

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O
Aarhus Universitetshospital
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	189
Afdelingens svarprocent:	47%

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).

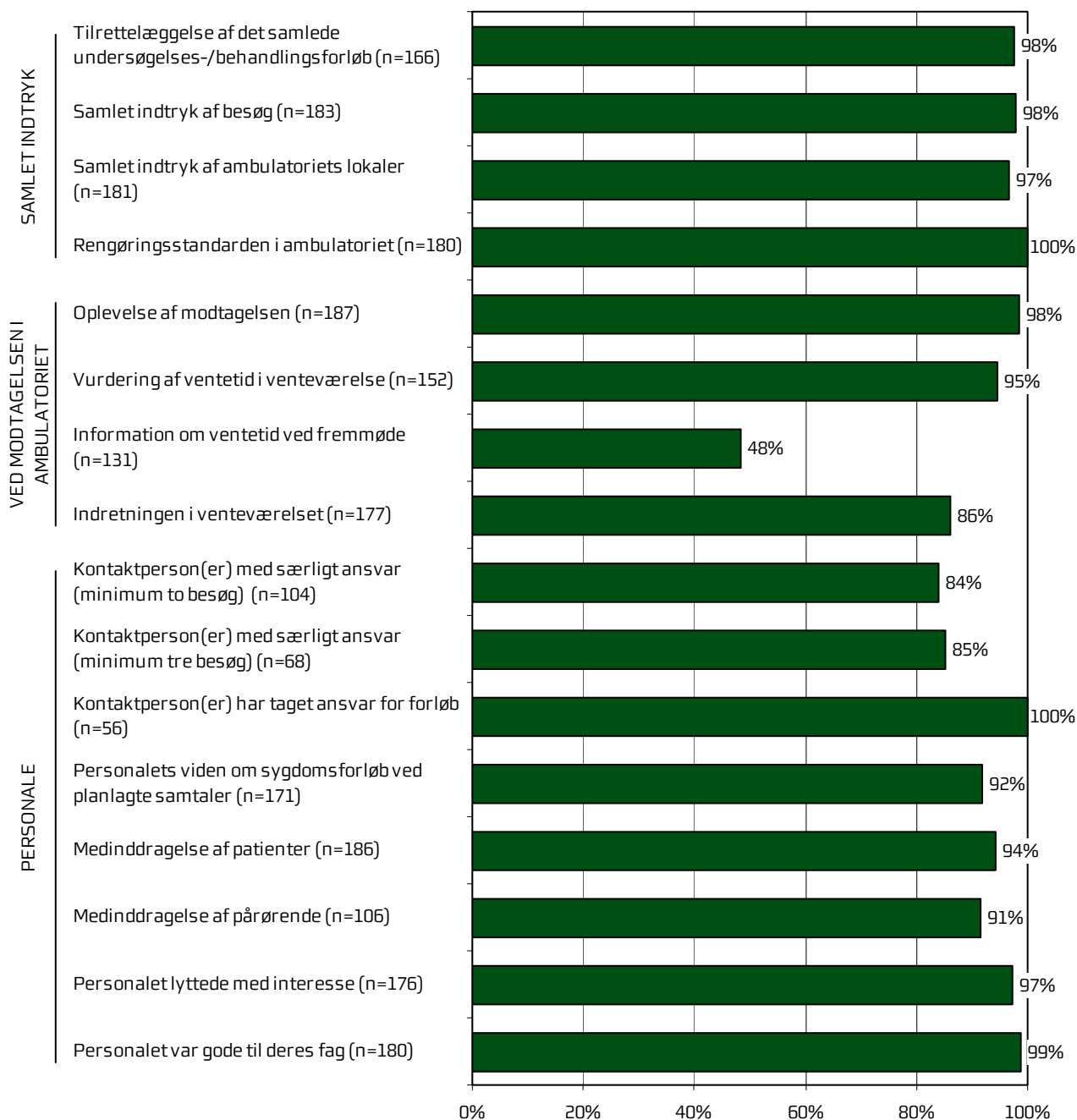
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

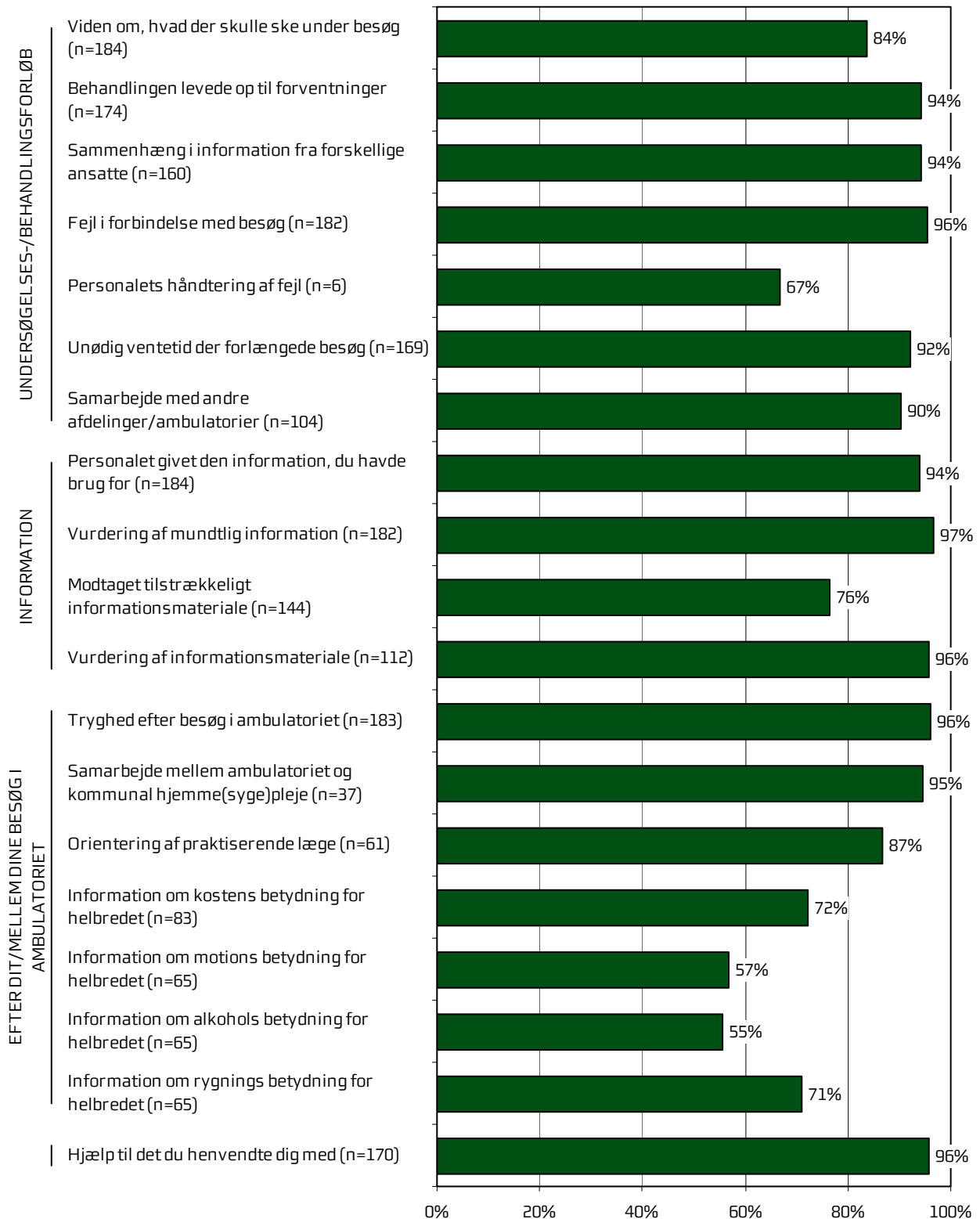
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Tand-, Mund-, Kæbekir. O

2011-tallet er for: Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

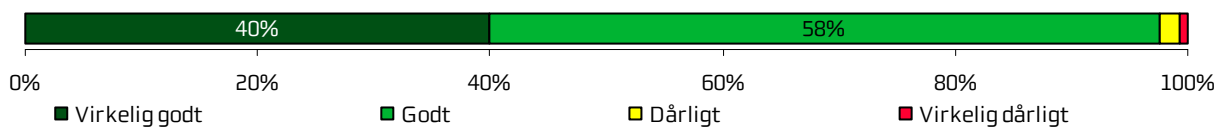
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

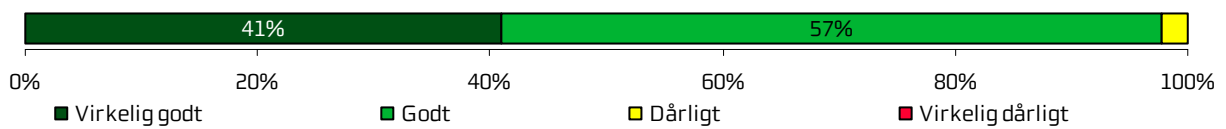
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

