	En rigtig god behandling.	Virkelig godt
18	Ønsker at få en samtale.	Godt
19	Det tog meget lang tid, at få rekvireret til [anden undersøgelse], hvorfor jeg kom bag i køen til behandling.	Godt
22	Meget dårligt venteværelse. For varmt. For mange mennesker.	Godt
23	Undersøgelser og form giver mig tryghed og vidner om engagement fra personalets side.	Uoplyst
26	- Stor faglig kompetence. - Indtryk af godt samarbejds-klima på afdelingen. - Tillidvækkende kommunikation mellem de involverede personalegrupper. - Respektfuld optræden over for patienterne.	Virkelig godt
27	Meget positivt behandlingsforløb.	Virkelig godt
30	Følte virkelig, jeg var i gode og professionelle hænder. Kan kun rose personalet på afdelingen.	Virkelig godt
31	Et enkelt svigt ved efterundersøgelse.	Virkelig godt
32	Fin behandling.	Virkelig godt
33	Tilfredsstillende på alle måder.	Virkelig godt
35	Fuldt tilstrækkelige.	Godt
37	En super god oplevelse med meget engagerede fagfolk.	Virkelig godt
38	Jeg har været yderst tilfreds med operationen/behandlingsforløbet både fra lægers, sygeplejerskers og øvrigt personales side. Når man skal opereres, er det vigtigt at man som patient føler, at man er i professionelle hænder. Det følte jeg fra første besøg. Især skal nævnes læge NN, som jeg føler er i særklasse som læge og som menneske. Tak.	Virkelig godt
43	Ved modtagelsen på operationsdagen sad jeg i et værelse med to til tre andre (patienter og pårørende) og blev i denne offentlighed spurgt om mit CPR-nummer, mine symptomer og min skræk for operationen []. Er det ikke brud på tavshedspligten?	Godt
ID Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA		Samlet indtryk
1	Personalet var rigtig venlige og gode til at forklare hvad de gjorde. Dog ville det være en god	Virkelig godt

ide at informere patienten om øjendråbernes virkning inden ankomst i Ambulatoriet, så man på forhånd har mulighed for at arrangere kørsel.

 3 Man var ikke tilstrækkelig bevidst om opstart på operationsstuen efter strømafbrydelsen. Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 3 Læge NN og personale arbejdede så perfekt under operationen. De var et problemfrit TEAM, hvor jeg som patient aldrig før har oplevet en så perfekt operation, hvor det klappede. Jeg blev underrettet om næste fase under hele operationen. SUPER!!! Godt

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Kun godt.	Virkelig godt
5	Rigtig godt!	Virkelig godt
9	Perfekt.	Virkelig godt
12	Jeg fik svar på alt, jeg spurgte om.	Godt
16	At man får mere af vide, hvis man spørger.	Virkelig godt
18	Vil gerne have mine øjne kontrolleret igen.	Godt
22	Personalet var stresset og havde travlt.	Godt
23	Jeg har fået svar og uddybet forskellige spørgsmål fyldestgørende.	Uoplyst
26	God både skriftlig og mundtlig kommunikation, hvor jeg også fik fyldestgørende svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
27	Venligt og empatisk personale.	Virkelig godt
29	Gerne mere information om kørsel. Når man bor et sted, hvor der hverken er bus eller tog, er det både dyrt og besværligt at være til behandling mange gange. Med Midttrafik koster det 35 kr. i byen, men udenfor bliver det dyrt, men trods alt en hjælp, når der ikke er andre muligheder. Men det skulle være ens for alle.	Godt
33	Kompetente informationer.	Virkelig godt
35	Ok.	Godt
37	Perfekt.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA		Samlet indtryk
2	Jeg blev tilbudt feedback på mail, men har ikke modtaget det.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
3	Tilsendte pjece manglede første punkt ved symptomer ved [sygdommen og operation]. Der står ikke noget om kvalme og hovedpine efter operation som eventuel gene.	Godt

Øjenklinik

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
9	Alt er forløbet som forventet.	Virkelig godt
16	Dette besøg var planlagt og blev fulgt på klokkeslæt.	Virkelig godt
23	Ikke ud over, at jeg [] er godt orienteret om kommende, planlagte undersøgelser.	Uoplyst
26	Alt i alt en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
35	Ok, en god oplevelse.	Godt
36	Sidste besøg gik fint. Har ved andet besøg, operation, været ude for, at læge NN pjattede lidt for meget med personalet. Meget ubehageligt. Det er dog alvorligt, når det er ens syn.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Afdelingen trænger til nye møbler, lys, og f.eks. er venteværelset slidt og kedeligt (brugt) i de fleste rum. ALLE RUM ER FOR SMÅ!!!	Godt

