

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Øre-næse-halsafdelingen

Hospitalsenhed Midt

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:	254
Afdelingens svarprocent:	64%

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).

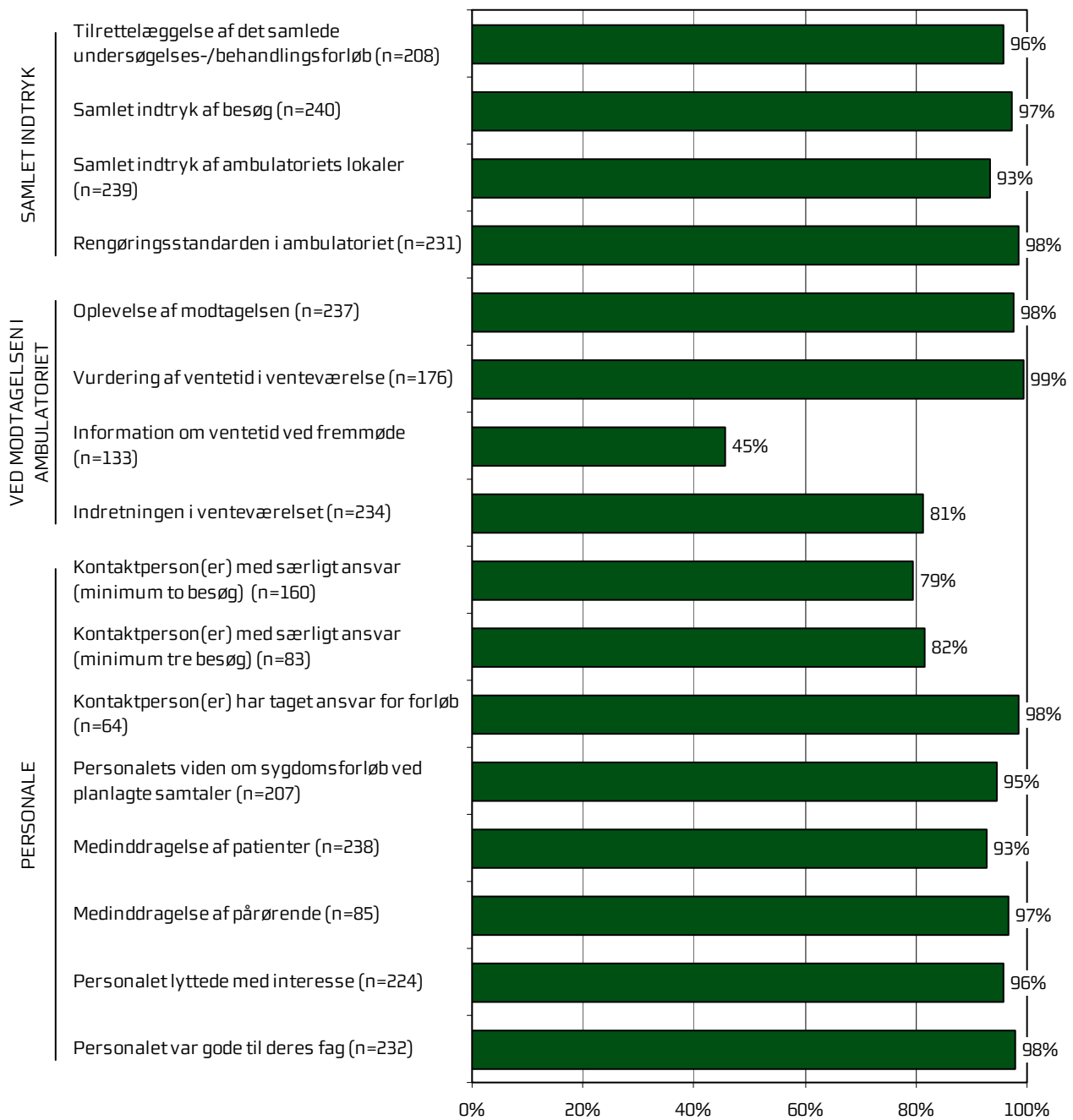
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

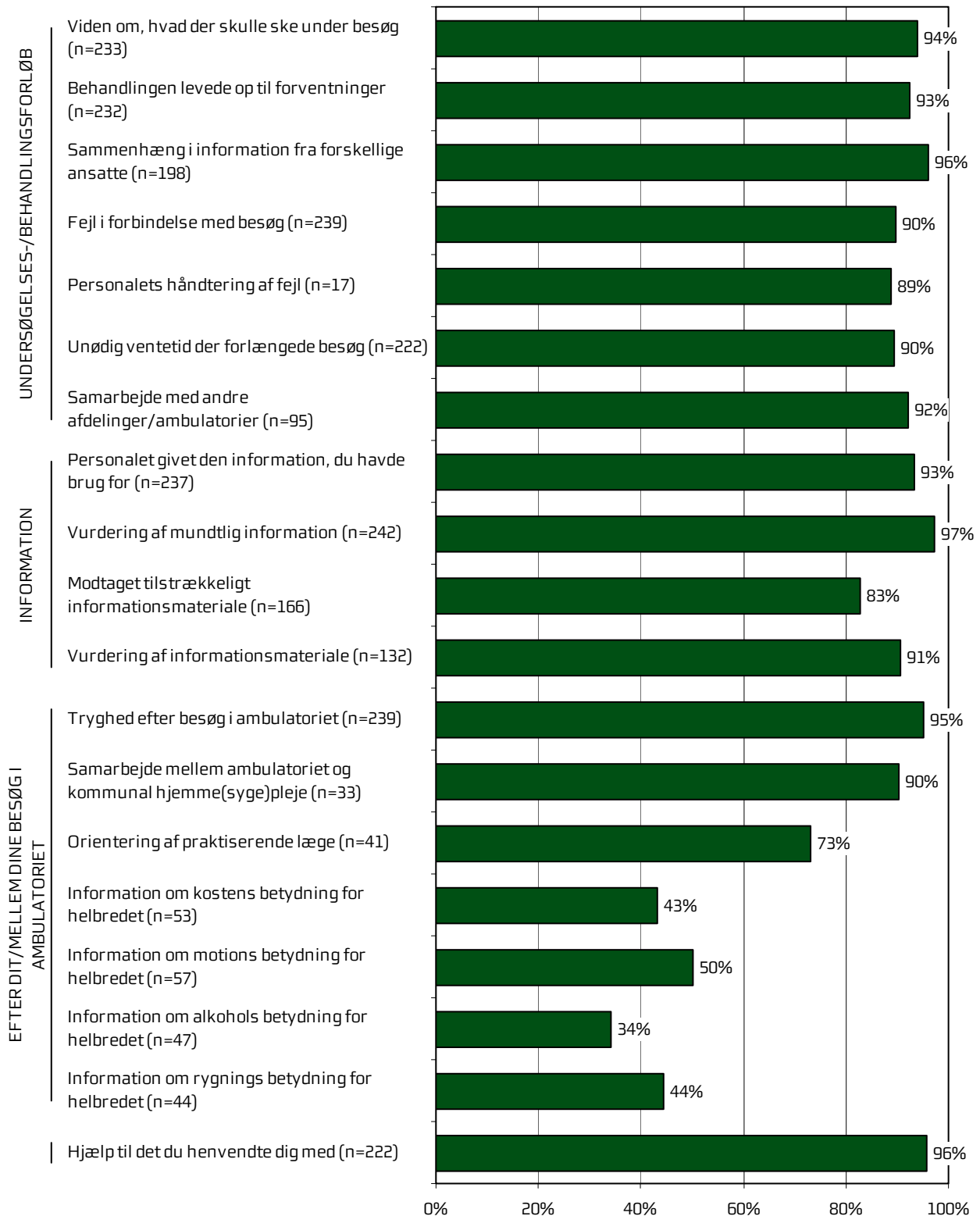
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

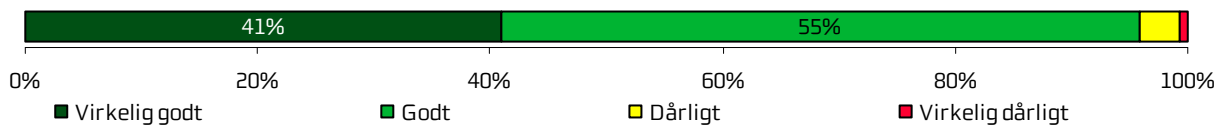
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

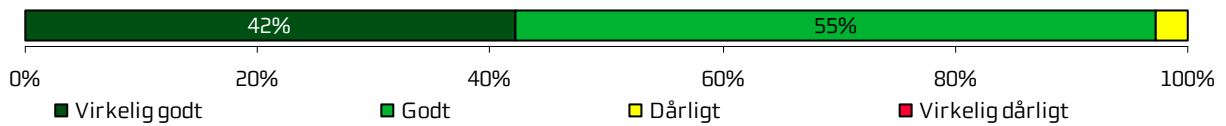
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

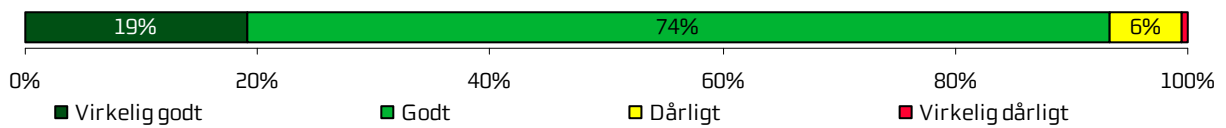
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=208)



