

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Børneafdelingen
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelder, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	356
Besvarelser fra afdelingens patienter:	153
Afdelingens svarprocent:	43%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

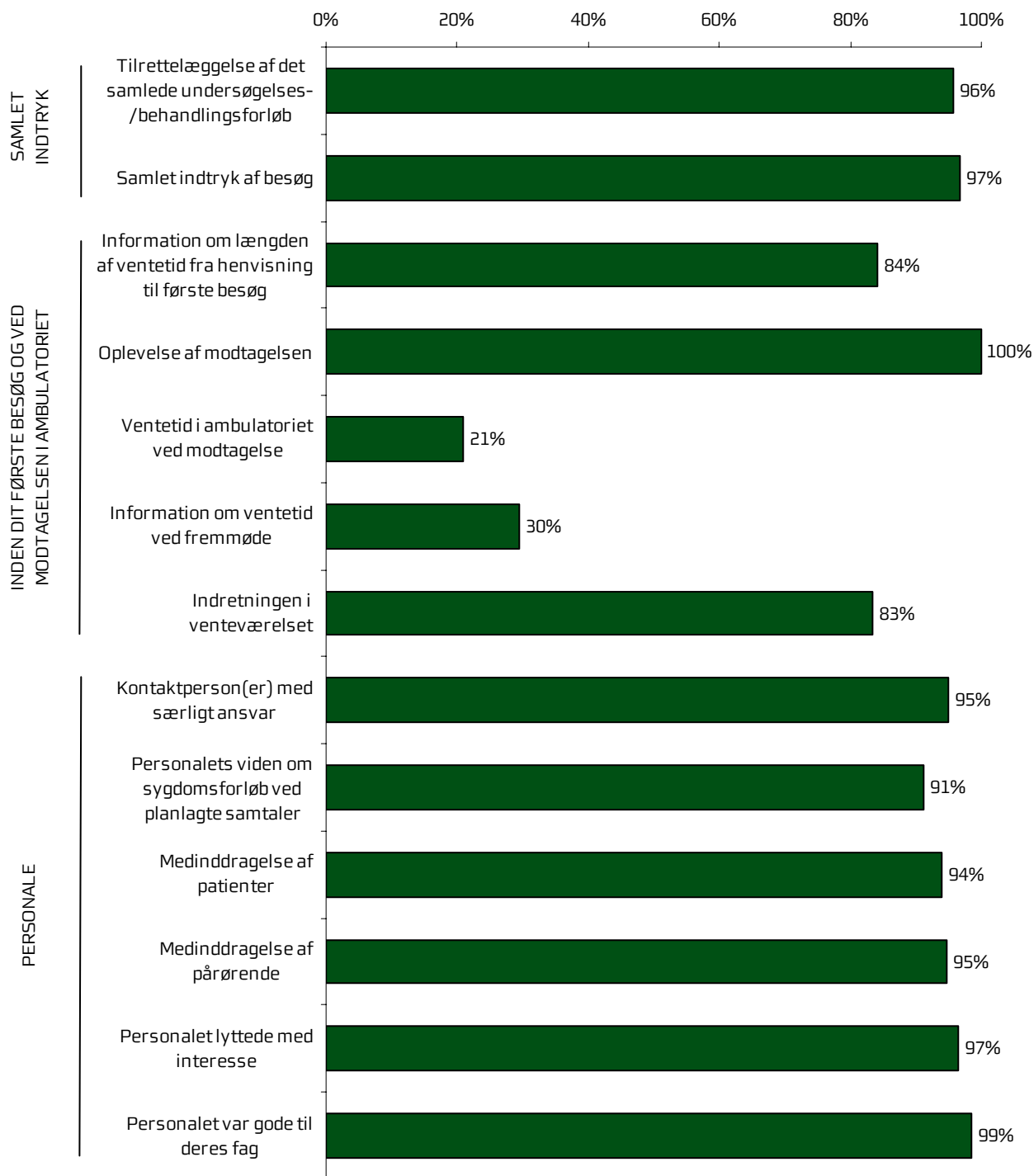
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

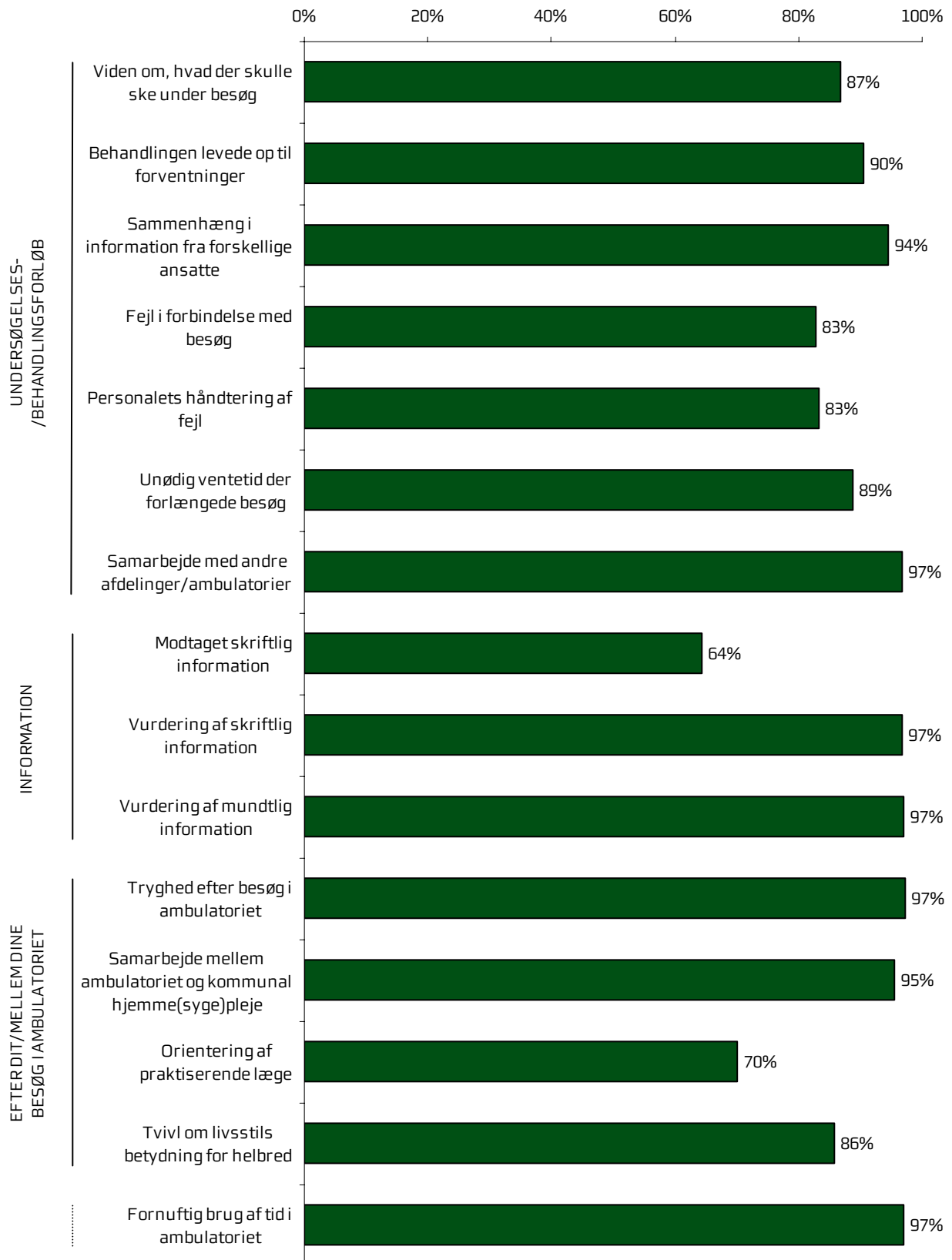
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

