

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Øjenafdeling

Hospitalsenheden Vest

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
	Undersøgelles-/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:	286
Afdelingens svarprocent:	72%

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).

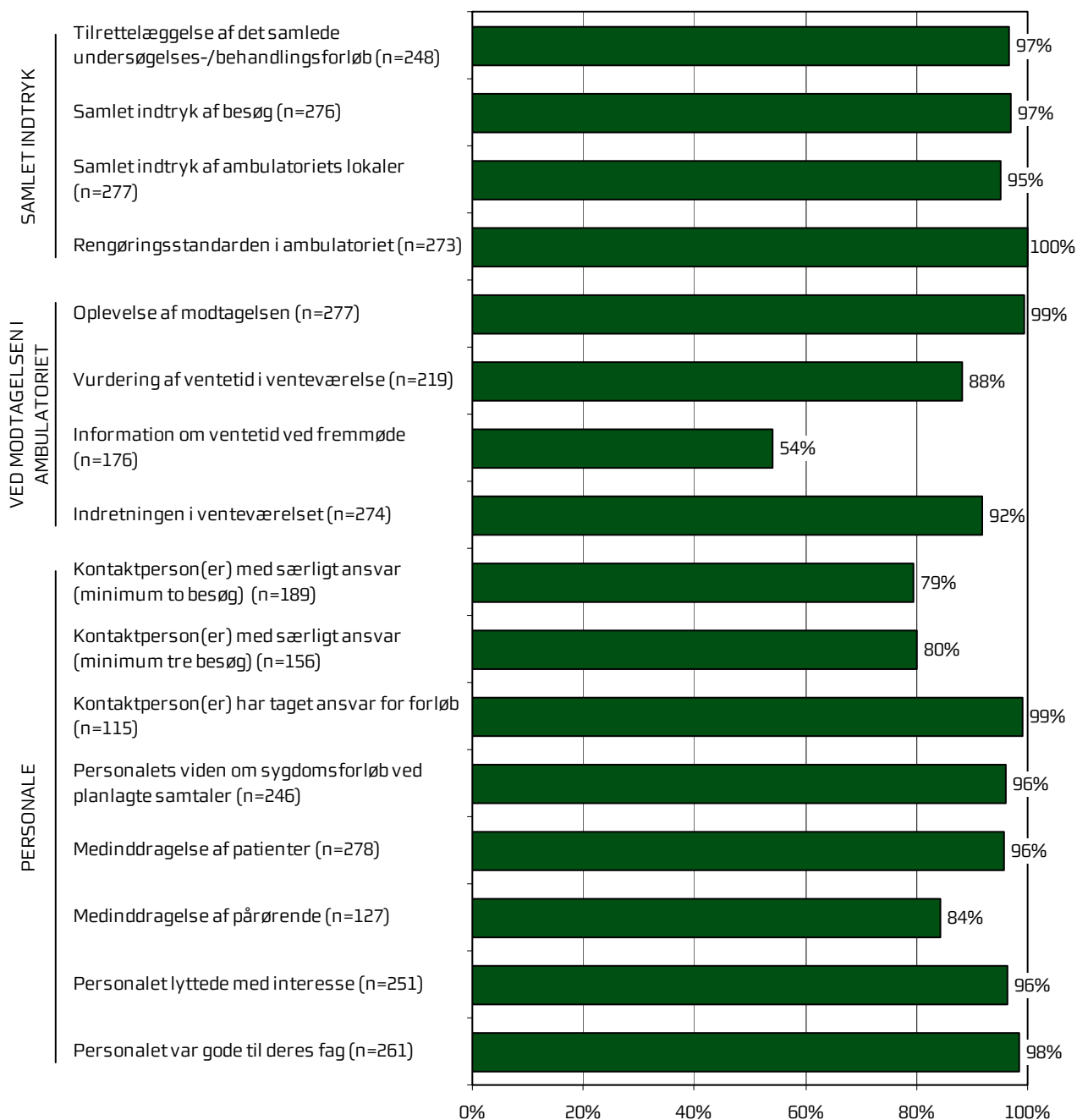
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

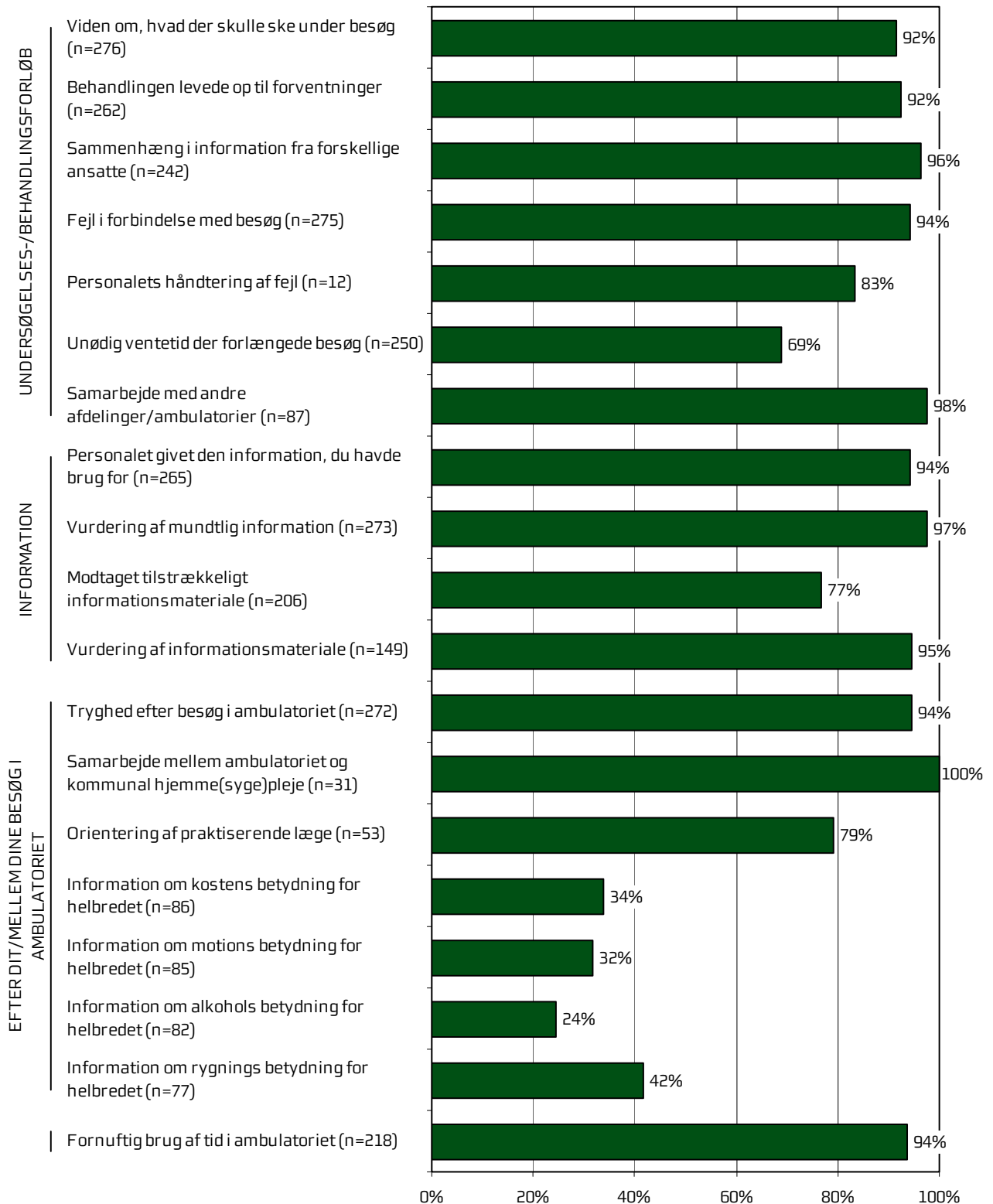
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Øjenafdelingen, Holstebro

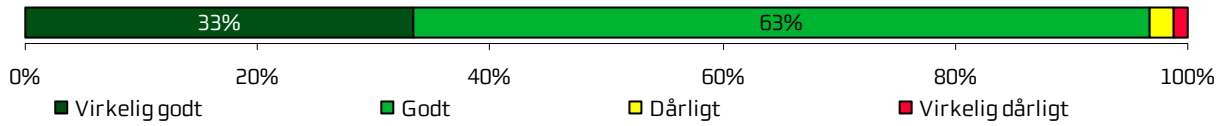
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

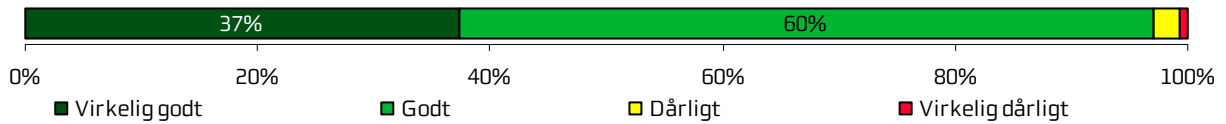
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