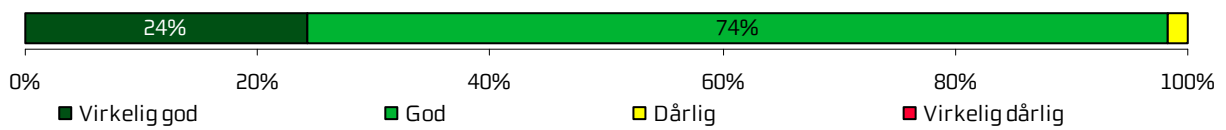
Samlet indtryk af besøg (n=240)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=239)



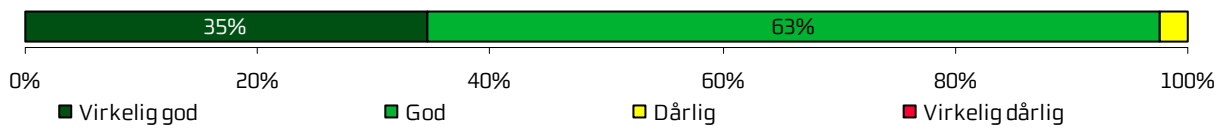
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=231)



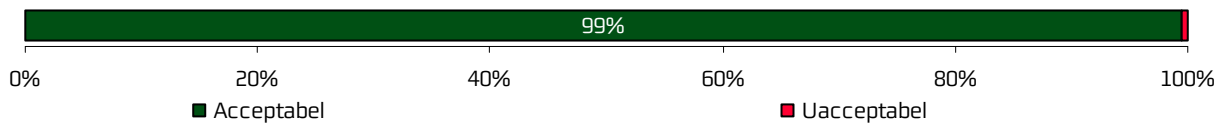
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	98 %	95 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	98 % *	93 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	97 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

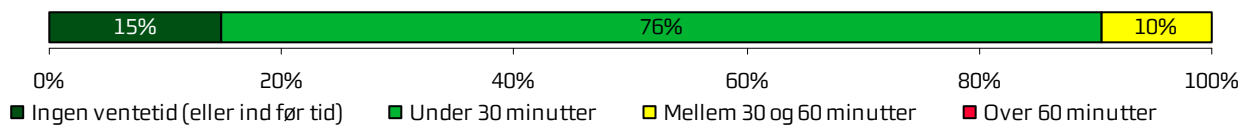
Oplevelse af modtagelsen (n=237)



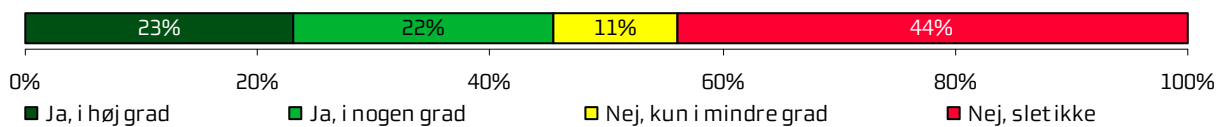
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=176)



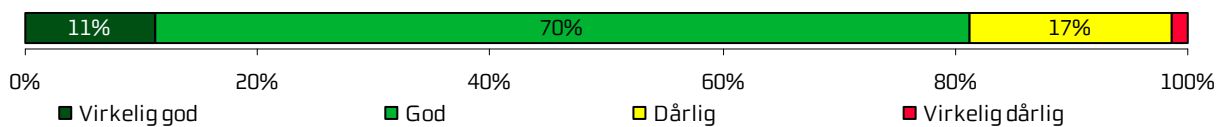
Længde af ventetid i venteværelse (n=164)



Information om ventetid ved fremmøde (n=133)



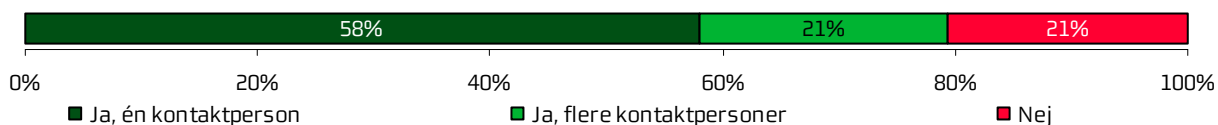
Indretningen i venteværelset (n=234)



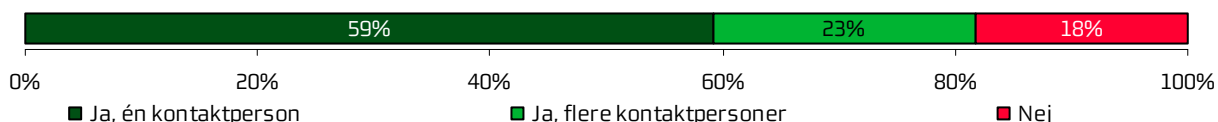
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	99 %	-	-	98 %	92 % *	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	45 %	-	-	59 % *	37 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	-	-	96 % *	81 %	87 %

Personale

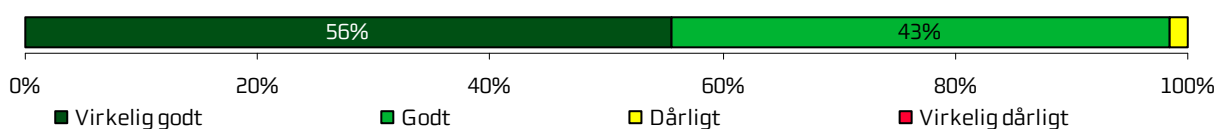
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=160)



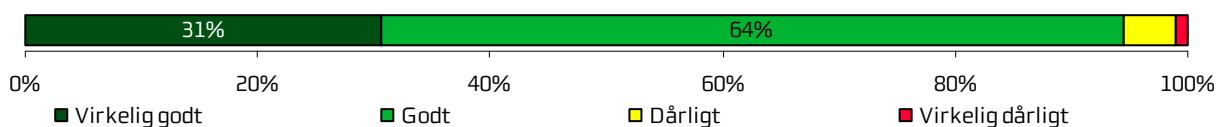
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=83)



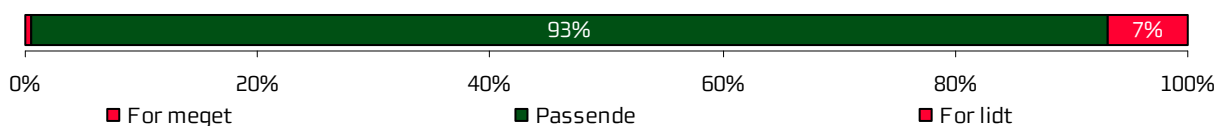
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=64)



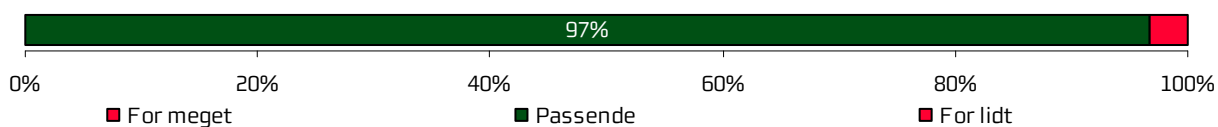
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=207)



Medinddragelse af patienter (n=238)



Medinddragelse af pårørende (n=85)



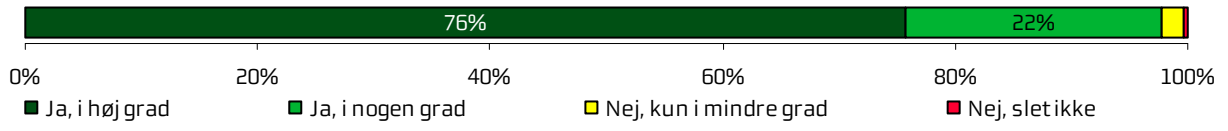
Personalet lyttede med interesse (n=224)



	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)	79 %	-	-	86 %	76 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	-	-	86 %	79 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	95 %	89 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	95 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	-	-	95 %	88 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	-	-	97 %	92 %	95 % *

Personale (fortsat)

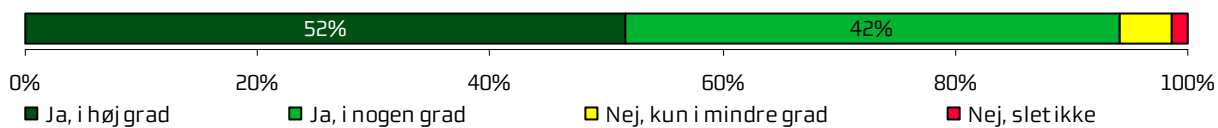
Personalet var gode til deres fag (n=232)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	99 %	97 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

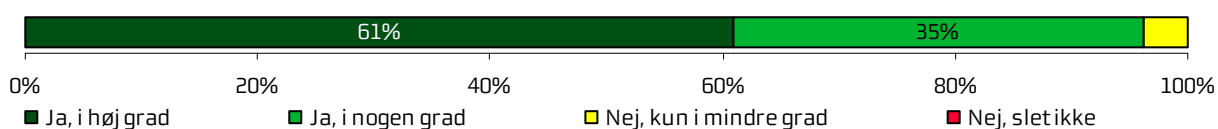
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=233)