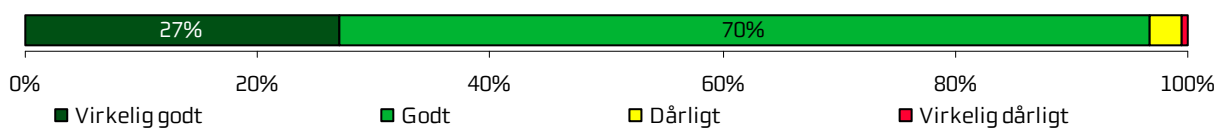
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=166)



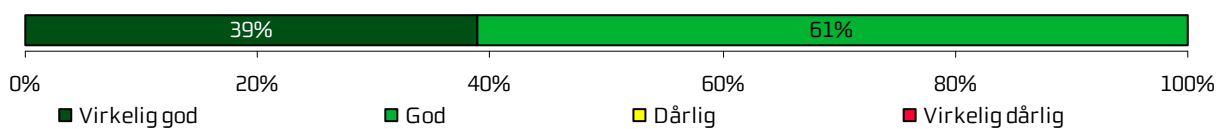
Samlet indtryk af besøg (n=183)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=181)



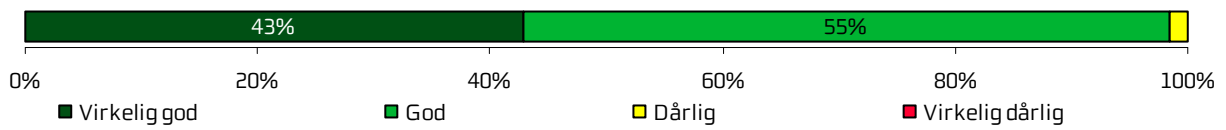
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=180)



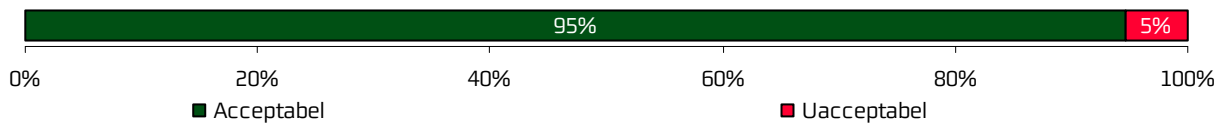
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	97 %	99 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	96 %	99 %	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	96 %	97 %	98 %	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	100 %	95 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

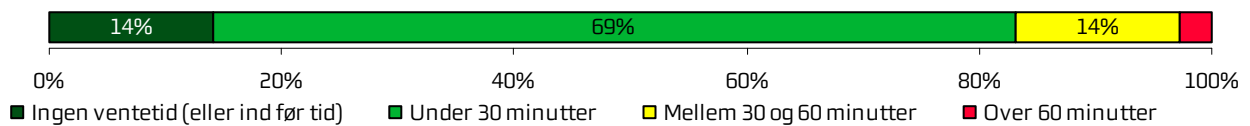
Oplevelse af modtagelsen (n=187)



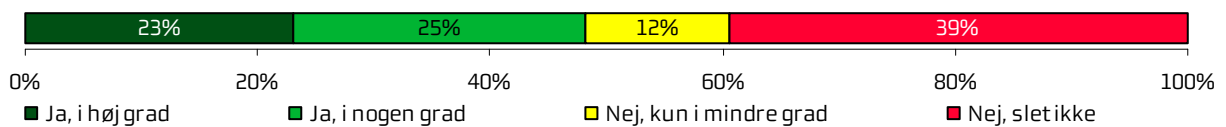
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=152)



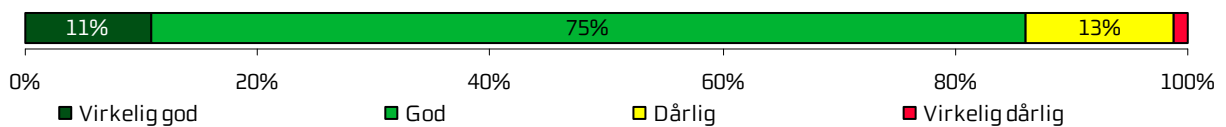
Længde af ventetid i venteværelse (n=142)



Information om ventetid ved fremmøde (n=131)



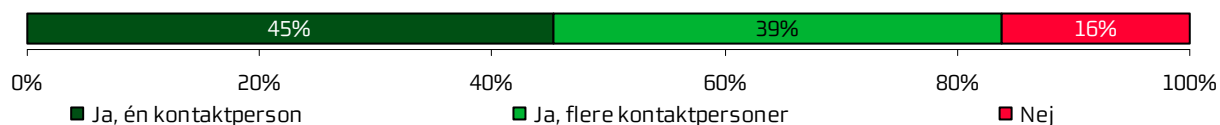
Indretningen i venteværelset (n=177)



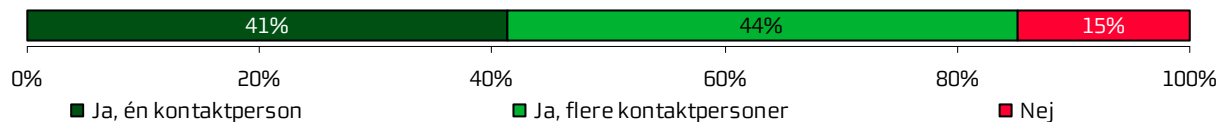
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	100 %	99 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	89 %	96 %	96 %	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	48 %	39 %	44 %	59 % *	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	90 %	90 %	91 %	63 % *	80 % *

Personale

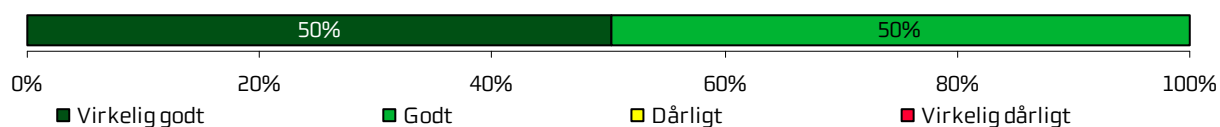
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=104)



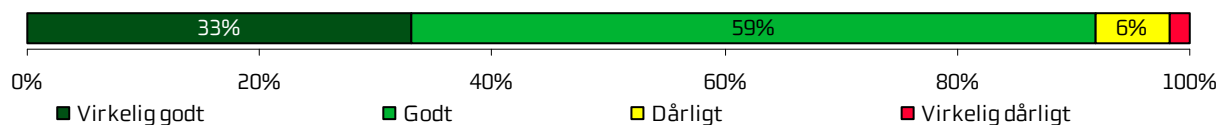
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=68)



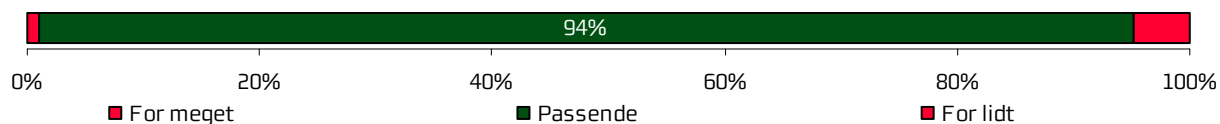
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=56)



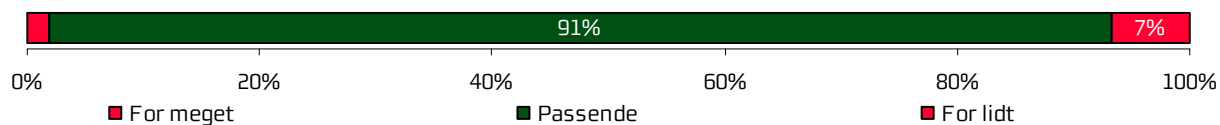
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=171)



Medinddragelse af patienter (n=186)



Medinddragelse af pårørende (n=106)



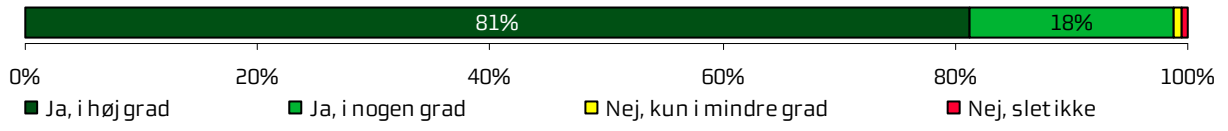
Personalet lyttede med interesse (n=176)



	2013	2012	2011	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)	84 %	85 %	87 %	85 %	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	87 %	89 %	92 %	70 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	93 % *	94 % *	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	94 %	92 %	97 % *	88 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	92 %	96 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	90 %	90 %	95 %	85 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	95 %	95 %	98 %	92 % *	96 % *

Personale (fortsat)