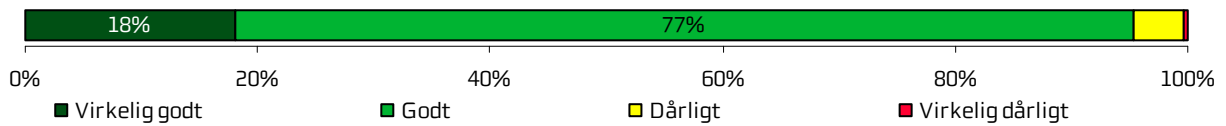
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=248)



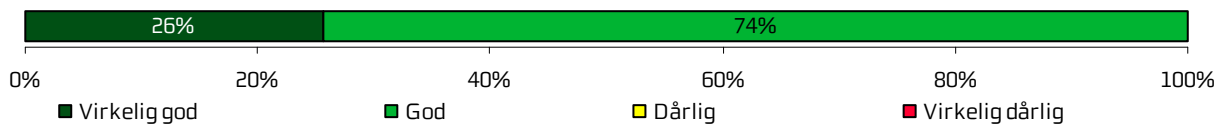
Samlet indtryk af besøg (n=276)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=277)



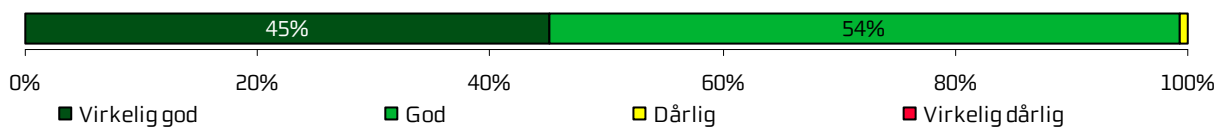
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=273)



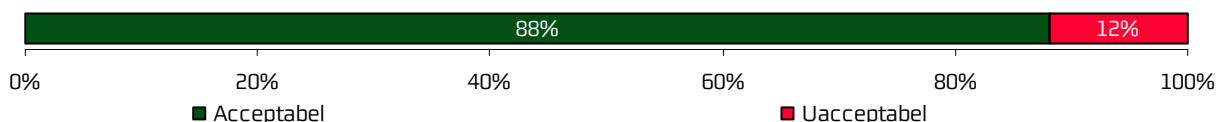
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	97 %	96 %	98 %	94 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	95 %	99 %	95 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	97 %	98 %	97 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 %	100 %	98 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

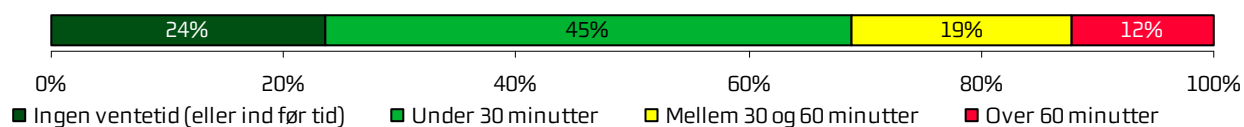
Oplevelse af modtagelsen (n=277)



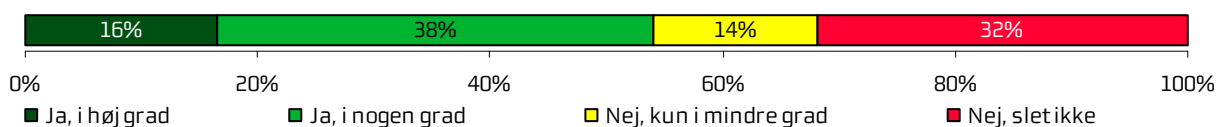
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=219)



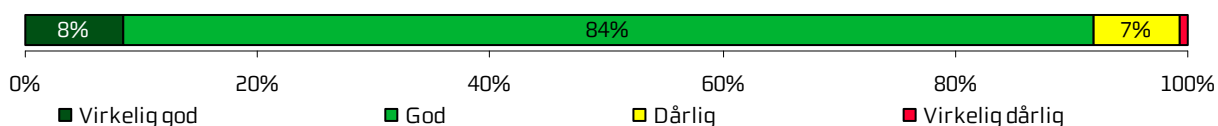
Længde af ventetid i venteværelse (n=212)



Information om ventetid ved fremmøde (n=176)



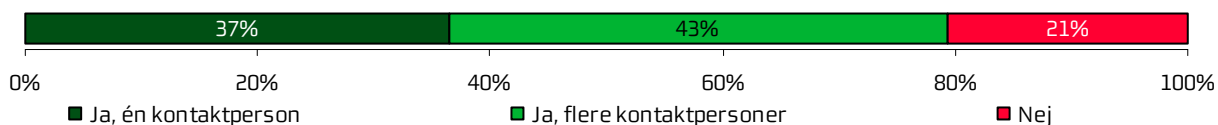
Indretningen i venteværelset (n=274)



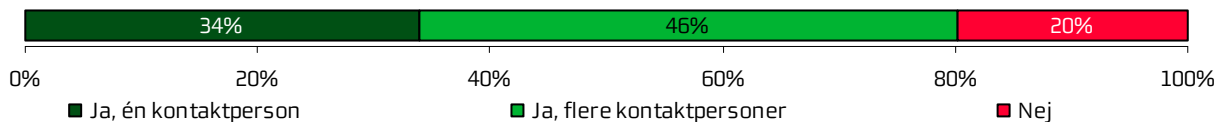
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	99 %	99 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	92 %	91 %	97 % *	89 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	54 %	51 %	45 %	51 %	28 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	92 %	92 %	95 %	80 % *	89 % *

Personale

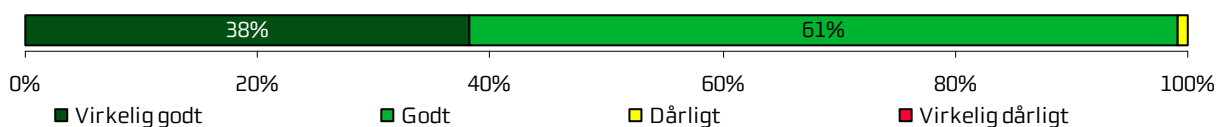
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=189)



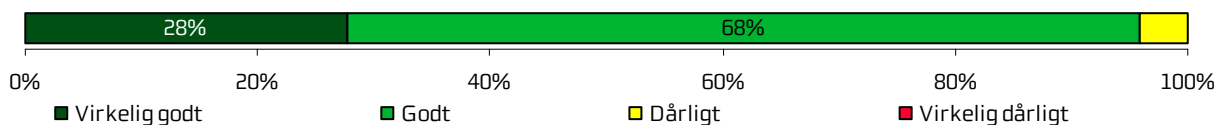
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=156)



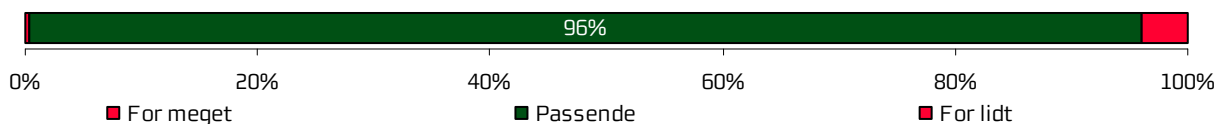
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=115)



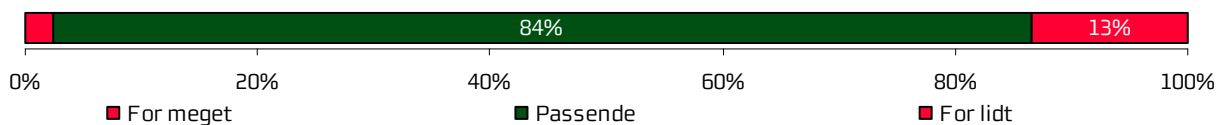
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=246)



Medinddragelse af patienter (n=278)



Medinddragelse af pårørende (n=127)



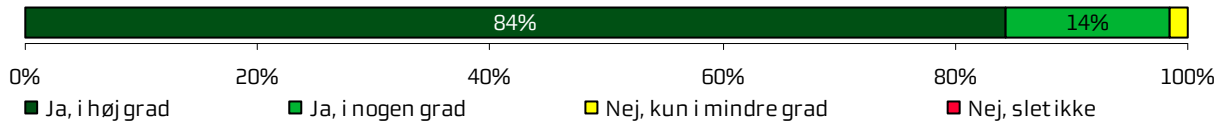
Personalet lyttede med interesse (n=251)



	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 %	79 %	76 %	87 % *	71 %	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	81 %	77 %	91 % *	71 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	99 %	100 %	100 %	93 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	95 %	97 %	93 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	93 %	97 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	92 % *	84 %	96 % *	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	98 %	99 % *	94 %	95 %

Personale (fortsat)

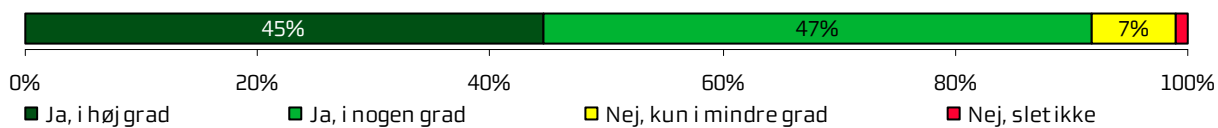
Personalet var gode til deres fag (n=261)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	99 %	99 %	96 % *	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

