

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Øre-Næse-Hals afdeling**

**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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	226
Afdelingens svarprocent:	57%

### **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.<sup>1</sup> 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).

---

<sup>1</sup> 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.



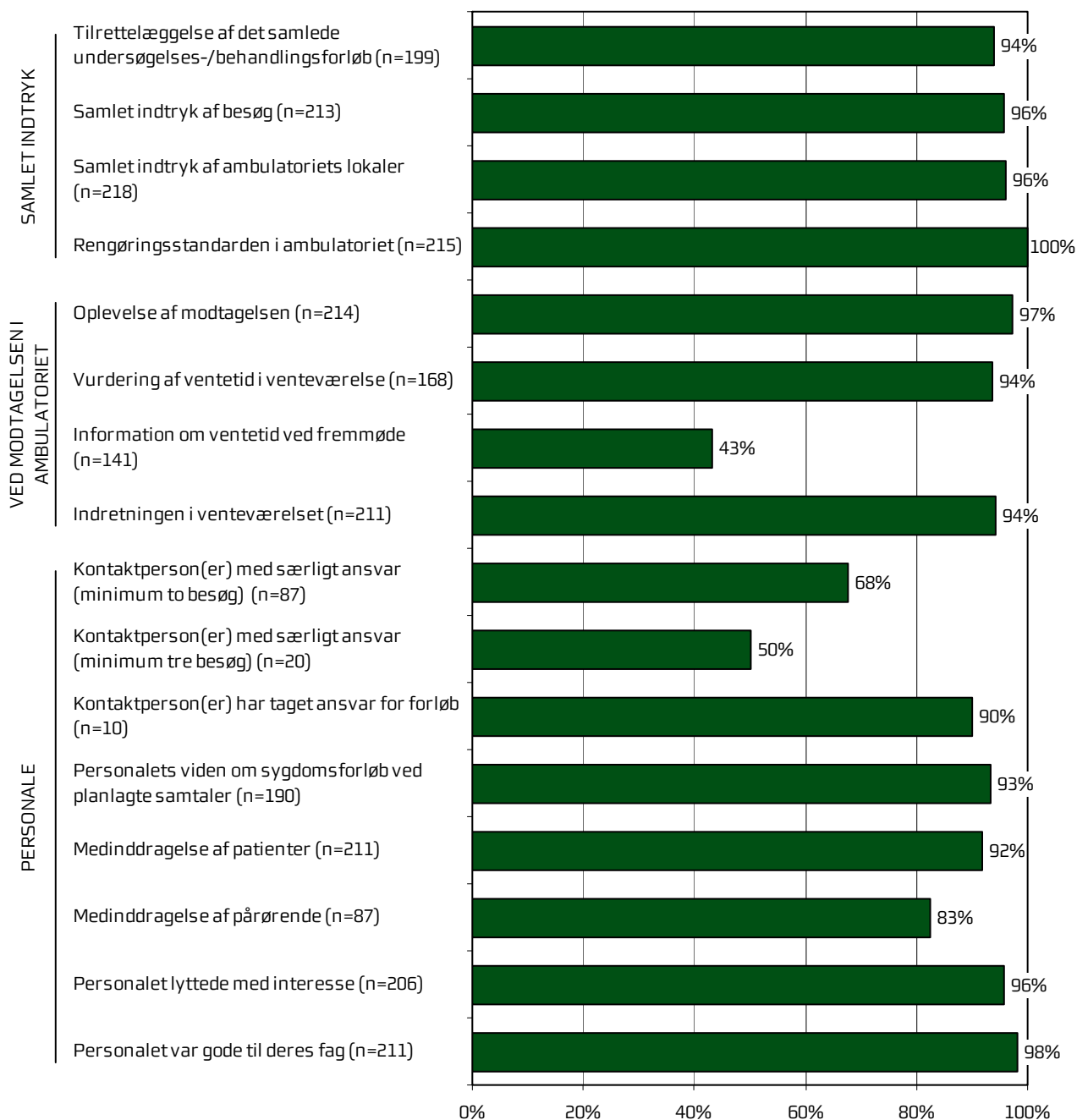


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

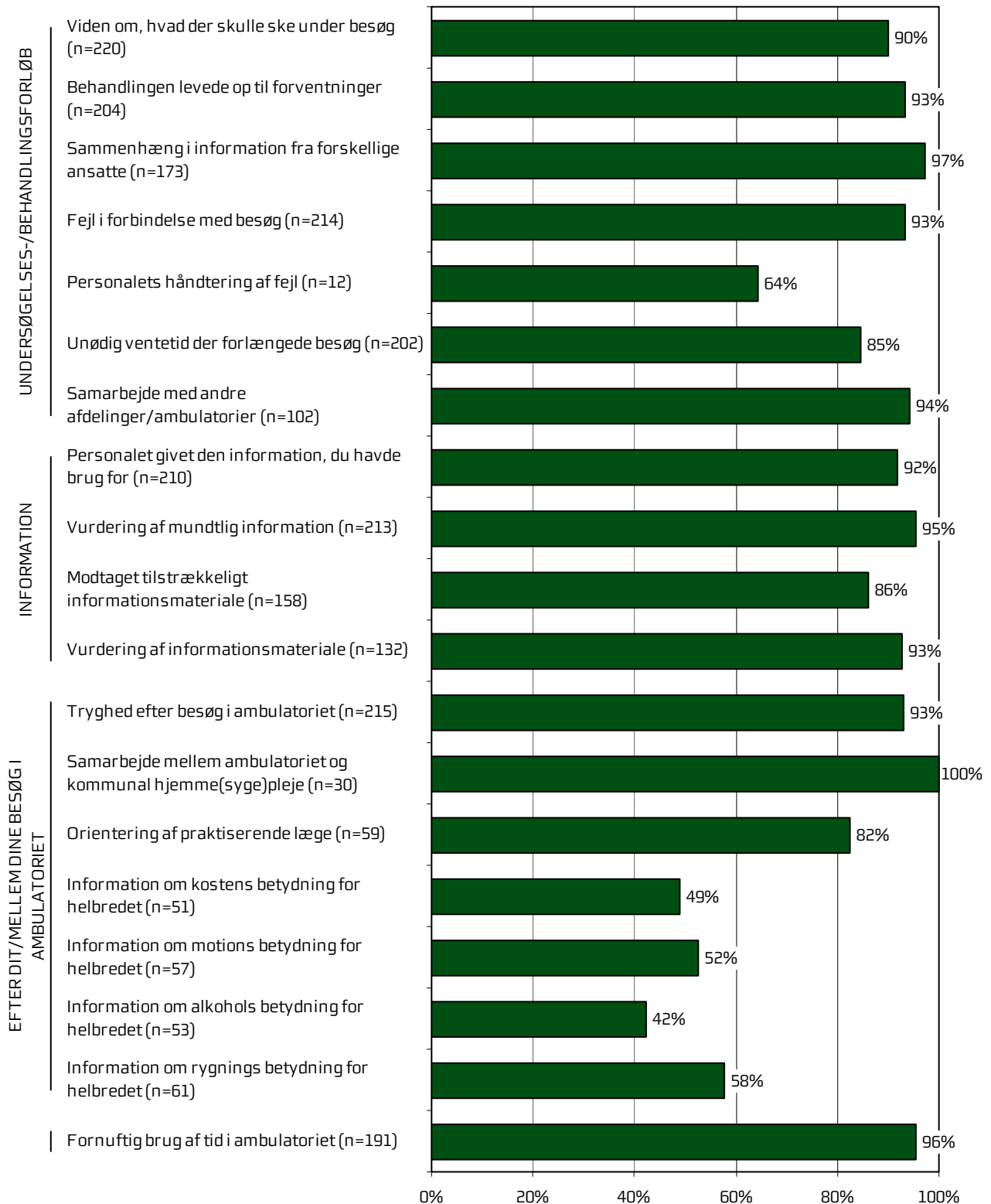
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

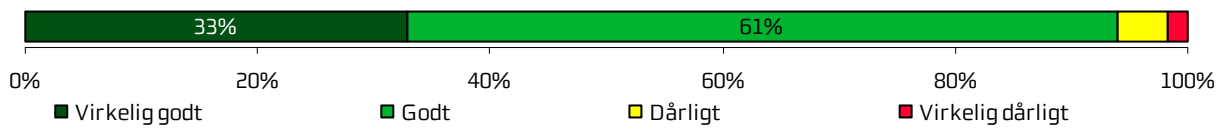
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