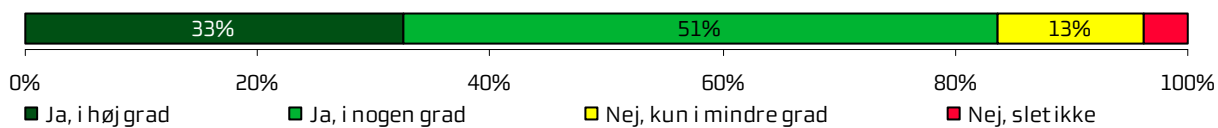
Personalet var gode til deres fag (n=180)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	98 %	99 %	95 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

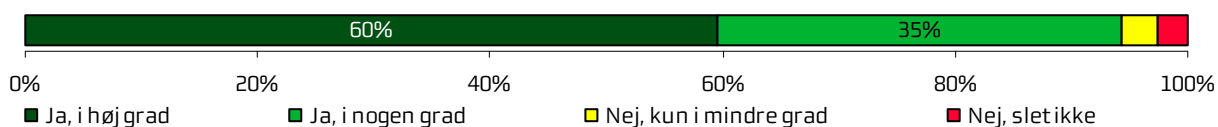
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=184)



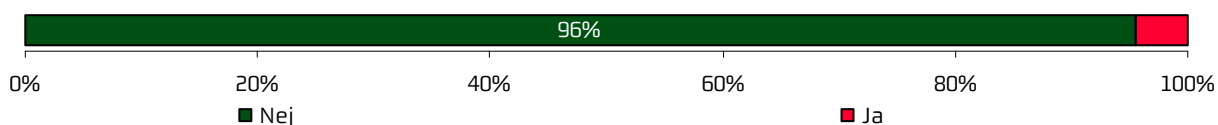
Behandlingen levede op til forventninger (n=174)



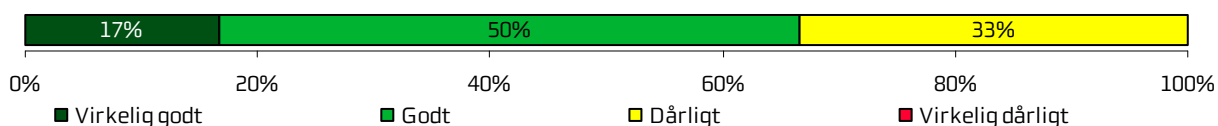
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=160)



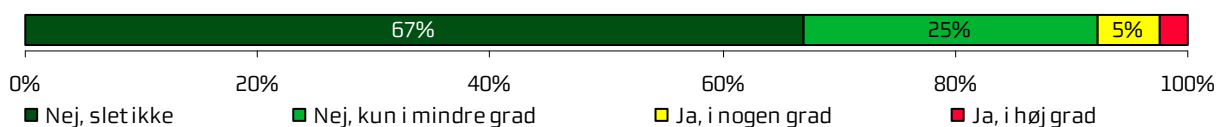
Fejl i forbindelse med besøg (n=182)



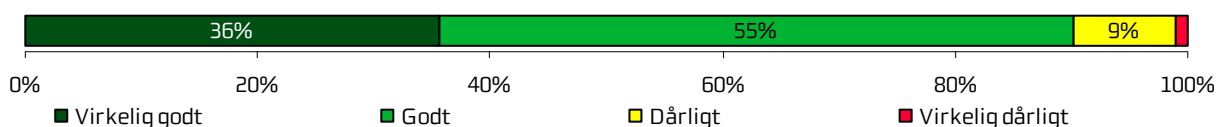
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=169)



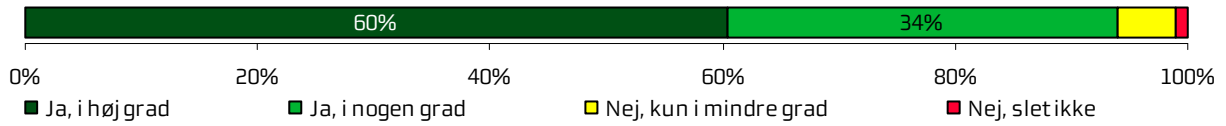
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=104)



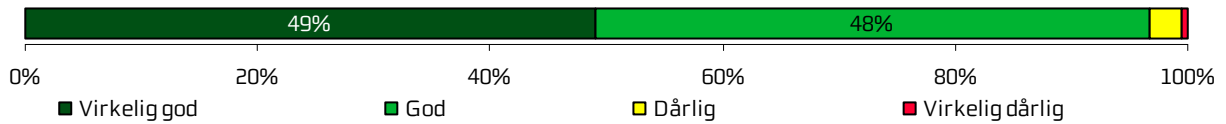
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	80 %	83 %	97 % *	81 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	91 %	91 %	98 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	93 %	96 %	88 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	92 %	91 %	97 %	88 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	71 %	79 %	86 %	44 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	85 % *	91 %	93 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	91 %	93 %	96 %	89 %	93 %

Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=184)



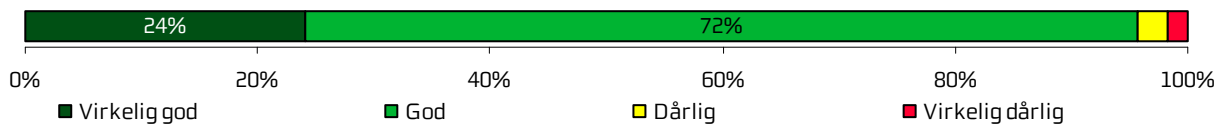
Vurdering af mundtlig information (n=182)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=144)



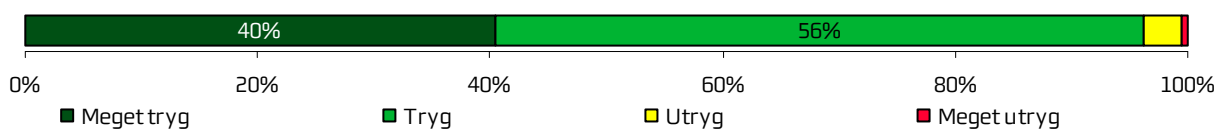
Vurdering af informationsmateriale (n=112)



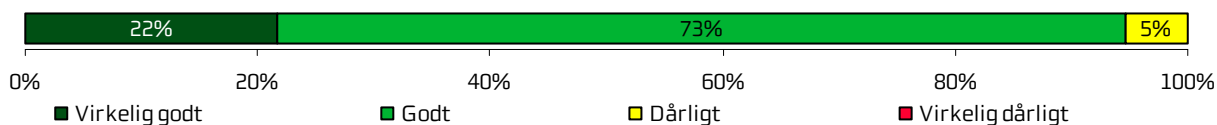
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	92 %	91 %	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	95 %	94 %	99 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	91 % *	69 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	96 %	88 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

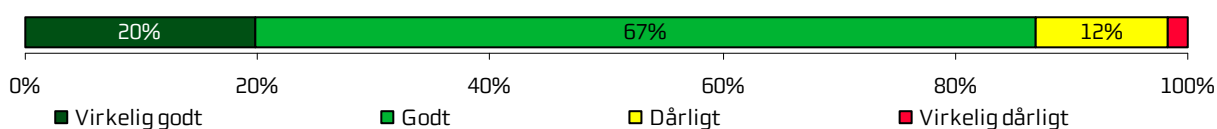
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=183)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=61)



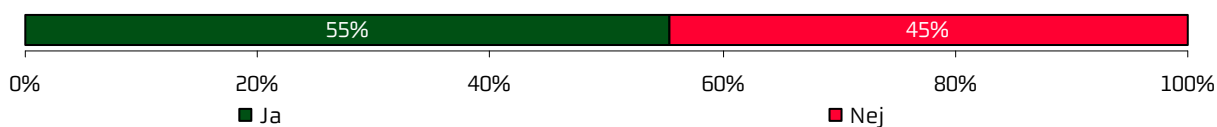
Information om kostens betydning for helbredet (n=83)



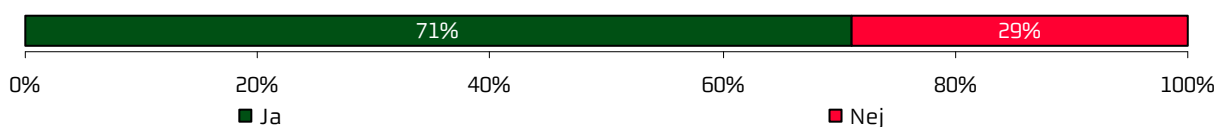
Information om motions betydning for helbredet (n=65)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=65)



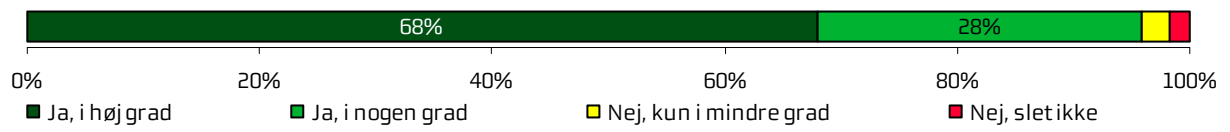
Information om rygningens betydning for helbredet (n=65)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	91 % *	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	92 %	88 %	95 %	82 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	76 %	71 % *	94 %	76 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	72 %	-	-	76 %	26 % *	52 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	57 %	-	-	84 % *	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	55 %	-	-	74 % *	28 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	71 %	-	-	82 %	42 % *	65 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=170)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	97 %	93 %	98 %	91 % *	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 1111111111