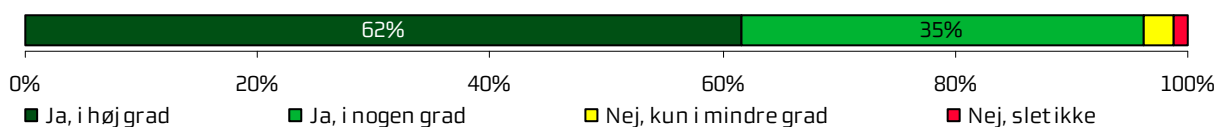
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=276)



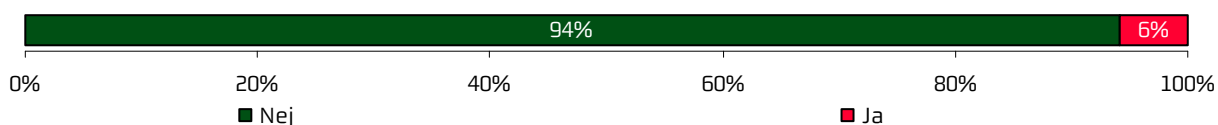
Behandlingen levede op til forventninger (n=262)



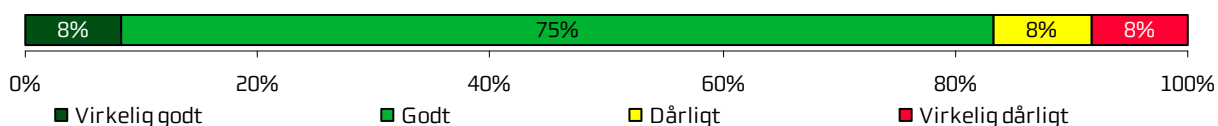
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=242)



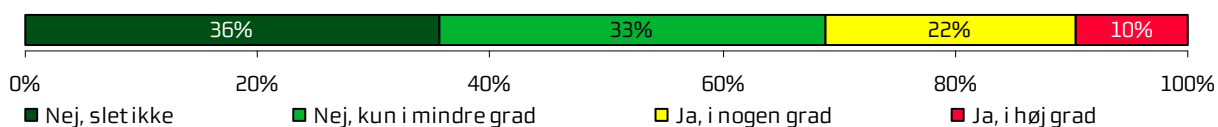
Fejl i forbindelse med besøg (n=275)



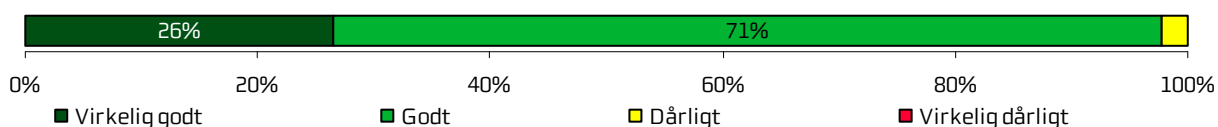
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=250)



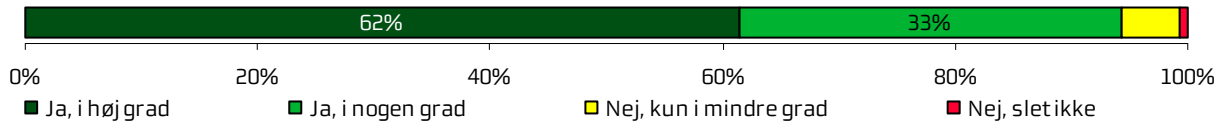
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=87)



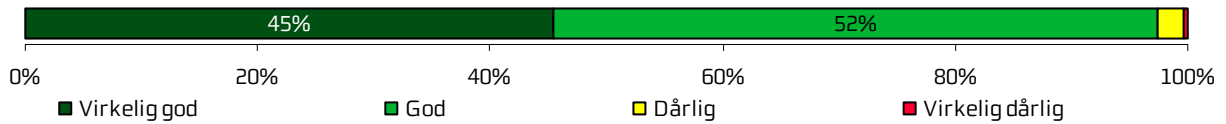
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	91 %	90 %	93 %	85 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	94 %	92 %	97 % *	91 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	97 %	94 %	97 %	91 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	96 %	94 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	78 %	78 %	78 %	55 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	69 %	77 % *	82 % *	96 % *	86 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	95 %	94 %	97 %	93 % *	95 % *

Information

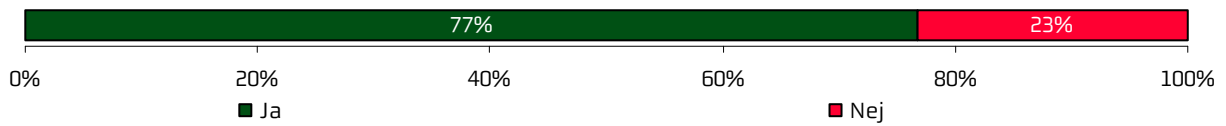
Personalet givet den information, du havde brug for (n=265)



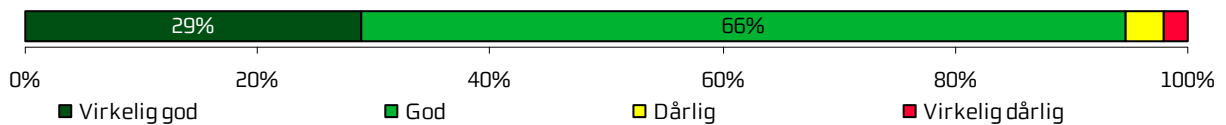
Vurdering af mundtlig information (n=273)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=206)



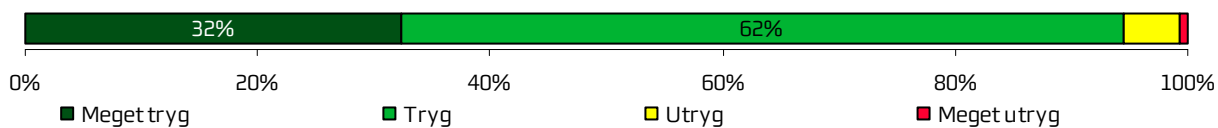
Vurdering af informationsmateriale (n=149)



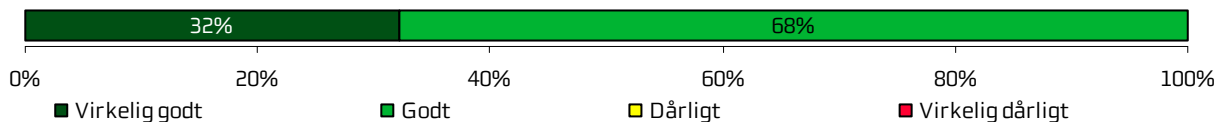
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	97 %	93 %	97 %	91 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	99 %	94 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	77 %	-	-	91 % *	75 %	86 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	97 %	91 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

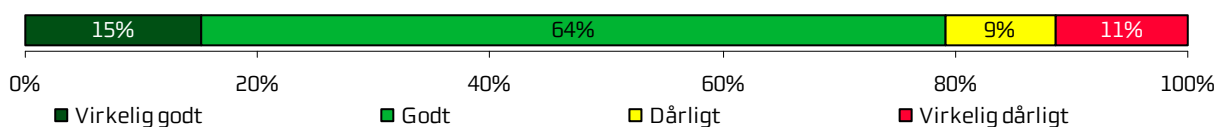
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=272)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=53)



Information om kostens betydning for helbredet (n=86)



Information om motions betydning for helbredet (n=85)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=82)



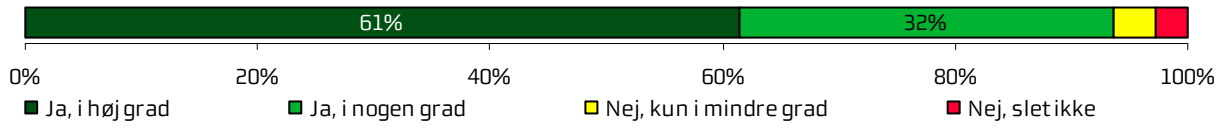
Information om rygningens betydning for helbredet (n=77)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	92 %	97 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	98 %	88 % *	99 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	85 %	83 %	93 % *	81 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	34 %	-	-	75 % *	47 %	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	32 %	-	-	81 % *	57 % *	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	24 %	-	-	69 % *	45 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	42 %	-	-	77 % *	54 %	66 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=218)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	94 %	98 % *	95 %	96 %

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.: >>|obnr<<

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 <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>|obnr<<

INFORMATION

24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
25. 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"/>	
26. 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 28
27. 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"/>
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>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) 72 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	72%	100%
Køn		
Mand	40%	39%
Kvinde	60%	61%
Aldersgruppe		
Under 20 år	3%	4%
20-39 år	2%	5%
40-59 år	9%	11%
60-79 år	58%	53%
80 år eller derover	28%	27%