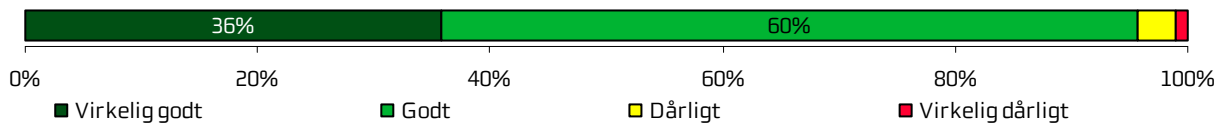
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

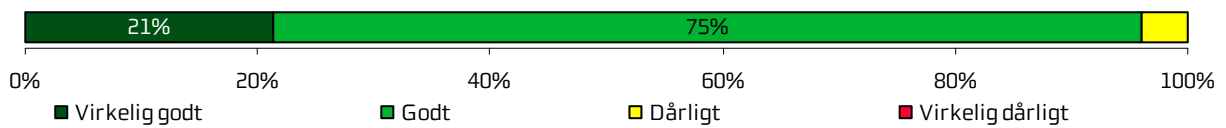
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=199)



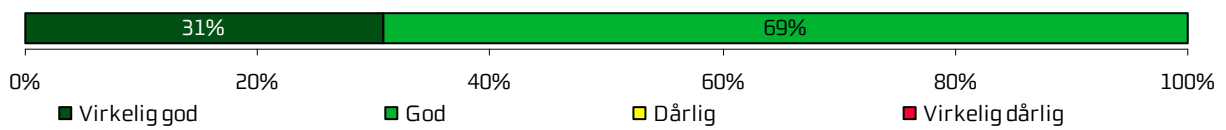
Samlet indtryk af besøg (n=213)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=218)



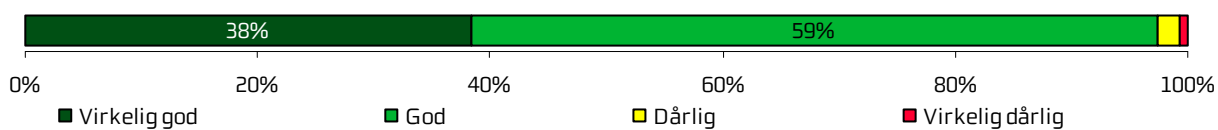
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=215)



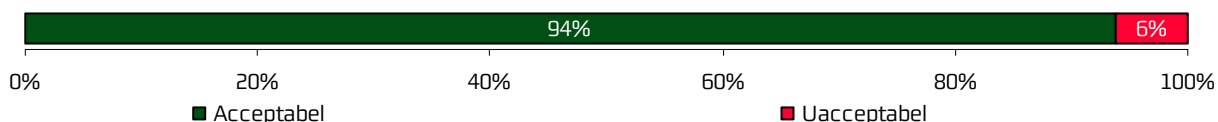
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	94 %	97 %	98 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk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

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

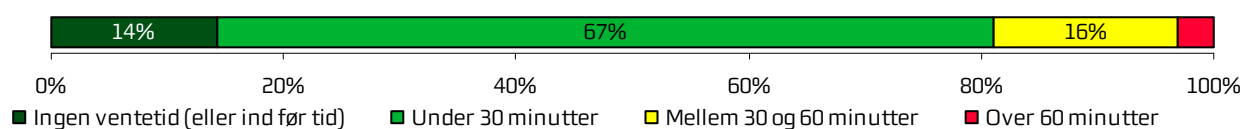
Oplevelse af modtagelsen (n=214)



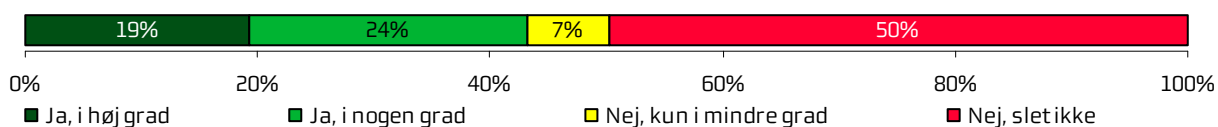
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=168)



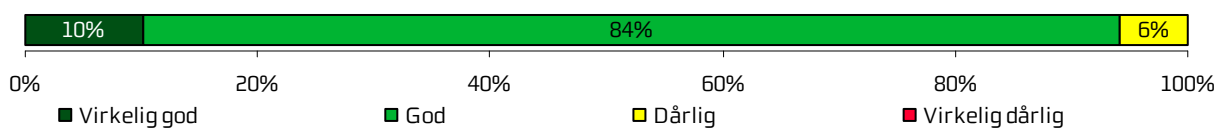
Længde af ventetid i venteværelse (n=157)



Information om ventetid ved fremmøde (n=141)



Indretningen i venteværelset (n=211)

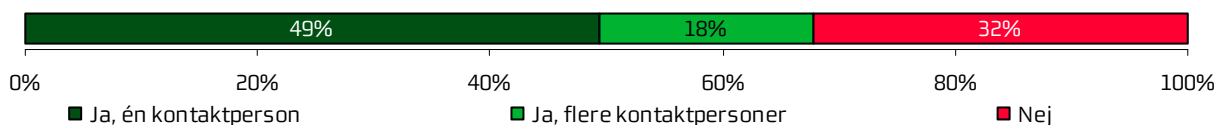




	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	99 %	99 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	92 %	88 %	97 %	89 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	43 %	45 %	41 %	53 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	93 %	92 %	95 %	80 % *	89 % *

## Personale

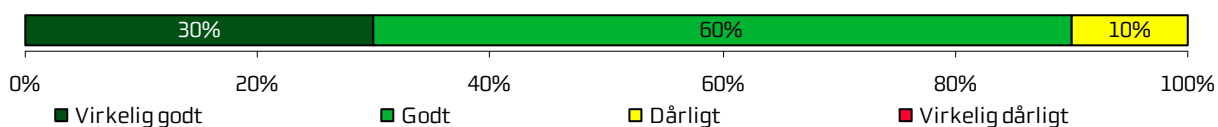
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=87)



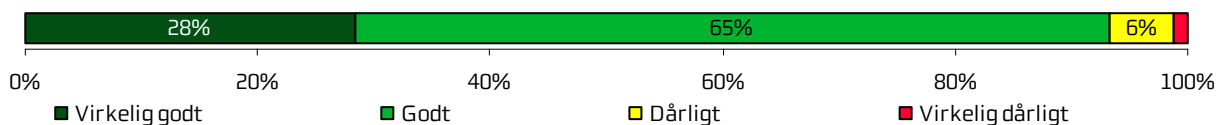
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=20)



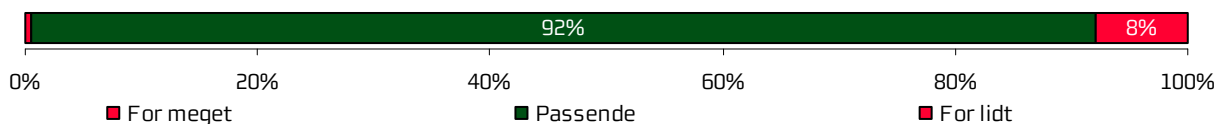
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=10)



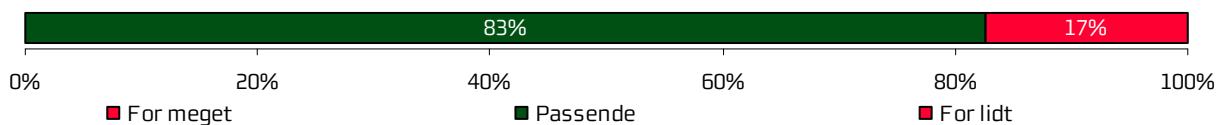
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=190)



Medinddragelse af patienter (n=211)



Medinddragelse af pårørende (n=87)



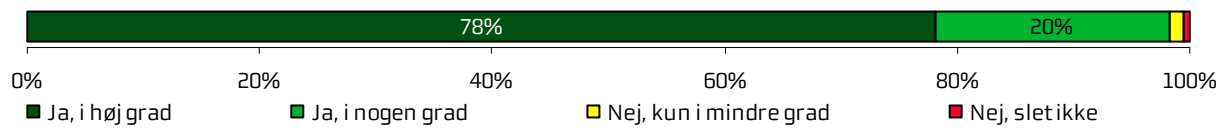
Personalet lyttede med interesse (n=206)



	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)	68 %	71 %	74 %	87 % *	76 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	50 %	70 %	80 % *	91 % *	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	90 %	100 %	95 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	93 %	97 %	93 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	94 %	94 %	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83 %	91 %	92 %	96 % *	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	96 %	99 % *	94 %	96 %