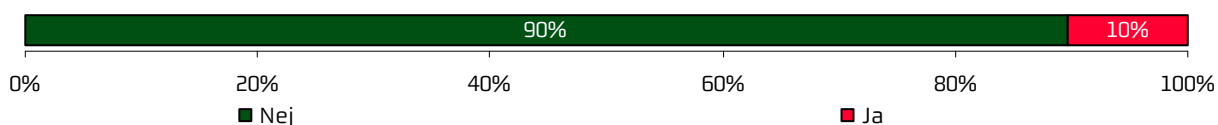
Behandlingen levede op til forventninger (n=232)



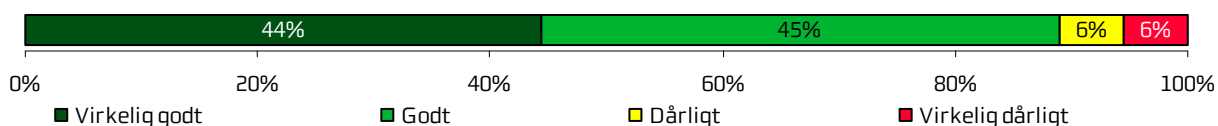
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=198)



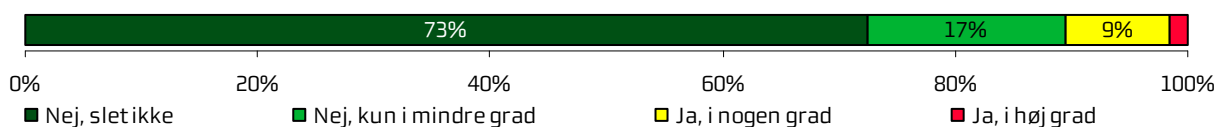
Fejl i forbindelse med besøg (n=239)



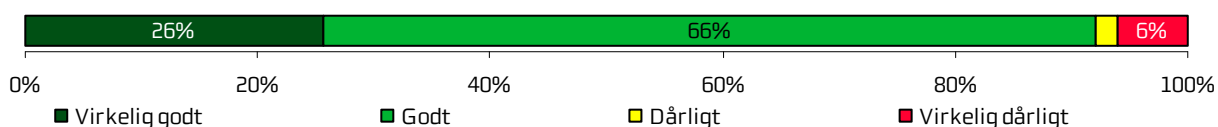
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=222)



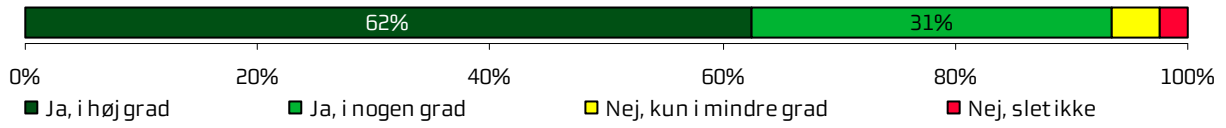
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=95)



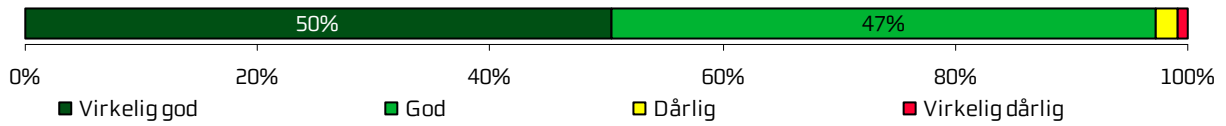
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	93 %	81 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	95 %	88 %	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	-	-	96 %	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	-	-	95 % *	89 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	89 %	-	-	77 %	65 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	-	-	92 %	87 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	94 %	91 %	93 %

Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=237)



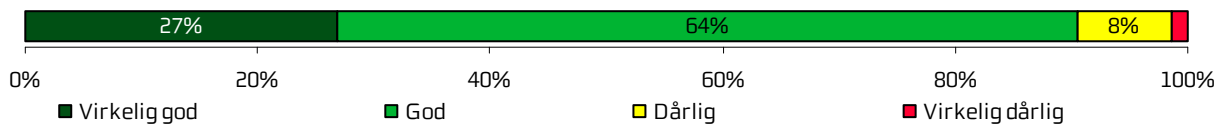
Vurdering af mundtlig information (n=242)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=166)



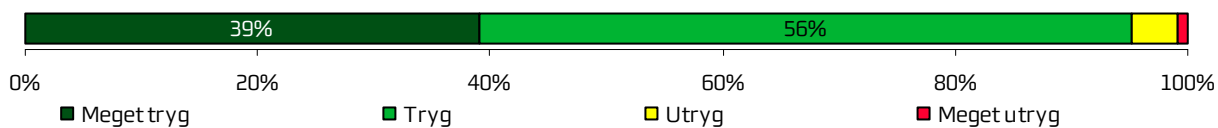
Vurdering af informationsmateriale (n=132)



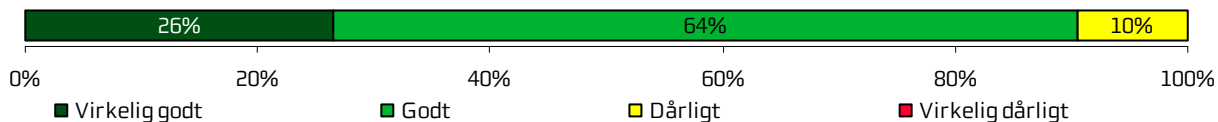
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	95 %	90 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	98 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	87 %	76 %	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	97 % *	90 %	93 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

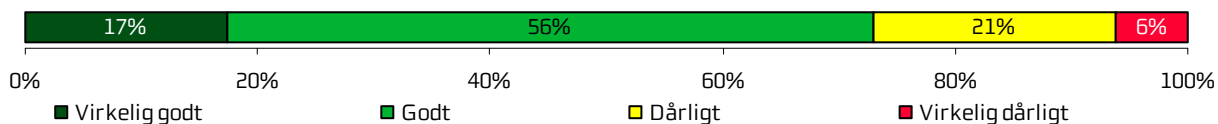
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=239)



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



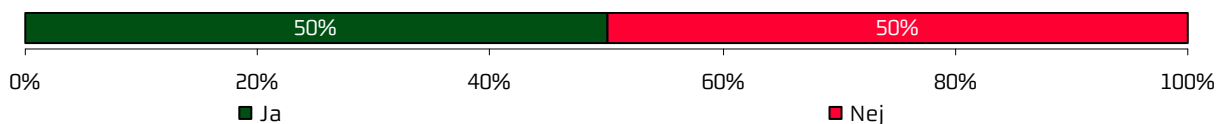
Orientering af praktiserende læge (n=41)



Information om kostens betydning for helbredet (n=53)



Information om motions betydning for helbredet (n=57)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=47)



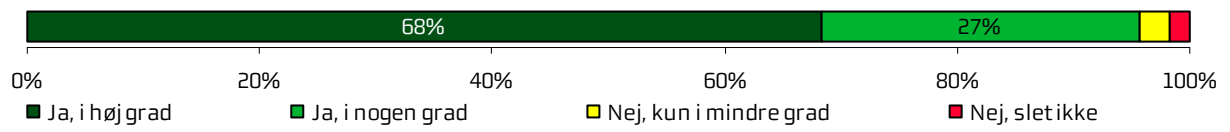
Information om rygningens betydning for helbredet (n=44)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	96 %	91 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	-	-	96 %	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	73 %	-	-	91 % *	81 %	86 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	43 %	-	-	76 % *	53 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	50 %	-	-	84 % *	66 % *	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	34 %	-	-	75 % *	55 % *	64 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	44 %	-	-	82 % *	61 %	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=222)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	97 %	92 % *	94 % *

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.: 11111111

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?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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>Rygningens</u> 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) 64 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	64%	100%
Køn		
Mand	52%	53%
Kvinde	48%	47%
Aldersgruppe		
Under 20 år	11%	12%
20-39 år	4%	9%
40-59 år	15%	17%
60-79 år	50%	42%
80 år eller derover	21%	20%

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	254		100%	
Køn				
Mand	133		52%	
Kvinde	121		48%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	27		11%	
20-39 år	9		4%	
40-59 år	37		15%	
60-79 år	128		50%	
80 år eller derover	53		21%	
Skema udfyldt af				
Patienten	220		89%	
Pårørende	26		11%	
Modersmål				
Dansk	240		97%	
Ikke dansk	7		3%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21		8%	
Høreklubben	203		80%	
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	30		12%	

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	41	55	4	1	208	33
Køn						
Mand	38	60	3	0	112	16
Kvinde	45	49	5	1	96	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	54	0	5	24	3
20-39 år	52	48	0	0	8	1
40-59 år	44	44	13	0	34	3
60-79 år	44	56	1	0	100	20
80 år eller derover	30	65	5	0	42	6
Skema udfyldt af						
Patienten	43	53	4	1	184	27
Pårørende	32	68	0	0	19	6
Modersmål						
Dansk	42	54	4	1	200	31
Ikke dansk	37	63	0	0	5	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	18	3
Høreklubben	43	54	3	0	164	29
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	35	54	8	4	26	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	55	3	0	240
Køn					
Mand	40	58	2	0	127
Kvinde	44	52	4	0	113
Aldersgruppe					
Under 20 år	43	52	4	0	27
20-39 år	47	42	11	0	9
40-59 år	49	45	6	0	36
60-79 år	43	56	1	0	119
80 år eller derover	32	66	2	0	49
Skema udfyldt af					
Patienten	44	53	3	0	210
Pårørende	28	72	0	0	25
Modersmål					
Dansk	42	55	3	0	230
Ikke dansk	54	46	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	62	5	0	21
Høreklubben	45	54	2	0	193
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	35	58	8	0	26