Øjenklinik

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
3	Meget god information om forløbet samt løbende orientering i operationsforløbet. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
4	Rigtig god behandling af personalet. Det har jeg også udtrykt mig om den sidste dag, jeg var på afdelingen.	Virkelig godt
5	Fantastisk behandling og dejligt personale.	Virkelig godt
6	Jeg har fået meget livskvalitet tilbage efter min []operation.	Godt
7	Jeg synes, det var dejligt, at ambulatoriet tog hensyn til, at jeg kom [langvejs fra], så jeg ikke fik alt for tidlige tider. [Pleje]	Virkelig godt
8	Jeg fik en virkelig god behandling. Er meget godt tilfreds. Jeg valgte jer, fordi der var [mange måneders] ventetid på andet sygehus. Mange tak for god behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
9	Personalet havde hele tiden fuld kontrol over tid og patienter. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Jeg har kontakt til læge NN hvert halve år. Har et positivt livssyn.	Uoplyst
11	Jeg synes, jeg fik en særdeles fin og kompetent behandling af alle, jeg var i forbindelse med. Personalet var ualmindeligt imødekommende, og alle var meget venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Har fået lavet efterstær, som også var helt i orden!	Godt
16	Min vurdering var hurtig og effektiv behandling samt en god og venlig atmosfære. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
20	Jeg var særligt glad for det tilsendte kontaktkort, hvor alle datoer og tidspunkter var opført. Det gav mig tryghed at se på det. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
23	Jeg oplever Øjenklinikken på Randers Sygehus som velfungerende, med et særdeles kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
24	Lyttede til mit ønske om at se og læse bedre, så de omopererede [mig], selv om det blev noget besværligt for både lægen og mig. Meget venlig og rolig atmosfære overalt. De ansatte var glade for deres arbejde. Det kunne patienterne mærke, tror jeg. [Kvalitet i behandling]	Godt
25	Jeg synes, at jeg har fået en virkelig fin behandling, og at der blev taget hånd om mig fra først til sidst, både af lægerne og sygeplejerskerne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Især vil jeg fremhæve afdelingens evne og vilje til, at koordinerede det samlede forløb. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Tror, det er umuligt at gøre noget bedre.	Virkelig godt
28	Ser dårligere end før operationen. [Kvalitet i behandling]	Godt
29	Meget venlig hjælp i information vedrørende hjælp til udfyldelse af skema. Og en stor hjælp, at tre kunne sende videre. Der var ingen sure miner (ros for det).	Godt

	[Kvalitet i behandling]	
✎ 30	Jeg synes, personalet på ambulatoriet fortjener ros. Følte fra første undersøgelse, at jeg var i gode hænder, og de var meget venlige og obs. på, hvordan jeg havde det, også fordi jeg fik det dårligt, da jeg havde fået dryppet øjet og skulle vente på operation, hvor jeg var ved at besvime. Det så sygeplejersken med det samme og fandt et sted, jeg kunne ligge ned. På trods af at vi sad flere og ventede, var hun der med det samme. Har kun roser til hele ambulatoriet :-) [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 33	Det var alt i alt en god oplevelse at være patient der. Og for min mands vedkommende ligeledes ok.	Virkelig godt
✎ 35	Et behageligt sted at komme.	Godt
✎ 36	God behandling. Venteværelse for lille. Føles indelukket. Der er for mange ting derinde. Godt med LIDT udluftning. Dejligt at kunne få et glas vand. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 42	Jeg var godt tilfreds.	Virkelig godt
✎ 44	Jeg synes godt, at venteværelset kunne være bedre indrettet. Der er ikke meget plads til overtøj. Det er værdiløse blade, der ligger der. Indholdsløse og interessante. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 45	Jeg var meget nervøs, inden jeg kom til afdelingen, men personalet var meget behagelige og venlige, så jeg var meget tryk ved det, jeg skulle igennem. Jeg har kun godt at sige, tak for god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 46	Venteværelset er ikke det mest hyggelige. Personalet og behandlingen virkede meget professionelt, og de var gode til at bringe ro og trykke rammer. Alt i alt yderst tilfreds. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Retinafoto Øjenambulatorium - RRA	Samlet indtryk
✎ 4	Jeg synes, NN er meget dygtig og sympatisk :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 2	I et undersøgelsesrum med flere patienter blev man bedt om at oplyse navn og cpr-nummer, så alle kunne høre det. Jeg påtalte det, men fik at vide, der manglede undersøgelsesrum. [Fysiske rammer]	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.