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		286		100%
Køn				
Mand		115		40%
Kvinde		171		60%
Aldersgruppe				
Under 20 år		10		3%
20-39 år		5		2%
40-59 år		26		9%
60-79 år		166		58%
80 år eller derover		79		28%
Skema udfyldt af				
Patienten		242		88%
Pårørende		32		12%
Modersmål				
Dansk		266		96%
Ikke dansk		12		4%
Diagnose				
Øvrige		134		47%
DH353/KCKD05		81		28%
DH256/KCJE20		71		25%

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	33	63	2	1	248	23
Køn						
Mand	36	62	0	2	102	9
Kvinde	32	64	3	1	146	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	67	0	0	9	1
20-39 år	0	100	0	0	5	0
40-59 år	24	60	12	4	25	1
60-79 år	34	63	1	1	145	13
80 år eller derover	38	63	0	0	64	8
Skema udfyldt af						
Patienten	35	62	2	1	212	19
Pårørende	20	77	0	3	30	2
Modersmål						
Dansk	34	63	2	1	235	20
Ikke dansk	9	82	9	0	11	1
Diagnose						
Øvrige	24	70	4	2	119	10
DH353/KCKD05	49	51	0	0	71	4
DH256/KCJE20	33	66	0	2	58	9

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	60	2	1	276
Køn					
Mand	43	54	2	1	112
Kvinde	34	63	2	1	164
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	60	0	0	10
20-39 år	0	100	0	0	5
40-59 år	38	50	12	0	26
60-79 år	38	58	2	1	159
80 år eller derover	37	63	0	0	76
Skema udfyldt af					
Patienten	40	57	2	0	235
Pårørende	19	75	3	3	32
Modersmål					
Dansk	39	58	2	1	259
Ikke dansk	17	83	0	0	12
Diagnose					
Øvrige	34	63	3	1	131
DH353/KCKD05	48	52	0	0	77
DH256/KCJE20	32	63	3	1	68

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	77	4	0	277
Køn					
Mand	22	73	5	1	111
Kvinde	16	80	4	0	166
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	50	20	0	10
20-39 år	0	100	0	0	5
40-59 år	28	72	0	0	25
60-79 år	17	78	5	1	161
80 år eller derover	17	80	3	0	76
Skema udfyldt af					
Patienten	19	77	4	0	237
Pårørende	16	71	10	3	31
Modersmål					
Dansk	18	77	4	0	260
Ikke dansk	17	75	8	0	12
Diagnose					
Øvrige	22	74	3	0	129
DH353/KCKD05	15	77	8	0	79
DH256/KCJE20	13	83	3	1	69

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	26	74	0	0	273
Køn					
Mand	27	73	0	0	110
Kvinde	25	75	0	0	163
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	60	0	0	10
20-39 år	60	40	0	0	5
40-59 år	32	68	0	0	25
60-79 år	24	76	0	0	158
80 år eller derover	23	77	0	0	75
Skema udfyldt af					
Patienten	26	74	0	0	234
Pårørende	19	81	0	0	31
Modersmål					
Dansk	25	75	0	0	256
Ikke dansk	33	67	0	0	12
Diagnose					
Øvrige	28	72	0	0	128
DH353/KCKD05	26	74	0	0	77
DH256/KCJE20	21	79	0	0	68

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	54	1	0	277
Køn					
Mand	50	50	1	0	113
Kvinde	42	57	1	0	164
Aldersgruppe					
Under 20 år	50	50	0	0	10
20-39 år	20	80	0	0	5
40-59 år	40	56	4	0	25
60-79 år	44	55	1	0	159
80 år eller derover	50	50	0	0	78
Skema udfyldt af					
Patienten	45	54	1	0	234
Pårørende	47	53	0	0	32
Modersmål					
Dansk	44	55	1	0	258
Ikke dansk	67	33	0	0	12
Diagnose					
Øvrige	41	58	1	0	128
DH353/KCKD05	58	42	0	0	79
DH256/KCJE20	37	61	1	0	70

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	88	12	219	54
Køn				
Mand	89	11	92	20
Kvinde	87	13	127	34
Aldersgruppe				
Under 20 år	100	0	8	2
20-39 år	80	20	5	0
40-59 år	85	15	20	4
60-79 år	86	14	127	33
80 år eller derover	93	7	59	15
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	185	47
Pårørende	81	19	26	5
Modersmål				
Dansk	89	11	204	52
Ikke dansk	70	30	10	1
Diagnose				
Øvrige	89	11	106	21
DH353/KCKD05	93	7	54	22
DH256/KCJE20	83	17	59	11

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	24	45	19	12	212	4
Køn						
Mand	26	47	15	13	88	3
Kvinde	22	44	22	12	124	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	63	25	0	8	0
20-39 år	20	60	0	20	5	0
40-59 år	16	53	21	11	19	1
60-79 år	24	45	16	16	122	3
80 år eller derover	28	40	26	7	58	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	45	18	12	180	2
Pårørende	12	48	24	16	25	1
Modersmål						
Dansk	25	45	19	11	198	3
Ikke dansk	0	44	22	33	9	1
Diagnose						
Øvrige	20	48	19	13	103	3
DH353/KCKD05	44	42	10	4	52	0
DH256/KCJE20	11	44	26	19	57	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	16	38	14	32	176	30
Køn						
Mand	15	32	21	32	66	20
Kvinde	17	41	10	32	110	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	0	33	50	6	1
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	0	17	17	67	18	2
60-79 år	19	39	16	26	102	17
80 år eller derover	20	48	9	24	46	9
Skema udfyldt af						
Patienten	18	38	12	32	148	26
Pårørende	9	32	27	32	22	3
Modersmål						
Dansk	17	37	13	33	163	28
Ikke dansk	0	33	33	33	9	1
Diagnose						
Øvrige	15	36	15	35	89	14
DH353/KCKD05	21	46	8	26	39	7
DH256/KCJE20	17	33	19	31	48	9

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	8	84	7	1	274	4
Køn						
Mand	8	81	10	0	106	4
Kvinde	8	85	5	1	168	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	10	80	10	0	10	0
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	4	81	15	0	26	0
60-79 år	8	83	8	1	157	3
80 år eller derover	10	84	4	1	77	0
Skema udfyldt af						
Patienten	8	84	8	0	231	4
Pårørende	9	81	6	3	32	0
Modersmål						
Dansk	8	83	8	1	255	4
Ikke dansk	8	92	0	0	12	0
Diagnose						
Øvrige	8	84	8	0	127	3
DH353/KCKD05	6	86	5	3	79	0
DH256/KCJE20	12	79	9	0	68	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	37	43	21	189
Køn				
Mand	44	34	22	77
Kvinde	31	49	20	112
Aldersgruppe				
Under 20 år	67	11	22	9
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	38	33	29	21
60-79 år	33	44	23	103
80 år eller derover	38	49	13	55
Skema udfyldt af				
Patienten	34	45	21	160
Pårørende	48	30	22	23
Modersmål				
Dansk	38	41	21	176
Ikke dansk	13	75	13	8
Diagnose				
Øvrige	38	40	22	78
DH353/KCKD05	21	56	24	68
DH256/KCJE20	58	28	14	43

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	34	46	20	156
Køn				
Mand	42	35	23	65
Kvinde	29	54	18	91
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	2
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	27	45	27	11
60-79 år	35	44	21	91
80 år eller derover	35	51	14	51
Skema udfyldt af				
Patienten	34	47	19	136
Pårørende	29	43	29	14
Modersmål				
Dansk	36	44	20	145
Ikke dansk	0	86	14	7
Diagnose				
Øvrige	30	50	20	50
DH353/KCKD05	20	56	24	66
DH256/KCJE20	63	25	13	40

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	38	61	1	0	115	6
Køn						
Mand	35	65	0	0	48	1
Kvinde	40	58	1	0	67	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	14	86	0	0	7	1
60-79 år	38	62	0	0	68	1
80 år eller derover	44	54	3	0	39	4
Skema udfyldt af						
Patienten	37	62	1	0	100	6
Pårørende	50	50	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	38	61	1	0	107	5
Ikke dansk	20	80	0	0	5	1
Diagnose						
Øvrige	43	57	0	0	37	1
DH353/KCKD05	37	63	0	0	46	4
DH256/KCJE20	34	63	3	0	32	1

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	28	68	4	0	246	31
Køn						
Mand	34	63	3	0	101	12
Kvinde	23	72	5	0	145	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	56	44	0	0	9	1
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	22	70	9	0	23	3
60-79 år	29	66	5	0	141	21
80 år eller derover	25	74	1	0	69	5
Skema udfyldt af						
Patienten	29	67	4	0	206	29
Pårørende	23	73	3	0	30	2
Modersmål						
Dansk	28	67	4	0	230	29
Ikke dansk	18	82	0	0	11	1
Diagnose						
Øvrige	24	73	4	0	114	18
DH353/KCKD05	40	60	0	0	70	5
DH256/KCJE20	21	69	10	0	62	8