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	74	6	0	239
Køn					
Mand	22	73	5	0	127
Kvinde	16	75	8	1	112
Aldersgruppe					
Under 20 år	13	75	12	0	27
20-39 år	36	53	0	11	9
40-59 år	8	84	8	0	37
60-79 år	19	74	6	0	118
80 år eller derover	29	69	2	0	48
Skema udfyldt af					
Patienten	19	74	6	1	209
Pårørende	15	76	9	0	25
Modersmål					
Dansk	19	74	7	0	229
Ikke dansk	41	59	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	81	10	5	21
Høreklubben	23	73	4	0	191
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	11	74	15	0	27

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	24	74	2	0	231
Køn					
Mand	27	70	2	0	122
Kvinde	21	78	1	0	109
Aldersgruppe					
Under 20 år	37	63	0	0	27
20-39 år	23	77	0	0	9
40-59 år	20	80	0	0	37
60-79 år	20	77	3	0	113
80 år eller derover	28	69	2	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	26	72	2	0	201
Pårørende	11	89	0	0	25
Modersmål					
Dansk	24	75	2	0	222
Ikke dansk	54	46	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	21
Høreklubben	25	73	2	0	184
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	27	73	0	0	26

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	63	2	0	237
Køn					
Mand	33	66	2	0	124
Kvinde	37	60	3	0	113
Aldersgruppe					
Under 20 år	29	71	0	0	27
20-39 år	44	45	11	0	9
40-59 år	28	72	0	0	36
60-79 år	38	59	2	0	120
80 år eller derover	33	63	4	0	45
Skema udfyldt af					
Patienten	37	61	2	0	205
Pårørende	19	77	4	0	26
Modersmål					
Dansk	34	63	3	0	226
Ikke dansk	54	46	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	71	5	0	21
Høreklubben	37	60	3	0	188
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	29	71	0	0	28

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	99	1	176	70
Køn				
Mand	99	1	87	42
Kvinde	100	0	89	28
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	24	3
20-39 år	100	0	6	3
40-59 år	100	0	27	10
60-79 år	100	0	86	39
80 år eller derover	97	3	33	15
Skema udfyldt af				
Patienten	99	1	151	63
Pårørende	100	0	20	6
Modersmål				
Dansk	99	1	167	68
Ikke dansk	100	0	6	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	19	2
Høreklinikken	99	1	135	62
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	100	0	22	6

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	15	76	10	0	164	7
Køn						
Mand	14	78	8	0	79	6
Kvinde	15	74	11	0	85	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	54	23	0	22	2
20-39 år	15	68	17	0	6	0
40-59 år	9	82	9	0	24	3
60-79 år	12	80	8	0	83	0
80 år eller derover	21	79	0	0	29	2
Skema udfyldt af						
Patienten	14	76	10	0	140	7
Pårørende	25	65	11	0	20	0
Modersmål						
Dansk	14	76	10	0	156	7
Ikke dansk	32	68	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	6	61	33	0	18	1
Høreklubben	14	80	6	0	125	5
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	24	67	10	0	21	1

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	22	11	44	133	33
Køn						
Mand	21	29	14	35	66	18
Kvinde	25	16	7	52	67	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	10	18	16	57	21	3
20-39 år	43	0	20	37	5	1
40-59 år	44	14	5	37	20	7
60-79 år	25	23	12	40	64	15
80 år eller derover	9	38	4	49	23	7
Skema udfyldt af						
Patienten	25	21	11	43	115	28
Pårørende	7	29	8	57	14	5
Modersmål						
Dansk	23	24	11	42	126	32
Ikke dansk	19	0	0	81	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	6	12	59	17	2
Høreklubben	24	29	10	37	98	27
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	17	11	11	61	18	4

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	70	17	1	234	11
Køn						
Mand	11	73	15	1	125	6
Kvinde	12	67	20	2	109	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	5	67	28	0	24	2
20-39 år	27	38	23	12	8	1
40-59 år	6	70	24	0	33	3
60-79 år	11	70	17	2	121	3
80 år eller derover	15	79	6	0	48	2
Skema udfyldt af						
Patienten	11	70	17	2	205	8
Pårørende	10	70	21	0	24	2
Modersmål						
Dansk	11	69	18	1	225	9
Ikke dansk	16	84	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	50	30	5	20	1
Høreklubben	11	73	16	1	187	10
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	11	67	19	4	27	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	58	21	21	160
Køn				
Mand	56	20	24	86
Kvinde	60	23	17	74
Aldersgruppe				
Under 20 år	38	50	12	14
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	68	9	23	22
60-79 år	63	15	22	87
80 år eller derover	48	30	21	33
Skema udfyldt af				
Patienten	60	20	20	142
Pårørende	40	30	30	13
Modersmål				
Dansk	56	23	21	152
Ikke dansk	100	0	0	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Høreklubben	59	21	21	145
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	53	27	20	15

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	59	23	18	83
Køn				
Mand	53	25	22	43
Kvinde	66	20	14	40
Aldersgruppe				
Under 20 år	58	42	0	7
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	85	0	15	13
60-79 år	58	20	21	48
80 år eller derover	43	36	21	14
Skema udfyldt af				
Patienten	61	21	18	74
Pårørende	46	41	14	7
Modersmål				
Dansk	57	25	19	76
Ikke dansk	100	0	0	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Høreklubben	59	24	17	75
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	63	13	25	8

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	56	43	2	0	64	2
Køn						
Mand	55	45	0	0	31	1
Kvinde	56	41	3	0	33	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	50	0	0	7	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	82	18	0	0	11	0
60-79 år	50	50	0	0	34	2
80 år eller derover	45	45	9	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	44	2	0	57	2
Pårørende	79	21	0	0	6	0
Modersmål						
Dansk	55	44	2	0	58	2
Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Høreklubben	59	40	2	0	58	2
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	33	67	0	0	6	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	64	4	1	207	32
Køn						
Mand	31	65	3	1	106	20
Kvinde	30	63	6	1	101	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	61	0	0	23	4
20-39 år	23	66	0	11	9	0
40-59 år	35	51	14	0	31	4
60-79 år	31	66	3	0	101	18
80 år eller derover	23	69	5	2	43	6
Skema udfyldt af						
Patienten	31	63	5	1	182	26
Pårørende	24	76	0	0	21	5
Modersmål						
Dansk	30	65	4	1	198	32
Ikke dansk	63	16	21	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	73	0	7	15	6
Høreklubben	33	65	2	1	166	26
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	27	54	19	0	26	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	0	93	7	238
Køn				
Mand	1	95	5	127
Kvinde	0	91	9	111
Aldersgruppe				
Under 20 år	4	89	8	27
20-39 år	0	89	11	9
40-59 år	0	90	10	34
60-79 år	0	94	6	118
80 år eller derover	0	94	6	50
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	7	207
Pårørende	0	93	7	26
Modersmål				
Dansk	0	93	7	228
Ikke dansk	0	86	14	7
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	90	5	20
Høreklinikken	0	94	6	192
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	0	88	12	26

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	97	3	85	155
Køn					
Mand	0	98	2	47	82
Kvinde	0	95	5	38	73
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	97	3	26	1
20-39 år	-	-	-	4	5
40-59 år	-	-	-	3	34
60-79 år	0	97	3	30	89
80 år eller derover	0	96	4	22	26
Skema udfyldt af					
Patienten	0	98	2	58	151
Pårørende	0	96	4	22	4
Modersmål					
Dansk	0	98	2	80	150
Ikke dansk	-	-	-	2	5
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	11	10
Høreklubben	0	95	5	59	133
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	0	100	0	15	12

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	68	28	3	1	224	19
Køn						
Mand	69	28	2	1	117	12
Kvinde	68	27	4	2	107	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	24	5	0	25	2
20-39 år	58	31	0	11	9	0
40-59 år	82	9	9	0	35	2
60-79 år	66	32	1	2	113	9
80 år eller derover	64	34	2	0	42	6
Skema udfyldt af						
Patienten	68	28	3	2	199	14
Pårørende	67	27	6	0	22	3
Modersmål						
Dansk	68	27	3	1	214	19
Ikke dansk	82	18	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	35	0	5	20	1
Høreklinikken	71	25	2	1	178	17
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	58	35	8	0	26	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	22	2	0	232	11
Køn						
Mand	81	19	1	0	120	8
Kvinde	71	26	3	1	112	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	23	5	0	25	2
20-39 år	68	32	0	0	9	0
40-59 år	76	19	3	3	36	1
60-79 år	78	21	1	0	115	7
80 år eller derover	74	24	2	0	47	1
Skema udfyldt af						
Patienten	77	21	2	0	204	8
Pårørende	71	29	0	0	24	2
Modersmål						
Dansk	76	22	2	0	222	11
Ikke dansk	82	18	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	0	0	20	1
Høreklubben	79	19	2	1	187	7
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	64	32	4	0	25	3