PERSONALE

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

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbet.: >>lobrn<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygning</u> s betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 47 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	47%	100%
Køn		
Mand	42%	43%
Kvinde	58%	58%
Aldersgruppe		
Under 20 år	29%	38%
20-39 år	22%	30%
40-59 år	21%	16%
60-79 år	23%	12%
80 år eller derover	5%	4%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

"Acceptabel", "Uacceptabel"

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

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

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 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 2013. 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	189		100%	
Køn				
Mand	80		42%	
Kvinde	109		58%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	55		29%	
20-39 år	41		22%	
40-59 år	40		21%	
60-79 år	43		23%	
80 år eller derover	10		5%	
Skema udfyldt af				
Patienten	150		85%	
Pårørende	27		15%	
Modersmål				
Dansk	176		95%	
Ikke dansk	9		5%	
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	182		96%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7		4%	

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	40	58	2	1	166	17
Køn						
Mand	41	55	3	1	74	4
Kvinde	39	60	1	0	92	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	26	74	0	0	46	5
20-39 år	44	50	3	3	34	7
40-59 år	46	51	3	0	39	1
60-79 år	49	48	3	0	39	3
80 år eller derover	25	75	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	42	56	1	1	135	13
Pårørende	28	72	0	0	24	2
Modersmål						
Dansk	41	59	1	0	158	15
Ikke dansk	29	29	29	14	7	2
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	40	57	2	1	159	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	57	2	0	183
Køn					
Mand	42	56	3	0	77
Kvinde	41	58	2	0	106
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	65	0	0	52
20-39 år	38	57	5	0	40
40-59 år	48	50	3	0	40
60-79 år	50	48	2	0	42
80 år eller derover	22	78	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	43	55	2	0	147
Pårørende	33	67	0	0	27
Modersmål					
Dansk	42	57	1	0	173
Ikke dansk	22	56	22	0	9
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	41	57	2	0	176
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	70	3	1	181
Køn					
Mand	27	70	3	0	77
Kvinde	27	69	3	1	104
Aldersgruppe					
Under 20 år	31	69	0	0	49
20-39 år	30	67	3	0	40
40-59 år	23	67	8	3	39
60-79 år	23	75	2	0	43
80 år eller derover	30	70	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	26	70	3	1	148
Pårørende	35	65	0	0	25
Modersmål					
Dansk	27	70	3	1	171
Ikke dansk	22	78	0	0	9
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	27	70	3	1	175
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	61	0	0	180
Køn					
Mand	42	58	0	0	76
Kvinde	36	64	0	0	104
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	62	0	0	51
20-39 år	49	51	0	0	41
40-59 år	29	71	0	0	38
60-79 år	44	56	0	0	41
80 år eller derover	22	78	0	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	39	61	0	0	145
Pårørende	39	61	0	0	26
Modersmål					
Dansk	38	62	0	0	170
Ikke dansk	44	56	0	0	9
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	39	61	0	0	173
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	55	2	0	187
Køn					
Mand	47	53	0	0	80
Kvinde	40	57	3	0	107
Aldersgruppe					
Under 20 år	39	61	0	0	54
20-39 år	32	61	7	0	41
40-59 år	40	60	0	0	40
60-79 år	55	45	0	0	42
80 år eller derover	70	30	0	0	10
Skema udfyldt af					
Patienten	42	56	2	0	149
Pårørende	37	63	0	0	27
Modersmål					
Dansk	44	55	2	0	175
Ikke dansk	33	67	0	0	9
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	43	55	2	0	180
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	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	152	34
Køn				
Mand	92	8	67	12
Kvinde	96	4	85	22
Aldersgruppe				
Under 20 år	93	7	43	9
20-39 år	92	8	37	4
40-59 år	97	3	31	9
60-79 år	97	3	34	9
80 år eller derover	100	0	7	3
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	123	26
Pårørende	85	15	21	6
Modersmål				
Dansk	95	5	143	32
Ikke dansk	86	14	7	2
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	95	5	147	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5	2

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	69	14	3	142	6
Køn						
Mand	10	71	16	3	62	2
Kvinde	18	68	12	3	80	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	6	78	14	3	37	4
20-39 år	11	71	18	0	37	0
40-59 år	16	68	10	6	31	0
60-79 år	22	63	13	3	32	0
80 år eller derover	40	40	20	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	16	69	13	3	115	5
Pårørende	5	73	16	5	19	1
Modersmål						
Dansk	15	69	13	3	134	5
Ikke dansk	0	83	17	0	6	1
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	15	69	14	3	137	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	25	12	39	131	16
Køn						
Mand	23	23	14	41	58	6
Kvinde	23	27	11	38	73	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	6	27	6	60	33	7
20-39 år	11	23	20	45	35	2
40-59 år	27	30	13	30	30	1
60-79 år	54	18	4	25	28	4
80 år eller derover	20	40	40	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	25	26	14	35	110	11
Pårørende	6	6	6	81	16	3
Modersmål						
Dansk	24	24	11	41	124	14
Ikke dansk	20	20	40	20	5	2
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	24	25	13	39	127	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	75	13	1	177	6
Køn						
Mand	8	75	16	1	75	3
Kvinde	13	76	11	1	102	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	79	6	0	48	3
20-39 år	10	75	12	3	40	1
40-59 år	5	64	28	3	39	0
60-79 år	13	80	8	0	40	2
80 år eller derover	10	80	10	0	10	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	75	14	1	145	3
Pårørende	23	73	4	0	22	3
Modersmål						
Dansk	11	75	13	1	166	6
Ikke dansk	11	89	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	11	75	12	1	171	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	0	6	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	45	39	16	104
Køn				
Mand	45	38	17	45
Kvinde	46	39	15	59
Aldersgruppe				
Under 20 år	47	37	17	30
20-39 år	41	50	9	22
40-59 år	38	42	21	24
60-79 år	59	29	12	24
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	46	40	14	85
Pårørende	41	27	32	15
Modersmål				
Dansk	46	39	15	96
Ikke dansk	43	29	29	7
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	46	39	15	98
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	33	33	6

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	41	44	15	68
Køn				
Mand	50	34	16	26
Kvinde	36	50	14	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	51	39	10	20
20-39 år	33	56	11	18
40-59 år	17	67	17	12
60-79 år	67	20	13	15
80 år eller derover	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	36	50	14	58
Pårørende	71	0	29	7
Modersmål				
Dansk	43	44	13	63
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	42	43	15	67
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	50	0	0	56	1
Køn						
Mand	53	47	0	0	21	0
Kvinde	49	51	0	0	35	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	45	55	0	0	18	0
20-39 år	60	40	0	0	15	1
40-59 år	44	56	0	0	9	0
60-79 år	54	46	0	0	13	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	50	0	0	48	1
Pårørende	40	60	0	0	5	0
Modersmål						
Dansk	49	51	0	0	53	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	51	49	0	0	55	1
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	33	59	6	2	171	12
Køn						
Mand	41	51	7	1	74	4
Kvinde	27	65	6	2	97	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	59	8	0	50	3
20-39 år	24	58	13	5	38	1
40-59 år	41	54	3	3	37	2
60-79 år	38	60	3	0	40	3
80 år eller derover	17	83	0	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	34	58	6	1	137	9
Pårørende	29	63	8	0	25	2
Modersmål						
Dansk	33	60	5	1	160	12
Ikke dansk	33	33	22	11	9	0
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	34	58	6	2	164	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	0	7	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	5	186
Køn				
Mand	1	95	4	79
Kvinde	1	93	6	107
Aldersgruppe				
Under 20 år	2	98	0	53
20-39 år	0	85	15	40
40-59 år	0	95	5	40
60-79 år	2	98	0	43
80 år eller derover	0	90	10	10
Skema udfyldt af				
Patienten	1	95	5	149
Pårørende	3	97	0	27
Modersmål				
Dansk	1	95	4	175
Ikke dansk	0	78	22	9
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	1	94	5	179
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	7

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	91	7	106	80
Køn					
Mand	0	94	6	49	30
Kvinde	4	89	7	57	50
Aldersgruppe					
Under 20 år	4	94	2	48	5
20-39 år	0	87	13	23	18
40-59 år	0	80	20	15	25
60-79 år	0	100	0	16	27
80 år eller derover	-	-	-	4	5
Skema udfyldt af					
Patienten	3	90	7	73	76
Pårørende	0	100	0	23	4
Modersmål					
Dansk	2	92	6	99	76
Ikke dansk	0	80	20	5	4
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	2	91	7	101	78
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	25	2	1	176	9
Køn						
Mand	69	28	3	0	79	0
Kvinde	74	23	2	1	97	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	27	0	0	49	4
20-39 år	59	33	8	0	39	2
40-59 år	83	15	0	3	40	0
60-79 år	72	25	3	0	40	2
80 år eller derover	75	25	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	72	25	3	0	139	9
Pårørende	76	24	0	0	27	0
Modersmål						
Dansk	73	24	2	0	165	9
Ikke dansk	56	33	0	11	9	0
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	73	24	2	1	169	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	0