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	96	4	278
Køn				
Mand	1	95	4	113
Kvinde	0	96	4	165
Aldersgruppe				
Under 20 år	10	90	0	10
20-39 år	0	100	0	5
40-59 år	0	85	15	26
60-79 år	0	97	3	161
80 år eller derover	0	97	3	76
Skema udfyldt af				
Patienten	0	97	3	236
Pårørende	3	94	3	32
Modersmål				
Dansk	0	95	4	260
Ikke dansk	0	100	0	12
Diagnose				
Øvrige	1	95	4	132
DH353/KCKD05	0	97	3	77
DH256/KCJE20	0	94	6	69

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	84	13	127	148
Køn					
Mand	5	84	11	57	53
Kvinde	0	84	16	70	95
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	70	10	10	0
20-39 år	-	-	-	1	4
40-59 år	0	62	38	13	13
60-79 år	0	87	13	63	97
80 år eller derover	3	90	8	40	34
Skema udfyldt af					
Patienten	2	83	15	92	142
Pårørende	4	93	4	28	4
Modersmål					
Dansk	3	84	13	114	144
Ikke dansk	0	80	20	10	2
Diagnose					
Øvrige	5	83	13	64	66
DH353/KCKD05	0	90	10	29	46
DH256/KCJE20	0	82	18	34	36

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	35	3	0	251	22
Køn						
Mand	62	33	5	0	100	11
Kvinde	62	36	2	1	151	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	25	0	0	8	2
20-39 år	40	60	0	0	5	0
40-59 år	50	38	8	4	26	0
60-79 år	62	35	3	0	141	16
80 år eller derover	65	32	3	0	71	4
Skema udfyldt af						
Patienten	62	36	2	0	216	18
Pårørende	61	32	7	0	28	3
Modersmål						
Dansk	63	33	3	0	235	21
Ikke dansk	36	64	0	0	11	1
Diagnose						
Øvrige	60	33	6	1	116	14
DH353/KCKD05	73	27	0	0	73	2
DH256/KCJE20	52	47	2	0	62	6

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	84	14	2	0	261	16
Køn						
Mand	87	11	2	0	107	6
Kvinde	82	16	1	0	154	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	90	10	0	0	10	0
20-39 år	100	0	0	0	5	0
40-59 år	76	24	0	0	25	1
60-79 år	82	15	3	0	149	12
80 år eller derover	90	10	0	0	72	3
Skema udfyldt af						
Patienten	85	13	1	0	220	15
Pårørende	77	19	3	0	31	1
Modersmål						
Dansk	84	14	2	0	245	14
Ikke dansk	91	9	0	0	11	1
Diagnose						
Øvrige	81	17	2	0	123	9
DH353/KCKD05	94	6	0	0	72	3
DH256/KCJE20	79	18	3	0	66	4

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	45	47	7	1	276	3
Køn						
Mand	44	44	10	2	111	1
Kvinde	45	49	5	1	165	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	40	0	0	10	0
20-39 år	40	60	0	0	5	0
40-59 år	38	42	15	4	26	0
60-79 år	45	49	6	1	159	3
80 år eller derover	45	45	9	1	76	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	48	7	1	234	3
Pårørende	47	44	6	3	32	0
Modersmål						
Dansk	46	46	7	1	258	3
Ikke dansk	25	67	8	0	12	0
Diagnose						
Øvrige	40	52	6	2	132	1
DH353/KCKD05	53	39	8	0	76	1
DH256/KCJE20	44	47	9	0	68	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	66	27	6	1	262	14
Køn						
Mand	67	23	7	3	109	3
Kvinde	65	29	6	0	153	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	70	30	0	0	10	0
20-39 år	40	40	20	0	5	0
40-59 år	58	21	17	4	24	2
60-79 år	67	25	7	1	153	9
80 år eller derover	66	31	3	0	70	3
Skema udfyldt af						
Patienten	68	25	6	0	224	12
Pårørende	55	41	3	0	29	2
Modersmål						
Dansk	67	27	5	1	246	13
Ikke dansk	55	36	9	0	11	1
Diagnose						
Øvrige	62	29	7	2	122	9
DH353/KCKD05	73	21	5	1	73	3
DH256/KCJE20	64	30	6	0	67	2

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	62	35	2	1	242	30
Køn						
Mand	66	29	3	2	100	10
Kvinde	58	39	2	1	142	20
Aldersgruppe						
Under 20 år	43	43	14	0	7	3
20-39 år	-	-	-	-	4	1
40-59 år	64	32	5	0	22	4
60-79 år	63	34	2	1	145	16
80 år eller derover	61	36	2	2	64	6
Skema udfyldt af						
Patienten	64	33	1	1	206	26
Pårørende	44	44	11	0	27	4
Modersmål						
Dansk	62	34	2	1	229	26
Ikke dansk	33	56	11	0	9	3
Diagnose						
Øvrige	58	37	3	3	112	17
DH353/KCKD05	68	31	1	0	72	2
DH256/KCJE20	60	36	3	0	58	11

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	94	6	275
Køn			
Mand	94	6	109
Kvinde	95	5	166
Aldersgruppe			
Under 20 år	100	0	10
20-39 år	100	0	5
40-59 år	96	4	26
60-79 år	92	8	162
80 år eller derover	97	3	72
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	235
Pårørende	97	3	31
Modersmål			
Dansk	95	5	258
Ikke dansk	92	8	12
Diagnose			
Øvrige	95	5	129
DH353/KCKD05	100	0	76
DH256/KCJE20	86	14	70

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	75	8	8	12	2
Køn						
Mand	0	80	20	0	5	1
Kvinde	14	71	0	14	7	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	1
60-79 år	10	80	0	10	10	1
80 år eller derover	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	70	10	10	10	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	10	70	10	10	10	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Diagnose						
Øvrige	20	80	0	0	5	1
DH353/KCKD05	-	-	-	-	0	0
DH256/KCJE20	0	71	14	14	7	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	33	22	10	250	18
Køn						
Mand	36	33	19	12	102	8
Kvinde	35	33	24	8	148	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	70	30	0	0	10	0
20-39 år	20	40	20	20	5	0
40-59 år	38	25	25	13	24	2
60-79 år	33	33	23	11	150	10
80 år eller derover	38	38	20	5	61	6
Skema udfyldt af						
Patienten	35	34	22	10	213	15
Pårørende	44	30	15	11	27	3
Modersmål						
Dansk	37	33	20	10	236	14
Ikke dansk	22	44	22	11	9	3
Diagnose						
Øvrige	36	32	21	10	118	11
DH353/KCKD05	40	33	23	4	73	2
DH256/KCJE20	29	36	20	15	59	5

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	71	2	0	87	115
Køn						
Mand	37	61	2	0	41	44
Kvinde	17	80	2	0	46	71
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	6
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	33	56	11	0	9	13
60-79 år	25	73	2	0	48	74
80 år eller derover	22	78	0	0	23	20
Skema udfyldt af						
Patienten	22	75	3	0	73	101
Pårørende	50	50	0	0	10	12
Modersmål						
Dansk	27	70	2	0	81	107
Ikke dansk	-	-	-	-	4	6
Diagnose						
Øvrige	21	75	4	0	48	52
DH353/KCKD05	38	62	0	0	21	30
DH256/KCJE20	28	72	0	0	18	33

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	33	5	1	265
Køn					
Mand	59	36	5	0	110
Kvinde	63	30	5	1	155
Aldersgruppe					
Under 20 år	50	40	10	0	10
20-39 år	20	80	0	0	5
40-59 år	46	38	15	0	26
60-79 år	61	34	3	1	155
80 år eller derover	72	23	4	0	69
Skema udfyldt af					
Patienten	62	33	4	1	227
Pårørende	61	29	10	0	31
Modersmål					
Dansk	63	32	4	1	249
Ikke dansk	33	58	8	0	12
Diagnose					
Øvrige	52	43	5	0	126
DH353/KCKD05	77	18	4	0	71
DH256/KCJE20	62	29	6	3	68

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	45	52	2	0	273
Køn					
Mand	48	49	3	0	110
Kvinde	44	54	2	1	163
Aldersgruppe					
Under 20 år	50	50	0	0	10
20-39 år	40	60	0	0	5
40-59 år	46	42	12	0	26
60-79 år	45	53	2	1	159
80 år eller derover	47	53	0	0	73
Skema udfyldt af					
Patienten	45	52	2	0	233
Pårørende	45	55	0	0	31
Modersmål					
Dansk	46	51	2	0	256
Ikke dansk	25	75	0	0	12
Diagnose					
Øvrige	42	55	3	0	128
DH353/KCKD05	58	41	1	0	76
DH256/KCJE20	38	59	1	1	69

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	77	23	206	59
Køn				
Mand	73	27	81	27
Kvinde	79	21	125	32
Aldersgruppe				
Under 20 år	57	43	7	3
20-39 år	40	60	5	0
40-59 år	62	38	21	5
60-79 år	80	20	117	37
80 år eller derover	80	20	56	14
Skema udfyldt af				
Patienten	77	23	174	52
Pårørende	72	28	25	5
Modersmål				
Dansk	79	21	191	57
Ikke dansk	50	50	10	2
Diagnose				
Øvrige	63	37	84	40
DH353/KCKD05	82	18	61	12
DH256/KCJE20	90	10	61	7

