

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Børneafdelingen
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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.....	87
	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 kommentarfelter, 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:	207
Besvarelser fra afdelingens patienter:	96
Afdelingens svarprocent:	46%

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).

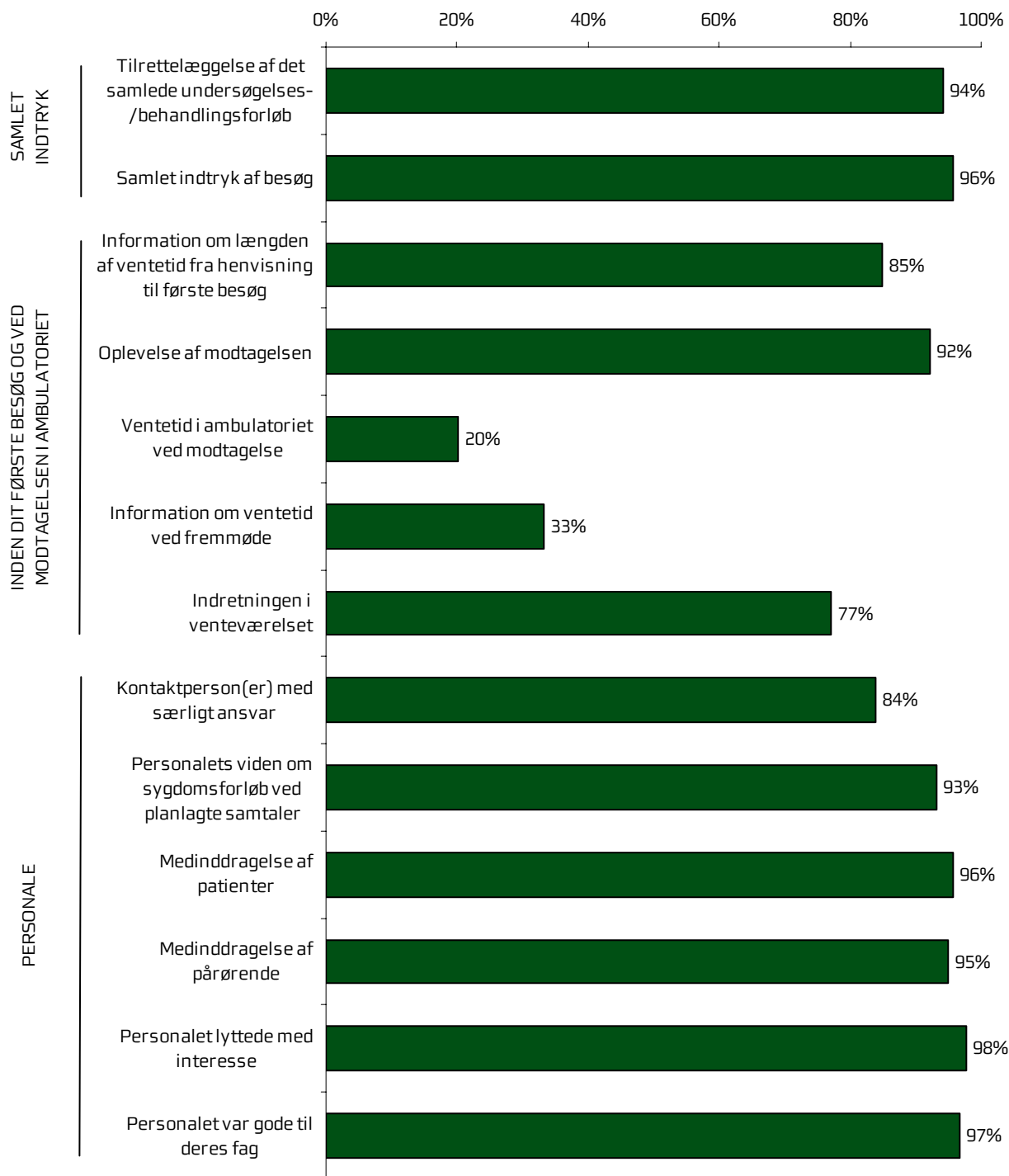
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