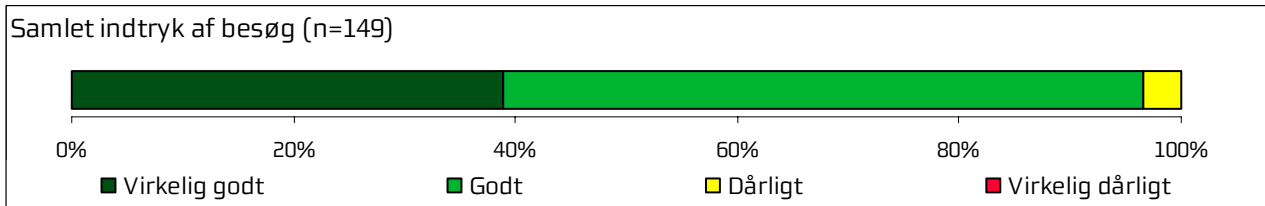
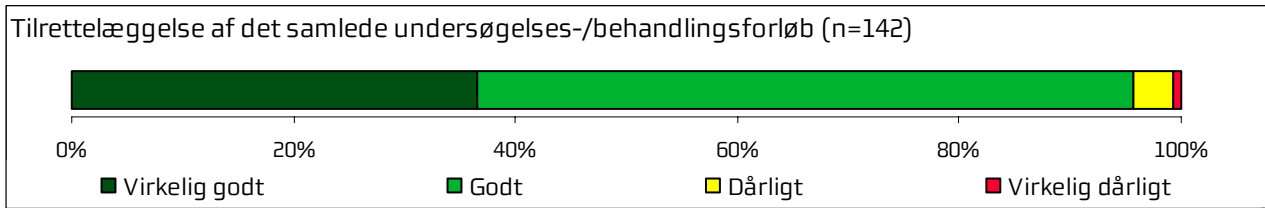
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

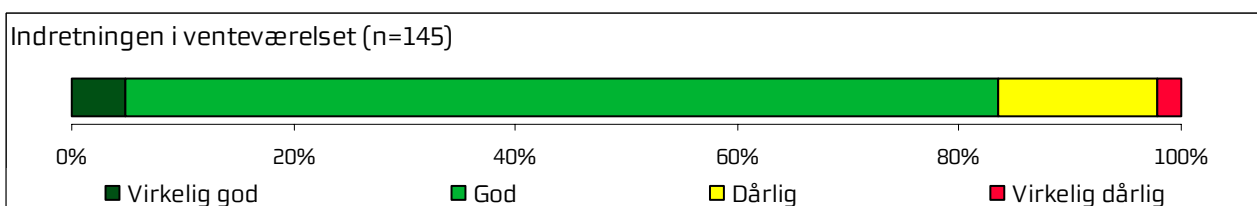
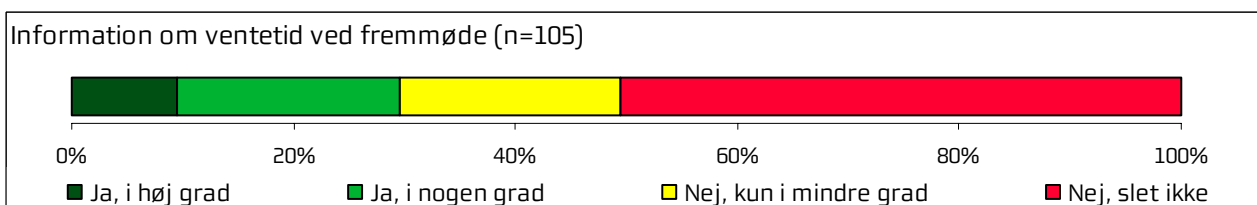
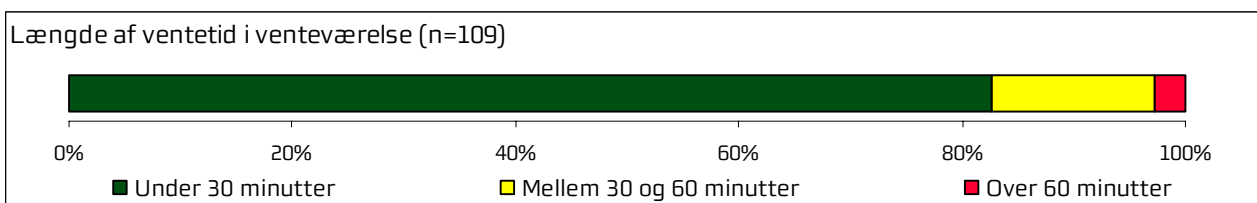
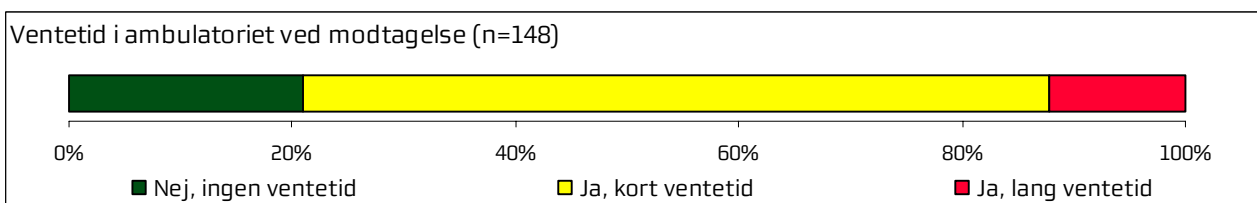
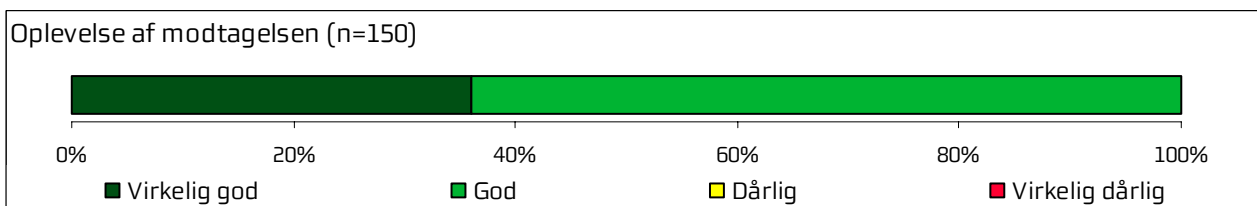
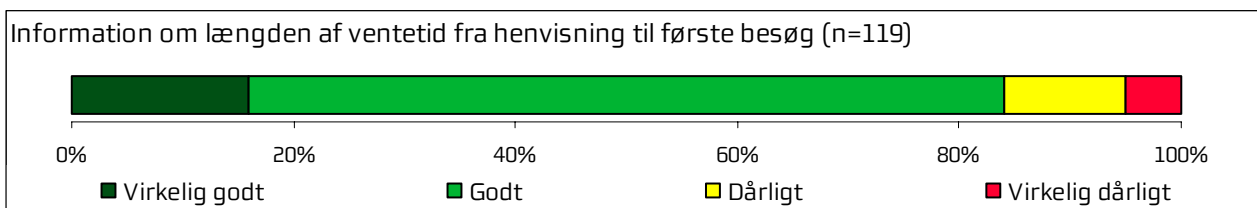
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	99%*	93%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	94%	97%

