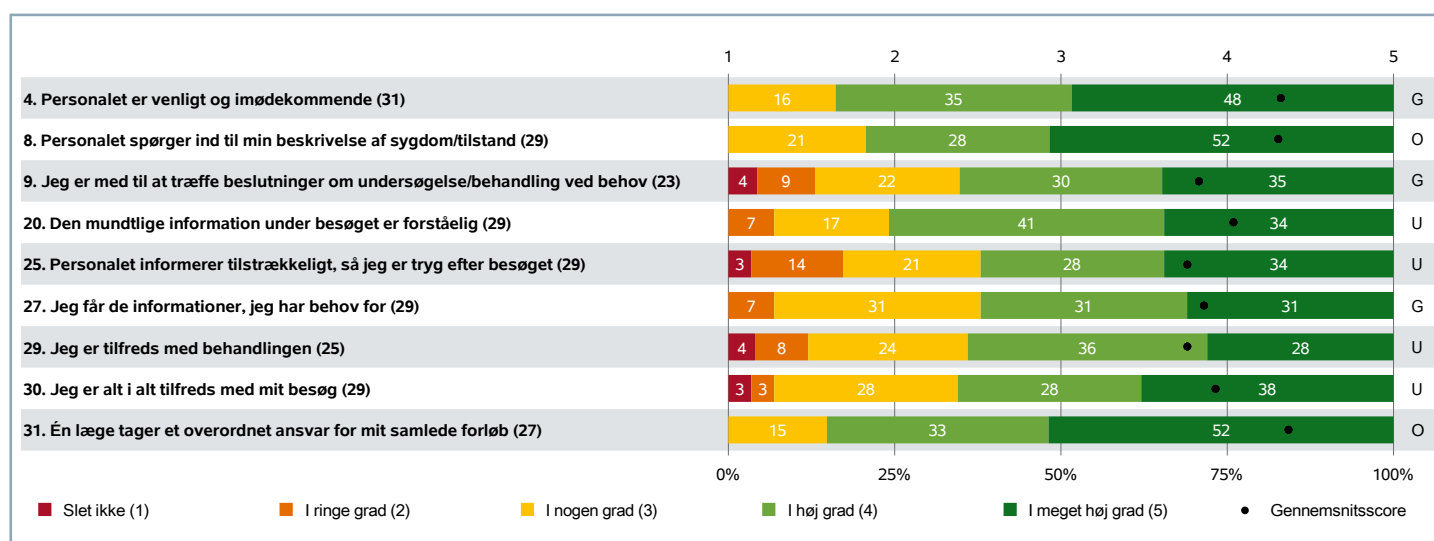




Planlagt ambulante patienters oplevelser:

## Kæbekirurgisk Aftalesygehus - Privathospitaler



LUP er under udvikling, og konceptet bliver gradvist ændret frem mod slutningen af 2021. I Fremtidens LUP får afdelingerne hver måned data på patienternes oplevelser og mulighed for selv at vælge et antal lokale spørgsmål fra et katalog.

I har muligvis allerede hørt om løbende målinger i LUP-regi, da vi fra starten af 2021 gennemfører en pilot, hvor alle afdelinger i LUP har fået mulighed for at være med.

Læs mere her: [www.patientoplevelser.dk/fremtidenslup](http://www.patientoplevelser.dk/fremtidenslup)

Konkrete ændringer i denne rapporttype siden 2018:

- Der er ikke længere dimensioner eller årlige temaspørgsmål. Fremtidens LUP indeholder færre nationale spørgsmål (nøglespørgsmål). Det er dem, du kan se i figuren her på forsiden.
- Der er ingen sammenligning af LUP 2020 med LUP 2018, da datakilden med patientdata (LPR3) har ændret sig og stikprøverne er tilpasset, så de kan imødekomme månedlige målinger. I LUP 2021 vil der igen være sammenligning med LUP 2020.
- Tabelmaterialet er udeladt for at mindske kompleksiteten i og mængden af resultater.

- Spørgeskemaet er udsendt til i alt 50 planlagt ambulante patienter fra perioden 1. august til 31. oktober 2020.
- 31 patienter (62%) har svaret på spørgeskemaet.