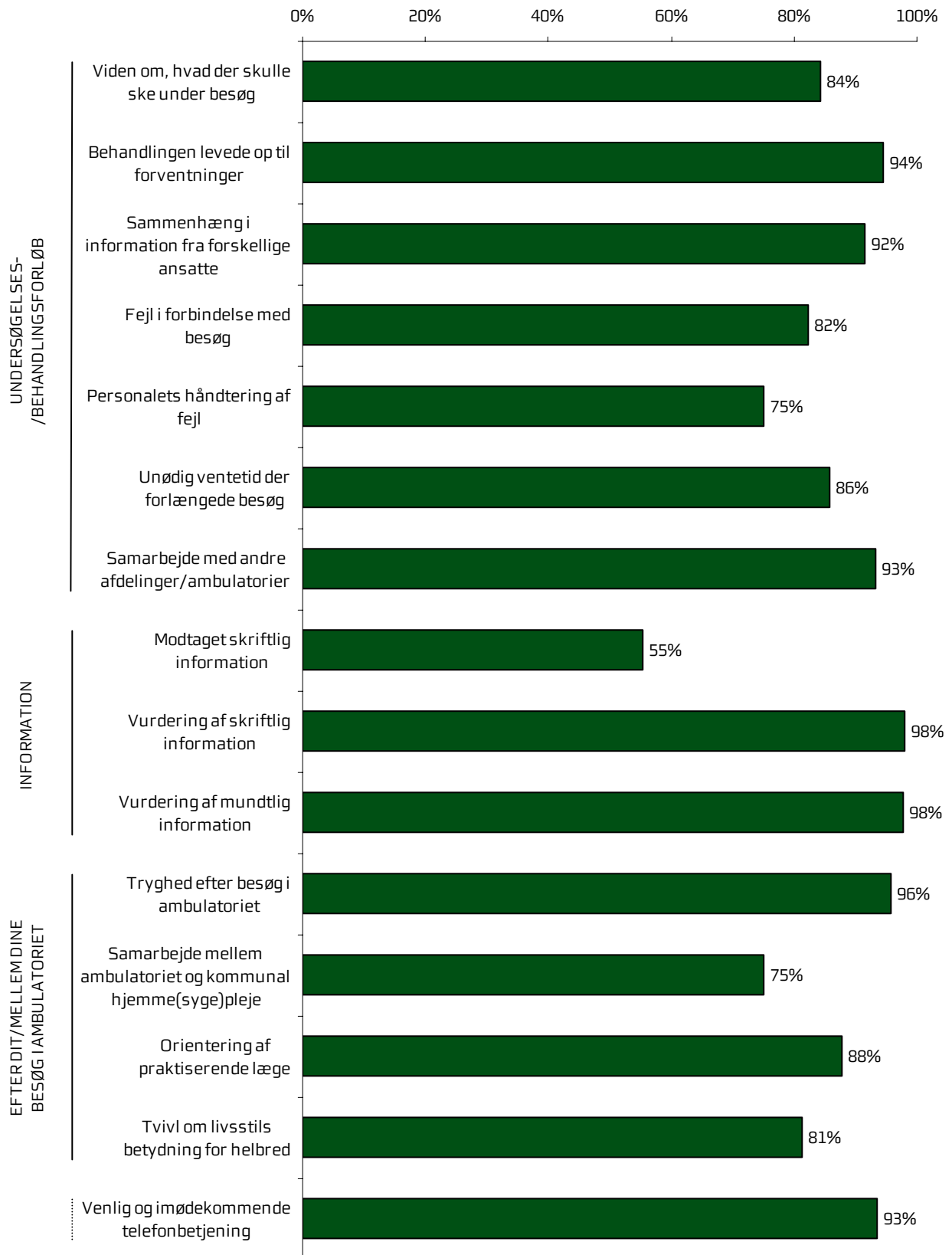
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