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	29	66	3	2	149	31
Køn						
Mand	35	58	4	4	57	15
Kvinde	25	71	3	1	92	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	-	1	2
40-59 år	13	73	7	7	15	4
60-79 år	30	65	2	2	89	15
80 år eller derover	29	66	5	0	41	9
Skema udfyldt af						
Patienten	31	63	3	2	127	26
Pårørende	13	81	6	0	16	4
Modersmål						
Dansk	29	66	3	2	140	28
Ikke dansk	0	83	17	0	6	1
Diagnose						
Øvrige	25	63	6	6	51	19
DH353/KCKD05	30	66	4	0	47	8
DH256/KCJE20	31	69	0	0	51	4

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	32	62	5	1	272
Køn					
Mand	37	58	5	0	111
Kvinde	29	65	4	1	161
Aldersgruppe					
Under 20 år	50	40	10	0	10
20-39 år	20	60	0	20	5
40-59 år	31	54	15	0	26
60-79 år	32	64	3	1	160
80 år eller derover	32	63	4	0	71
Skema udfyldt af					
Patienten	33	61	5	1	233
Pårørende	29	65	6	0	31
Modersmål					
Dansk	34	61	4	1	256
Ikke dansk	8	83	8	0	12
Diagnose					
Øvrige	33	60	6	1	129
DH353/KCKD05	36	61	4	0	76
DH256/KCJE20	28	67	3	1	67

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	32	68	0	0	31	13	218
Køn							
Mand	57	43	0	0	7	8	93
Kvinde	25	75	0	0	24	5	125
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	9
20-39 år	-	-	-	-	1	0	4
40-59 år	-	-	-	-	1	0	24
60-79 år	55	45	0	0	11	7	133
80 år eller derover	12	88	0	0	17	6	48
Skema udfyldt af							
Patienten	43	57	0	0	21	9	193
Pårørende	14	86	0	0	7	2	22
Modersmål							
Dansk	36	64	0	0	28	11	207
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2	8
Diagnose							
Øvrige	33	67	0	0	15	2	107
DH353/KCKD05	29	71	0	0	7	8	59
DH256/KCJE20	33	67	0	0	9	3	52

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	15	64	9	11	53	207
Køn						
Mand	28	56	6	11	18	90
Kvinde	9	69	11	11	35	117
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	7
20-39 år	-	-	-	-	3	2
40-59 år	0	50	33	17	6	19
60-79 år	27	55	0	18	22	128
80 år eller derover	0	89	11	0	19	51
Skema udfyldt af						
Patienten	19	56	12	14	43	178
Pårørende	0	100	0	0	10	21
Modersmål						
Dansk	14	65	8	12	49	195
Ikke dansk	-	-	-	-	4	8
Diagnose						
Øvrige	14	61	11	14	28	96
DH353/KCKD05	8	67	8	17	12	59
DH256/KCJE20	23	69	8	0	13	52

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	34	66	86	177
Køn				
Mand	38	62	34	72
Kvinde	31	69	52	105
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	10
20-39 år	-	-	2	3
40-59 år	50	50	6	19
60-79 år	30	70	50	101
80 år eller derover	36	64	28	44
Skema udfyldt af				
Patienten	33	67	70	154
Pårørende	42	58	12	19
Modersmål				
Dansk	33	67	82	164
Ikke dansk	-	-	3	9
Diagnose				
Øvrige	43	57	28	94
DH353/KCKD05	29	71	34	42
DH256/KCJE20	29	71	24	41

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	32	68	85	176
Køn				
Mand	42	58	36	70
Kvinde	24	76	49	106
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	10
20-39 år	-	-	2	3
40-59 år	63	38	8	17
60-79 år	27	73	49	101
80 år eller derover	31	69	26	45
Skema udfyldt af				
Patienten	32	68	69	153
Pårørende	33	67	12	19
Modersmål				
Dansk	31	69	81	163
Ikke dansk	-	-	3	9
Diagnose				
Øvrige	40	60	30	91
DH353/KCKD05	24	76	33	42
DH256/KCJE20	32	68	22	43

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	24	76	82	181
Køn				
Mand	32	68	37	71
Kvinde	18	82	45	110
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	10
20-39 år	-	-	2	3
40-59 år	43	57	7	18
60-79 år	23	77	52	100
80 år eller derover	14	86	21	50
Skema udfyldt af				
Patienten	26	74	68	155
Pårørende	20	80	10	21
Modersmål				
Dansk	22	78	78	168
Ikke dansk	-	-	3	9
Diagnose				
Øvrige	30	70	30	92
DH353/KCKD05	21	79	29	46
DH256/KCJE20	22	78	23	43

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	42	58	77	186
Køn				
Mand	51	49	37	71
Kvinde	33	68	40	115
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	10
20-39 år	-	-	2	3
40-59 år	40	60	5	20
60-79 år	41	59	51	101
80 år eller derover	37	63	19	52
Skema udfyldt af				
Patienten	44	56	66	157
Pårørende	25	75	8	23
Modersmål				
Dansk	38	62	73	173
Ikke dansk	-	-	3	9
Diagnose				
Øvrige	35	65	26	96
DH353/KCKD05	59	41	29	46
DH256/KCJE20	27	73	22	44

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	32	4	3	218	52
Køn						
Mand	64	31	1	4	91	19
Kvinde	60	33	6	2	127	33
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	30	10	0	10	0
20-39 år	0	100	0	0	5	0
40-59 år	50	36	5	9	22	4
60-79 år	62	31	3	3	127	33
80 år eller derover	70	26	4	0	54	15
Skema udfyldt af						
Patienten	63	32	3	2	186	45
Pårørende	54	35	8	4	26	4
Modersmål						
Dansk	63	30	4	2	205	48
Ikke dansk	20	70	0	10	10	2
Diagnose						
Øvrige	56	36	4	4	102	27
DH353/KCKD05	70	27	3	0	66	9
DH256/KCJE20	62	30	4	4	50	16

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			8
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			11
Pleje			5
Relationer til personale			11
Ventetid			8

Øjenafdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
2	Nej.	God
4	Det er lidt forvirrende, hvor man skal gå hen og sætte sig.	God
15	Ingen personlig kontakt. Man kører jo bare sit kort igennem.	Uoplyst
17	Lidt forvirret.	God
21	Men der kunne godt være en henvisning til, at man skal komme ind. Det mangler første gang, man kommer.	God
23	Altid godt modtaget.	Virkelig god
24	Jeg forstår ikke spørgsmålet. Man "kører" jo bare sygesikringskortet gennem scanneren et par gange.	Uoplyst
25	Venlig stemning.	God
28	Jeg har været der 20-30 gange, [er] altid blevet godt modtaget af personalet. Der har været en del ventetid.	God
34	De første to ting går stærkt, men ventetiden til lægen kan være lang, specielt hvis man senere skal ind og have en indsprøjtning [], så kan der gå rigtig lang tid.	Virkelig god
35	Nej.	Virkelig god
36	Et nedslående besøg hos speciallæge blev afløst af positiv opmuntring fra jeres side!	Virkelig god
41	Modtagelsen på øjenafdelingen var perfekt. Venlighed og stort serviceniveau. Hvis jeg kom i god tid i forhold til aftalt tidspunkt, kom jeg ofte "ind" tidligere end beregnet. Kun på den sidste dag af mit forhandlingsforløb var der lange ventetider.	Virkelig god
42	Kunne ønske lidt flere oplysninger, når I bliver forsinket.	God
43	Hurtig modtagelse og behandling.	Virkelig god
44	Dejligt at der blev taget godt imod en, når man kommer med et lille barn på et år.	Virkelig god
47	Meget fin.	Virkelig god
54	Meget god, da det var et barn. Stor forståelse og god til at forklare tingene. Tak :-).	Virkelig god
56	Kort ventetid, blev faktisk kaldt tidligere ind end den tildelte tid.	Virkelig god
59	Meget godt tilfreds. Vi har en virkelig [god] afdeling.	Virkelig god
60	Altid meget venlig modtagelse!	Virkelig god
67	Man tjekker sig ind, sætter sig og venter. No problemo.	Virkelig god
69	Har forgæves forsøgt at få min journal tilsendt. En læge NN fortalte, at den operation, jeg tidligere havde fået, burde have været [en anden]. Jeg har ikke modtaget min journal endnu trods telefonisk henvendelse.	Uoplyst
71	Nej.	Virkelig god
72	Jeg er IKKE FÆRDIGBEHANDLET.	Virkelig god
74	Meget fine.	Virkelig god

	75	God information og venlig behandling.	Virkelig god
	76	Positiv og venlig modtagelse hver gang.	Virkelig god
	78	Bare dejlig.	Virkelig god
	81	Man bliver bare modtaget af et apparat.	Dårlig
	86	Efter indlæsning af sygesikringskort, ville det være smart at få et nummer, som personalet eller en skærm kunne kalde ventende ind efter, da det ind imellem er/var vanskeligt at høre navnet, som personalet kaldte på.	Virkelig god
	93	Lidt lang ventetid.	Virkelig god
	96	Ingen ventetid til synsprøven og scanning, men der kan gå 30-45 min. til indkaldelse til læge NN.	God
	98	Den er faktisk fin.	Virkelig god
	99	Altid imødekommende og venlige mennesker.	Virkelig god

Øjenafdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
12	Fejlbehandling den første måned. Så kom der en læge NN til, og min behandling gik i gang, og det hjalp.	Godt
14	Her var ingen fejl.	Uoplyst
18	Jeg ved ikke, om det var en fejl, men mit øje mistede skarpsynet efter, at den blev fyldt med stabiliserende olie (dette blev gjort på et andet sygehus).	Uoplyst
19	Jeg oplever, at synet på mit ene øje ikke er optimalt. Således at i stedet for at kunne se et helt billede ud af øjet, skærper det, hvilket er sket efter laserbehandling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Der var i første omgang ikke bestilt den medicin til efterbehandling af øjnene, så jeg måtte ringe til sygehuset igen for at få det. Og de vidste ikke hvorfor, den ikke var bestilt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	I allerhøjeste grad: Jeg blev ikke indkaldt. De [] havde kaldt "[navn]", men det var jeg ikke klar over skulle være mig. Derfor ventede jeg en hel eftermiddag, hvorefter jeg spurgte. Jeg mener sygeplejersken skulle have spurgt til mig eller lægen.	Virkelig dårligt
30	At de havde glemt mig. Jeg ventede [længe], så spurgte min kone om de havde glemt mig. [Kort] efter kom jeg ind.	Godt
32	Jeg skulle have taget en blodprøve, før jeg kom til operation, hvilket resulterede i, at min første dato for operation ikke kunne gennemføres.	Godt
38	Ingen.	Uoplyst
41	Jeg oplevede ikke, at der skete fejl, for jeg opdagede straks, at det ikke var min journal, der var udgangspunkt for samtalen. Den rigtige journal blev fundet, og dermed var den sag klaret. Situationen var ingenlunde stressende for mig, den gav blot anledning til et godt grin.	Godt
46	Der gik ca. to måneder, fra jeg var på neurologisk afdeling, til jeg kom til øjenafdelingen. Vist pga. en forglemmelse på neurologisk afdeling. Der skete først noget, da jeg selv kontaktede neurologisk afdeling for at efterlyse indkaldelsestidspunktet for mig.	Godt
49	Ingen fejl.	Uoplyst
58	Ingen.	Uoplyst
78	Ingen.	Uoplyst
92	Ingen!	Uoplyst
97	Selve operationen gik ikke helt som planlagt.	Godt

Øjenafdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
3	At der blev ventetid skyldes ene og alene, at der er taget læger fra [sygehuset]. Det er svært at acceptere.	Virkelig godt
4	Set fra patientens side er der meget ventetid mellem de forskellige undersøgelser (ved forskellige personer samme dag). For mit vedkommende cirka en til halvanden time i alt, men hellere det end indkaldt af flere omgange. Ventetiden var forståelig, men stadig lang.	Godt
6	Urimeligt lange ventetider, over to timer uden noget personale gav information om, hvorfor der var ventetid.	Godt
9	Jeg kom akut, så var indstillet på ventetid. Blev særdeles godt modtaget.	Godt
11	Håndværkere på sygehuset giver nogle uforskyldte ændringer i arbejdsgangen!	Godt
20	Helt ok.	Godt
22	Efter fejlen rigtig glad for at have fået en ny læge, rigtig trygt.	Virkelig dårligt
23	Jeg synes, det fungerer godt med behandlingen.	Virkelig godt
25	Jeg synes ikke, at den anvendte synsprøve før, under og efter behandlingen har givet et retvisende billede af behandlingens virkning.	Godt
27	Jeg fejlede ikke noget, min øjne var i orden.	Godt
37	Kun ok.	Virkelig godt
41	Den lange ventetid var begrundet i flere akutte og "vanskelig" patienter den pågældende dag. Det kan afdelingen jo ikke tage højde for. Jeg blev løbende orienteret om problemerne. Hvis jeg skal være lidt kritisk: Jeg fik ikke den afsluttende snak med en af de læger, der havde behandlet mig undervejs. Det beklager jeg selvfølgelig.	Virkelig godt
47	Meget godt tilfreds.	Godt
51	God behandling (oplevelse).	Virkelig godt
57	Jeg oplevede, at personalet var meget stresset, og de lyttede ikke meget til en.	Dårligt
62	Ved et enkelt besøg medførte overlægens prioritering af patientrækkefølge, at jeg måtte vente i urimelig lang tid, [flere timer], i en højst ubehagelig siddestilling.	Godt
67	Professionelt og venligt personale, behagelig stemning. Dygtige behandlere.	Virkelig godt
71	Nej.	Godt
74	Virkelig perfekt.	Virkelig godt
77	Nej.	Godt
79	Ved sidste undersøgelse ingen ventetid ved lægen. De andre gange lang ventetid op til halvanden time.	Godt
82	Jeg blev behandlet super :-).	Virkelig godt
83	Naturligt, at jeg er mest tryk ved de kendte læger.	Godt
85	Fra fotograf til læge, ca. to en halv times ventetid. Lidt rigeligt, synes jeg?	Godt
97	Det sluttede fint, så jeg er alt i alt godt tilfreds.	Godt

 99 Alt er bare i orden.

Virkelig godt

Øjenafdeling

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

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
8	Tilfreds med alt.	Uoplyst
10	Modtog ikke skriftlig information før eller i forbindelse med behandlingen. Havde først henvisning til en speciallæge, hvor jeg modtog god skriftlig information, som jeg i høj grad støttede mig til. På grund af den lange afstand [] blev henvisningen ændret til Holstebro.	Virkelig godt
11	Svar på alle spørgsmål.	Godt
22	Jeg kunne ikke forstå hende, som skulle operere mig. [].	Virkelig dårligt
24	En personale fortalte mig, at "man" ikke kunne blive enige om, hvad og hvor meget der skulle skrives i materialet til udlevering, så det var ikke lavet færdigt, men jeg kunne bare spørge. Jeg gik så på "nettet" og fandt så noget, der fortalte en lille smule. Nethindeløsning.	Virkelig godt
25	I orden.	Godt
27	De personer, der undersøgte mig, var SØDE OG VENLIGE.	Godt
28	Jeg har intet skriftligt informationsmateriale fået.	Godt
41	Jeg fik kun et hæfte i forbindelse med den første operation. Vedrørende anden operation blev jeg briefet mundtligt.	Virkelig godt
46	Jeg blev indstillet til operation, men jeg fik hverken dato eller år oplyst. Dog fik jeg at vide, at operationen burde fremskyndes.	Godt
47	Meget god.	Godt
52	Nej.	Virkelig godt
55	Ikke modtaget noget skriftligt.	Virkelig godt
57	Fik først pjecer udleveret ved behandling. Havde været dejligt, hvis man havde fået det før.	Dårligt
59	Et ganske lille indgreb. []. Meget dygtig læge.	Virkelig godt
62	En lille pjece, f.eks. en foldet A5 side, om det forventede forløb ville kunne højne informationsstandarder væsentligt.	Godt
63	Har generelt fået meget lidt skriftlig information. Tror faktisk ikke, jeg har fået andet end indkaldelsesbreve gennem årene og fik ingenting ved sidste besøg.	Godt
67	:O)	Virkelig godt
68	Langt de fleste besøg uden fejl og ventetid, men har været ude for urimelig lang og unødigt ventetid. Ikke rimeligt for en [ældre patient].	Godt
74	Var ok.	Virkelig godt
82	Alt ok.	Virkelig godt
89	Nej.	Godt
92	Nej.	Virkelig godt
98	De er godt tilfredse med mig og jeg med dem.	Godt
99	Alt OK.	Virkelig godt

Øjenafdeling

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

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Alle har været søde og flinke imod mig. Ventetiden har føltes lidt lang.	Godt
8	Tilfreds.	Uoplyst
14	Nej, det hele var i fineste orden.	Uoplyst
22	Jeg var helt færdig til at blive opereret to gange, men kom til at hoste lidt, og blev derfor hjemsendt.	Virkelig dårligt
23	Nej, det synes jeg ikke.	Virkelig godt
25	Jeg har været glad for at blive behandlet i Holstebro.	Godt
41	Jeg tror, at man vurderede, at jeg ikke på nogen måde er misbruger.	Virkelig godt
47	Meget tilfreds.	Godt
51	Ingen.	Virkelig godt
53	Jeg synes, det er dejligt, at det nu næsten altid er den samme læge, man kommer til samtale ved, når jeg er til kontrol.	Virkelig godt
57	Informationen til min læge var skrevet så meget i fagsprog, at jeg selv måtte fortælle hende om behandlingen, da hun ikke forstod den. Der var heller ingen, der fortalte, jeg skulle henvende mig til egen læge efterfølgende.	Dårligt
58	Nej.	Godt
59	Nej, det er ikke nødvendigt.	Virkelig godt
64	Der er nu gået [flere] uger, siden jeg blev opereret []. Savner en opfølgende undersøgelse i ambulatoriet.	Uoplyst
77	Det har jeg ikke, da jeg kun har været til en kort behandling.	Godt
81	Meget langsom behandling, da det er meget dyrt at sidde deroppe.	Dårligt
83	Personalet er meget imødekommende, når jeg ringer om evt. ændring af mødedagen.	Godt
94	Da det kun var i forbindelse med behandling for efterstær, jeg var hos jer, kan jeg ikke sige andet, end at det virkede tilfredsstillende.	Godt
97	Tidsplanen blev rykket lidt frem og tilbage, fordi lægen skulle flytte. Men det endte godt, så jeg er godt tilfreds.	Godt
99	Alt ok.	Virkelig godt