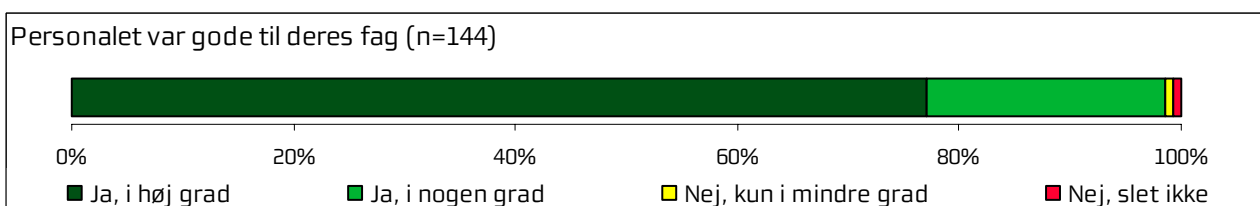
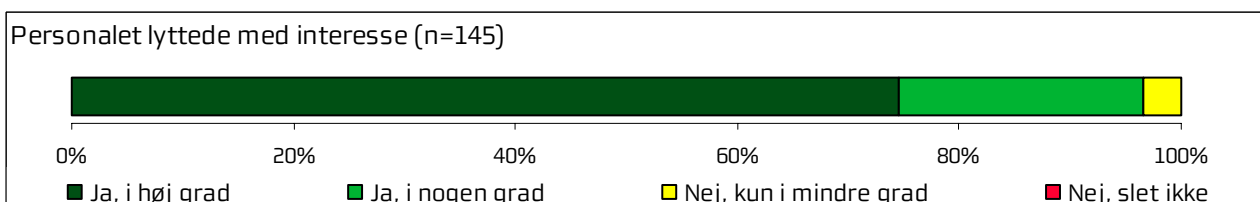
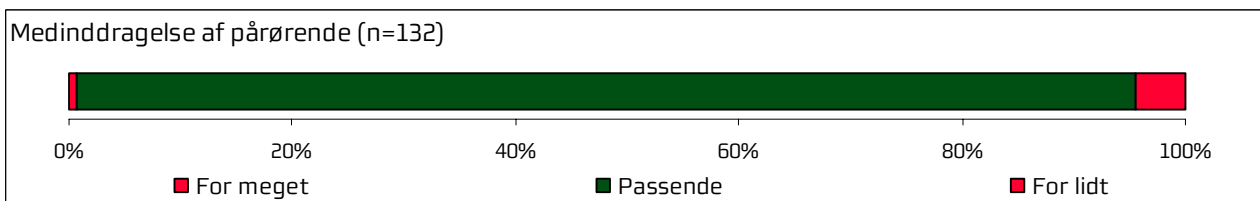
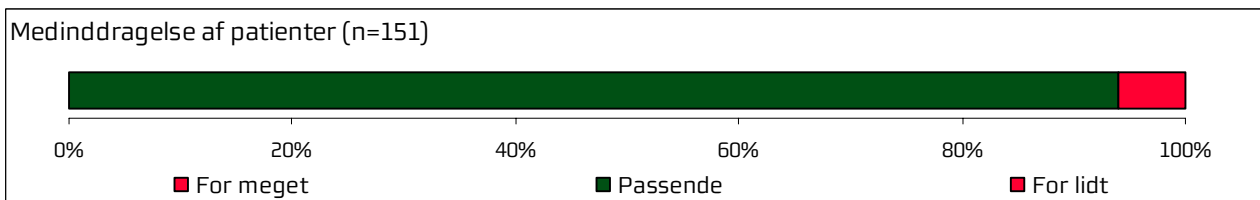
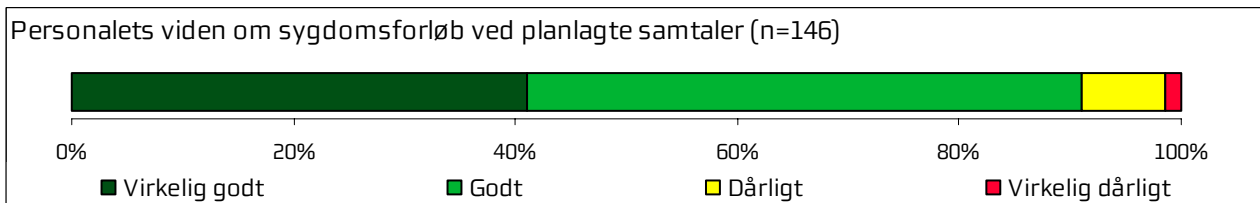
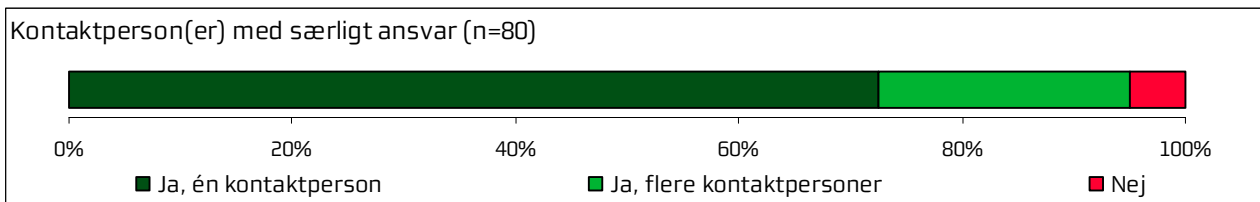
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	96%*	85%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	99%	94%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	21%	-	-	45%*	27%	34%*
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?	30%	-	-	49%*	29%	41%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83%	-	-	96%*	70%*	88%

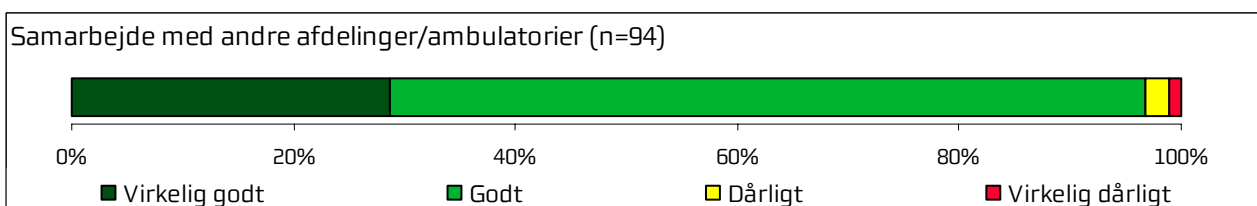
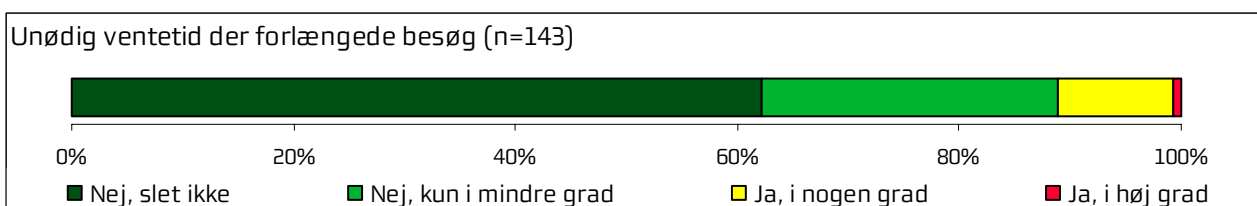
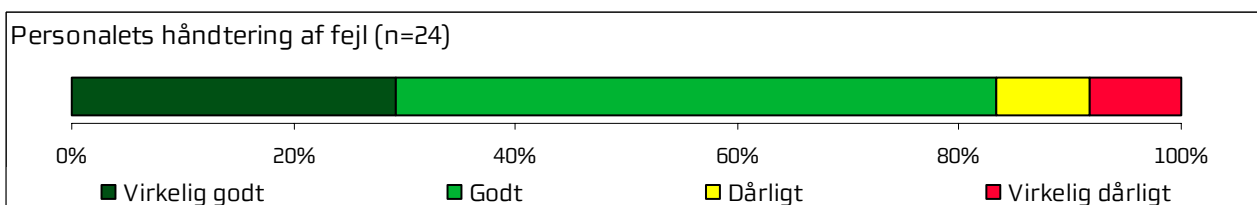
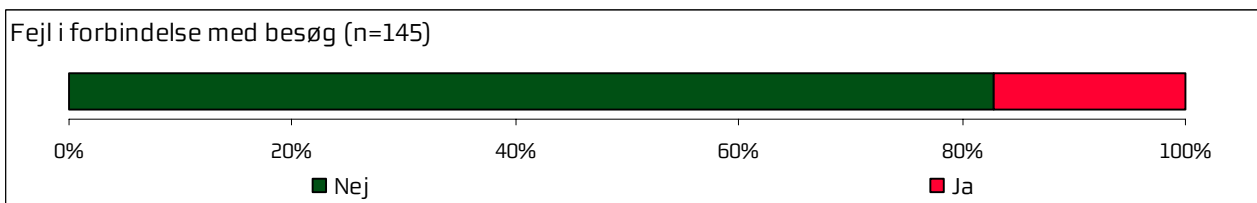
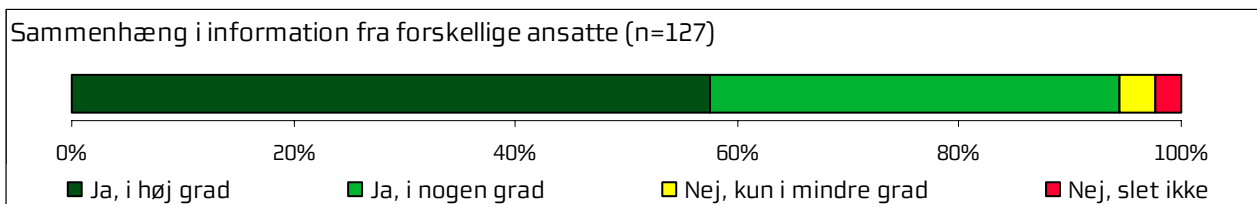
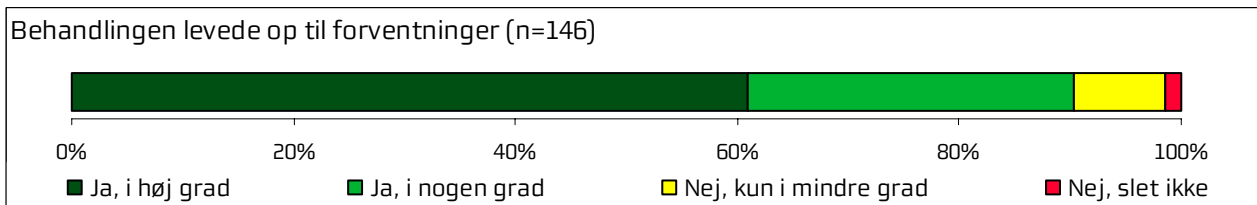
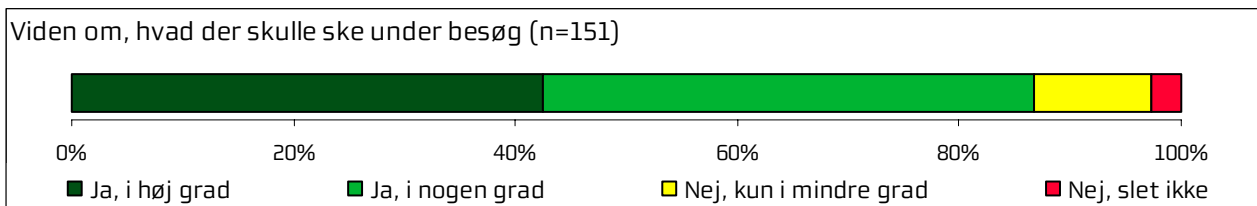
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	95%	75%*	83%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	98%*	89%	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	96%	84%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	94%	79%*	88%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	98%	91%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	94%*	98%