## Personale (fortsat)

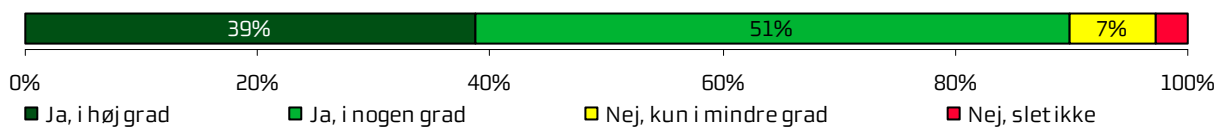
Personalet var gode til deres fag (n=211)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	95 %	99 %	96 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=220)



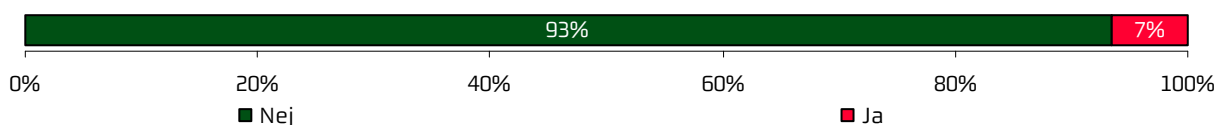
Behandlingen levede op til forventninger (n=204)



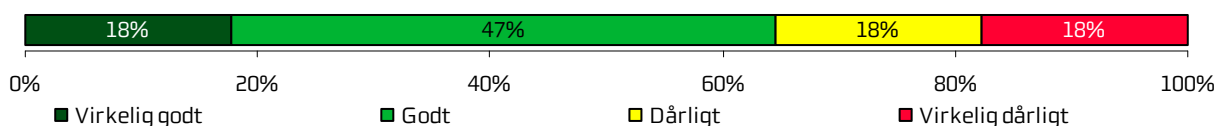
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=173)



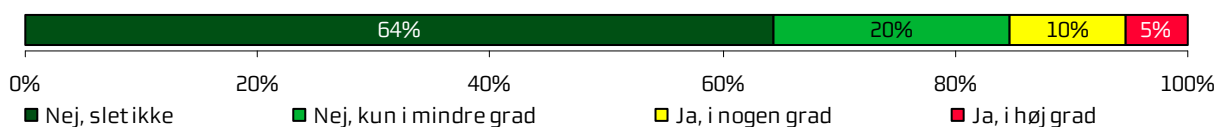
Fejl i forbindelse med besøg (n=214)



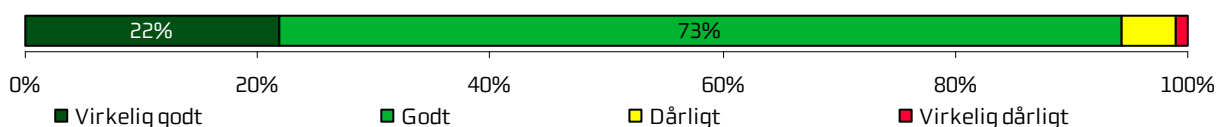
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=202)



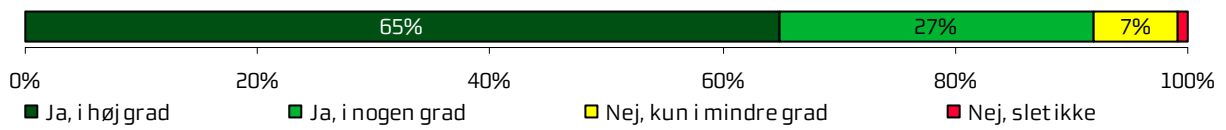
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=102)



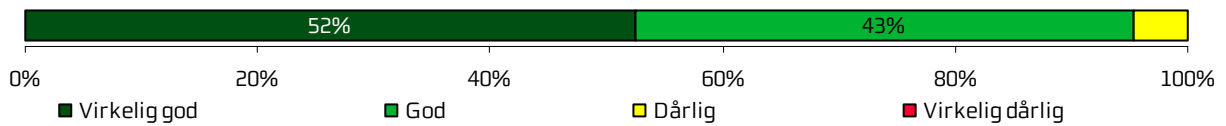
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	88 %	85 %	93 %	85 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	95 %	97 %	91 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	94 %	94 %	97 %	91 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	94 %	94 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64 %	71 %	82 %	80 %	55 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	87 %	86 %	96 % *	82 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	94 %	97 %	93 %	95 %

## Information

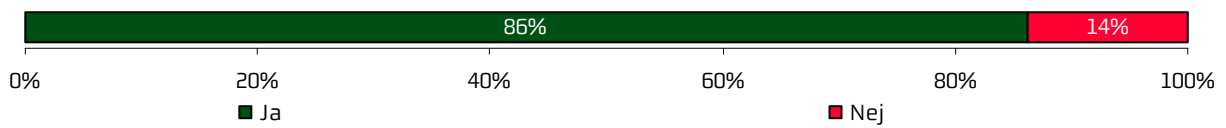
Personalet givet den information, du havde brug for (n=210)



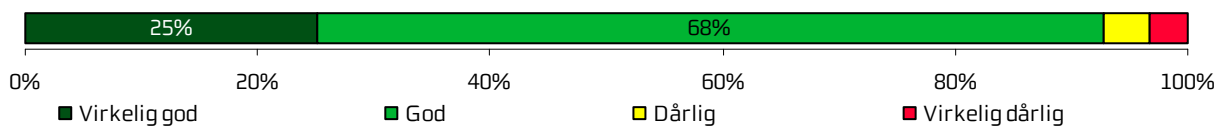
Vurdering af mundtlig information (n=213)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=158)



Vurdering af informationsmateriale (n=132)

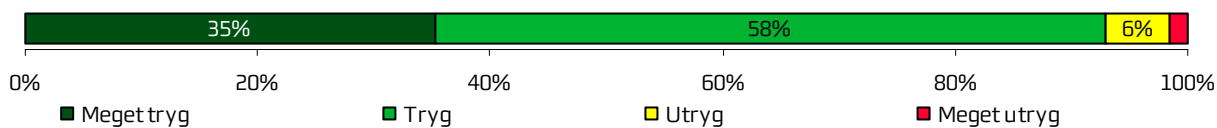




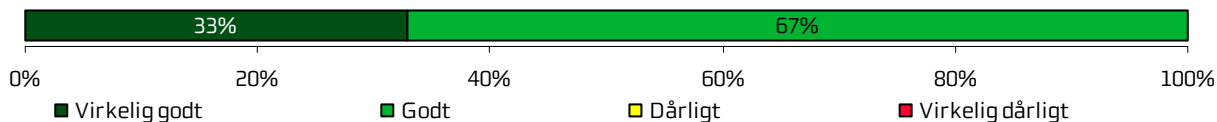
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	93 %	92 %	97 % *	93 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	96 %	93 %	99 % *	94 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	86 %	-	-	91 %	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	97 %	92 %	95 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

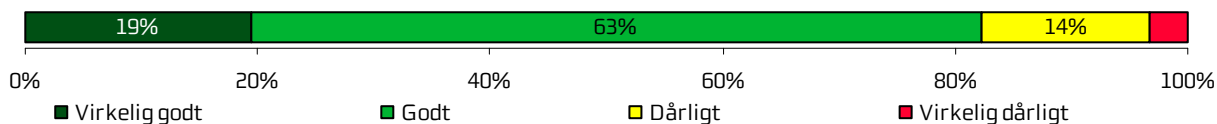
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=215)



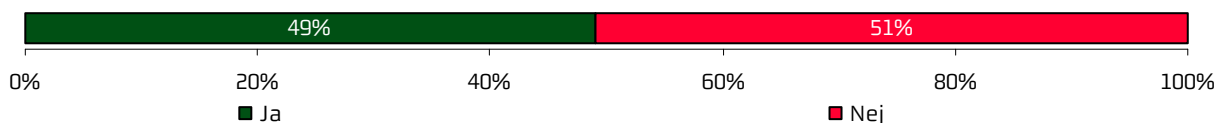
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



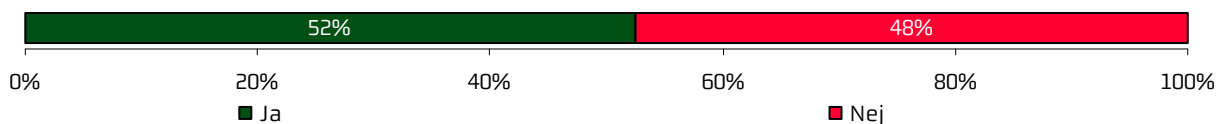
Orientering af praktiserende læge (n=59)



Information om kostens betydning for helbredet (n=51)



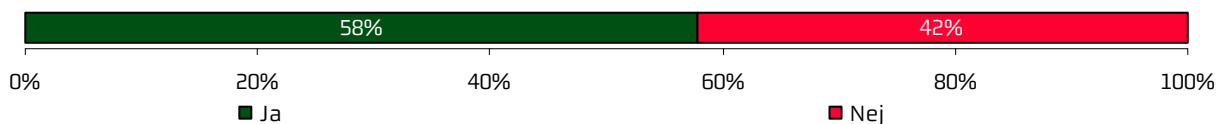
Information om motions betydning for helbredet (n=57)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=53)