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	52	42	4	1	233	8
Køn						
Mand	53	45	2	0	123	4
Kvinde	50	40	7	3	110	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	35	8	4	26	1
20-39 år	57	22	21	0	9	0
40-59 år	45	46	6	3	37	0
60-79 år	51	47	2	0	114	6
80 år eller derover	57	36	4	2	47	1
Skema udfyldt af						
Patienten	51	43	4	1	204	6
Pårørende	55	33	8	4	24	2
Modersmål						
Dansk	52	42	5	1	224	7
Ikke dansk	47	53	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	62	10	5	21	0
Høreklubben	57	39	3	1	185	7
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	44	44	7	4	27	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	30	4	3	232	9
Køn						
Mand	66	27	4	3	123	5
Kvinde	59	33	5	3	109	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	40	5	5	25	2
20-39 år	73	13	0	14	7	2
40-59 år	66	28	6	0	37	0
60-79 år	67	28	2	4	116	3
80 år eller derover	54	36	9	2	47	2
Skema udfyldt af						
Patienten	65	27	4	4	203	7
Pårørende	40	56	5	0	24	2
Modersmål						
Dansk	64	29	4	3	224	7
Ikke dansk	32	68	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	32	11	5	19	2
Høreklubben	66	30	2	2	186	6
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	52	30	11	7	27	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	35	4	0	198	35
Køn						
Mand	63	33	4	0	100	22
Kvinde	59	37	4	0	98	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	33	13	0	25	2
20-39 år	81	19	0	0	5	4
40-59 år	75	25	0	0	33	4
60-79 år	57	41	2	0	102	13
80 år eller derover	60	33	7	0	33	12
Skema udfyldt af						
Patienten	63	34	3	0	170	32
Pårørende	48	42	9	0	23	3
Modersmål						
Dansk	62	34	3	0	189	35
Ikke dansk	47	53	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	0	0	17	4
Høreklubben	64	34	3	0	157	28
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	42	46	13	0	24	3

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	90	10	239
Køn			
Mand	95	5	129
Kvinde	84	16	110
Aldersgruppe			
Under 20 år	92	8	27
20-39 år	89	11	9
40-59 år	88	12	36
60-79 år	90	10	120
80 år eller derover	89	11	47
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	210
Pårørende	88	12	26
Modersmål			
Dansk	90	10	230
Ikke dansk	68	32	7
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	21
Høreklubben	91	9	190
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	82	18	28

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	Personal et kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	45	6	6	17	6
Køn						
Mand	60	20	20	0	5	2
Kvinde	38	54	0	8	12	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	1
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	56	33	0	11	9	2
80 år eller derover	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	44	44	6	6	15	5
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	47	41	6	6	16	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
Høreklubben	57	29	7	7	14	3
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	-	-	-	-	3	2

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	73	17	9	2	222	15
Køn						
Mand	76	16	7	2	120	9
Kvinde	69	19	11	1	102	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	72	11	12	4	26	1
20-39 år	73	13	0	15	8	1
40-59 år	72	22	6	0	35	1
60-79 år	74	17	8	0	110	8
80 år eller derover	69	17	12	2	43	4
Skema udfyldt af						
Patienten	73	19	8	1	193	13
Pårørende	75	8	17	0	25	1
Modersmål						
Dansk	74	17	8	2	212	15
Ikke dansk	54	14	32	0	7	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	17	11	0	18	2
Høreklubben	75	17	7	1	178	12
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	62	15	15	8	26	1

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	66	2	6	95	99
Køn						
Mand	26	70	0	4	53	52
Kvinde	25	62	4	8	42	47
Aldersgruppe						
Under 20 år	32	60	0	9	13	9
20-39 år	-	-	-	-	3	4
40-59 år	25	60	6	9	15	18
60-79 år	22	70	2	7	47	48
80 år eller derover	24	76	0	0	17	20
Skema udfyldt af						
Patienten	25	66	2	7	84	88
Pårørende	24	76	0	0	9	9
Modersmål						
Dansk	25	67	2	6	90	97
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	11	89	0	0	9	8
Høreklubben	25	69	3	3	72	83
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	36	43	0	21	14	8

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	62	31	4	2	237
Køn					
Mand	62	34	4	1	124
Kvinde	63	28	4	4	113
Aldersgruppe					
Under 20 år	58	35	7	0	27
20-39 år	57	32	11	0	9
40-59 år	69	29	3	0	37
60-79 år	64	29	4	2	117
80 år eller derover	57	34	2	6	47
Skema udfyldt af					
Patienten	66	28	4	2	206
Pårørende	38	51	8	4	26
Modersmål					
Dansk	64	30	4	3	227
Ikke dansk	54	46	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	38	10	0	21
Høreklubben	65	28	4	3	189
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	56	44	0	0	27

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	50	47	2	1	242
Køn					
Mand	48	51	1	1	130
Kvinde	54	42	3	1	112
Aldersgruppe					
Under 20 år	55	45	0	0	27
20-39 år	57	32	0	11	9
40-59 år	65	28	7	0	36
60-79 år	47	51	1	1	122
80 år eller derover	43	55	2	0	48
Skema udfyldt af					
Patienten	52	45	2	1	211
Pårørende	35	65	0	0	26
Modersmål					
Dansk	52	45	2	1	232
Ikke dansk	27	73	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	0	5	21
Høreklubben	53	46	1	1	194
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	41	52	7	0	27

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	83	17	166	75
Køn				
Mand	86	14	87	41
Kvinde	79	21	79	34
Aldersgruppe				
Under 20 år	96	4	22	5
20-39 år	74	26	8	1
40-59 år	69	31	28	9
60-79 år	84	16	77	44
80 år eller derover	86	14	31	16
Skema udfyldt af				
Patienten	82	18	142	68
Pårørende	86	14	20	6
Modersmål				
Dansk	83	17	159	72
Ikke dansk	75	25	5	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	17	4
Høreklubben	88	12	132	62
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	65	35	17	9

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	27	64	8	1	132	25
Køn						
Mand	30	61	6	3	71	14
Kvinde	23	67	11	0	61	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	36	64	0	0	20	2
20-39 år	19	81	0	0	5	3
40-59 år	26	49	25	0	22	5
60-79 år	27	66	6	2	65	7
80 år eller derover	20	70	5	5	20	8
Skema udfyldt af						
Patienten	27	63	9	1	111	23
Pårørende	32	63	0	6	17	2
Modersmål						
Dansk	27	63	8	2	126	25
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	14	3
Høreklubben	25	67	6	2	107	17
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	36	45	18	0	11	5

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	56	4	1	239
Køn					
Mand	36	60	3	1	128
Kvinde	42	52	5	1	111
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	71	4	0	27
20-39 år	23	77	0	0	9
40-59 år	56	34	10	0	35
60-79 år	41	56	2	2	120
80 år eller derover	33	61	6	0	48
Skema udfyldt af					
Patienten	42	54	4	1	209
Pårørende	26	66	8	0	25
Modersmål					
Dansk	40	55	4	1	230
Ikke dansk	27	73	0	0	7
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	55	10	0	20
Høreklubben	43	54	2	1	191
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	21	68	11	0	28

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	26	64	10	0	33	9	191
Køn							
Mand	31	64	4	0	22	3	100
Kvinde	17	63	20	0	11	6	91
Aldersgruppe							
Under 20 år	24	65	11	0	8	1	18
20-39 år	-	-	-	-	1	0	8
40-59 år	56	20	24	0	5	1	31
60-79 år	10	81	10	0	10	4	99
80 år eller derover	33	67	0	0	9	3	35
Skema udfyldt af							
Patienten	28	65	8	0	28	5	169
Pårørende	-	-	-	-	4	4	18
Modersmål							
Dansk	26	67	7	0	30	8	186
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	4
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	2	14
Høreklubben	29	63	8	0	24	7	153
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	-	-	-	-	4	0	24

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	17	56	21	6	41	188
Køn						
Mand	16	64	20	0	26	98
Kvinde	20	42	22	16	15	90
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	14	37	19	6	21
20-39 år	-	-	-	-	3	6
40-59 år	-	-	-	-	3	34
60-79 år	16	68	16	0	19	92
80 år eller derover	10	90	0	0	10	35
Skema udfyldt af						
Patienten	13	58	23	7	38	161
Pårørende	-	-	-	-	1	25
Modersmål						
Dansk	15	57	21	6	40	180
Ikke dansk	-	-	-	-	1	6
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	17
Høreklubben	13	73	13	0	30	150
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	14	14	43	29	7	21

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	43	57	53	181
Køn				
Mand	49	51	33	93
Kvinde	35	65	20	88
Aldersgruppe				
Under 20 år	83	17	6	21
20-39 år	-	-	1	8
40-59 år	56	44	5	32
60-79 år	35	65	25	91
80 år eller derover	36	64	16	29
Skema udfyldt af				
Patienten	44	56	47	157
Pårørende	19	81	5	20
Modersmål				
Dansk	44	56	52	173
Ikke dansk	-	-	1	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	7	14
Høreklubben	45	55	38	148
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	38	63	8	19

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	50	50	57	176
Køn				
Mand	63	37	37	89
Kvinde	29	71	20	87
Aldersgruppe				
Under 20 år	82	18	6	21
20-39 år	-	-	1	8
40-59 år	55	45	5	32
60-79 år	43	57	27	88
80 år eller derover	43	57	18	27
Skema udfyldt af				
Patienten	49	51	50	153
Pårørende	50	50	6	19
Modersmål				
Dansk	52	48	55	169
Ikke dansk	-	-	2	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	7	14
Høreklubben	52	48	42	143
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	25	75	8	19