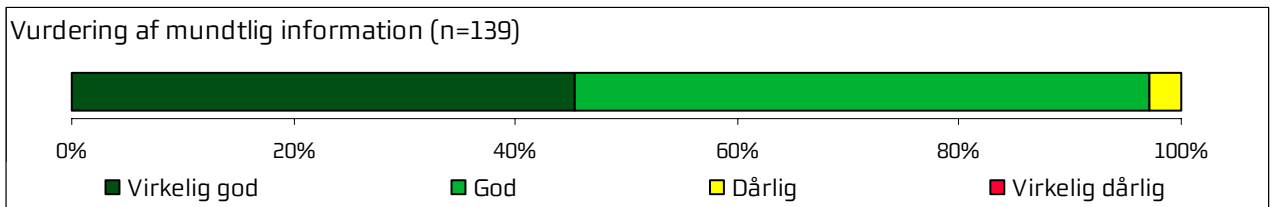
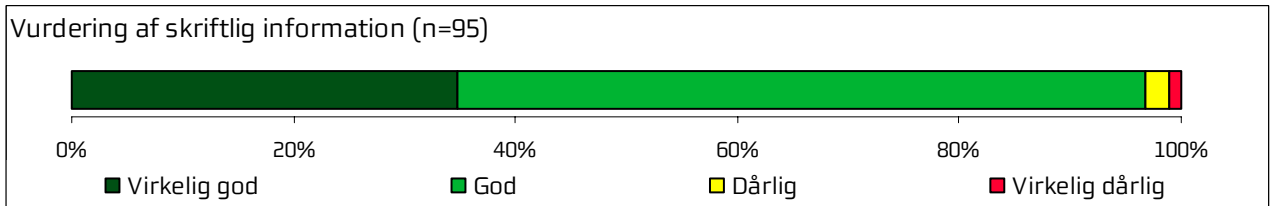
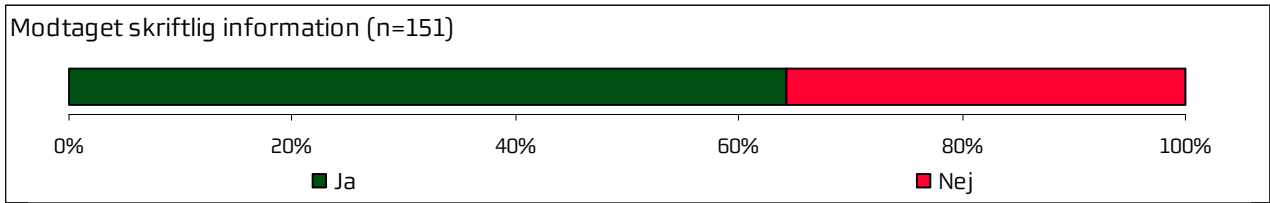
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	94%*	78%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90%	-	-	97%*	86%	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	97%	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	83%	-	-	98%*	88%	91%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83%	-	-	94%	58%	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89%	-	-	96%*	83%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	98%	85%*	93%

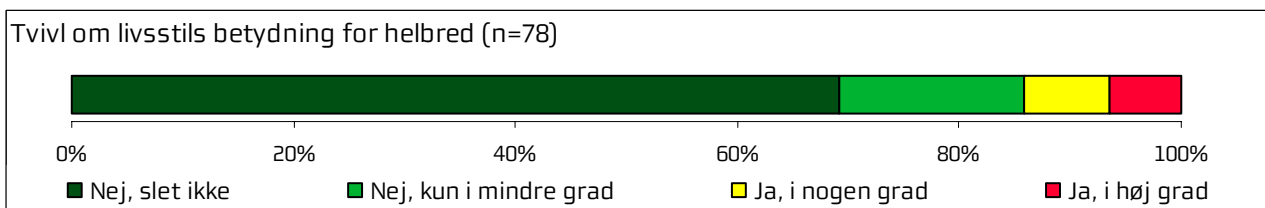
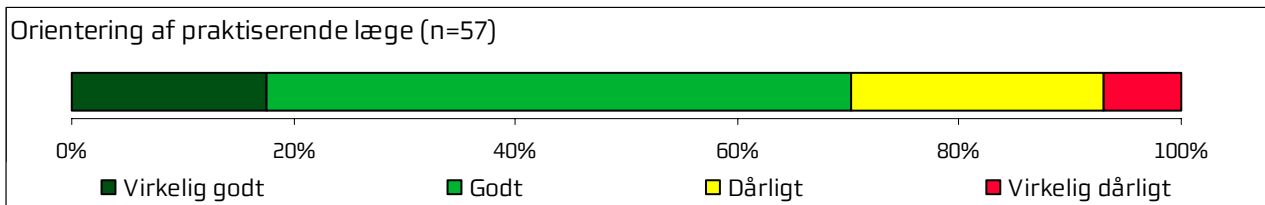
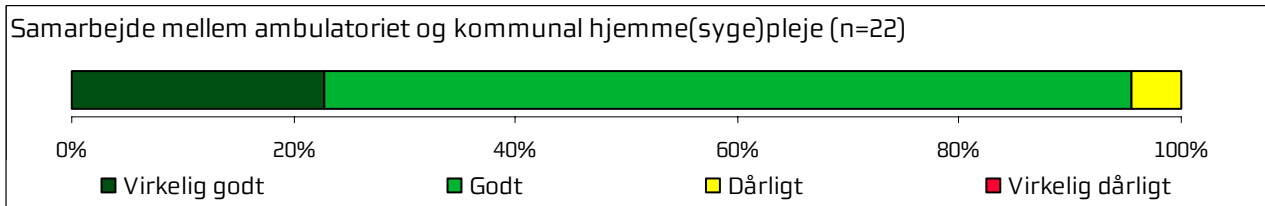
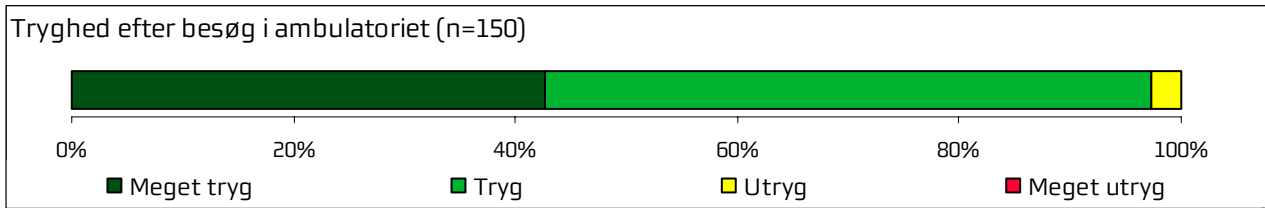
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	64%	-	-	71%	48%*	59%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	93%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	88%*	96%

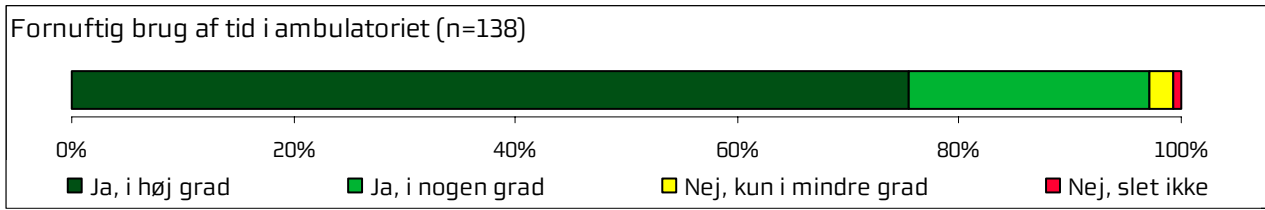
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	96%	89%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	100%	82%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	70%	-	-	92%*	70%	86%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	86%	-	-	87%	67%*	75%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	92%*	96%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 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"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Leber.: >lobnr.<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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"/>		
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 <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <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 (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