Øjenafdeling

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

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Et rigtig sødt personale, som virkede rigtig informerende og beroligende på mig. En ok oplevelse med godt resultat. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg har været på Øjenafdelingen så mange gange, og jeg synes så godt om dem alle og er glad for at komme der.	Virkelig godt
5	Holstebro Sygehus er et godt sygehus. Men det er virkelig det bedste sygehus i Danmark. Og så er der tale om at lukke det. Katastrofalt. Et andet sygehus har ikke styr på NOGET.	Godt
6	Nedsætte ventetiden. [Ventetid]	Godt
7	Alt oplevedes okay.	Godt
8	Tilfreds med alt.	Uoplyst
11	Godt samarbejde og arbejdsfordeling.	Godt
12	Sproget kunne godt være lidt bedre forståeligt. [Kommunikation og information]	Godt
13	Jeg har efterfølgende problemer med mit øje (nyopereret), men må desværre igen i køen. Første tid hos læge NN [i foråret] 2014 (ellers koster det 800 kr.!!). Derefter tid på at vente på sygehuset har tid ,så engang til næste år :-(. [Ventetid]	Godt
16	Byggerod. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Jeg synes godt, at der kunne være lidt mere fokus på den enkelte patient. Det er for samlebåndsagtigt og upersonligt. Det er ikke noget for sygehuset, men for den enkelte er det trods alt synet og en stor ting. Man skal føle, der er styr på tingene, og det følte jeg ikke. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
22	- Holde øje med de patienter, som sidder længe i venteværelset. - Være opmærksom på dem med nedsat hørelse som mig. [Pleje]	Virkelig dårligt
24	Venteværelset er meget lyst, mest om sommeren. Det er svært at sidde og vente i dem, når øjnene er meget lysfølsomme. Der måtte gerne være en til to spiseborde med stole, så man kunne sidde mere rankt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Jeg kunne ønske en bedre synsprøve, der kunne registrere omfanget af det "scannersyn", jeg oplever min lidelse har givet og stadig gør i nogen grad. [Kvalitet i behandling]	Godt
26	Jeg synes, at personalet på Øjenafdelingen i Holstebro har været helt fantastiske over for mig. [Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Jeg tror, det er vigtigt, at man kalder på en patient, når man er helt ude i venteværelset og ikke fra gangen.	Godt
29	Meget omhyggelig. Meget venlig.	Virkelig godt
31	Jeg føler mig fint behandlet. Jeg har forståelse for ventetid. Jeg har ikke noget at klage over. Det vigtigste for mig var mit fokus: At operationen lykkedes. Så tak til lægen. Er taknemmelig	Uoplyst

	for at bo i et land med så godt et sygehusvæsen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	
33	Jeg er færdig med behandlingen i Øjenafdelingen i Holstebro.	Virkelig godt
38	En tilfreds patient.	Virkelig godt
39	Vil gerne have samme læge hver gang i stedet for skiftende læger, så lægen kan følge en. Er mere tryk ved det. [Kontaktperson]	Virkelig godt
40	Jeg er godt tilfreds med behandling. Ingen beklagelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
41	Jeg har det bedste indtryk af og gode oplevelser med personalet på afdelingen. Et fantastisk empatisk og faglig dygtigt personale. [] Min exit kunne have været bedre. [Relationer til personale]	Virkelig godt
43	Alt i alt er jeg imponeret.	Virkelig godt
45	Jeg er ikke tilfreds med, at der aldrig er under to timers ventetid. [Ventetid]	Virkelig dårligt
46	Jeg mødte kun flinke og omsorgsfulde mennesker i forløbet, men jeg SAVNER I HØJ GRAD, at ambulatoriet giver TIDSPUNKT for næste skridt i behandlingen. Jeg fik en blodprop [] [i foråret], som afstedkom [gener]. Nu er [det seks måneder siden]. Ud over undersøgelsen er der intet sket. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
47	Meget tilfreds og en stor tak til NN.	Godt
48	Jeg er meget godt tilfreds. Jeg fik en fin modtagelse osv. Og sådan har det været hver gang.	Virkelig godt
50	[Sygeplejerskekapacitet] er ok. [Lægekapacitet] har været svingende. Det har medført ventetid og oplevelser af nye [] læger på skift. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
53	Det er en stor fornøjelse at komme der, da alle er så søde, smilende og hjælpsomme. Stor ros til Øjenafdelingen i stuen, Holstebro Sygehus. [Relationer til personale]	Virkelig godt
54	Modtagelsen på operationsafdelingen: Igen var det på barnets præmisser. Virkelig flot :-).	Virkelig godt
57	Bedre til at lytte og informere. Den afsluttende samtale var meget afstumpet. Jeg havde regnet med at få et skarpere syn, som lovet efter behandling. Han sagde, at de ikke kunne gøre mere, det måtte jeg leve med. Jeg stod med en vis uforståelighed bagefter. Derefter var samtalen overstået. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
60	Det kniber med plads i venteværelset, specielt med garderobeplads, hvilket har medført forbytning med efterfølgende tab af overtøj (frakke), der forsvandt fra garderoben! [Fysiske rammer]	Godt
61	Venteværelset har for lidt varme på, især i vintertiden. [Fysiske rammer]	Godt
63	Har gennem årene brugt rigtig meget tid i ventearealet.	Godt
64	Da jeg blev dårligt tilpas, kom der straks en sød sygeplejerske med en kørestol og fik mig på en bære, og jeg fik saftvand. [Pleje]	Uoplyst
65	Specielt den venlige tone.	Godt
66	OK.	Virkelig godt
67	I betragtningen af den til hver tid varierende ventetid (akutte og lignende) bør der være læse-	Virkelig godt

- materiale af forskellig slags i ventelokalet. Til de pårørende, vi andre ser måske for dårligt :-), men de pårørende venter jo også, mens vi patienter bliver behandlet. Og det med at tage en bog med selv, det KUNNE man jo gøre, men tænker: vi kommer i god tid, så bliver ventetiden nok ikke helt så lang, men det kan man jo af gode grunde ikke altid vide :-).
- [Fysiske rammer, Ventetid]
- 70 Både forundersøgelse og behandling var virkelig en positiv oplevelse. Alle virkede kompetente og nærværende. Der var en uventet ro over afdelingen, ingen virkede stresset. Jeg fik dyb respekt for alle dem, jeg mødte.
[Kvalitet i behandling, Pleje] Virkelig godt
- 73 Lægen kunne godt vende sig om og sige goddag, i stedet for at blive stående ved computeren med ryggen til og slet ikke sige noget. Men sygeplejersken var meget sød.
[Relationer til personale] Dårligt
- 75 Det var en god oplevelse på Holstebro Sygehus. Alt var godt tilrettelagt, og der var søde og dygtige læger/sygeplejersker. Jeg sad bare og ventede en time på sidste samtale. Det var formentlig pga. vagtlæge. Det var småting, når alt andet var helt ok. Tak.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid] Virkelig godt
- 77 Det kan jeg ikke vurdere efter det korte besøg. Godt
- 80 Jeg blev hjulpet RIGTIG meget. De fik mig til scanning og videre til et andet sygehus. Tak. Virkelig godt
- 81 Noget hurtig behandling af læge NN.
[Kvalitet i behandling] Dårligt
- 83 Måske flere kulørte ugeblade.
[Fysiske rammer] Godt
- 84 Jeg har i den tid, jeg er kommet på Holstebro Øjenafdeling, ventet i venteværelset fra en halv time til tre timer. Flest gange halvanden time. Det er mega træls.
[Ventetid] Godt
- 87 Det var dejligt og trygt at møde op hos jer, søde og rolige. Tak! Virkelig godt
- 88 Holstebro Øjenafdeling sendte mig videre til en afdeling på andet sygehus for undersøgelse af (mit) syn af blodsamling inde i øjet. Skal til læge NN [] for udsugning af blod i højre øje. Ved ikke, om det hjælper endnu? Godt
- 90 Jeg mangler en kop kaffe i ventetiden.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 91 Jeg var til undersøgelse af læge NN m.v. Fik anvisning om, hvordan det skulle ske, når engang jeg får indkaldelse. Godt
- 92 Jeg oplever alle som meget engagerede og fagligt kompetente.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 95 Alt personale var yderst venligt. Jeg fik løbende at vide, hvad der skulle ske. Også lægen, der opererede, fik jeg det bedste indtryk af. Venlig og omhyggelig.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 98 De er utrolige behagelige hele staben, og det fortæller jeg dem glad og gerne.
[Relationer til personale] Godt
- 99 Vi taler om Holstebro sygehus med forældede, gamle udtjente, lokaler i kælderens. Det taget i betragtning, så er alt ok. Det er ikke toptunet, men efter alder og mange års nedslidning, så er det helt ok.
[Fysiske rammer] Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på 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.