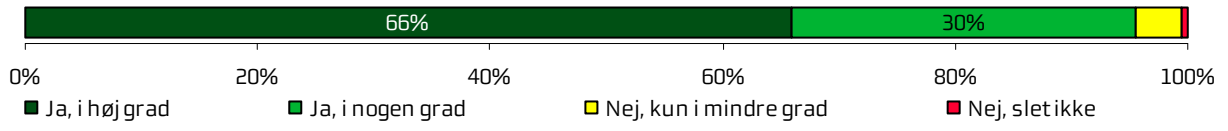
Information om rygningens betydning for helbredet (n=61)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	93 %	97 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	94 %	97 % *	99 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	79 %	77 %	93 %	80 %	87 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	49 %	-	-	75 % *	38 %	61 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	52 %	-	-	81 % *	48 %	69 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	42 %	-	-	69 % *	35 %	58 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	58 %	-	-	77 % *	47 %	64 %

### Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=191)



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



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## 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.: &gt;&gt;|obnr&lt;&lt;

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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](mailto: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) 56 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	57%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	51%	51%
Kvinde	49%	49%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	7%	13%
20-39 år	8%	12%
40-59 år	25%	24%
60-79 år	48%	39%
80 år eller derover	12%	12%

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"<sup>2</sup>

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

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

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

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

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

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

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

"**Nej**", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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:

<sup>2</sup> 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	226		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	115		51%	
Kvinde	111		49%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	15		7%	
20-39 år	19		8%	
40-59 år	57		25%	
60-79 år	109		48%	
80 år eller derover	26		12%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	203		94%	
Pårørende	13		6%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	207		94%	
Ikke dansk	14		6%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26		12%	
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	200		88%	
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	223		99%	
DH729	3		1%	



**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	61	4	2	199	16
<b>Køn</b>						
Mand	29	66	4	1	101	10
Kvinde	37	56	5	2	98	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	54	38	8	0	13	1
20-39 år	42	53	0	5	19	0
40-59 år	34	60	4	3	53	4
60-79 år	28	66	5	1	94	8
80 år eller derover	30	66	5	0	20	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	61	4	2	184	12
Pårørende	25	75	0	0	11	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	62	4	2	186	14
Ikke dansk	48	45	7	0	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	80	0	5	20	3
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	36	58	5	1	179	13
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	32	62	4	2	196	16
DH729	-	-	-	-	3	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	60	3	1	213
<b>Køn</b>					
Mand	31	65	4	0	107
Kvinde	40	55	3	2	106
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	50	50	0	0	14
20-39 år	58	37	0	5	19
40-59 år	31	67	0	2	56
60-79 år	33	61	6	0	102
80 år eller derover	36	64	0	0	22
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	59	3	1	196
Pårørende	24	76	0	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	61	3	1	199
Ikke dansk	52	48	0	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	77	0	5	22
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	39	57	4	1	191
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	35	60	3	1	210
DH729	-	-	-	-	3

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	75	4	0	218
<b>Køn</b>					
Mand	19	75	5	0	111
Kvinde	23	74	2	0	107
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	36	50	14	0	14
20-39 år	32	68	0	0	19
40-59 år	17	79	4	0	57
60-79 år	21	76	3	0	104
80 år eller derover	17	79	4	0	24
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	75	4	0	199
Pårørende	22	71	7	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	21	75	4	0	203
Ikke dansk	21	72	7	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	84	8	0	25
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	24	73	3	0	193
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	21	75	4	0	215
DH729	-	-	-	-	3

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	31	69	0	0	215
<b>Køn</b>					
Mand	31	69	0	0	108
Kvinde	31	69	0	0	107
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	57	43	0	0	14
20-39 år	53	47	0	0	19
40-59 år	30	70	0	0	56
60-79 år	24	76	0	0	103
80 år eller derover	32	68	0	0	23
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	32	68	0	0	197
Pårørende	14	86	0	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	68	0	0	201
Ikke dansk	21	79	0	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	24
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	30	70	0	0	191
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	30	70	0	0	212
DH729	-	-	-	-	3

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	59	2	1	214
<b>Køn</b>					
Mand	37	59	3	1	108
Kvinde	40	59	1	0	106
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	36	57	7	0	14
20-39 år	37	63	0	0	19
40-59 år	45	55	0	0	57
60-79 år	38	58	2	1	101
80 år eller derover	25	71	4	0	23
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	58	2	1	194
Pårørende	14	78	7	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	60	2	1	198
Ikke dansk	65	35	0	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	61	4	4	23
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	40	59	2	0	191
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	38	59	2	1	211
DH729	-	-	-	-	3

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	94	6	168	49
<b>Køn</b>				
Mand	95	5	89	22
Kvinde	93	7	79	27
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	100	0	12	2
20-39 år	88	12	17	2
40-59 år	94	6	45	12
60-79 år	94	6	77	27
80 år eller derover	94	6	17	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	151	46
Pårørende	100	0	11	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	94	6	154	47
Ikke dansk	92	8	12	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	16	8
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	93	7	152	41
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	94	6	166	48
DH729	-	-	2	1

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	67	16	3	157	7
<b>Køn</b>						
Mand	14	70	14	2	83	4
Kvinde	15	63	18	4	74	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	82	18	0	11	1
20-39 år	13	63	19	6	16	1
40-59 år	11	71	15	2	43	2
60-79 år	18	65	14	3	72	2
80 år eller derover	19	55	19	6	15	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	65	18	3	141	6
Pårørende	18	73	0	9	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	67	16	3	145	5
Ikke dansk	17	65	17	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	93	0	0	15	0
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	15	63	18	4	142	7
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	14	67	15	3	155	7
DH729	-	-	-	-	2	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	24	7	50	141	24
<b>Køn</b>						
Mand	21	21	7	51	75	12
Kvinde	17	27	7	49	66	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	27	18	55	11	1
20-39 år	27	33	7	33	15	2
40-59 år	21	28	5	46	40	5
60-79 år	20	19	8	53	63	12
80 år eller derover	16	24	0	60	12	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	25	7	47	126	22
Pårørende	11	11	11	67	9	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	24	7	50	129	22
Ikke dansk	29	29	10	33	10	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	21	7	50	14	1
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	19	24	7	50	127	23
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	20	24	7	50	139	24
DH729	-	-	-	-	2	0



**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	84	6	0	211	6
<b>Køn</b>						
Mand	8	82	10	0	109	2
Kvinde	13	86	1	0	102	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	21	64	14	0	14	0
20-39 år	11	78	11	0	18	1
40-59 år	10	90	0	0	53	2
60-79 år	8	86	6	0	104	1
80 år eller derover	13	79	8	0	22	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	84	6	0	192	5
Pårørende	0	92	8	0	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	84	6	0	195	6
Ikke dansk	7	86	7	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	88	8	0	26	0
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	11	83	5	0	185	6
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	10	84	6	0	208	6
DH729	-	-	-	-	3	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	49	18	32	87
<b>Køn</b>				
Mand	55	11	34	47
Kvinde	43	28	30	40
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	29	57	14	7
40-59 år	52	22	26	23
60-79 år	53	9	38	45
80 år eller derover	44	11	44	9
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	52	16	32	79
Pårørende	17	50	33	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	48	17	35	77
Ikke dansk	60	30	10	10
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	49	18	32	87
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	49	19	33	86
DH729	-	-	-	1

**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	35	15	50	20
<b>Køn</b>				
Mand	29	14	57	7
Kvinde	38	15	46	13
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	33	11	56	9
60-79 år	38	0	63	8
80 år eller derover	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	35	12	53	17
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	37	11	53	19
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	35	15	50	20
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	32	16	53	19
DH729	-	-	-	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	60	10	0	10	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	29	71	0	0	7	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	63	13	0	8	0
Pårørende	-	-	-	-	2	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	56	11	0	9	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	30	60	10	0	10	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	33	56	11	0	9	0
DH729	-	-	-	-	1	0

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	65	6	1	190	26
<b>Køn</b>						
Mand	26	66	7	1	95	16
Kvinde	31	64	4	1	95	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	38	54	8	0	13	1
20-39 år	39	50	11	0	18	1
40-59 år	26	72	0	2	51	6
60-79 år	26	65	8	1	92	10
80 år eller derover	31	69	0	0	16	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	64	5	1	175	22
Pårørende	10	81	10	0	10	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	66	6	1	177	24
Ikke dansk	48	52	0	0	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	79	0	5	19	5
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	30	63	6	1	171	21
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	28	65	6	1	187	26
DH729	-	-	-	-	3	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	92	8	211
<b>Køn</b>				
Mand	1	92	7	107
Kvinde	0	92	8	104
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	92	8	13
20-39 år	0	95	5	19
40-59 år	0	94	6	57
60-79 år	0	90	10	102
80 år eller derover	5	91	5	20
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	92	7	195
Pårørende	0	91	9	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	92	8	196
Ikke dansk	0	100	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	87	13	23
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	1	93	7	188
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	0	92	8	208
DH729	-	-	-	3