21. 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbetr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 25					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den 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"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

26. 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"/>		
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede 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"/>
28. 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"/>	
29. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	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"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>
32. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er 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:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 43 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		153	356
Køn	Mand	55%	55%
	Kvinde	45%	45%
Alder	0-19 år	100%	100%
	20-39 år	0%	0%
	40-59 år	0%	0%
	60-79 år	0%	0%
	80 år eller derover	0%	0%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", "Passende" og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"
"Ja" og "Nej" ⁷
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		153	100
Alder	0-19	153	100%
	20-39	0	0%
	40-59	0	0%
	60-79	0	0%
	80-	0	0%
Køn	Mand	84	55%
	Kvinde	69	45%
Skema udfyldt af	Patienten	18	13%
	Pårørende	124	87%
Modersmål	Dansk	147	97%
	Ikke dansk	4	3%
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	148	97%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	3%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		37	59	4	1	142	8	
Alder	0-19	37	59	4	1	142	8	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	42	53	4	1	77	5	
	Kvinde	31	66	3	0	65	3	
Skema udfyldt af	Patienten	47	53	0	0	17	1	
	Pårørende	35	60	4	1	115	7	
Modersmål	Dansk	36	59	4	1	140	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	3	
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	37	58	4	1	137	8	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	0	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		39	58	3	0	149
Alder	0-19	39	58	3	0	149
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	46	48	6	0	81
	Kvinde	31	69	0	0	68
Skema udfyldt af	Patienten	39	56	6	0	18
	Pårørende	39	58	3	0	121
Modersmål	Dansk	40	57	3	0	145
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	39	58	3	0	144
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n		
Alle		16	68	11	5	119	32	
Alder	0-19	16	68	11	5	119	32	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	22	66	6	6	65	17	
	Kvinde	9	70	17	4	54	15	
Skema udfyldt af	Patienten	33	58	8	0	12	6	
	Pårørende	15	71	8	6	99	24	
Modersmål	Dansk	16	68	11	5	115	32	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	16	68	11	5	116	30	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	3	2	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		36	64	0	0	150	2
Alder	0-19	36	64	0	0	150	2
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	36	64	0	0	81	2
	Kvinde	36	64	0	0	69	0
Skema udfyldt af	Patienten	29	71	0	0	17	1
	Pårørende	37	63	0	0	124	0
Modersmål	Dansk	36	64	0	0	145	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	36	64	0	0	145	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		21	67	12	148	3
Alder	0-19	21	67	12	148	3
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	18	67	15	82	1
	Kvinde	24	67	9	66	2
Skema udfyldt af	Patienten	22	78	0	18	0
	Pårørende	22	65	13	120	3
Modersmål	Dansk	21	67	12	143	3
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	22	66	13	143	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		83	15	3	109	2
Alder	0-19	83	15	3	109	2
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	79	16	5	62	2
	Kvinde	87	13	0	47	0
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	0	11	1
	Pårørende	81	16	3	89	1
Modersmål	Dansk	83	14	3	105	2
	Ikke dansk	-	-	-	3	0
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	83	14	3	104	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	5	0

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		10	20	20	50	105	7	
Alder	0-19	10	20	20	50	105	7	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	14	25	15	46	59	5	
	Kvinde	4	13	26	57	46	2	
Skema udfyldt af	Patienten	9	45	18	27	11	2	
	Pårørende	11	18	21	51	85	5	
Modersmål	Dansk	9	21	20	50	101	7	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	10	21	20	49	100	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	0	20	80	5	0	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		5	79	14	2	145	2
Alder	0-19	5	79	14	2	145	2
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	6	80	10	4	80	1
	Kvinde	3	77	20	0	65	1
Skema udfyldt af	Patienten	11	72	11	6	18	0
	Pårørende	4	80	14	2	118	2
Modersmål	Dansk	5	79	14	2	140	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	5	78	15	2	140	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		73	23	5	80
Alder	0-19	73	23	5	80
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	73	22	5	41
	Kvinde	72	23	5	39
Skema udfyldt af	Patienten	45	55	0	11
	Pårørende	76	17	6	63
Modersmål	Dansk	73	23	4	77
	Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	71	23	5	77
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		41	50	8	1	146	4	
Alder	0-19	41	50	8	1	146	4	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	43	46	9	3	80	2	
	Kvinde	39	55	6	0	66	2	
Skema udfyldt af	Patienten	50	39	11	0	18	0	
	Pårørende	40	51	7	2	119	4	
Modersmål	Dansk	42	50	7	1	142	4	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	42	49	8	1	141	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	80	0	0	5	0	

Tabel 16. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		0	94	6	151
Alder	0-19	0	94	6	151
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	0	93	7	82
	Kvinde	0	96	4	69
Skema udfyldt af	Patienten	0	94	6	18
	Pårørende	0	94	6	123
Modersmål	Dansk	0	95	5	147
	Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	0	94	6	146
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	95	5	132	18
Alder	0-19	1	95	5	132	18
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	1	93	6	72	10
	Kvinde	0	97	3	60	8
Skema udfyldt af	Patienten	6	89	6	18	0
	Pårørende	0	95	5	105	17
Modersmål	Dansk	1	95	5	128	18
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	1	95	5	129	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	3	2

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		74	22	3	0	145	3
Alder	0-19	74	22	3	0	145	3
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	71	27	3	0	78	2
	Kvinde	79	16	4	0	67	1
Skema udfyldt af	Patienten	81	19	0	0	16	1
	Pårørende	74	23	3	0	119	2
Modersmål	Dansk	74	22	4	0	141	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	74	22	4	0	140	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	0

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		77	22	1	1	144	6
Alder	0-19	77	22	1	1	144	6
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	77	21	1	1	78	3
	Kvinde	77	23	0	0	66	3
Skema udfyldt af	Patienten	76	24	0	0	17	1
	Pårørende	76	23	1	1	119	3
Modersmål	Dansk	78	21	1	1	140	6
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	77	22	1	1	139	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	5	0

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		42	44	11	3	151	1	
Alder	0-19	42	44	11	3	151	1	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	40	50	9	1	82	1	
	Kvinde	45	38	13	4	69	0	
Skema udfyldt af	Patienten	61	28	6	6	18	0	
	Pårørende	41	46	12	2	123	1	
Modersmål	Dansk	42	45	10	3	146	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	43	45	10	3	146	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	40	0	5	0	

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		61	29	8	1	146	3
Alder	0-19	61	29	8	1	146	3
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	60	28	9	3	78	3
	Kvinde	62	31	7	0	68	0
Skema udfyldt af	Patienten	56	39	0	6	18	0
	Pårørende	61	29	9	1	119	2
Modersmål	Dansk	61	30	8	1	141	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	62	28	8	1	141	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	0	5	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		57	37	3	2	127	22
Alder	0-19	57	37	3	2	127	22
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	58	38	1	3	73	9
	Kvinde	57	35	6	2	54	13
Skema udfyldt af	Patienten	53	47	0	0	15	3
	Pårørende	58	36	3	3	105	16
Modersmål	Dansk	58	36	3	2	122	22
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	57	38	2	2	122	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	5	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		96	4	103	42
Alder	0-19	96	4	103	42
	20-39	-	-	0	0
	40-59	-	-	0	0
	60-79	-	-	0	0
	80-	-	-	0	0
Køn	Mand	94	6	54	27
	Kvinde	98	2	49	15
Skema udfyldt af	Patienten	83	17	12	5
	Pårørende	98	2	82	36
Modersmål	Dansk	96	4	99	41
	Ikke dansk	-	-	3	1
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	96	4	101	39
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	2	3

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		100	0	140
Alder	0-19	100	0	140
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	100	0	77
	Kvinde	100	0	63
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	15
	Pårørende	100	0	115
Modersmål	Dansk	100	0	137
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	100	0	135
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		90	10	140
Alder	0-19	90	10	140
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	87	13	78
	Kvinde	94	6	62
Skema udfyldt af	Patienten	87	13	15
	Pårørende	90	10	115
Modersmål	Dansk	90	10	138
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	90	10	135
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	5