# INDHOLD

<b>1. OVERBLIK.....</b>	<b>3</b>
Oversigtsfigur .....	3
Resultat i forhold til sidste år .....	5
Resultat i forhold til landsresultatet .....	7
<b>2. BILAG.....</b>	<b>9</b>
Spørgeskemaet.....	9

For **figurer og tabeller** i denne rapport gælder det, at

- Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Den er beregnet på baggrund af svarskalaen, der går fra 1 til 5, hvor 1 er den dårligste og 5 den bedste vurdering. Den ønskværdige værdi bruges, når vi ser på ja/nej-spørgsmål.
- Antal svar er i en parentes til venstre for søjlen.
- Placeringer i forhold til landsresultatet er til højre for søjlerne angivet som over (O), under (U) eller ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet.
- Pile viser, om hospitalet klarer sig bedre, dårligere eller ikke signifikant forskelligt i forhold til sidste år.
- I sjældne tilfælde er datagrundlaget så spinkelt, at placering i forhold til landsresultatet eller i forhold til hospitalets eget resultat sidste år ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne.

**Find mere materiale her:** [www.patientoplevelser.dk/lup20](http://www.patientoplevelser.dk/lup20)

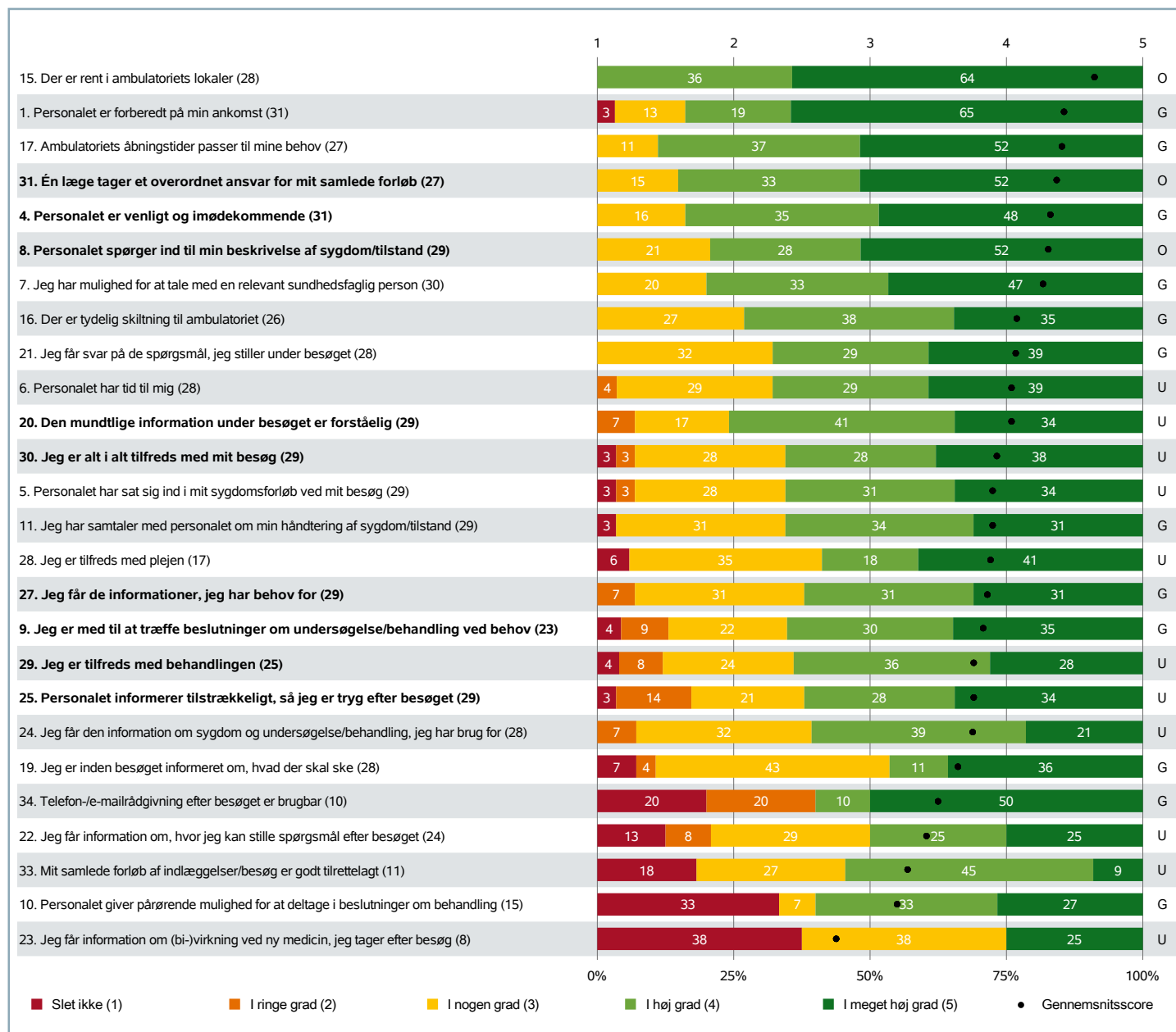
- En læsevejledning til denne rapport
- Spørgeskemaet for 2020
- En fakta rapport med uddybende information om metode og baggrund