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	34	66	47	184
Køn				
Mand	40	60	28	96
Kvinde	26	74	19	88
Aldersgruppe				
Under 20 år	65	35	6	21
20-39 år	-	-	1	8
40-59 år	-	-	4	33
60-79 år	35	65	23	91
80 år eller derover	15	85	13	31
Skema udfyldt af				
Patienten	36	64	42	159
Pårørende	-	-	4	21
Modersmål				
Dansk	35	65	46	176
Ikke dansk	-	-	1	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	5	16
Høreklinikken	33	67	33	150
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	33	67	9	18

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	44	56	44	186
Køn				
Mand	41	59	25	98
Kvinde	48	52	19	88
Aldersgruppe				
Under 20 år	83	17	6	21
20-39 år	-	-	1	8
40-59 år	-	-	4	33
60-79 år	43	57	22	91
80 år eller derover	26	74	11	33
Skema udfyldt af				
Patienten	46	54	40	160
Pårørende	-	-	3	22
Modersmål				
Dansk	45	55	43	178
Ikke dansk	-	-	1	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	5	16
Høreklubben	38	62	29	152
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	60	40	10	18

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	27	2	2	222	18
Køn						
Mand	71	26	2	2	118	10
Kvinde	66	29	3	2	104	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	70	26	4	0	27	0
20-39 år	88	0	0	12	8	1
40-59 år	62	38	0	0	33	4
60-79 år	73	23	3	2	112	9
80 år eller derover	57	38	3	2	42	4
Skema udfyldt af						
Patienten	70	26	2	2	192	18
Pårørende	59	33	4	4	25	0
Modersmål						
Dansk	68	27	3	2	213	17
Ikke dansk	100	0	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	22	6	6	18	3
Høreklubben	69	28	1	2	177	14
Ambulatoriet for Øre- Næse- og Halssygdomme	67	26	7	0	27	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			6
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			14
Pleje			1
Relationer til personale			13
Ventetid			3

Øre-næse-halsafdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
3	Med meget spids stemme irettesatte en sygeplejerske min pårørende og jeg, fordi vi tog saftevand fra det forkerte bord.	Dårlig
ID	Kommentarer - Høreklubben	Modtagelsen
1	Der er en automat, hvor sygesikringskortet registrerer ankomst. Så modtagelsen er dårlig. Der kunne være flere muligheder for at tilbringe ventetiden.	Dårlig
4	Venlige og flinke til at hjælpe.	Virkelig god
5	Vi følte os meget velkomne og ikke som et nummer i rækken. De kendte vores datter, som er patienten. Det var dejligt.	Virkelig god
7	Ikke udover at personalet var høflig og imødekommende (jeg kom udenbysfra).	God
8	Flinke folk og fin anvisning til ventestole.	God
15	Den første gang jeg var der, blev jeg ikke færdig, og så skulle jeg bestille dobbelt tid to dage efter, og så gjorde jeg det. Da jeg så kom derop den dag, ventede jeg i 25 minutter, uden der skete noget. Så gik jeg hen og spurgte hvorfor, og så kom der gang i det.	God
16	De gange jeg har været til undersøgelse i ambulatoriet, har været når høreapparatet skulle udskiftes, hvert fjerde år. De fem spørgsmål er angående ambulatoriet øre-, næse-, hals.	Virkelig god
17	Jeg har været på Silkeborg Sygehus til samme dags udredning. Det var en meget positiv oplevelse. Ingen ventetid og en meget fin information.	God
20	Meget fortravlet og dårlig stemning. Arbejdet tæller mere end patienten, der negligeres. [].	Dårlig
23	Elektronisk og den fungerede.	Virkelig god
24	Flinke og imødekommende.	God
27	Den kunne måske være mere smilende og personlig.	God
31	Øre, perfekt. Efter aftale, tiden overholdt.	Virkelig god
34	Altid modtaget venligt og smilende.	Virkelig god
36	Nej.	Virkelig god
38	Altid venlig.	Virkelig god
48	Mit gule kort virkede ikke i maskinen. Straks sprang den søde pige til undsætning!	Virkelig god
50	God modtagelse. Næsten ingen ventetid.	God
52	Indkøringsvanskeligheder med nyt scannersystem.	God
55	Smilende og venlig. Rigtig behagelig og ikke uden humor (skønt).	Virkelig god
56	Ikke lang tid ventetid, maks. 10 minutter.	Virkelig god
57	Venligt personale ved skranken, også selvom vi skal scanne sygesikringskortet.	Virkelig god
58	Meget fin modtagelse, mit høreapparat var gået i stykker, så jeg havde ingen tid, men med beskeden: "Vent lige et øjeblik, så hører jeg om de kan klare det med det samme... Vær sød at tage plads, det klarer vi."	Virkelig god

- | | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 62 | Jeg var ikke indkaldt. Jeg tog uopfordret til hospitalet, fordi min øresnegl var gået i stykker. | Virkelig god |
| ✎ 63 | Udmærket og venlig. | God |
| ✎ 67 | Foregik ved indlæsning af sygesikringskort. | God |
| ✎ 69 | Meget upersonlig. | Dårlig |
| ✎ 71 | Jeg skulle jo kun have høreapparat. Søde og smilende var de alle og gode at snakke med. Sjovt havde vi det også. | Virkelig god |

ID Kommentarer - Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme

Modtagelsen


- | | | |
|------|---|---------|
| ✎ 4 | Ikke noget at klage over, altid flinkt personale. | God |
| ✎ 7 | Jeg gik først forkert, men dem jeg mødte (personale), var rigtig søde, og viste mig vej. Da jeg fandt det, var alle søde og glade, og der var en god stemning. De jokede lidt med det hele, og det gjorde, at jeg blev meget mere rolig. Deres gode humør smittede. | God |
| ✎ 8 | Jeg har intet at klage over! | Uoplyst |
| ✎ 9 | Nej. | God |
| ✎ 13 | Tak for hjælpen. | God |
| ✎ 14 | Min efterfølgende vurdering er nok præget af, at den operationstid, jeg fik ved ambulatoriebesøget [] blev udsat yderligere to måneder []. Denne besked fik jeg en uge før det planlagte indgreb i oktober måned. | God |

Øre-næse-halsafdelingen


Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
1	Jeg kan ikke sluge piller, og det skulle jeg fortælle hver gang, der kom en ny sygeplejerske.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID Kommentarer - Høreklubben		
5	Jeg ved ikke, om man kan kalde det en fejl. Men der gik alt for længe, inden vores datter fik lov til at prøve at have høreapparat. Hvilket var ret frustrerende og skabte en masse bølger videre i systemet. Igennem hele forløbet var alle dog søde og lyttende. Måske er set-up lidt for "ene-vældeagtig" med én, som bestemmer alt. Men det er bare set udefra, og måske fungerer det bedst sådan.	Virkelig godt
10	Der var lavet et forkert "spor" i høreapparat. Jeg var flere gange oppe for at få det reguleret (jeg hørte dårligt med det). Først da jeg kom til hørpædagog NN, fandt hun ud af fejlen ved høreapparatet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Høreklubben: der disponeres absolut ikke over høreapparater, der afhjælper min "defekt", trods det forhold at de findes. Vides konkret da jeg har haft LANGT bedre på prøve fra private høreklubber. Hjælpen bliver jo ikke bedre end den teknik, der er tilstede.	Uoplyst
20	Lægerne retter sig efter gamle journaler og ikke efter nuværende tilstand. Her er tale om andet sygehus. Det er umuligt at få tid hos den kompetente person, læge NN. Ændringer i tilstanden bliver overset.	Virkelig dårligt
21	Læge NN kaldte mig ind ved fornavn, og det viste sig, hun tog mig for en anden med samme fornavn. Jeg studsede over hendes spørgsmål, som ikke passede på mig, og fejlen blev rettet.	Godt
22	Blev ikke behandlet for det, min henvendelse drejede sig om. Jeg kom for at finde ud af, om der på nogen måde kunne gøres noget ved min [sygdom], men blev behandlet for [noget andet], som hverken jeg eller mine omgivelser har fundet generende. Til trods for at jeg flere gange nævner dette, følte jeg ikke, at personalet var lydhøre.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	De lyttede ikke til det, jeg sagde.	Uoplyst
48	Jeg oplevede ikke fejl. Tværtimod en god oplevelse. Når man nu lige skulle [] [tjekkes] igen!!	Uoplyst
50	Angående høreapparat fik jeg demonstreret et klodset og vanskeligt høreapparat. De mente, det var godt for mig. Jeg efterlyste et fikst apparat.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
57	Jeg havde fået en tid, men personalet havde lagt en besked på telefonen, men den kan jeg ikke aflytte. Men de havde prøvet at lave tiden om, også pr. mobil, men når jeg ikke kender nummeret, tager jeg den ikke.	Virkelig godt
64	En øreprop var bortkommet.	Virkelig godt
70	Personalet havde ikke indhentet relevante oplysninger på forhånd.	Godt
72	Ja, afleverede mit øreapparat i kontoret, men de havde ikke sendt det videre til afdelingen inden min aftale.	Godt
ID Kommentarer - Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme		
5	Mangel af journaler fra tidligere besøg. Selvom det skete flere gange, [blev fejlen aldrig rettet].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Personalet troede, jeg skulle have lavet nålebiopsi, men var kun henvist til scanning, da biopsiresultat allerede forelå.	Godt
11	Lægen ville have afsluttet mine kontrolbesøg, men fra andet sygehus fik jeg at vide, at jeg	Godt

skulle kontrolleres resten af min tid [].