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		84	16	75
Alder	0-19	84	16	75
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	88	12	41
	Kvinde	79	21	34
Skema udfyldt af	Patienten	73	27	11
	Pårørende	85	15	60
Modersmål	Dansk	84	16	73
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	84	16	74
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		29	54	8	8	24	1	
Alder	0-19	29	54	8	8	24	1	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	20	60	7	13	15	0	
	Kvinde	44	44	11	0	9	1	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4	0	
	Pårørende	26	63	5	5	19	1	
Modersmål	Dansk	29	54	8	8	24	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	29	54	8	8	24	1	
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		62	27	10	1	143	6
Alder	0-19	62	27	10	1	143	6
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	66	29	5	0	77	4
	Kvinde	58	24	17	2	66	2
Skema udfyldt af	Patienten	65	24	12	0	17	1
	Pårørende	63	26	9	1	117	4
Modersmål	Dansk	62	27	10	1	138	6
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	62	27	10	1	138	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	5	0

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		29	68	2	1	94	26	29
Alder	0-19	29	68	2	1	94	26	29
	20-39	-	-	-	-	0	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	38	58	2	2	48	15	18
	Kvinde	20	78	2	0	46	11	11
Skema udfyldt af	Patienten	14	79	7	0	14	3	1
	Pårørende	34	64	1	1	74	20	27
Modersmål	Dansk	28	68	2	1	92	24	28
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	2	0
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	28	68	2	1	92	25	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	2	1	2

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		64	36	151
Alder	0-19	64	36	151
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	67	33	82
	Kvinde	61	39	69
Skema udfyldt af	Patienten	72	28	18
	Pårørende	61	39	123
Modersmål	Dansk	65	35	147
	Ikke dansk	-	-	4
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	64	36	146
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	5

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		35	62	2	1	95	0
Alder	0-19	35	62	2	1	95	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	46	50	2	2	54	0
	Kvinde	20	78	2	0	41	0
Skema udfyldt af	Patienten	38	62	0	0	13	0
	Pårørende	37	59	3	1	73	0
Modersmål	Dansk	35	62	2	1	94	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	34	63	2	1	92	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		45	52	3	0	139
Alder	0-19	45	52	3	0	139
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	52	44	4	0	77
	Kvinde	37	61	2	0	62
Skema udfyldt af	Patienten	38	56	6	0	16
	Pårørende	49	49	3	0	113
Modersmål	Dansk	46	51	3	0	134
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	46	52	2	0	134
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		43	55	3	0	150
Alder	0-19	43	55	3	0	150
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	49	48	2	0	83
	Kvinde	34	63	3	0	67
Skema udfyldt af	Patienten	33	67	0	0	18
	Pårørende	45	52	3	0	122
Modersmål	Dansk	43	54	2	0	145
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	43	55	2	0	145
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		23	73	5	0	22	12	117
Alder	0-19	23	73	5	0	22	12	117
	20-39	-	-	-	-	0	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	44	44	11	0	9	6	68
	Kvinde	8	92	0	0	13	6	49
Skema udfyldt af	Patienten	25	75	0	0	4	1	13
	Pårørende	27	67	7	0	15	10	98
Modersmål	Dansk	24	71	5	0	21	10	115
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	2	1
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	24	71	5	0	21	12	113
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	1	0	4

Tabel 35. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		18	53	23	7	57	94	
Alder	0-19	18	53	23	7	57	94	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	22	59	16	3	32	51	
	Kvinde	12	44	32	12	25	43	
Skema udfyldt af	Patienten	43	57	0	0	7	11	
	Pårørende	11	54	26	9	46	77	
Modersmål	Dansk	19	52	24	6	54	92	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	18	52	23	7	56	90	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	1	4	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		69	17	8	6	78	74
Alder	0-19	69	17	8	6	78	74
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	63	17	7	12	41	42
	Kvinde	76	16	8	0	37	32
Skema udfyldt af	Patienten	50	25	17	8	12	6
	Pårørende	75	14	5	7	59	65
Modersmål	Dansk	69	17	8	6	77	70
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	3
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	69	17	8	6	77	70
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	1	4

Tabel 37. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		75	22	2	1	138	11	
Alder	0-19	75	22	2	1	138	11	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	77	19	3	1	74	6	
	Kvinde	73	25	2	0	64	5	
Skema udfyldt af	Patienten	82	12	6	0	17	1	
	Pårørende	74	23	2	1	112	9	
Modersmål	Dansk	76	21	2	1	135	10	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	
Afsnit	Børneambulatoriet, Herning	75	22	2	1	134	10	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	4	1	

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Børneambulatoriet, Herning













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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg bliver altid behandlet af den samme, og det er dejligt og jeg kan ringe til hende mellem besøgene, hvis der er noget, jeg er i tvivl om. Det fungerer rigtig godt.	Virkelig godt
2	Det er vigtigt, at de personer, der står for specialet, brænder for det. Det er træls igen og igen at stille spørgsmål, der besvares med et ved ikke. Det, at vi i familien har en optimal oplevelse af ambulatoriebesøgene, skyldes den gode information i begyndelsen og det, at nogle af dem, der ved noget, afløser indimellem.	Virkelig godt
3	Ligge tættere på, så der er mindre transporttid.	Godt
4	Vi som forældre, kunne ønske os, at forskellige afdelinger snakkede sammen angående planlægning af mødetider for ens barn. Da vi har oplevet flere gange, at skulle møde til kontrol osv. på flere forskellige dage inden for et kort tidsrum. Problemet er fri fra skole, arbejde og planlægning af kørsel.	Godt
7	Jeg synes, det er underligt, vi aldrig har fået svar på prøven, lægen tog. Hun sagde, hun ville ringe efter en uge - for at høre hvordan det gik. Men vi har aldrig hørt noget.	Godt
8	Hvis man er blevet lovet en undersøgelse, og man får brev om en anden undersøgelse, kunne man godt lige informere herom, inden man sender brev ud.	Virkelig godt
9	Sygeplejersker var meget søde ved vores søn, da han skulle opereres, og den lille bamse han fik. Læge var lidt afstumpet - bedre hvis han holdt munden lukket. Måske var dyrlæge noget for ham?	Godt
10	Mit barn har gennem flere år været patient i børneambulatoriet. Vi er altid blevet venligt og positivt modtaget og behandlet. Personalet har tid til smil og til at stoppe op og snakke med mit barn og mig, også selvom vi ikke lige er deres patienter den dag. Flot! Vi møder et fagligt dygtigt personale med gode pædagogiske evner. Lige fra telefondame til læge. Vi føler os meget trygge på Herning børneambulatorium.	Virkelig godt
12	Vi synes, de var rigtig gode til at tage hensyn til, at vores søn reagerede over den undersøgelse, han skulle have lavet. De forsøgte at aflede ham og var gode til at tage sig tid til at lytte til, hvad han havde at fortælle.	Godt
13	De har altid været meget venlige og imødekommende og gode til børnene. Vi er meget godt tilfreds med den behandling, vi får af personalet.	Godt
15	Forbedre kommunikation mellem Holstebro, Herning og Skejby Sygehus.	Dårligt
18	Sende dato med hjem på næste besøg, så vi vidste lidt.	Godt
20	Generelt indtryk: Vi er blevet velinformeret. Afdelingen udviser gode kommunikations - og formid-	Virkelig godt