Fra uge 11 kan du yderligere finde:

- Den nationale afrapportering og alle enhedsrapporter til afdelinger, hospitaler og regioner

# 1. OVERBLIK – Oversigtsfigur

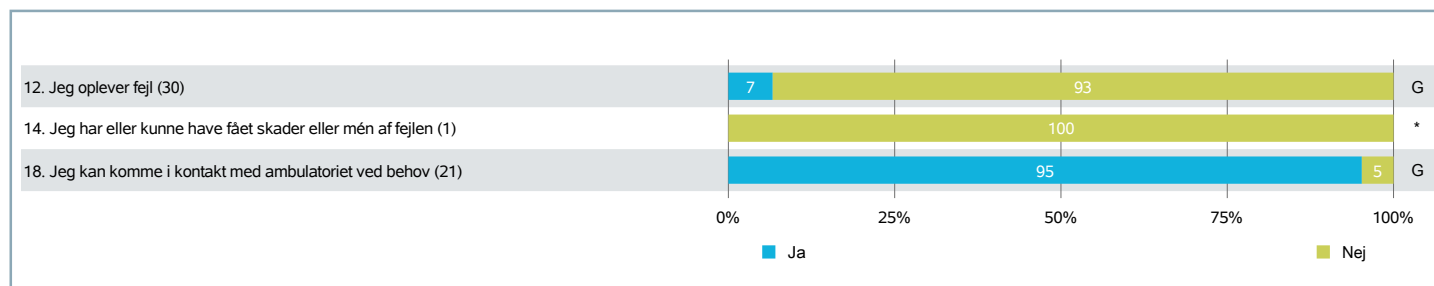
Figur for spørgsmål på fempunktsskala



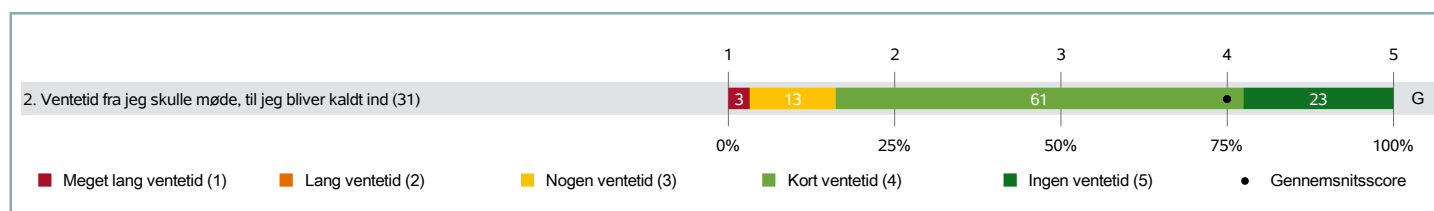
Figurtypen fortsætter på næste side med ja/nej-spørgsmål og ventetidsspørgsmålet.