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	81	18	1	1	180	4
Køn						
Mand	82	16	1	0	78	1
Kvinde	81	19	0	1	102	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	89	11	0	0	51	0
20-39 år	70	27	3	0	40	1
40-59 år	77	21	0	3	39	1
60-79 år	85	15	0	0	41	1
80 år eller derover	89	11	0	0	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	81	18	1	0	143	4
Pårørende	82	18	0	0	27	0
Modersmål						
Dansk	82	17	1	0	170	3
Ikke dansk	63	25	0	13	8	1
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	82	17	1	1	173	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	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	33	51	13	4	184	0
Køn						
Mand	37	50	10	3	79	0
Kvinde	29	52	14	5	105	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	60	18	0	52	0
20-39 år	34	47	15	5	41	0
40-59 år	33	53	10	5	40	0
60-79 år	45	43	5	7	42	0
80 år eller derover	22	56	22	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	46	12	4	147	0
Pårørende	8	81	11	0	27	0
Modersmål						
Dansk	31	54	12	3	173	0
Ikke dansk	56	11	11	22	9	0
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	32	51	13	4	177	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	36	3	2	174	10
Køn						
Mand	62	31	4	3	74	4
Kvinde	56	39	3	2	100	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	56	40	4	0	50	3
20-39 år	44	42	8	5	38	3
40-59 år	61	34	3	3	38	1
60-79 år	73	25	0	2	41	1
80 år eller derover	57	43	0	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	57	37	4	2	139	8
Pårørende	78	18	4	0	26	1
Modersmål						
Dansk	60	36	4	1	163	10
Ikke dansk	44	33	0	22	9	0
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	59	35	4	2	167	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	35	3	3	160	24
Køn						
Mand	55	38	4	3	68	10
Kvinde	63	33	2	2	92	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	38	2	2	44	8
20-39 år	49	43	9	0	35	6
40-59 år	65	30	0	5	37	3
60-79 år	68	26	3	3	38	4
80 år eller derover	50	50	0	0	6	3
Skema udfyldt af						
Patienten	59	36	4	2	131	17
Pårørende	65	30	0	5	22	5
Modersmål						
Dansk	60	35	3	1	151	23
Ikke dansk	38	38	0	25	8	1
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	60	34	3	3	153	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	96	4	182
Køn			
Mand	95	5	77
Kvinde	96	4	105
Aldersgruppe			
Under 20 år	98	2	52
20-39 år	90	10	40
40-59 år	92	8	39
60-79 år	100	0	42
80 år eller derover	100	0	9
Skema udfyldt af			
Patienten	96	4	146
Pårørende	96	4	27
Modersmål			
Dansk	96	4	172
Ikke dansk	89	11	9
Afsnitsnavn			
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	95	5	175
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	7

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	50	33	0	6	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	-	-	-	-	2	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	-	-	-	-	2	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	40	40	0	5	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	17	50	33	0	6	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	17	50	33	0	6	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	25	5	2	169	11
Køn						
Mand	67	24	3	6	70	5
Kvinde	67	26	7	0	99	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	20	4	0	48	4
20-39 år	40	42	13	5	38	3
40-59 år	71	26	3	0	35	2
60-79 år	77	15	3	5	40	1
80 år eller derover	75	25	0	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	66	25	7	3	137	7
Pårørende	72	28	0	0	24	3
Modersmål						
Dansk	68	25	6	1	161	9
Ikke dansk	29	43	0	29	7	2
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	67	25	6	2	162	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	55	9	1	104	34
Køn						
Mand	34	57	9	0	47	10
Kvinde	37	52	9	2	57	24
Aldersgruppe						
Under 20 år	32	59	6	3	35	7
20-39 år	32	48	20	0	25	6
40-59 år	40	50	10	0	20	9
60-79 år	45	55	0	0	22	10
80 år eller derover	-	-	-	-	2	2
Skema udfyldt af						
Patienten	36	54	10	0	81	28
Pårørende	38	50	6	6	18	3
Modersmål						
Dansk	37	53	9	1	100	33
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	36	54	9	1	98	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	6	0

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	60	34	5	1	184
Køn					
Mand	67	28	4	1	77
Kvinde	56	37	6	1	107
Aldersgruppe					
Under 20 år	52	44	2	2	52
20-39 år	50	35	15	0	40
40-59 år	65	33	0	3	40
60-79 år	77	21	2	0	43
80 år eller derover	56	33	11	0	9
Skema udfyldt af					
Patienten	63	30	6	1	148
Pårørende	49	51	0	0	27
Modersmål					
Dansk	60	34	5	1	174
Ikke dansk	56	22	11	11	9
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	61	33	5	1	177
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

Tabel 32. 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	49	48	3	1	182
Køn					
Mand	48	50	1	0	77
Kvinde	50	46	4	1	105
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	58	2	0	52
20-39 år	41	51	8	0	39
40-59 år	55	43	0	3	40
60-79 år	58	39	2	0	43
80 år eller derover	63	38	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	51	45	3	0	146
Pårørende	38	62	0	0	27
Modersmål					
Dansk	50	47	2	0	172
Ikke dansk	33	44	11	11	9
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	50	47	3	1	175
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	76	24	144	37
Køn				
Mand	80	20	65	12
Kvinde	74	26	79	25
Aldersgruppe				
Under 20 år	79	21	38	11
20-39 år	70	30	36	5
40-59 år	79	21	28	12
60-79 år	85	15	34	8
80 år eller derover	50	50	8	1
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	116	30
Pårørende	85	15	21	6
Modersmål				
Dansk	76	24	136	35
Ikke dansk	71	29	7	2
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	76	24	139	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	5	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	72	3	2	112	21
Køn						
Mand	20	74	4	2	54	9
Kvinde	28	69	1	2	58	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	77	0	0	30	6
20-39 år	26	65	3	6	31	4
40-59 år	23	68	9	0	22	3
60-79 år	23	77	0	0	26	5
80 år eller derover	-	-	-	-	3	3
Skema udfyldt af						
Patienten	24	70	3	2	91	15
Pårørende	26	74	0	0	15	5
Modersmål						
Dansk	24	72	3	2	106	19
Ikke dansk	40	60	0	0	5	2
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	24	72	2	2	108	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	1

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	40	56	3	1	183
Køn					
Mand	40	58	3	0	78
Kvinde	41	54	4	1	105
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	60	2	0	52
20-39 år	34	59	7	0	41
40-59 år	53	45	0	3	40
60-79 år	41	55	5	0	42
80 år eller derover	25	75	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	41	55	4	0	147
Pårørende	37	63	0	0	27
Modersmål					
Dansk	41	56	3	0	173
Ikke dansk	22	56	11	11	9
Afsnitsnavn					
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	40	56	3	1	176
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	22	73	5	0	37	12	133
Køn							
Mand	26	68	5	0	19	3	54
Kvinde	17	78	6	0	18	9	79
Aldersgruppe							
Under 20 år	13	88	0	0	16	6	30
20-39 år	50	38	13	0	8	2	31
40-59 år	-	-	-	-	4	1	34
60-79 år	29	71	0	0	7	2	32
80 år eller derover	-	-	-	-	2	1	6
Skema udfyldt af							
Patienten	23	73	3	0	30	9	107
Pårørende	17	83	0	0	6	2	19
Modersmål							
Dansk	18	76	6	0	34	11	127
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	5
Afsnitsnavn							
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	22	73	5	0	37	11	127
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	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	20	67	12	2	61	122
Køn						
Mand	17	79	3	0	29	48
Kvinde	22	56	19	3	32	74
Aldersgruppe						
Under 20 år	6	88	6	0	17	33
20-39 år	33	33	33	0	9	32
40-59 år	33	58	0	8	12	28
60-79 år	19	66	14	0	21	22
80 år eller derover	-	-	-	-	2	7
Skema udfyldt af						
Patienten	21	64	13	2	53	95
Pårørende	0	100	0	0	5	21
Modersmål						
Dansk	20	65	13	2	55	118
Ikke dansk	20	80	0	0	5	4
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	20	67	12	2	60	117
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	5

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	72	28	83	99
Køn				
Mand	66	34	36	41
Kvinde	77	23	47	58
Aldersgruppe				
Under 20 år	60	40	18	34
20-39 år	85	15	25	16
40-59 år	72	28	18	22
60-79 år	61	39	18	22
80 år eller derover	-	-	4	5
Skema udfyldt af				
Patienten	74	26	68	78
Pårørende	69	31	10	17
Modersmål				
Dansk	73	27	77	95
Ikke dansk	60	40	5	4
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	72	28	79	96
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	3