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	83	17	87	125
<b>Køn</b>					
Mand	0	79	21	47	59
Kvinde	0	87	13	40	66
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	92	8	13	1
20-39 år	0	92	8	12	7
40-59 år	0	82	18	18	38
60-79 år	0	79	21	35	69
80 år eller derover	0	75	25	9	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	82	18	72	122
Pårørende	0	92	8	12	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	82	18	77	121
Ikke dansk	0	90	10	10	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	50	50	8	17
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	0	87	13	79	108
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	0	82	18	85	124
DH729	-	-	-	2	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	3	1	206	12
<b>Køn</b>						
Mand	67	27	5	1	103	7
Kvinde	69	29	1	2	103	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	79	7	0	14	14	0
20-39 år	72	28	0	0	18	1
40-59 år	68	30	2	0	56	1
60-79 år	70	24	5	1	100	5
80 år eller derover	46	54	0	0	18	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	28	3	1	187	12
Pårørende	61	32	0	7	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	27	3	1	191	12
Ikke dansk	65	35	0	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	46	4	0	24	2
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	71	24	3	2	182	10
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	68	28	3	1	203	12
DH729	-	-	-	-	3	0



**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	20	1	0	211	9
<b>Køn</b>						
Mand	77	20	3	1	108	3
Kvinde	80	20	0	0	103	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	79	14	7	0	14	0
20-39 år	74	26	0	0	19	0
40-59 år	72	28	0	0	57	0
60-79 år	84	13	2	1	101	5
80 år eller derover	68	32	0	0	20	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	18	1	0	192	9
Pårørende	61	32	7	0	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	19	1	0	196	9
Ikke dansk	65	35	0	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	25	1
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	82	16	2	1	186	8
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	78	20	1	0	208	9
DH729	-	-	-	-	3	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	51	7	3	220	0
<b>Køn</b>						
Mand	31	59	7	3	111	0
Kvinde	46	43	8	3	109	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	64	36	0	0	14	0
20-39 år	47	53	0	0	19	0
40-59 år	38	47	13	2	57	0
60-79 år	39	53	6	2	106	0
80 år eller derover	19	59	9	12	24	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	52	7	3	201	0
Pårørende	36	46	18	0	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	52	7	3	205	0
Ikke dansk	55	38	7	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	65	8	4	26	0
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	42	48	7	3	194	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	38	52	7	3	217	0
DH729	-	-	-	-	3	0

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	30	3	4	204	13
<b>Køn</b>						
Mand	61	33	1	5	101	9
Kvinde	64	28	4	4	103	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	50	43	0	7	14	0
20-39 år	68	26	0	5	19	0
40-59 år	66	30	2	2	55	2
60-79 år	63	29	2	6	97	8
80 år eller derover	54	37	10	0	19	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	29	2	4	188	10
Pårørende	44	48	0	9	11	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	30	3	4	190	12
Ikke dansk	62	38	0	0	14	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	50	4	0	24	2
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	66	27	2	5	180	11
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	63	30	3	4	201	13
DH729	-	-	-	-	3	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	34	1	2	173	42
<b>Køn</b>						
Mand	57	40	1	1	79	29
Kvinde	68	29	1	2	94	13
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	62	38	0	0	13	1
20-39 år	61	33	0	6	18	1
40-59 år	66	34	0	0	52	4
60-79 år	63	33	1	2	76	28
80 år eller derover	57	37	7	0	14	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	33	1	2	160	36
Pårørende	58	42	0	0	9	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	34	1	2	161	40
Ikke dansk	68	32	0	0	12	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	16	10
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	65	32	1	2	157	32
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	62	35	1	2	170	42
DH729	-	-	-	-	3	0

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	214
<b>Køn</b>			
Mand	89	11	108
Kvinde	98	2	106
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	93	7	14
20-39 år	100	0	18
40-59 år	92	8	56
60-79 år	93	7	104
80 år eller derover	94	6	22
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	95	5	195
Pårørende	75	25	13
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	199
Ikke dansk	100	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	16	25
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	95	5	189
<b>Diagnose</b>			
Øvrige	93	7	211
DH729	-	-	3

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	18	47	18	18	12	0
<b>Køn</b>						
Mand	19	43	19	19	11	0
Kvinde	-	-	-	-	1	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	21	29	36	14	6	0
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	37	26	11	8	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	47	18	18	12	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	13	63	13	13	8	0
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	18	47	18	18	12	0
DH729	-	-	-	-	0	0

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	20	10	5	202	13
<b>Køn</b>						
Mand	60	19	11	9	103	6
Kvinde	69	22	9	1	99	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	50	42	0	8	12	2
20-39 år	78	11	11	0	18	1
40-59 år	68	22	8	2	55	2
60-79 år	62	19	11	9	99	5
80 år eller derover	62	22	15	0	18	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	19	10	5	185	11
Pårørende	58	25	8	8	11	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	20	10	5	189	11
Ikke dansk	48	36	8	8	12	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	31	12	12	26	0
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	68	18	10	4	176	13
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	64	20	10	5	199	13
DH729	-	-	-	-	3	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	73	5	1	102	72
<b>Køn</b>						
Mand	16	78	5	0	53	36
Kvinde	28	66	4	2	49	36
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	13	88	0	0	8	3
20-39 år	25	69	6	0	16	2
40-59 år	31	66	3	0	28	18
60-79 år	17	74	6	2	44	42
80 år eller derover	17	83	0	0	6	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	70	5	1	94	67
Pårørende	0	100	0	0	7	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	73	5	1	93	69
Ikke dansk	32	68	0	0	9	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	8	13
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	24	69	5	1	94	59
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	21	73	5	1	100	71
DH729	-	-	-	-	2	1



**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	65	27	7	1	210
<b>Køn</b>					
Mand	63	30	5	2	108
Kvinde	67	24	9	0	102
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	79	21	0	0	14
20-39 år	68	26	5	0	19
40-59 år	65	29	6	0	56
60-79 år	67	22	8	2	100
80 år eller derover	41	48	11	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	66	25	8	1	192
Pårørende	58	42	0	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	66	26	6	1	195
Ikke dansk	48	31	21	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	43	17	0	23
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	70	24	5	1	187
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	64	27	7	1	207
DH729	-	-	-	-	3

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	52	43	5	0	213
<b>Køn</b>					
Mand	52	43	6	0	108
Kvinde	53	43	4	0	105
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	79	21	0	0	14
20-39 år	63	32	5	0	19
40-59 år	48	50	2	0	56
60-79 år	52	42	7	0	103
80 år eller derover	41	54	4	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	53	42	5	0	195
Pårørende	58	42	0	0	13
<b>Modersmål</b>					
Dansk	52	43	5	0	198
Ikke dansk	55	38	7	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	64	4	0	25
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	56	39	5	0	188
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	52	43	5	0	210
DH729	-	-	-	-	3

**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	86	14	158	53
<b>Køn</b>				
Mand	86	14	76	31
Kvinde	86	14	82	22
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	100	0	13	1
20-39 år	93	7	15	4
40-59 år	85	15	47	9
60-79 år	86	14	68	33
80 år eller derover	72	28	15	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	85	15	144	50
Pårørende	100	0	11	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	86	14	146	51
Ikke dansk	82	18	11	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	15	10
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	88	12	143	43
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	86	14	156	52
DH729	-	-	2	1

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	68	4	3	132	18
<b>Køn</b>						
Mand	21	71	4	4	65	6
Kvinde	29	64	4	3	67	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	30	60	10	0	10	2
20-39 år	29	64	0	7	14	1
40-59 år	22	71	5	2	43	3
60-79 år	26	66	3	4	56	10
80 år eller derover	22	78	0	0	9	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	66	4	4	121	17
Pårørende	11	89	0	0	9	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	67	4	4	120	18
Ikke dansk	18	73	9	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	75	8	8	12	1
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	28	67	3	3	120	17
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	25	67	4	3	130	18
DH729	-	-	-	-	2	0

**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	35	58	6	2	215
<b>Køn</b>					
Mand	35	58	6	1	108
Kvinde	35	57	5	2	107
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	57	36	7	0	14
20-39 år	37	58	0	5	19
40-59 år	33	60	5	2	57
60-79 år	35	58	6	1	104
80 år eller derover	29	62	9	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	58	5	2	197
Pårørende	40	60	0	0	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	58	5	2	200
Ikke dansk	35	58	7	0	14
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	68	4	4	25
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	37	56	6	1	190
<b>Diagnose</b>					
Øvrige	35	58	6	2	212
DH729	-	-	-	-	3