# 1. OVERBLIK - Oversigtsfigur (fortsat)

## Figur for ja/nej-spørgsmål



## Figur for ventetidsspørgsmålet



## 1. OVERBLIK – Resultat i forhold til sidste år

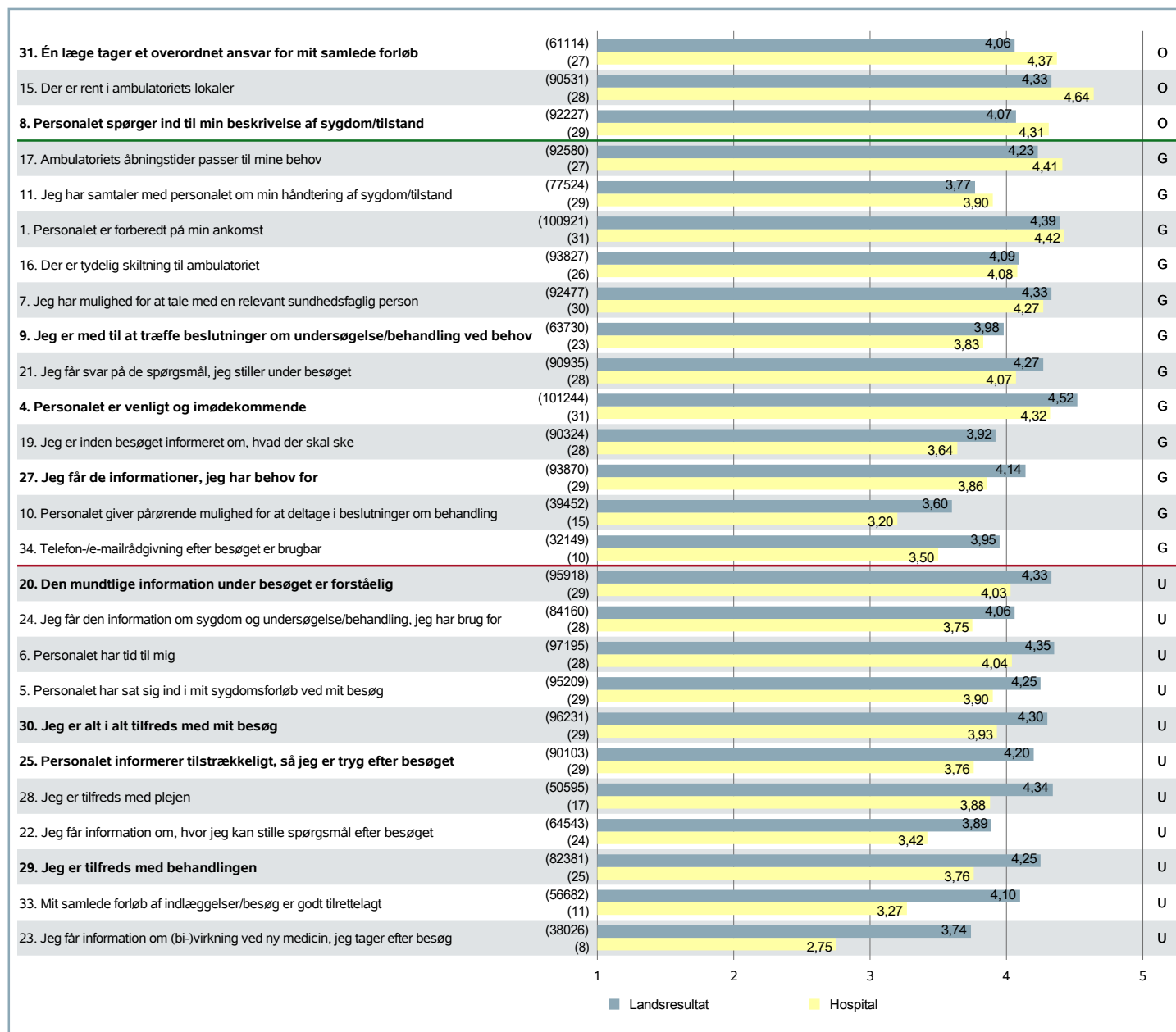
Der er ikke sammenlignet med sidste års resultat for denne enhed, enten fordi den ikke var med sidste år, eller fordi det ikke giver mening.