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	57	43	65	114
Køn				
Mand	59	41	30	46
Kvinde	55	45	35	68
Aldersgruppe				
Under 20 år	36	64	16	36
20-39 år	74	26	19	22
40-59 år	54	46	13	27
60-79 år	49	51	14	24
80 år eller derover	-	-	3	5
Skema udfyldt af				
Patienten	58	42	54	89
Pårørende	54	46	7	20
Modersmål				
Dansk	59	41	59	110
Ikke dansk	20	80	5	4
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	57	43	60	112
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	5	2

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	55	45	65	116
Køn				
Mand	61	39	31	45
Kvinde	51	49	34	71
Aldersgruppe				
Under 20 år	43	57	14	38
20-39 år	60	40	17	24
40-59 år	57	43	14	26
60-79 år	55	45	18	22
80 år eller derover	-	-	2	6
Skema udfyldt af				
Patienten	57	43	56	89
Pårørende	37	63	5	22
Modersmål				
Dansk	58	42	60	111
Ikke dansk	-	-	4	5
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	56	44	61	113
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	3

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	71	29	65	117
Køn				
Mand	76	24	29	47
Kvinde	67	33	36	70
Aldersgruppe				
Under 20 år	63	37	16	36
20-39 år	87	13	14	27
40-59 år	60	40	15	25
60-79 år	72	28	18	23
80 år eller derover	-	-	2	6
Skema udfyldt af				
Patienten	74	26	56	90
Pårørende	58	42	5	22
Modersmål				
Dansk	71	29	59	113
Ikke dansk	60	40	5	4
Afsnitsnavn				
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	72	28	61	114
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	3

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	2	2	170	13
Køn						
Mand	71	25	1	3	73	4
Kvinde	66	30	3	1	97	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	26	6	0	48	4
20-39 år	50	42	3	5	38	3
40-59 år	71	29	0	0	38	2
60-79 år	84	14	0	3	37	4
80 år eller derover	67	33	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	2	2	138	9
Pårørende	79	17	4	0	25	2
Modersmål						
Dansk	69	28	3	1	161	12
Ikke dansk	50	38	0	13	8	1
Afsnitsnavn						
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	67	29	2	2	164	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	6	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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










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

Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			10
Kommunikation og information			5
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			3
Pleje			0
Relationer til personale			10
Ventetid			5

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	Modtagelsen
1	Ok!	Virkelig god
3	Ok med registrering ved modtagelse, og senere indkaldelse til undersøgelserne.	Virkelig god
4	Dejligt med smil :-).	Virkelig god
11	Der er ofte noget ventetid.	God
12	Der var ingen at tage imod en.	Dårlig
13	Søde mennesker.	Virkelig god
15	Dejlig og venlig modtagelse.	Virkelig god
19	Jeg fik en fin modtagelse.	God
20	En virkelig god modtagelse, stod kun ved skranken ca. fem-ti sekunder, og så var betjeningen af en virkelig høflig og smilende kvinde!	Virkelig god
22	Jeg var ikke til behandling, kun vurdering, men de var rigtig søde.	Virkelig god
27	Et venligt, smilende og imødekommende personale.	Virkelig god
30	Besøget var hos speciallæge NN. Ikke i ambulatoriet.	God
31	Rigtig fin modtagelse, det gik hurtigt, folk var imødekommende, lyttede til mine bekymringer og gav mig den information, jeg havde behov for.	God
37	Søde og venlige mennesker.	Virkelig god
38	Det fungerede rigtig godt, og de var alle rigtig søde ved mig. :-)	God
40	Det går tilpas hurtigt og bliver venligt modtaget.	Virkelig god
41	Der var ventetid ca. 20 minutter begge gange.	God
42	Imødekommende.	Virkelig god
46	Det er dårligt, at man skal stå og vente i en evighed for at sige, at man er ankommet. Sekretæren tager mellem tre og fem telefonopkald, inden man kan sige sit navn og sætte sig ned, undrer mig over, hvorfor der ikke er et modtagelsessystem (hvor man kører sit sygesikringskort igennem) som ved lægen.	God
49	Virkeligt søde og hjælpsomme. Selvom de måske har været "stressede"!	Virkelig god
50	Efter supplerende samtale med [anden klinik] kunne I ikke have gjort det bedre. I får hermed en stor undskyldning.	God
55	Den var tilfredsstillende.	Virkelig god
56	Det er altid rart at komme der.	Virkelig god
57	Manglende information om ventetid. Jeg spurgte endda og fik svaret: "Nej, det tror jeg ikke, der er". Man kunne jo have undersøgt det og vendt tilbage til mig. Det er frustrerende at vente uden at vide, hvorfor og ca. hvor længe.	Dårlig
58	Nej.	God
59	Dejligt med smilende mennesker og nyheder på tv-skærmen.	God

	60	Kun positive kommentarer.	Virkelig god
	61	Hurtig og effektiv ekspedition. Var den ene medarbejder optaget, trådte en anden til.	God
	62	Ventetid en time.	God
	63	Smilende og venlige personaler. Ikke-sygehusagtigt (positivt). Informerede om ventetid.	Virkelig god
	64	Meget venlig modtagelse. Var opmærksom på, at vi stod der.	Virkelig god
	65	De vidste ikke, at jeg var på vej ind, fordi ulykken skete så tæt på, at de øjensynligt ikke nåede at melde det.	Dårlig
	68	De var/er virkelig dejlige mennesker.	Virkelig god
	69	Der var ofte lang ventetid.	God
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
	2	Havde en god følelse af at være ventet.	God

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	Fejlhåndtering
4	Jeg er ikke færdigbehandlet endnu.	Uoplyst
5	Jeg blev ikke informeret om, hvad det er, som jeg har i munden, og samtidig mødte jeg op, hvor meningen var, at jeg skulle opereres, men det blev ikke til noget alligevel. Synes, at jeg mødte op forgæves.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	[Over en måned] efter operationen oplevede jeg et væsentligt fejlskøn, idet jeg blev sendt videre til specialtandlæge, til trods for at jeg klart gav udtryk for, at [bruddet] IKKE var sam-mengroet i tilstrækkelig grad. En vurdering, som [speciallægen] var HELT på linje med, og som ambulatoriet måtte anerkende. Det var SURT!	Godt
21	Jeg havde fået tilsendt et brev, hvori der stod, jeg skulle igennem nogle undersøgelser (f.eks. have taget billede af mine tænder). Disse undersøgelser kom jeg slet ikke igennem.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
24	At lægen ikke vidste, hvad der var galt med mig. Og vidste ikke noget om tingene, jeg spurgte ham om!!	Dårligt
32	Under et af de første besøg blev jeg oplyst, jeg skulle gå ned og få foretaget en blodprøve. Grundet nye procedurer skulle dette ske elektronisk fra den afdeling man havde været på. Da jeg var gået ned til det sted, man skulle have foretaget blodprøven, havde trukket nummer og var blevet kaldt ind, blev jeg nærmest mistænkeliggjort, da hun ikke kunne finde noget på mit CPR-nummer. Det viste sig, at den afdeling jeg netop havde været på havde glemt at skrive ind i systemet, at jeg skulle have foretaget en blodprøve. Den behandling jeg modtog af sygeplejersken, da jeg skulle have foretaget blodprøven var bestemt ikke behagelig, da hun ikke kunne finde noget på mit CPR. Så grundet en personlig fejl, der var sket ved ikke at have noteret i systemet, at jeg skulle have foretaget en blodprøve gjorde, at jeg gik derfra med en dårlig oplevelse, grundet sygeplejersken i blodprøveafdelingen. Dette kunne være forebygget, men jeg har forståelse for, at der kan ske fejl og denne fejl var så lille og egentlig betydningsløs, at det ikke gjorde mig noget. Det var udelukkende den ene sygeplejerske, der nærmest virkede anklagende overfor, hvorfor jeg kom og havde trukket et nummer. Som om, at jeg bare var kommet for at spille hendes tid. Denne opførsel kunne der arbejdes lidt på.	Dårligt
34	Vi måtte forgæves vente på klinisk fotograf, og måtte en ekstra tur til Aarhus en måned senere med henblik på at få taget billeder.	Godt
43	Personalet var ikke klar over, at jeg kunne få udskrift af biopsisvar. Men de undersøgte det og fandt ud af det. De var helt igennem flinke.	Uoplyst
69	Jeg havde en kraftig infektion i højre side af underkæben ca. fire uger efter min kæbeoperation, fordi krogen i underkæben havde siddet for længe og irriteret. Ca. tre måneder efter kæbeoperationen havde jeg stadig problemer i højre side af kæben. Det viste sig, at to skruer sad løs i højre side af kæben. Det kunne ikke ses på røntgen, men heldigvis var der en Læge NN, der troede på mig og opererede akut. Jeg har store problemer med arvæv i munden, både efter den første store kæbeoperation og den anden operation. Det er der ingen, der tager alvorligt.	Virkelig godt
73	En model, der var blevet væk. Lidt forvirring.	Godt