lingsevner.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 21 | Alt i alt var jeg som forælder meget tilfreds med undersøgelserne af mit barn. Der blev stillet en korrekt diagnose - og jeg følte, at lægen/sygeplejersken lyttede meget til mig. | Godt |
| ✎ | 22 | Har i 1 ud af flere besøg mødt en læge. Resten af besøgene er blevet varetaget af en sygeplejerske. Lægen har efterfølgende taget stilling ud fra sygeplejerskens notater. Resultatet bliver dermed ikke et neutralt beslutningsgrundlag, men resultatet bliver farvet af sygeplejerskens opfattelse, hvilket måske ikke altid er en fordel? | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | Er tidligere blevet spurgt om en SMS-ordning, hvor man får en SMS melding før næste aftale, kunne være aktuelt. Dengang svarede jeg nej, men er senere nået frem til, at det faktisk kunne være rigtig fint. Er meget imponeret over NN's overskud og positive måde at angribe sit job på. Det er flere år siden, vi var til samtale med ham, men han henvender sig altid, hvis man møder ham på ambulatoriet. | Godt |
| ✎ | 25 | Send indkaldelse med tid ud i god tid, under en måned. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Dårligt pga. den lange ventetid og virkelig godt, hvad angår kvaliteten af besøget/ undersøgelsen på børneambulatoriet. Vi har altid været dybt taknemmelige og yderst tilfredse med den hjælp og service, som børnelæge NN har ydet os. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | De er bare søde og har styr på tingene på børneambulatoriet i Herning. Og så er NN super til behandle børn. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Dejlige, imødekommende mennesker, der gav sig god tid til at høre på lige netop mig. Det var rart at få brudt min forventning om et stresset sundhedsvæsen, hvor der ikke bliver snakket ordentligt til en, og der ikke er nok tid til den enkelte. Det var dog ærgerligt, at venteværelset ikke var mere behageligt, men det er ok. Det var jo ikke der, behandlingen skulle foregå. Derudover var det et stort chok, at der var næsten 3/4 års ventetid, før man overhovedet kunne komme på ambulatoriet, men det skal vist påpeges andetsteds. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 | Det ville være dejligt, hvis ventetiden, inden konsultationen begynder, kunne nedsættes. Personalet har fremstået som kompetente og imødekommende. :-) | Godt |
| ✎ | 35 | Undersøge om der kunne ske skader, før man begyndte at behandle med stoffet. | Dårligt |
| ✎ | 36 | Der er for mange forskellige læger involveret. Nogle skal starte helt fra bar bund i forhold til at kende patienter, der kører årelange forløb. | Godt |
| ✎ | 37 | Eventuel hurtigere tilbagemelding af resultat. | Godt |
| ✎ | 38 | Når der sendes svar på prøver, burde de være mere tydelige og også indeholde konkrete behandlinger. I dette tilfælde var behandlingen afhængige af, hvad prøverne sagde, men svaret var ikke entydigt, om behandlingen som skulle foregå ved egen læge kunne iværksættes. | Godt |
| ✎ | 39 | Vi fik en forkert tid til vores andet besøg, men det var løst med det samme. Jeg synes, at de skal arbejde mere på dette område for at gøre det bedre. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | Ved vores besøg fik vi at vide, at vi ville blive kontaktet fra Herning, når han havde fået svar fra Holstebro. Vi har ikke hørt noget endnu!! | Intet svar |

Bilag 5

-  41 De sørger for at min søn/patienten er tryk og godt tilpas gennem alle undersøgelserne. Virkelig godt
-  42 1) Ventetiden. 2) Mere oplysning for behandlingen og medicin. 3) Mere kontakt med patienterne. 4) Godt
Meget mere hjælpsomme.
-  43 Telefoniske henvendelser bliver taget alvorligt og der bliver ringet tilbage til familien - super godt, Virkelig godt
bliv ved med det. Vi fik en aftale om et tidspunkt, vi kunne få en snak med en læge og det har "red-
det" rigtig meget for os at have "den samme" livsnerve i den svære situation vi stod i.
-  44 Kontaktperson modtog os virkelig åben, sød og hjælpsom. Kontaktperson havde tid til os. Min Virkelig godt
mand havde kørt vor lille dreng på sygehuset, hvor jeg som hans mor kom senere. Kontaktpersonen
tog kontakt til mig, med det samme jeg ankom, og sagde sit navn og: "Det er mig der har taget mig
af din dreng osv." Det - lige præcis det - gjorde mig rigtig tryk. Tak!
-  46 Vi sidder nogle gange i lag i venteværelset, men det kommer vi da om ved. Det er ikke særlig vigtigt Godt
for os voksne, men jeg synes at kunne fornemme, at nogle "syge" små børn ikke bryder sig om
tætheden og alle de mennesker samlet i det forholdsvise lille rum. Personalet i ambulatoriet er
altid søde og rare, og vi mærker sjældent, at tiden kan være meget presset. De tager sig tid til hver
enkelt, og deres eventuelle følelse af stress er de meget professionelle omkring, og vi har aldrig
mærket, det "går ud over" nogen. Det er rigtig fint.
-  50 I dette tilfælde er det en teenager, som besøger ambulatoriet. Han bryder sig ikke om, at der sidder Godt
for mange og kigger på ham og spørger ud. Når der modtages elever, vil det være godt at spørge
patienten i forvejen, om det er ok, at eleven deltager i stedet for, de bare sidder der, når han kom-
mer ind.
-  51 Det er dejligt, at lægerne lytter til, hvad man siger! Virkelig godt
-  53 Dygtigt personale - god læge NN. Han er omhyggelig, rar, seriøs! Gode sygeplejersker - omsorgs- Virkelig godt
fulde.
-  54 Måske er min kommentar ikke relevant på denne folder, men det er ALT for svært at komme i kon- Godt
takt med sygeplejerske/ambulatoriet pr. telefon, det er dybt frustrerende.
-  55 Læger bør generelt lære, at det er patienten og dennes pårørende, der er verdensmester i netop Godt
DEN sygdom for netop DEN patient. Vi har brug for deres viden og deres ekspertise og deres faglige
dygtighed, de har til gengæld brug for vore erfaringer på dette område.
-  56 Indgangen gennem kælderen virker som en bagindgang. Det er lidt utrygt første gang. Måske kun- Virkelig godt
ne der gøres lidt, så det er mere indbydende. På selve ambulatoriet er der MEGET rart!
-  61 Da patienten ikke er ret gammel, skal der informeres om, hvornår en undersøgelse indebærer, at Virkelig godt
der skal tages blodprøver, så patienten og pårørende kan være forberedt.








Børneambulatoriet, Herning

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Da det jo er børn, der sidder og venter, ville det være godt med TV med tegnefilm, så bliver de ikke så utålmodige. Vi har også oplevet, at der ikke var stole nok i venteværelset.	Virkelig godt
2	Vi har haft rigtig mange besøg i børneambulatoriet og vi var så heldige at starte, hvor det var lægen og et par sygeplejersker der havde det område som er relevant for vores familie. Det var vores held for vi har fået optimal information og vejledning fra dag et. Efterfølgende er det nye sygeplejersker og læger, der har overtaget specialet og de har virket uinteresserede og kunne ikke besvare spørgsmål, gad heller ikke finde svar. Der er få der kan specialet.	Virkelig godt
6	Jeg syntes, det var et godt forløb og det var søde, smilende mennesker.	Virkelig godt
9	Vi har været tilknyttet/besøgt børneambulatoriet. Vi har ikke fået løst problemet med vores barns dårlige mave. Bortset fra at vi stadig ikke ved, hvordan vores barn skal hjælpes, så virker børneambulatoriet kompetente. Dog med en enkelt sur og småfornærmet læge.	Godt
11	I venteværelset kunne der godt være noget mere, som de store børn kan bruge.	Virkelig godt
17	Den er vist udmærket, men der kunne godt overvejes kraftigt nogle nye møbler, det er vist ikke luksus.	Godt
24	Vi kommer jævnligt på børneafdelingens ambulatorium og oplever sjældent særlig meget ventetid. Der er altid venligt personale. Indretningen af venteværelset er ok, men en kreativ sjæl ville gøre underværker.	Godt
25	Fra indkaldelsen til besøget var meget kort frist (mindre end en uge) - det blev dog undskyldt i indkaldelsen.	Virkelig godt
26	Vi blev informeret per brev om ventetid på indkaldelsen. Da denne ventetid var meget overskredet, og da vi endnu ikke havde hørt noget eller modtaget en indkaldelse, kontaktede vi børneambulatoriet. Det viste sig, at vi på en eller anden måde var blevet "glemt"/faldet ud af systemet. Vi ventede derfor i yderligere to måneder end først oplyst.	Virkelig godt
28	Kun positivt. Indbydende lokaler og søde personaler.	Godt
29	Der var ikke plads nok til alle ventende. En del af de ventende havde barnevogne med ind i rummet, hvilket bestemt ikke gav mere plads. Det var dog dejligt, at der stod saftevand og vand til rådighed. Dårlig luft, og der var utrolig varmt i det aflange rum.	Virkelig godt
34	Fint at pga. ventetid kunne vi køre, og de ville så ringe, når vi skulle komme.	Godt
38	Blev henvist, da der var sygeplejerske konflikt, så vi fik overhovedet ingen bekræftelse på, at henvisningen var modtaget. Vi fik slet ikke nogen bekræftelse og/eller oplysning om, hvor lang tid vi	Godt