## 1. OVERBLIK - Resultat i forhold til sidste år (fortsat)

Der er ikke sammenlignet med sidste års resultat for denne enhed, enten fordi den ikke var med sidste år, eller fordi det ikke giver mening.

# 1. OVERBLIK – Resultat i forhold til landsresultatet

Figur for spørgsmål på fempunktsskala (gennemsnitsscore)

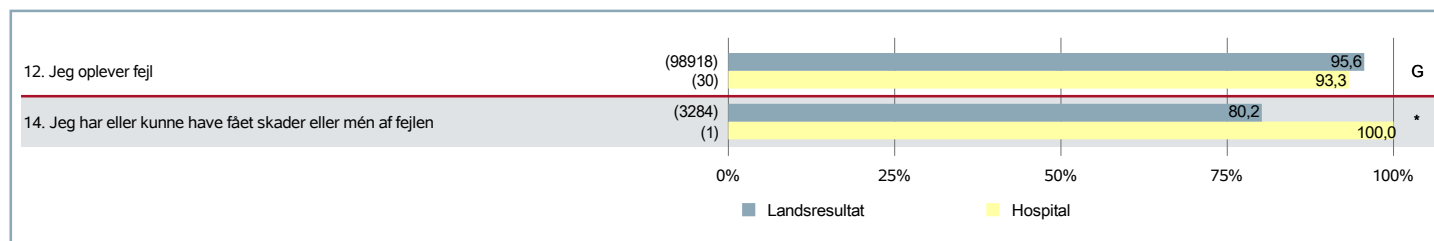


Øverst i figuren er spørgsmål med et bedre resultat end landsresultatet og nederst er dem, hvor resultatet er dårligere end landsresultatet. Hvis et spørgsmål ikke kan placeres (\*), kommer det til sidst i figuren.

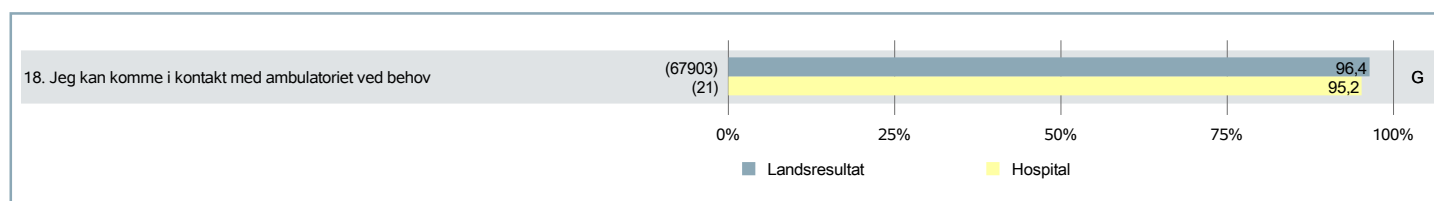
Figurtypen fortsætter på næste side med ja/nej-spørgsmål og ventetidsspørgsmålet.

# 1. OVERBLIK - Resultat i forhold til landsresultatet (fortsat)

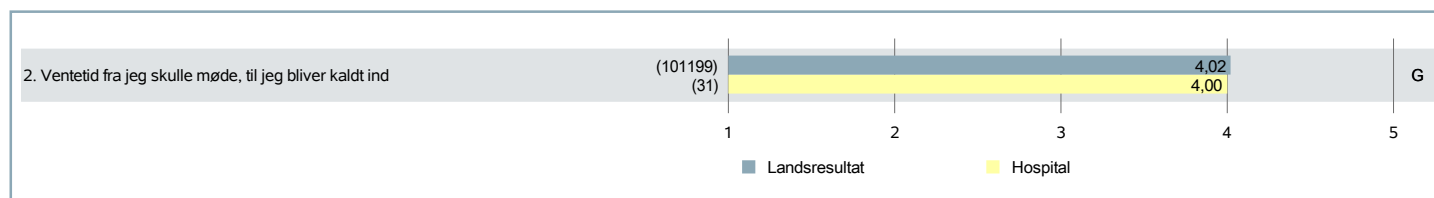
Figur for ja/nej-spørgsmål (andel af nej-svar)