 12 Journalen fra sidste besøg var ikke tilstede.

Godt

 15 At vi får udleveret befordringspapir af personalet uden selv at bede om det. De bliver så sendt ind, og vi får afslag. Det er sgu bondefangeri.

Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Øre-næse-halsafdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	God kommunikation med sygeplejerskerne. De tegner generelt afdelingen udad til.	Virkelig godt
3	Arrogant læge, som ikke ville have øjenkontakt, svarede afvisende. Venlig sygeplejerske, som gjorde sit bedste.	Dårligt
ID	Kommentarer - Høreklubben	Samlet indtryk
2	Jeg ville godt have lidt flere oplysninger ved brugen af høreapparaterne.	Godt
4	Der er kun et problem, nemlig den lange ventetid for undersøgelsen [].	Virkelig godt
5	I er helt fantastiske til børn. Og det er dejligt. Vi har oplevet det modsatte, hvor der ikke blev taget højde for, at det var et barn man kom med. Der er en god dialog og alle har været super søde og personlige. Man har følt sig hørt og forstået, da det er en stor ting at ens barn skal have høreapparat. Det eneste der har været frustrerende, var de mange gange, vi var deroppe og gik hjem med uforrettet sag. Det trak så meget tænder ud. En måned efter vores datter fik høreapparat, havde hendes talepædagog vurderet at hun havde rykket sig halvandet år i ordforråd. Så det var den rette beslutning at hun fik det apparat.	Virkelig godt
7	Jeg følte mig virkelig godt behandlet.	Godt
8	Der er simpelthen et dejligt, harmonisk personale, som alle gør et godt arbejde.	Godt
10	Nej.	Virkelig godt
13	Lægeundersøgelse var en joke! Han kiggede bare ind i ørerne [i kort tid]. Den tekniske del af forløbet var til gengæld på et meget højt niveau, det omkring valg og opsætning af mine høreapparater.	Godt
20	Fejl eksisterer ikke.	Uoplyst
28	Følte mig som en kastebold. Ingen ville tage ansvar og handle ud fra mine symptomer (dem jeg gav).	Uoplyst
29	Ikke andet end at jeg oplevede og følte et meget nærværende og kompetent behandlingsforløb.	Virkelig godt
31	Det er svært at kommentere, når der er forskel imellem [afdelingerne].	Godt
41	Følte ikke, at der var samarbejde med klinik NN, hvor vi skal henvende os.	Godt
44	Jeg føler undersøgelsen [] ineffektiv. Først til []prøve hos læge i klinik [andet sted]. Derefter starter man med det samme på ambulatoriet, []prøve, læge, udvælgelse af farve, []pædagog. Samme snak som hos audioassistenten. Fire personer. To personer kunne gøre det og bruge prøverne fra klinikken.	Godt
48	Jeg synes, at jeg fik en fagligt korrekt behandling.	Virkelig godt
49	Nu er Viborg tredje sted, vi er henvist til angående min søns høreapparat. De sidste to gange i Viborg, har jeg oplevet 20-30 minutters ventetid, inden vi er kommet til. Lægen virker professionel, men kan til tider være svær at forstå, hvor jeg tænker, om jeg som forældre glipper nogle vigtige informationer.	Godt
50	Blev ikke spurgt om, hvad jeg forventede af høreapparat. De sagde, hvad der var godt for mig!!	Godt
57	NN har virkelig haft en god tålmodighed, da det først nu efter [flere] slags høreapparater var tilfredsstillende.	Virkelig godt

✎ 58	Mit besøg er jo lidt atypisk, da jeg jo egentlig 'kom ind fra gaden' uden bestilling af tid, så nogle af spørgsmålene er jo ikke så relevante. Men jeg fik en fantastisk flot betjening.	Virkelig godt
✎ 59	Bestemt ikke meget tilfreds.	Virkelig godt
✎ 60	Mit høreapparat skulle blot undersøges for fejl. Det ville have taget ti minutter. Jeg blev henvist til hørepædagoger og mistede en dags arbejdsfortjeneste.	Godt
✎ 65	Jeg fik min hørelse testet og fik ikke nogen behandling.	Godt
✎ 66	Reparation af høreapparat.	Uoplyst

ID Kommentarer - Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme

Samlet indtryk

✎ 2	Opfølgingsundersøgelsen med en anden læge end den, der havde behandlet mig, var noget lemfældig.	Godt
✎ 3	Fik forskellige informationer om perioden efter operationen. En sagde sove med "kyse" i to måneder, en anden 20 dage, og lægen mente en måned. Så det gav noget forvirring.	Godt
✎ 7	Der skulle have været lavet flere undersøgelser, før de besluttede at operere (der blev ikke lavet nogen undersøgelse), for operationen har ikke hjulpet mig.	Dårligt
✎ 9	Fik ikke bud fra scanningen. Faldt ud af systemet.	Uoplyst
✎ 14	1. Problemer med at finde [nogle] svar i den elektroniske patientjournal. Blev dog hurtigt fundet via andre hænder. 2. En besynderlig diskussion med [?] og sygeplejerske på en afdeling på et andet sygehus, om hvorvidt jeg skulle modtage et indlæggelsesbrev med dato og info?!! Har siden som fagperson opdaget, at flere ambulatorier/afdelinger undlader at sende en skriftlig dato. Man regner med, at når patienten har fået en dato [].	Dårligt
✎ 15	Kommer langt væk fra med et [lille] barn, som er fastende, og han kommer først til operation [over middag]. Svært at forstå for [et lille barn].	Godt
✎ 16	Mit besøg i ambulatoriet var et hurtig, aftalt, akut besøg, der blev afsluttet straks efter behandlingen. Altså ikke et forløb.	Virkelig godt

Øre-næse-halsafdelingen

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

ID	Kommentarer - Hørelinikken	Samlet indtryk
5	Vi fik rigtig meget og en rigtig god snak med NN, som tog sig tid og ro til at vende det hele. Det var så dejligt og meget taknemmelig. Derudover fulgte hun op via mails, fordi vores forløb trak sådan ud. Vores datter var også med i hele forløbet.	Virkelig godt
9	Nej.	Godt
10	Nej.	Virkelig godt
12	Jeg følte mig rigtig godt behandlet.	Godt
20	[]. Er så træt af den afdeling. En vis lede og ubehag.	Uoplyst
25	Fik ingen skriftlig information.	Godt
26	Det kunne være mere uddybet. Nye regler angående nyt høreapparat efter fire år.	Godt
27	Jeg synes, min læge skulle have besked.	Virkelig godt
28	Jeg oplevede flere gange, at lægerne holdt på, at de vidste bedst og ikke lyttede til de symptomer, jeg gav udtryk for.	Uoplyst
31	Der er stor forskel imellem hals- og ørebehandling.	Godt
32	Nej.	Godt
34	Altid grundig.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	Samlet indtryk
1	Fik kun mundtlig information.	Virkelig godt
2	Opfølgingsbesøget var noget mangelfuld og lidt overfladisk.	Godt
7	Jeg manglede lidt et sted, hvor jeg kunne få svar på mine spørgsmål, som først kom, da jeg var kommet hjem. Evt. en hjemmeside, hvor man kan finde ofte stillede spørgsmål og stille nye.	Dårligt
14	Afdelingen har nedskrevet sine retningslinjer i E-dok, men fulgte ikke deres retningslinjer i undersøgelsesforløbet eller ved den mundtlige orientering om efterforløbet.	Dårligt

Øre-næse-halsafdelingen

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg fik det dårligt, da jeg kom hjem, havde kvalme og skulle kaste op, og var lidt utryg. Jeg ringede til ambulatoriet og fik råd og vejledning, så jeg ikke længere var så utryg. Det var dejligt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Høreklubben	Samlet indtryk
3	Vores datter har ikke haft møde med talepædagog. Der er gået lang tid efter vores besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
6	Utroligt professionelle.	Virkelig godt
9	Nej.	Godt
12	Fin service.	Godt
14	Jeg har været på klinikken Rosenstræde 6. Her findes et venligt og dygtigt personale, jeg føler, det er kompetente folk, der kan deres kram eller finder ud af det, hvis [der skal handles på noget]. Mine oplevelser hidtil er virkelig gode, måske skiltningen kunne gøres bedre. Tak.	Godt
18	Selvfølgelig bør afdelingen/ambulatoriet have adgang til markedets bedste løsning! Status er absolut uacceptabel for begge parter!	Godt
20	Jeg føler mig svigtet af lægerne, og dem skal det jo igennem.	Uoplyst
31	Rimeligt, men [] af hørerør er bedst til at hjælpe	Godt
32	Nej.	Godt
35	Der var en gang, jeg kom 10 minutter for sent til min aftale grundet meget trafik (en times kørsel fra job til andet sygehus), og den forsinkelse var ikke vel modtaget. Jeg havde forsøgt at ringe, men fik kun en svarer uden mulighed for at lægge en besked.	Godt
42	Er flyttet til ny kommune. Overflytning virker umiddelbart ok.	Virkelig godt
45	Nej.	Godt
53	Hvert fjerde år skal mine høreapparater fornyes. Jeg synes, det er dårlig service, at det ikke sker ved indkaldelse. Jeg skal selv ansøge og dertil kommer en ventetid på op til et år.	Godt
59	Kun at alle instanser bare var som anden afdeling.	Virkelig godt
61	Mit store problem, når jeg kommer ud på hospitalet, er servicemedarbejderne, som hidtil har kunnet ledsage mig op til femte etage. Jeg [bryder mig ikke om] lukkede rum. En særdeles sød og venlig dame i Informationen tog sig tid og fulgte med mig i elevatoren. Jeg overlevede.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	Samlet indtryk
7	Operationen har slet ikke hjulpet, så jeg kunne godt tænke mig, at der var blevet lavet nogle undersøgelser, inden jeg [blev opereret]. Jeg var der, pga. at jeg var blevet henvist fra speciallægen, som fortalte, at I (sygehuset) ville lave flere og bedre undersøgelser.	Dårligt
14	Jeg blev henvist via speciallægen. Min egen læge vidste ikke noget om en planlagt operation. Min egen læge oplyste, at det er den henvisende læge, som bliver informeret. Men jeg regner da med, at [] efter operation tilgår min egen læge. På baggrund af [ovenstående] vil jeg herefter udbede mig kopi af journalen efter hver kontakt.	Dårligt