Bilag 5

skulle forvente at vente. Ventemiljøet er mest baseret på små børn og samtidig er legetøjet godt brugt.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 43 | Indretningen er ikke baseret på kørestolsbrugere, vel er der et handicaptollet, men man sidder og bliver overbegloet, når man sidder på rækker, som venteværelset er indrettet nu. Kun legekrogen er afskærmet, men ofte er der børn som kan gå, som leger der, og derfor er denne mulighed ikke optimal. | Virkelig godt |
|  | 46 | Vi bliver varslet i rigtig god tid pr. brev, så vi har chance for at ændre tid - det er godt. | Godt |
|  | 47 | Indlæggelsen i vinter var ganske enkelt forfærdelig. Der var konstant nye læger, som ikke havde fået ordentlig besked af deres kollegaer/sygeplejersker. Der var INGEN information om hvor, hvornår eller hvordan i behandlingsforløbet. Vi ser med frygt frem til en eventuel ny indlæggelse. | Dårligt |
|  | 49 | Venligt og imødekommende personale. | Godt |
|  | 58 | En rigtig god oplevelse for mig og min datter. | Virkelig godt |
|  | 59 | Vi er der et par gange om året og har en god oplevelse hver gang. | Godt |
|  | 60 | Vi har været på børneambulatoriet flere gange og med forskellige ting, så derfor er det lidt svært at skelne de forskellige gange fra hinanden, så derfor også svært at udfylde dette skema. Alt i alt er/har vi været godt tilfreds! | Intet svar |

Børneambulatoriet, Herning

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")












	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Mange stik for at få lagt drop.	Virkelig godt
	7	Vi har aldrig fået svar på prøverne.	Godt
	12	Vi oplevede, at personalet på afdelingen, hvor vi skulle over i forbindelse med undersøgelsen på børneambulatoriet, ikke var særlig gode til at tage sig af et barn, som skulle igennem en ubehagelig undersøgelse. Det har måske ikke noget med jer at gøre, men det er det eneste negative, vi har oplevet i forbindelse med vores barns undersøgelser. Alle andre har været rigtig søde og pædagogiske.	Godt
	15	Der var ingen direkte kommunikation mellem sygehuset i Holstebro og Herning via edb. Journaler, og information blev sendt ligesom i gamle dage, selvom at man har edb til rådighed.	Dårligt
	24	Har selv måtte henvende os for at få nye tider, men det betragter vi som et meget lille problem.	Godt
	35	Medicinforbrug.	Dårligt
	38	Oplysning om, hvornår man vil høre besked på prøve.	Godt
	45	Jeg har en enkelt gang fået oplyst en forkert dato, hvilket resulterede i en ekstra tur frem og tilbage til Herning.	Godt
	52	Rod i journal.	Godt
	55	De påstod, vi var blevet indkaldt til halvårlig undersøgelse, hvilket ikke var tilfældet. Vi blev faktisk skældt ud for ikke at være mødt op til den kontrol, vi ikke var blevet indkaldt til. Så gik der lige et halvt år mere, før vi kunne få en tid.	Godt
	57	Medicin, der ikke bliver bestilt eller kommer til tiden.	Godt
	62	Glemte at indkalde til scanning.	Virkelig godt

Børneambulatoriet, Herning**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg er meget tilfreds med behandlingen, de virker meget kompetente og jeg har altid fået en god behandling.	Virkelig godt
2	Jeg synes, det har været et perfekt planlagt behandlingsforløb for vores søn. Personalet er som oftest meget dygtig til at møde børnene. Enkelte lyser det ud af, at de ikke gider. Vi har oplevet en stor imødekommenhed, hvis tiderne har passet dårligt. Muligheder frem for umuligheder er super.	Virkelig godt
6	Søde smilende mennesker.	Virkelig godt
10	Et grundigt og seriøst forløb.	Virkelig godt
14	Vi har ingen kritik. Er altid blevet mødt med forståelse og har altid fået den hjælp, vi har søgt. Har i mange år været tilknyttet den samme sygeplejerske (kontaktperson), men forskellige læger og det har fungeret perfekt.	Virkelig godt
17	Jeg/vi har kun talt med vores kontaktperson.	Godt
18	Der er al for lang ventetid på at blev kaldt ind til videre behandling.	Godt
19	Har været meget glad for den gode behandling, vi har fået på Herning Sygehus. De har uden tvivl gjort en svær situation meget lettere takket været et kanon personale.	Godt
23	Det ville være meget mere hensigtsmæssigt, hvis undersøgelse og behandling var lige efter hinanden, i stedet for at barn og forældre skal have fri fra skole/arbejde flere gange.	Godt
25	Der var ventetid på ekstra-blodprøver, men det var acceptabelt.	Virkelig godt
26	Vi var på et privathospital i Vejle for at få vores søn MR-scannet og lavet en EEG, på grund af den lange ventetid på indkaldelsen. Der oplevede vi et meget højt serviceniveau uden ventetid. Min holdning er, at det er meget forkert, at man er nødsaget til, at have en sundhedsforsikring, for at kunne blive undersøgt inden for rimelig tid. Vi ventede knap syv måneder på børneambulatoriet.	Virkelig godt
27	NN på børneambulatoriet er sjov og rar, og gør at det er rart at komme der.	Virkelig godt
29	Yderst professionelt. Jeg følte mig i gode hænder og blev informeret om hvert tiltag. Dejlige, smilende og imødekommende mennesker.	Virkelig godt
30	Efter selve undersøgelsen gav jeg udtryk for, at det havde været en meget positiv undersøgelse både for min datter og jeg. Stor ros til læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
31	Rigtig godt tilfreds.	Virkelig godt


- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 32 Personalet var god til at tage sig af børnene, når der skulle snakkes vigtigt. | Godt |
| ✎ | 43 Uddybende og vigtig detalje i "jeres" arbejdsprocedure: Diagnosen blev tilsendt pr. brev en lørdag formiddag (alvorligt brist). Den burde være givet ved at indkalde til en samtale. Fordi jeg kunne ikke komme til at tale med nogen om den frygtelige diagnose en lørdag, men kunne bare slå op på computeren og lægeleksikon og se, at jeg havde fået et handicappet barn og var helt i chok. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 Det er lidt ærgerligt, at det er en ny læge hver gang. Selvom de sætter sig godt ind i forløbet, er der ikke den samme fortrolige stemning, når det er et nyt ansigt hver gang. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 Blev ikke informeret om et års behandlingstid for de prøver, der skulle sendes til udlandet. Det synes lang tid for patienter, der ikke har insider viden på det område. | Godt |
| ✎ | 61 Personalet var yderst professionelle og meget dygtige og søde. | Virkelig godt |

Børneambulatoriet, Herning**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Jeg har oplevelsen af, at specialet er delt ud på sygeplejersker, som ikke gider specialet, og det synes jeg, er synd. De, der står for nye tider, ved, hvad de taler om, og møder familien på optimal vis.	Virkelig godt
	9 Mit barn blev opereret, og vi ville gerne have sygeplejersken til at tage en blodprøve, som vi vidste, vi skulle have taget på grund af hans dårlige mave. Det er jo lidt synd for et lille barn at blive stukket i. Men det kunne ikke lade sig gøre. Det er lidt noget vrøvl for mig at se. Når han nu var bedøvet, ville han jo ikke mærke, at blodprøven blev taget.	Godt
	14 Har altid kunnet komme i kontakt med vores sygeplejerske mellem besøgene, hvis det var nødvendigt.	Virkelig godt
	15 Vi undrer os over den manglende indsamling af vigtige prøver, da vi kun kunne få fremvist gamle resultater. Vi var blevet bedt om at få foretaget en blodpladetest på eget laboratorium i Holstebro og forstår derfor ikke, at nye resultater ikke fremlå til samtalen i Skejby. Måske en bedre kommunikation afdelingerne imellem!	Dårligt
	16 Når vi ringer til børneambulatoriet, bliver vi altid godt taget imod, og sekretæren/sygeplejersken gør, hvad de kan for at hjælpe os - undersøge, ringe tilbage eller få lægen til at ringe tilbage. Tak for dette.	Godt
	18 Der går for lang tid. Der er foreløbig gået tre måneder, vi har ikke hørt noget endnu.	Godt
	32 Positivt.	Godt
	38 Jeg synes, det har været behageligt at komme i ambulatoriet, og der har været en god medmenneskelig og faglig forståelse for personen.	Godt
	43 En børnevejleder blev, tilknyttet hjemmet efter de første par forsøg/konsultationer og det var bare så god en oplevelse. NN hjalp og var der så meget støtte for os.	Virkelig godt
	48 Ambulatoriet har svært ved at håndtere, at jeg som mor til min søn også er fagperson inden for feltet.	Dårligt
	56 Vi har ventet over en måned på at få svar på prøverne begge gange. Det er meget lang tid, og ventetiden påvirker vores søn rigtig meget psykisk.	Virkelig godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg synes lægen skal være til stede når patienten er i ambulatoriet!	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Vi talte kun med én person anden gang, vi var der - og denne person var der også første gang.	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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.