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O


Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	Samlet indtryk
3	Der var en meget klar udmelding om tandsættets tilstand i forhold til det kommende indgreb. Der var gode svar på mine spørgsmål.	Uoplyst
6	Ja, blev bange efter operationen, da jeg åbenbart er overfølsom over for det [medicin], jeg fik. Havde oplyst, at jeg i perioder havde haft god gavn af [anden medicin] ud over almindeligt smertestillende medicin [] og ikke kunne tåle andet.	Virkelig godt
10	Der var noget forskel i, hvad ambulatoriet og operationsafdelingen meldte ud omkring, hvad jeg måtte spise/drikke inden operationen.	Godt
12	For meget personale til undersøgelsen. Der var fire ansatte, der stod og kiggede på mig.	Dårligt
13	Rigtig godt.	Virkelig godt
15	En god oplevelse og ordentlig forklaring på alt. Blev godt informeret.	Virkelig godt
21	Jeg vil snart i gang med behandlingsforløbet.	Godt
24	Virkelig DÅRLIGE.	Dårligt
28	Ved forundersøgelse på ambulatoriet fik jeg oplyst, at jeg efter operation kunne forvente at kunne tage hjem om eftermiddagen, hvilket åbenbart ikke er normalt, og hvilket jeg absolut ikke var i stand til.	Godt
29	Endnu ikke overstået, derfor "kan ikke vurdere" i nogle spørgsmål.	Virkelig godt
31	Jeg har generelt været meget tilfreds med mit behandlingsforløb. Men selve plejen efter operationen var meget utilfredsstillende. Både mine pårørende og jeg oplevede sygeplejersken/SOSU assistenten, der var på arbejde på afdelingen, efter jeg var blevet opereret, som meget sur, irriteret og nedladende. Jeg havde kvalme efter operationen og samtalerne angående mad om eftermiddagen var virkelig nedladende og hun lyttede slet ikke, men overrumplede mig nærmere. Faktisk så meget, at jeg græd, når hun havde været der og forsøgte at komme hjem så hurtigt som muligt, da jeg følte mig utilpas med hendes tilstedeværelse og pleje. Bortset fra hende har jeg intet at komme efter. Både plejen før, under og efter operationen på opvågningen var rigtig fin, det var først på afdelingen der opstod problemer, hvilket jeg synes er rigtig ærgerligt, da hun ødelagde hele indtrykket af min indlæggelse på trods af, at alle andre jeg har mødt, gjorde deres arbejde rigtig godt og var venlige og imødekommende.	Godt
32	Som udgangspunkt troede jeg, man fik den samme læge helt fra start til slut, dette var ikke tilfældet. Dette ville jeg bestemt have oplevet som mere trygt. Da min operation var i kæberne og var i forbindelse med tandregulering, har jeg været hos mange forskellige læger. Da jeg får rettet tænder udenfor afdelingen, har jeg kun været på kæbekirurgisk afdeling, da jeg skulle godkendes for tandregulering og kæbeoperationen. Her blev jeg undersøgt af meget dygtig og kvalificeret personale helt fra start og følte mig i meget trygge hænder. Da jeg nærmede mig operationen og skulle til flere tjeke på kæbekirurgisk, oplevede jeg, at det ikke var samme læger, jeg skulle ind til. Indenfor den sidste måned oplevede jeg, at det var en ny læge hver gang, og da jeg blev indlagt, var det igen en ny læge. Endelig da jeg lå på operationsbordet og skulle klargøres til operation, oplevede jeg, at det var endnu en ny læge, der skulle operere mig. Ikke at jeg betvivler [dennes] eller nogen af de andres lægers kvalifikationer, men det opleves noget utrygt, da den læge man blev indlagt af dagen inden, ikke var den læge, man skulle opereres af. Dette var jeg en smule nervøs overfor, jeg tænker, det kræver fremragende intern kommunikation på afdelingen, og risikoen for fejl øges markant, da man bliver undersøgt af så mange forskellige. Fra en patients perspektiv kunne dette forbedres markant, hvis det var samme læge, da dette opfattes mere trygt. Da jeg skulle til kontrol [] efter operationen, var det dog samme læge, som havde foretaget operationen, hvilket jeg var MEGET glad for. Operationen forløb da også som den skulle, og det hele sad, som det skulle, så resultatmæssigt kan jeg ikke give andet en ros til den [] læge, der opererede mig. Jeg havde frygtet, at det igen ville være en ny læge, der skulle have mig til kontrol efter operationen. Så hvis man tilpassede vagtplanen, således at det var samme læge, der var ved indlæggelse, operation, kontrol, vil jeg	Godt

	tænke, dette var den optimale løsning ud fra en patients perspektiv. (Dog ved jeg ikke, om de forskellige læger havde forskellige specialer, og det derved var bevidst, at det ikke var samme læger. Denne indsigt har jeg ikke).	
✎ 33	Blev sendt til fotografen.	Virkelig godt
✎ 36	Rigtig sødt personale!	Virkelig godt
✎ 41	Virkelig flinkt og oplysende personale.	Godt
✎ 42	God samtale mellem [Ortopædisk] og Kirurgisk.	Virkelig godt
✎ 43	Personalet gjorde meget for, at jeg kunne komme til samme læge. Dette var dejligt.	Godt
✎ 45	Bare fint.	Virkelig godt
✎ 46	Alt for mange forskellige personer, ville gerne have en eller to specialtandlæger tilknyttet i stedet for alle sammen.	Virkelig godt
✎ 47	Vi er blevet venligt og kompetent modtaget, men det har knebet [for] personalet at have kontakt til Skejby, hvor [mit barn] også er i behandling. Det virker uprofessionelt.	Godt
✎ 49	Jeg kan kun sige, at jeg er blevet tage utrolig godt imod af alle!	Virkelig godt
✎ 50	Man burde have henvist mig til hudlæge med det samme, jeg skulle aldrig have været i denne afdeling.	Dårligt
✎ 58	Nej.	Godt
✎ 59	Jeg følte mig tryk i professionelle hænder.	Godt
✎ 60	Det var hårdt! Stråling 33 gange! Mange eftervirkninger!	Godt
✎ 61	Vigtigt at få at vide, at der er ventetid. Hvornår kan man forvente at komme ind. Man tør ikke forlade venteværelset.	Godt
✎ 67	Har kun været der en enkel gang så lidt vagt grundlag. Jeg kom to minutter forsinket, og ventede derfor en time uden at blive oplyst om det. Desuden var der flere fejl i referat fra undersøgelsen (der blev sendt til forsikringen). Ellers en god oplevelse.	Godt
✎ 69	Jeg er generelt meget glad for min kæbeoperation. Har fået et virkelig flot bid og har fået en flot "ungdommeliggjort" overlæbe :-). Det er virkelig flot lavet af NN. Jeg savnede blot opmærksomhed omkring de gener, jeg stadig har i forbindelse med arvæv i munden. Det er jo ikke synligt, men det har betydning for min livskvalitet. Det er svært for mig at spise med højre side af munden.	Virkelig godt
✎ 70	Kom ind om aftenen gennem vagtlægen med en kæbe gået af led.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 3	Jeg var generelt rigtigt glad for og følte mig godt behandlet af sygeplejersken præoperativt og personalet under operationen. Knap så glad for sygeplejersken på opvågningen, som virkede ret ligeglad og ikke engang vidste, hvad jeg havde fået lavet.	Godt