Figur for ja/nej-spørgsmål (andel af ja-svar)



Figur for ventetidsspørgsmålet



## 2. BILAG – Spørgeskemaet (side 1)

### Spørgeskema om ambulante besøg i [Afdeling] på [Sygehus]



#### DIN MODTAGELSE I AMBULATORIET

	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke	Ikke relevant for mig
1. Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ingen ventetid (5)	Kort ventetid (4)	Nogen ventetid (3)	Lang ventetid (2)	Meget lang ventetid (1)	Ved ikke	Ikke relevant for mig
2. Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?  <i>Svar "ikke relevant", hvis du kom for sent</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Skriv venligst her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer:							

#### PERSONALET VED DIT BESØG

	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke	Ikke relevant for mig
4. Var personalet venligt og imødekommende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### PERSONALETS INVOLVERING AF DIG

	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke	Ikke relevant for mig
8. Spurgte personalet ind til din beskrivelse af din sygdom/tilstand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. BILAG – Spørgeskemaet (side 2)

	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke	Ikke relevant for mig
9. Var du med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling i det omfang, du havde behov for?  <i>Svar "ikke relevant", hvis du ikke havde behov for at træffe beslutninger</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### FEJL VED DIT AMBULANTE BESØG

	Ja	Nej	
12. Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<b>Gå til spm. 15</b>
13. Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede:			

	Ja, jeg fik skader/mén af fejlen	Ja, fejlen kunne have medført skader/mén	Nej	Ved ikke
14. Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### BASALE FORHOLD VED DIT AMBULANTE BESØG

	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke	Ikke relevant for mig
15. Var der rent i ambulatoriets lokaler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Ja		Nej		Ved ikke	Ikke relevant for mig
18. Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. BILAG – Spørgeskemaet (side 3)

### INFORMATION FØR, UNDER OG EFTER DIT BESØG

	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke	Ikke relevant for mig
19. Var du <u>inden dit besøg</u> blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Var den mundtlige information, du fik <u>under dit besøg</u> , forståelig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling <u>efter dit besøg</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Svar "ikke relevant", hvis du ikke havde behov for information</i>							
23. Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage <u>efter besøget</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Fik du de informationer om din sygdom/tilstand og undersøgelse/behandling, som du havde brug for?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Gav personalet dig tilstrækkelig information til, at du var tryk ved tiden efter dit besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg:							

### DIT SAMLEDE INDTRYK

	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved ikke	Ikke relevant for mig
27. Fik du alle de informationer, du havde behov for?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Svar "ikke relevant", hvis du ikke modtog pleje ved dit ambulante besøg</i>							
29. Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Er du alt i alt tilfreds med dit besøg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. BILAG – Spørgeskemaet (side 4)

	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved Ikke	Ikke relevant for mig
31. Oplevede du, at én læge tog et overordnet ansvar for dit samlede forløb af besøg og/eller indlæggelser?  <i>Svar "ikke relevant", hvis dit besøg ikke er en del af et forløb</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Ja		Nej		Ved Ikke	
32. Har du tidligere været indlagt eller til samtale/undersøgelse, kontrol, prøvetagning m.m., som har noget med dette besøg at gøre ( <u>dit samlede forløb</u> )?  <i>Det kan enten være på samme eller flere forskellige sygehuse</i>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<b>Gå til spm. 34</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Gå til spm. 34</b>
	I meget høj grad (5)	I høj grad (4)	I nogen grad (3)	I ringe grad (2)	Slet ikke (1)	Ved Ikke	Ikke relevant for mig
33. Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?  <i>Er forløbet ikke afsluttet, bedes du svare i forhold til det, du har oplevet indtil nu</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?  <i>Svar "ikke relevant", hvis du ikke modtog rådgivning efter besøget</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Skriv venligst her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre eller gjorde noget særlig godt:							

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