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	33	67	0	0	30	8	166
<b>Køn</b>							
Mand	23	77	0	0	18	5	81
Kvinde	48	52	0	0	12	3	85
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	4	0	10
20-39 år	-	-	-	-	4	1	14
40-59 år	56	44	0	0	7	2	45
60-79 år	9	91	0	0	10	2	84
80 år eller derover	20	80	0	0	5	3	13
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	40	60	0	0	25	7	154
Pårørende	-	-	-	-	4	1	8
<b>Modersmål</b>							
Dansk	33	67	0	0	24	7	160
Ikke dansk	31	69	0	0	6	1	5
<b>Afsnitsnavn</b>							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	4	18
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	35	65	0	0	26	4	148
<b>Diagnose</b>							
Øvrige	31	69	0	0	29	8	164
DH729	-	-	-	-	1	0	2

**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	19	63	14	3	59	145
<b>Køn</b>						
Mand	21	59	17	3	32	71
Kvinde	18	68	11	4	27	74
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	10
20-39 år	43	29	14	14	7	12
40-59 år	21	61	18	0	18	37
60-79 år	16	76	4	4	24	72
80 år eller derover	13	67	19	0	7	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	61	14	4	54	133
Pårørende	-	-	-	-	4	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	66	15	4	51	138
Ikke dansk	47	41	12	0	8	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	33	0	6	20
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	23	62	11	4	53	125
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	19	63	14	3	59	142
DH729	-	-	-	-	0	3

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	49	51	51	155
<b>Køn</b>				
Mand	49	51	20	84
Kvinde	49	51	31	71
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	4	10
20-39 år	57	43	7	11
40-59 år	58	42	13	43
60-79 år	34	66	20	76
80 år eller derover	40	60	7	15
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	48	52	46	142
Pårørende	-	-	3	10
<b>Modersmål</b>				
Dansk	53	47	44	147
Ikke dansk	31	69	6	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	8	17
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	49	51	43	138
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	49	51	49	154
DH729	-	-	2	1



**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	52	48	57	149
<b>Køn</b>				
Mand	51	49	21	82
Kvinde	53	47	36	67
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	100	0	6	8
20-39 år	67	33	9	10
40-59 år	45	55	14	42
60-79 år	34	66	20	75
80 år eller derover	65	35	8	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	54	46	52	136
Pårørende	-	-	2	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	57	43	49	142
Ikke dansk	27	73	7	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	8	17
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	53	47	49	132
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	52	48	54	149
DH729	-	-	3	0

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	42	58	53	153
<b>Køn</b>				
Mand	37	63	22	81
Kvinde	46	54	31	72
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	4	10
20-39 år	50	50	8	11
40-59 år	39	61	15	41
60-79 år	40	60	22	73
80 år eller derover	-	-	4	18
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	44	56	49	139
Pårørende	-	-	2	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	47	53	46	145
Ikke dansk	16	84	6	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	8	17
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	47	53	45	136
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	42	58	51	152
DH729	-	-	2	1

**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	58	42	61	144
<b>Køn</b>				
Mand	63	37	27	76
Kvinde	53	47	34	68
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	12
20-39 år	67	33	9	10
40-59 år	67	33	21	35
60-79 år	48	52	24	70
80 år eller derover	37	63	5	17
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	60	40	57	130
Pårørende	-	-	2	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	63	37	53	137
Ikke dansk	27	73	7	7
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	63	8	17
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	62	38	53	127
<b>Diagnose</b>				
Øvrige	57	43	60	142
DH729	-	-	1	2

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	66	30	4	0	191	23
<b>Køn</b>						
Mand	60	35	4	1	97	12
Kvinde	72	24	4	0	94	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	64	36	0	0	14	0
20-39 år	63	32	5	0	19	0
40-59 år	65	30	5	0	52	4
60-79 år	68	26	5	1	90	13
80 år eller derover	61	39	0	0	16	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	29	4	1	173	22
Pårørende	66	34	0	0	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	29	4	1	177	23
Ikke dansk	55	45	0	0	13	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	48	10	0	21	4
Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	70	26	3	1	170	19
<b>Diagnose</b>						
Øvrige	65	30	4	1	188	23
DH729	-	-	-	-	3	0





## 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			4
Kommunikation og information			8
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			12
Pleje			1
Relationer til personale			12
Ventetid			5

## Øre-Næse-Hals afdeling

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
2	Stille og rolig.	Virkelig god
4	Det burde være personligt, for først står du i kø. Derefter får du at vide, at registreringen skal foregå elektronisk. Det burde være det første, man ser.	Dårlig
6	Man skal scanne sit sygesikringsbevis, og så vil man høre et bip (hvis ellers lyden kommer, eller hvis man kan høre så meget). Det ville hjælpe en stor del, hvis der f.eks. kom et grønt flueben med teksten "goddag NN, du er registreret".	Virkelig dårlig
7	Jeg synes, det er så upersonligt. Man får bare henvist en stol, når man kører kortet igennem og ikke andet.	Uoplyst
11	Nej, der er jo ikke så meget at sige, når man bare skal scanne sit sygesikringskort.	God
ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
2	Jeg ventede tre måneder på at kunne komme til undersøgelse, det er lang tid. Det var også svært at komme igennem på telefonen for at bestille tid til undersøgelse.	God
4	Dejligt med smilende mennesker.	Virkelig god
7	Det var en [weekend].	God
14	Der var nogle problemer, fordi hende, der skulle foretage min høreprøve, var syg, men de var simpelthen så søde i modtagelsen, at det ikke gjorde noget, at jeg skulle til at gå tilbage til høreklinikken og endda i sjask regnvej.	Virkelig god
18	Der var ikke megen kommunikation ved modtagelsen. Satte mig i venteområdet, men blev dog ikke informeret om den forsinkelse, som var på dagen.	God
19	Mangel på P-tid, kun en time. Måtte have ekstra timer.	God
21	Temmelig lang ventetid, men ikke mere end forventet.	God
22	Dårlige parkeringsforhold.	God
23	Ingen reaktion fra sekretæren. Hverken god morgen eller anden venlig adfærd.	Dårlig
26	Vi var kommet lidt tidligere og blev anvist plads i venteværelset. Lægen kaldte os ind ca. 25 minutter tidligere end vores mødetid viste.	Virkelig god
28	Jeg har fået nye høreapparater, som jeg er godt tilfreds med. Jeg har fået en god behandling, men ventetiden var op til en halv time.	God
32	Når man ringer, er de ikke specielt venlige. Det lyder meget til, at de ikke gider at snakke og hjælpe en! Dårligt, når man ringer for at få hjælp.	God
35	Fint med aflæsning af sundhedskortet.	God
36	Virkelig god, professionel behandling, venlig modtagelse, god forklaring og afhjælpning af mit akutte problem.	Virkelig god
41	Beklager, har aldrig været på øre-næse-hals-afdeling. Jeg er i øvrigt flyttet.	Uoplyst
43	Der var ingen der tog imod.	Dårlig
45	Høflig og venlig.	God



✎	46	Enestående venlige.	Virkelig god
✎	47	Hvis der kan blive givet et praj om, hvor lang ventetid der ca. er, vil vurderingen blive virkelig god.	God
✎	48	Det er vanskeligt at bedømme en modtagelse, som alene sker med scanning af sygesikringsbevis. Maskinen virkede. Der var ingen personlig velkomst, hvilket havde været bedre.	God
✎	49	Jeg har kommentar til mit forløb i det hele taget på Holstebro sygehus. Dem der var på arbejde i weekenden var helt fantastiske og fik mig til at være tryk og velkommen.	God
✎	54	Venlig og imødekommende modtagelse.	Virkelig god
✎	57	Venlige læger og sygeplejersker. Kun en person i information synes at opleve sin arbejdsplads som positiv. De andre var MEGET korte for hovedet og slet ikke smilende. Dårligt første indtryk af en afdeling.	Uoplyst
✎	60	Imødekommende og venlig modtagelse.	Virkelig god
✎	63	Nej, det gik fint.	God
✎	64	Blev kaldt til undersøgelse i min arbejdstid []. Fornemt og meget tidsbesparende for mig. Var hurtigt tilbage. Gik ikke ud over mine egne arbejdsopgaver.	God
✎	66	Flinke og behagelige mennesker.	God
✎	70	Venteværelset er rart at sidde i, og ventetiden var kort. Rigtig sød dame i modtagelsen.	God
✎	71	Det var godt.	Virkelig god