Øre-næse-halsafdelingen

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg synes, at jeg blev godt informeret og følte mig tryk inden behandlingen. Jeg synes generelt, at jeg fik god pleje og omsorg. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	VIRKELIG DÅRLIG skiltning til Øre-, Næse- og Hals Ambulatorier. "Venteværelse" havde fire stole, intet læsesof. Undersøgelsen: Det var tilsyneladende nødvendigt at bruge en sygeplejerskes tid på at komme lokalbedøvende væske på to vatrondeller??? Det kunne lægen vel selv. Gammeldags!! Og hierarkisk. Ellers glattede hun bare ud, når lægen bed mig af. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
ID	Kommentarer - Høreklubben	Samlet indtryk
5	Rigtig dejlige mennesker. Har kun ros og fine ord. Man bliver mødt der, hvor man er, set og lyttet. Det eneste negative er den lange tid, der gik inden vi fik høreapparat. Og man følte måske lidt, at det var fordi, at jeg insisterede på det. Det var hårdt rent mentalt. Men ellers kun gode ting. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Alt i alt var jeg meget tilfreds. Måske kunne der være adgang til lidt at drikke i ventetiden :-). [Fysiske rammer]	Godt
11	Region Midt: Jeg er kommet på ambulatoriet med vores datter i [over ti] år, jeg selv i [over ti år], og har altid fået en fin behandling. Når jeg skriver "Region Midt", er det fordi, at de er gået for langt med deres "spareøvelser". Da jeg skulle udskifte høreapparat i foråret, skulle jeg vente i 12 måneder, læs: tolv. Da jeg er pensionist og kan komme på alle tider på dagen, lykkes det en flink sekretær at finde et afbud. [Ventetid]	Virkelig godt
12	Føler mig godt tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling]	Godt
16	Høreklubben er virkelig god, og de tager hånd om klienterne.	Virkelig godt
19	Et godt, kompetent personale er det eneste, jeg har mødt på mine heldigvis få besøg på ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	Godt
20	[] Ambulatoriet klarer høretest og ørepropper godt.	Uoplyst
22	Gode til at overholde tiden, næsten ingen ventetid. Kort ventetid mellem de forskellige fagpersoner. Alle virkede søde, imødekommende og kompetente. [Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
23	Det tekniske udstyr, som ambulatoriet rådede over, er ikke på højde med dagens standard. Personalet var yderst professionelle og venlige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Har et par gange indenfor flere år, uden tidsbestilling, fået tjekket høreapparatet af tekniker, der er særdeles serviceminded og kompetent. Et behageligt menneske. [Relationer til personale]	Virkelig godt
27	NN er en utrolig forstående og kompetent medarbejder og en stor gevinst for hele Høreafdelingen. Også stor ros til damen, der tog aftryk. Damen der sidder på modsat side af NN var meget dygtig til at instruere i brug af høreapparatet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Jeg kan kun igen udtale min respekt og beundring for den behandling og information, jeg modtager af alle involverede behandlere hver gang, jeg har været i ambulatoriet, som for mit ved-	Virkelig godt

	kommende har været på Høreklubben. Det er efterhånden blevet til ret mange besøg, hver gang med min kone som ledsager, og hun er hver gang også blevet inddraget og informeret. [Kommunikation og information]	
✎ 30	Det er [flere] måneder siden, at jeg var der, så min huskesans fungerer ikke så godt [].	Godt
✎ 31	Jeg har haft kontakt til leverandør, som helt klart er bedre vidende. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 34	Kommer altid ind til den samme person, som jeg er tryk ved, og som virkelig bestræber sig på at gøre arbejdet godt. Får altid at vide når jeg går, at hvis jeg, når jeg kommer hjem, føler at det ikke er helt i orden, må jeg endelig henvende mig igen. Man føler sig aldrig som et nummer, men som en velkommen person, der bliver brugt den nødvendige tid på med venlighed og smil. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 35	Venteområde kunne være mere end to stole og tre blade. Men flot udsigt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 37	RIGTIG GODT!: Der var besøg af en [udefra]. Hun hjalp med at justere mine høreapparater. Meget stor hjælp. :-)	Virkelig godt
✎ 39	Som I kan forstå, så er jeg godt tilfreds med min behandling. Jeg er derimod ikke tilfreds med, at man kun kan bevilges nye apparater hvert fjerde år. Hvis man har behov for det, burde man indkaldes og bevilges apparater efter behov. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 40	Personalet var meget behjælpelig, da jeg [er bevægelseshæmmet]. Liften kan ikke bruges, og om og hvor der findes et handicapp toilet ved jeg ikke. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 43	Jeg er kommet i en del år på Høreklubben, og gennem alle besøgene er jeg altid blevet mødt af venlige, deltagende og kompetente personer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 44	Brug køreprøverne og undersøgelse af røntgen i klubben i stedet for at starte forfra på ambulatoriet. Det er fordyrende. Udvælgelse af farven på høreapparatet kunne nemt ligge hos [en anden medarbejder]. Hørepædagog kunne nemt undværes for mit vedkommende. Jeg havde fået en fin forklaring hos [en anden medarbejder]. Jeg følte, at hun var meget kompetent. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 46	Efter at jeg har fået ny? NN har jeg virkelig fået den hjælp, der har hjulpet mig meget med mit [] problem!	Virkelig godt
✎ 47	Ikke ambulatoriet, men hospitalet generelt. Jeg skulle have været til kontrol en måned efter, men efter at have kørt rundt og rundt både inde og ude (sammen med fem-seks andre), ringede jeg op til sekretæren og bad mig slettet. Så må jeg finde på noget andet. Den hørevejledning behøver i øvrigt ikke ligge på hospitalet []. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 50	De tog for givet, at høreapparatet var det, jeg ønskede. Jeg havde forventet nogle valg. Det fik jeg ikke.	Godt
✎ 51	Gode til at snakke med børn. [Pleje]	Godt
✎ 54	Jeg var yderst tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 57	Virkelig "sødt og venligt personale". [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 58	Synes ikke, at de kan gøre noget bedre. Meget fin behandling i mit tilfælde. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 59	Fik virkelig god behandling. Havde datteren med hver gang, da jeg ikke kunne høre. Det kunne jeg efter behandlingen. Hurra. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

✎	60	Der er et problem med, at man bliver henvist til pædagoger NN, som har begrænset træffetid, når problemet hurtigt kan løses på ambulatoriet.	Godt
✎	61	[] Jeg besøgte Høreklubben [i sommeren] 2013. Det var alene for at få justeret høreapparatet. [] Jeg havde tid hos NN []. Der var ingen ventetid. Jeg kan ikke rose NN nok for hendes forståelse og imødekommenhed for ens problem. En berigelse at møde en sådan person. [Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
✎	65	Egentlig ikke. Man gør sikkert det, man kan, men forbedre min hørelse, kan man ikke.	Godt
✎	66	Jeg er meget tilfreds med den hjælp, jeg fik.	Uoplyst
✎	68	Toilet var for lille, når man skal gå ind med to småbørn. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Ambulatoriet for Øre- Næse- og Hals sygdomme	Samlet indtryk
✎	6	Arbejde ud fra en samlet overordnet linje. I mit tilfælde information, muligheder og konsekvenser ud fra hovedproblemet. Forinden bruge den nødvendige tid på at danne sig et overblik og vigtigt, at der er tid nok, så jeg ikke føler mig stresset og til besvær. Også vigtigt med god personlig kontakt og omsorg.	Godt
✎	7	Jeg husker, at jeg var meget urolig, da jeg vågnede. Der var mange læger, som prøvede at holde mig nede (jeg ville gerne sidde op). Min far måtte ikke være der endnu, og hele episoden fandt jeg meget ubehagelig. Altså, for mange mennesker, og følelsen af ikke at kunne bevæge mig, fordi jeg blev holdt nede, var virkelig ubehagelig. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎	10	Fra Næse- og Hals afdeling på et andet sygehus. Personalet på ambulatoriet har været til stor hjælp for mig pga. kanyleskift. [Relationer til personale]	Uoplyst
✎	15	Dybt skuffende, at man får befordring oplyst, og at man så ikke får det. Og sjovt nok får man det så, da man indsender igen efter tre måneders tæk. Latterligt system. Mangler befordring for [flere] gange.	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.