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

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	Samlet indtryk
2	Kunne godt have fået pjece på blødkost, opskrifter osv.	Godt
3	Klinikken var 100 procent parate til undersøgelsen i forhold til opgaven. Der var ingen vaklen i udmeldingerne om betydningen af, at tandsættet var parat til det senere indgreb. Prima.	Uoplyst
7	Nej.	Godt
9	Fik ingenting.	Godt
10	Som en ældre patient [], var det min oplevelse at [artoskolen] skulle have haft en særlig vinkel på problemstillingen, såsom en langsommere/længere helingsperiode for at afstemme forventningerne i efterbehandlingen.	Godt
14	Kunne opgraderes grafisk :-).	Virkelig godt
17	Jeg kunne personligt godt have brugt lidt mere information om, hvad der skal ske fremover. I stedet for på selve dagen, så man ikke bliver overrasket.	Godt
23	Jeg vidste ikke, at jeg skulle give besked om min beslutning 14 dage efter mit besøg (min læge NN ringede til mig, og fortalte mig det).	Virkelig godt
27	Jeg blev aldrig informeret om risikoen for at miste følelsen i det område, hvor jeg blev opereret før efter operationen. Kan i dag ikke mærke [noget der, hvor jeg blev opereret] og kommer nok ikke til det.	Virkelig godt
29	Det ville være dejligt med en skriftlig oversigt af det forventede behandlingsforløb, selvom dette selvfølgelig ændrer sig. Ideelt set en online oversigt, der viser progression i behandlingen og forventet tidsramme. Meget ressourcekrævende, men ville forbedre oplevelsen for patienter i længerevarende behandlingsforløb.	Virkelig godt
32	Selvom det er ens eget ansvar at læse det, man for udleveret, får man det ikke altid gjort. Jeg har dog forståelse for, at man derved sikrer, at patienten altid modtager den korrekte information ved at udlevere det skriftligt, og derved også effektiviserer personalets arbejdsgange. Jeg fik dog ikke læst det hele.	Godt
46	Fik næsten ikke noget informationsmateriale, og vidste ingenting, inden jeg mødte ind på sengeafsnittet. Vidste fx ikke, at jeg ikke måtte børste tænder, så det havde jeg gjort.	Virkelig godt
52	Dvd-film giver rigtig god forståelse for barnet ved ambulans behandling.	Virkelig godt
54	Personlig information.	Virkelig godt
65	Jeg ville gerne have haft noget af det på skrift (f.eks. hvornår mine plastre skulle skiftes), da jeg var i chok, da jeg fik tingene at vide.	Virkelig godt
69	Jeg kunne godt have tænkt mig at se nogle billeder af nogle nyopererede personer og måske endda have talt med nogen, der selv har oplevet det. Jeg blev meget forskrækket over, hvor meget jeg hævede op de tre første dage, og hvor svært det var at spise og holde på spyttet den første uge. Jeg ville også gerne have haft en grundigere instruktion i tandpleje og kostmuligheder, inden jeg tog hjem fra sygehuset. Jeg var for svag pga. kvalme og migræne til at komme over til NN inden jeg blev udskrevet.	Virkelig godt
71	Skema, som skulle udfyldes før besøget, var ikke tilsendt, hvilket jeg via telefonisk kontakt havde gjort opmærksom på.	Godt
72	Jeg var til forundersøgelse, CTN, med nogle læger for at finde ud af, hvad der skulle gøres med mine kæber.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 4	Mangler mulighed for evaluering af skriftlig materiale/mundtlig information fra børnekirurgisk!	Godt

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**


ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	Samlet indtryk
1	Da jeg er diabetiker, er jeg bekendt med det anførte forholds betydning for helbredet.	Virkelig godt
3	Opgaven i ambulatoriet var rimelig simpel i mit tilfælde og blev udført hurtigt, sikkert, trygt og professionelt.	Uoplyst
7	Nej.	Godt
10	Er stadig i behandling i ambulatoriet.	Godt
15	Ville gerne have haft en skriftlig udtalelse om forløbet af operationen sendt til mig selv, da jeg var en af dem, som skulle bruge den til videre information andet sted.	Virkelig godt
16	Havde en oplevelse med en sygeplejerske, som efter min mening helt malplaceret i forbindelse med operation begyndte at tale om vægt, og hvilken betydning denne havde. Ikke lige særligt heldigt tidspunkt for hende at kommentere vægt.	Godt
27	Fornemmede et stort engagement fra personalets side i forhold til at guide mig til at få lavet et godt kostprogram.	Virkelig godt
44	Kun positivt.	Virkelig godt
48	Nej.	Godt
54	Det første spørgeskema blev ikke sendt til tiden, da jeg skulle til en ny undersøgelse.	Virkelig godt
58	Nej.	Godt

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O

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

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	Samlet indtryk
1	Alt i alt en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
3	Der var en meget hurtig reaktion fra rekvisition til undersøgelse. Så der var tid til behandling af tænder, såfremt det havde været påkrævet. Super. [Ventetid]	Uoplyst
8	Jeg er meget tilfreds med hele mit forløb. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Det var meget positivt, at jeg fik tilknyttet én bestemt og fast læge NN på Tandklinikken efter den ret traumatiske oplevelse. Jeg mener, at der kan gives bedre information om risiko/risici ved en operation og en bedre afstemning af forventningerne om ophealing efter en operation. Jeg synes, at oplysning i høj grad tager udgangspunkt i, at man er en ung patient. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
14	Min datter (patienten []) ønsker sig flere børnebøger. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Kunne godt skrive resultatet af operationen på min sundhed ([sundhed.dk]) i stedet for kun nogle datoer. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
16	Lange ventetider ofte. [Ventetid]	Godt
18	Stort 13-tal til NN, en anden NN og alle de søde tandfeer (sygeplejersker). [Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Der blev sagt, at personalet ville ringe dagen efter operationen, hvilket de ikke gjorde, og det skuffede min datter! [Kommunikation og information]	Virkelig godt
26	Jeg synes, at hele perioden fra første gang, jeg mødte op, har taget alt for lang tid (er stadig-væk i fuld gang!!). Jeg var selv nødt til at informere om, at det tog alt for lang tid, før det gik hurtigere med mit forløb. Derfor synes jeg, at det er for dårligt!!! [Det er fire år siden, at mit forløb startede]. "Det beskriver mine frustrationer". [Ventetid]	Godt
28	Det havde været virkelig rart med en fast læge gennem hele perioden med kontroller, så jeg ikke skulle fortælle alting hver gang. Oplevede, at personalet fra gang til gang havde forskellig holdning til den plan, der skulle lægges for forløbet. [Kontaktperson]	Godt
29	Forløb med fjernelse af visdomstænder foregik virkelig godt. Langt færre gener end frygtet, og meget grundigt personale, både med information til mig før og efter udtrækningen. Der måtte gerne fastsættes tid (et-to minutter), f.eks. hver fjerde måned, til samtale om behandlingens forløb. Alt i alt har forløbet været meget godt, især i forhold til tidligere forløb i kommunalt regi. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
32	Det er umiddelbart lidt svært at vurdere en afdeling ud fra det korte besøg, man havde der, men umiddelbart virkede det ikke så moderne. Det var helt fint, men ikke sådan man tænkte "waow", når man var der. [Fysiske rammer]	Godt
35	Min læge måtte presse meget på for at få mig en tid til behandling. Kæbe var af led i [flere] dage, [hvilket resulterede i] smerter, dårlig kost osv. I disse dage er der meget lang ventetid på behandling af akut hændelse. Behandlingen var meget fin, da jeg endelig kom til, og jeg var dybt taknemmelig!	Godt

	[Kvalitet i behandling, Ventetid]	
39	Dog ikke til en afdeling. Den var uhumsk og skummel. Kælder eller andet trængte til pasning, f.eks. rengøring og elevatorerne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
41	Venteværelset var en gang med mange ventende patienter. Tv'et kørte. Ikke nødvendigt. [Fysiske rammer]	Godt
43	Jeg synes, at venteværelset på gangen, lige inden for døren til trappeopgangen, virkede meget LIDT hyggeligt. Men da man ikke skal opholde sig der længere tid, går det. Venligt og hjælpsomt personale mødte mig, og det er det vigtige. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
44	Indgangen til fotografen er under al kritik. Har nok ikke set rengøring i mange uger. Skummel indgang at komme ind i samt elevator. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
46	De er altid fantastisk søde alle sammen! [Relationer til personale]	Virkelig godt
51	Man tog sig tid til samtale. Ved andet besøg huskede man, hvad der havde været talt om ved det første besøg.	Virkelig godt
53	Opvågningen manglede i nogen grad opmærksomhed omkring smertebehandlinger postoperativt.	Godt
54	NN er en meget behagelig tandlæge. Roser til ham. [Relationer til personale]	Virkelig godt
55	Jeg synes, at det var dejligt at møde glade mennesker omkring sig og synes ikke, at der har været noget, der kunne sættes prik over. [Relationer til personale]	Godt
57	Venteværelsesfaciliteterne kunne gøres mere rare at være i. Man sidder lidt på række. Personalet ved modtagelsen kunne være bedre til at oplyse om ventetid. Der kunne generelt være meget mere information om ventetider! Især at der jo er forskellige undersøgelser og dermed forskellige ventetider, hvilket bør gøres tydeligere. [Fysiske rammer, Ventetid]	Uoplyst
60	De var alle flinke og medfølende. [Relationer til personale]	Godt
66	Rigtigt søde og rare mennesker på afdelingen, som udviser en passende ro til omgivelserne. [Relationer til personale]	Virkelig godt
67	Synes, at personalet var meget venlige. [Relationer til personale]	Godt
68	De var virkelig hjælpsomme.	Virkelig godt
69	NN og alle de andre er fantastisk engagerede og dygtige til deres arbejde, og det virker som om, at de er et godt team, der nyder deres arbejde. Jeg kunne godt tænke mig et venteværelse uden fordummende tv og mulighed for trådløst net, så man kunne arbejde i ventetiden. To venteværelser måske, et stillerum og et tv-rum? [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
71	Kunne godt have informeret om ventetiden. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Klovnen var virkelig god, og det gjorde mig mere tryk før operationen.	Virkelig godt
2	Der kunne nok godt have været noget mere til børn omkring 12 års alderen. [Fysiske rammer]	Godt

-  3 Der var ikke pladser nok i venteværelset, så måtte sidde på børnestole.
[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 afdelingsniveau. 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.