**Øre-Næse-Hals afdeling****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
5	Jeg skulle sendes videre til lægeundersøgelse, men blev i stedet meldt færdig. Det gav rigeligt med ventetid.	Virkelig godt
8	Behandleren kunne ikke finde ud af at kode betjeningen til mine nye høreapparater. Det kunne (burde) hun have sat sig ind i, inden jeg kom. [].	Godt
9	En fuldstændig umenneskelig opførsel hos den person, der modtog os, da far skulle have rettet/slebet høresneglen. Fik ikke sagt et ord, før han blev "taget i skole" og påført unødvendige pinsler, som havde været mere tålelige med lidt medmenneskelighed. En rystende oplevelse!	Virkelig dårligt
10	Efter at læge NN havde [kontrolleret mit øre], havde jeg efterfølgende ændring i hørelsen. Jeg nævnte det til NN, men det blev overhørt.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
5	Ingen.	Uoplyst
10	Jeg fik taget en blodprøve og undersøgt hjertet, og så glemte de, at jeg var der, så jeg ventede i tre timer. Jeg skulle snakke med læge NN. Mine prøver var blevet væk.	Uoplyst
12	Skulle til læge NN, men fik taget en høreprøve, som jeg havde fået taget. Måtte så vente en måned igen.	Uoplyst
22	Jeg blev sendt hjem uden at være færdig.	Godt
23	Jeg oplevede, at jeg ikke fik den undersøgelse, som jeg var lovet. Jeg oplevede at blive henvist til læge NN i stedet for. Jeg fik en seddel stukket i hånden med oplysninger om lægen NNS træffetider.	Uoplyst
24	Fik en forkert tube isat. Vi kom derfor for at få skiftet tube.	Godt
32	Jeg oplevede, at en læge havde en vurdering i forhold til min behandling, og han var meget venlig og lyttede til mig! Da jeg så skulle tilses af en anden læge, havde han en helt anden vurdering af min behandling og lyttede SLET ikke til mig. Har stadig store problemer og er syg.	Uoplyst
45	Jeg fik udleveret forkert høreapparat.	Virkelig dårligt
46	Ingen fejl.	Uoplyst
53	Der blev taget vævsprøver, der ikke kunne bruges.	Godt
55	Ingen hurtig og kompetent behandling.	Uoplyst
56	Udlevering af forkert medicin på afdelingen, hvilket førte til overdosis og symptomer deraf.	Godt
61	Blev opereret i [foråret]. Kontrolbesøg i [sommeren]. Operation mislykkedes!	Uoplyst
69	Næste person var ikke informeret om, at jeg ventede. Da det blev opdaget, blev det klaret hurtigt og professionelt.	Virkelig godt

## Øre-Næse-Hals afdeling

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Det er mit indtryk, at læge NN, Hørecenter på Holstebro sygehus, er meget kompetent og i øvrigt også meget lydhør over for mine udsagn / spørgsmål.	Godt
12	Desværre blev leveringen af apparaterne udsat [flere] uger på den fastsatte leveringsdato.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Det var meget positivt at få en overnatning, da jeg ikke var frisk til at komme hjem. Stor ros til personalet på opvågningen, super service. Indkaldelsen til opfølgningen [nogle måneder efter operation], har jeg ikke fået endnu, her [et par måneder efter forløbet].	Virkelig godt
6	Det tog [mange] timer, hvilket virkede som lang tid bare for en enkelt undersøgelse, en samtale og noget information om en narkose i nærmeste fremtid.	Godt
8	Sygeplejerskerne var meget informative, hvorimod jeg skulle trække hvert ord ud af lægen, hvilket var frustrerende.	Godt
16	Lægebesøget virkede meningsløst, og lægen virkede uvidende og "fra en anden tid".	Virkelig godt
17	Nej.	Virkelig godt
22	To af tre personer, jeg havde kontakt med, var uden erfaring og måtte have hjælp af [andre] kolleger.	Godt
25	Meget omsorgsfuldt personale der havde forståelse for lav smertetherskel pga. træthed og udmattelse. Så de var utrolig forsigtige og gjorde alt for, at det skulle være så lidt smertefuldt som overhovedet muligt.	Virkelig godt
26	Fik en let forståelig forklaring af lægen, samt konklusion af undersøgelse og god information om det videre forløb i min behandling.	Virkelig godt
27	Jeg fik nye høreapparater. De er ikke helt efter mine forventninger, men det er nok ikke apparaternes skyld, men min alder og dårlige hørelse.	Uoplyst
32	Lægerne er ikke enige om behandling og diskuterer foran mig, hvem der har ret, og hvad for en behandling der skal til. Meget upassende.	Virkelig dårligt
33	Der skal være mere information om behandlingsforløb.	Godt
35	Stor faglighed.	Godt
40	Usammenhængende og famlende.	Dårligt
45	Jeg følte, at behandleren brugte mere tid på at fortælle, hvor travlt hun havde, end på at behandle.	Dårligt
48	Der var lidt problemer med indstilling af udstyret, men det blev løst uden lang ventetid.	Virkelig godt
50	For lang tid mellem undersøgelserne for at få svar på den endelige diagnose.	Dårligt
55	Kompetent.	Virkelig godt
57	Et hestearbejde selv at skulle skaffe og betale for hjælpemidler. Ingen information om, hvor tingene kan skaffes, ej heller hvorfor det er patientens eget ansvar.	Godt
58	Midt i deres travlhed er jeg meget fornøjet.	Virkelig godt
59	Yderst tilfreds!	Virkelig godt

 62	Nej.	Godt
 65	Det ville være rart, hvis jeg kom ind til samme læge hver gang.	Godt
 66	Jeg er til dato ret godt tilfreds.	Godt
 68	Var statist. De havde alt for travlt og havde ikke tid til, jeg stillede spørgsmål.	Dårligt
 70	Følte mig tryk og godt behandlet.	Godt

## Øre-Næse-Hals afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
6	Der blev ikke givet nogen information, herunder pjecer m.v.	Godt
ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Mangler indkaldelsen til opfølgning.	Virkelig godt
3	Det var lidt forvirrende, at den henvisende læge NN og ambulatoriets læge var uenige om årsag og evt. operation.	Virkelig godt
7	Materialet er blevet tilsendt i forbindelse med mit besøg på andet sygehus. Holstebro sygehus blev kun brugt i forbindelse med fjernelse af tamponader.	Godt
13	Kunne godt have brugt en anbefaling af, hvor længe det er normalt at blive hjemme efter indgreb. Havde ikke varslet mit arbejde med hensyn til fravær, da jeg var blevet oplyst om, at jeg sagtens kunne tage på job. Kunne godt have brugt en enkelt dag.	Godt
17	Nej.	Virkelig godt
18	Illustrationer af det pågældende område af kroppen mangler. Jeg ved f.eks. ikke, hvordan en spytkirtel ser ud, eller hvordan den virker. Altså noget visuelt materiale.	Godt
22	Nej.	Godt
26	Fik god information og ikke yderligere kommentarer.	Virkelig godt
32	Fik ingen oplysninger omkring min behandling/sygdom!	Virkelig dårligt
33	Jeg var ikke underrettet om min sygdom sådan, som jeg kunne forstå.	Godt
37	Den, i øvrigt søde, dame sagde, jeg skulle rense den hvide prop i øresneglene. Informationen siger, den skal skiftes ud.	Godt
40	[Har] ikke fået noget [information]. Da man har svært ved at diagnosticere mig, virker det som om, man mister interessen.	Dårligt
45	Jeg har flere gange oplevet, at der blev lovet, at behandleren ville ringe tilbage med svar på mit spørgsmål angående det forkert udleverede høreapparat, men det skete ikke, før jeg fortalte, at jeg ville komme op og blive siddende, indtil jeg fik svar.	Dårligt
46	Ingen.	Virkelig godt
48	Jeg kunne godt have brugt et print af billede af stemmelæber til logopæden, men jeg vidste ikke at jeg kunne efterspørge det.	Virkelig godt
50	Fik intet materiale, måske fordi der ikke er en endelig diagnose.	Dårligt
51	Mine svar er med pil opad i alle spørgsmål.	Godt
55	Flinkt, at de undersøgte togtider.	Virkelig godt
59	Udmærket.	Virkelig godt
62	Nej.	Godt
70	Jeg har ikke modtaget eller hørt snak om nogen form for materiale.	Godt

**Øre-Næse-Hals afdeling****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Nej.	Virkelig godt
13	Jeg har skrevet efter filter til høreapparatet, og jeg har ringet til dem. De sagde, at de var i restordre. Det er halvanden måned siden. Skal jeg undvære reservedele det halve af tiden. Jeg har ikke hørt fra dem endnu.	Uoplyst
14	At ventetiden er lidt lang for høreapparater og efterjustering af nye apparater. Jeg synes ikke, at der burde være så lang tid.	Godt
	<b>ID    Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
17	Måske noget roligt og afslappende musik i venteværelser. Evt. også noget som tager bekymringen væk. F.eks. Ella Fitzgerald og Louis Armstrong med Dream a little dream of me.	Virkelig godt
20	Høreapparater.	Godt
26	Har haft kontakt vedrørende næste gang, jeg skal til undersøgelse, samt fået konklusion fra lægen på en MR-skanning.	Virkelig godt
31	Jeg ventede lang tid på, at lægen ville konferere med læge NN om, hvorvidt jeg skulle ordineres en scanning, da jeg i forvejen havde en tid til scanning af et andet område på kroppen. Da der endelig var blevet sagt ja, viste det sig, at røntgen ikke kunne tage de to scanninger samme dag. Da jeg sagde nej til at flytte den allerede planlagte scanning for ikke at være til besvær, oplevede jeg en irritation fra lægen. Jeg sagde ja til scanningen, og det viste sig, da jeg to dage senere kom i røntgen for at få foretaget den først ordinerede scanning, udførte de alligevel dem begge på samme tid.	Godt
32	Synes, at sygeplejersker prøver at gøre deres arbejde godt, men bliver nedprioriteret af lægen. Der er et par læger, som jeg har haft kontakt med, som er meget professionelle og menneskelige. Der er en læge, som bestemt IKKE er professionel og menneskelig, og som [] har den indstilling: "vi gør, som vi plejer".	Virkelig dårligt
40	Lange ventetider i mellem. Begyndte for et halvt år side, og er ikke færdig og ikke rigtig kommet nogen steder.	Dårligt
42	Er senere blevet opereret på øret. Har kun stor ros til øre-næse-hals-afdelingen på Holstebro sygehus.	Virkelig godt
46	Det er et hospital, som jeg gerne vil til.	Virkelig godt

## Øre-Næse-Hals afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Det kommer an på, hvilken person man er.	Virkelig dårligt
4	Når der er reserveret tid, så skal den holdes mere præcist. Min tid er lige så kostbar som jeres. Når der foreligger et tidspunkt, så må den kun overskrides med maksimum fem minutter. Hvis jeg aftaler tid med vores kunder og kan se, at jeg kommer for sent med mere end fem minutter, giver jeg besked. Hvis du får besked, kan du evt. prioritere din tid bedre. [Ventetid]	Godt
6	Det er meget forvirrende, at man først skal sidde i én ende af ambulatoriet, så i en anden, og til sidst sidder man ud for receptionen og hører, hvordan at andre patienter også får en ikke særlig hjælpsom behandling af sekretæren. Det samlede forløb virker rodet. Én patient må have pårørende med ind, andre må ikke. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
8	Alt for lang ventetid på hele forløbet, når man mangler nye høreapparater. Da først apparaterne var bestilt, var der yderligere en måneds ventetid på lægen, inden jeg kunne få dem udleveret (men jeg kunne jo blot have fravalgt det offentlige og selv købt dem). [Ventetid]	Godt
11	Jeg synes, at der gik for lang tid, fra lægen sendte henvisningen [i foråret], til jeg fik udleveret høreapparaterne [otte måneder senere]. Endvidere var der to udsættelser af aftalte tider. [Ventetid]	Godt

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Telefonen bliver ikke taget eller der er lang ventetid. [Kommunikation og information]	Godt
11	Hele forløbet var godt tilrettelagt, og vi fik en rigtig god behandling hele vejen rundt. Det er meget vigtigt, når det handler om børn.	Virkelig godt
13	De tog imod mig på en søndag for at tjekke, at det var ok. Selv syntes jeg, at det "hang gevaldigt i bremsen". De fik mig beroliget, inden jeg skulle på en mindre ferie. Super hjælp. [Kvalitet i behandling]	Godt
15	Tak til NN [] for godt håndværk [i forbindelse med operation i 2012] og grundig afklarende information (øvrigt personale). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
17	Måske noget roligt og afslappende musik i venteværelser. Evt. også noget, som tager bekymring væk. F.eks. Ella Fitzgerald og Louis Armstrong med Dream a little of me. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Bedre indretning af venteområdet. Lokalet var varmt. Det var svært at bevæge sig imellem de mange stole. [Fysiske rammer]	Godt
22	Høreopdagogen var virkelig god. [Kvalitet i behandling]	Godt
24	Man kunne jo godt undersøge hvilken tube, der skulle bruges til den enkelte person. [Kvalitet i behandling]	Godt
26	Alt var OK i forbindelse med de undersøgelser, som jeg skulle have.	Virkelig godt
29	Fuldt ud tilfreds med sekretærens, lægens og sygeplejerskens virke samt god vejledning vedrørende næste skridt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt

30	Alt i alt et godt forløb. Søde imødekommende ansatte. DOG: Det var vores datter, der var indlagt. En operation i halsen. Vi fik først besked to måneder efter indgrebet (ved en opfølgende undersøgelse), at operationssåret/-arret ikke må udsættes for solen :( MEGET uheldigt med den sommer, vi har haft :( Øv øv. Håber at arret bliver pænere med tiden... [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
31	Jeg synes, at de var grundige og tog mit problem/mine symptomer alvorligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
32	Helt klart en afdeling, der kan klare nogle forbedringer.	Virkelig dårligt
33	Ambulatoriet kunne give mere information til patienten om behandlingsforløb og selve sygdommen, og tage mere hensyn til patientens smerter under behandling. [Kommunikation og information]	Godt
34	Jeg sidder tre minutter i et lokale og venter på at få bedre høreapparater [].	Godt
35	Ok.	Godt
36	En virkelig god oplevelse på Øre-Næse-Halsafdelingen i Holstebro! Venlig og imødekommende læge og sygeplejerske! [Relationer til personale]	Virkelig godt
38	Sammenfattende kan jeg kun beskrive forløbet (både undersøgelse og senere kontrol) som meget positivt. Et fagligt dygtigt og meget venligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
39	Helt ærligt! De spørgsmål, I stiller, og især sammenstillet med	Uoplyst
40	Sødt og venligt personale, og det er fint. [Relationer til personale]	Dårligt
44	Man har ikke kunnet finde frem til mine halsproblemer. Som sådan er det vel ikke tilfredsstillende. Utryk, [da jeg tog hjem]. Jeg har oplevet ved samtaler med lægen, når jeg fremlagde mit befindende, at svaret fra lægen var, at han aldrig har hørt sådan noget før. Jeg kunne nok ønske alternative søgsmål. Efter flere års behandling har jeg flere problemer end fra start. [Kvalitet i behandling]	Godt
45	Jeg synes, det ville være fint, hvis behandleren tog sin opgave seriøs i stedet for at bruge tiden på at fortælle, hvor travlt hun mente, hun havde. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
46	Det er en fin oplevelse at komme på Holstebro Sygehus. Alt er meget rent, og det er det første, man ser, når man kommer til sygehuset. Det mest venlige personale, man kan komme til. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
47	Meget imødekommende personale [Relationer til personale]	Godt
48	Der var en god dialog om problemet. Der var god information før handlinger, så jeg hele tiden kunne være forberedt. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
49	Information om lange ventetider. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
52	Jeg har kun oplevet godt fra Høreklubben. Det gælder både ventetid, personale og venterum. Det kniber bare med parkering. [Fysiske rammer, Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
58	Mit samlede indtryk er meget godt.	Virkelig godt
67	Min egen læge sendte mig til en speciallæge for at få vurderet, om [min tilstand] var alvorlig. Det blev der ikke konkluderet på ved denne lejlighed, for jeg blev kun henvist til Ambulatoriet i Holstebro for at få afklaret det spørgsmål. Den omvej kunne jeg godt have undværet og i stedet for være blevet henvist direkte til Holstebro Ambulatoriet.	Virkelig godt



[Kvalitet i behandling]

- |      |  |         |
|------|--|---------|
| ✎ 68 | Forundersøgelse: sødt personale. Telefon: sødt personale. Ved udredning af høreapparat: dårlig information/vejledning. Personalet havde ikke tid til mig.<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale]  | Dårligt |
| ✎ 70 | Meget omsorgsfulde personaler.<br>[Relationer til personale]   | Godt    |
| ✎ 71 | Jeg har kun været der to gange, da jeg skulle have høreapparater. Personalet var søde og behjælpelige. Men mine høreapparater kunne nok være bedre med lyden, så jeg skal have en tid igen. Jeg har ikke krydset af, for jeg synes, det var OK.<br>[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 72 | Positivt indtryk af læge og sygeplejerske.<br>[Relationer til personale]   | Godt    |



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på 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 afdeling<sup>3</sup>. 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.

---

<sup>3</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.