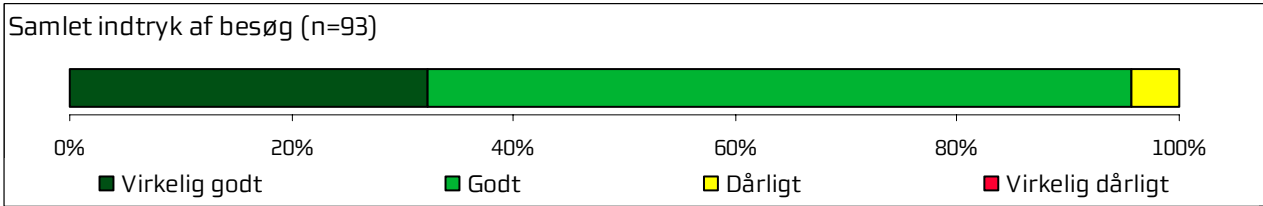
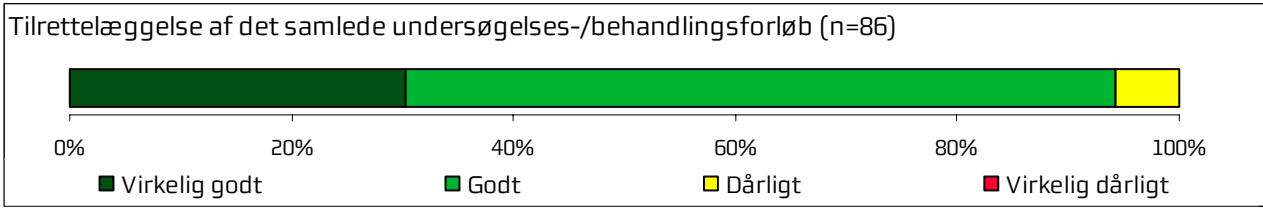
Tilfældige forskelle?

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.

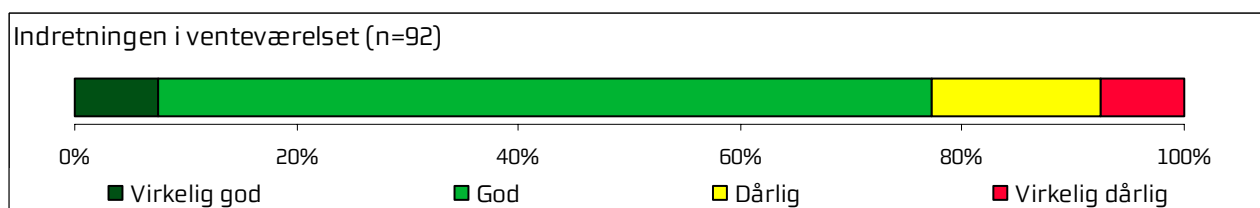
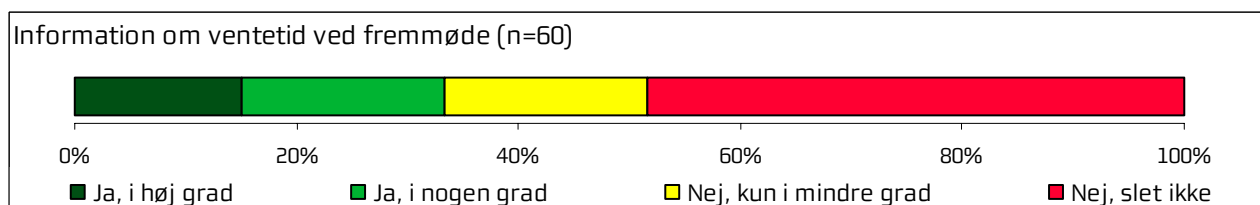
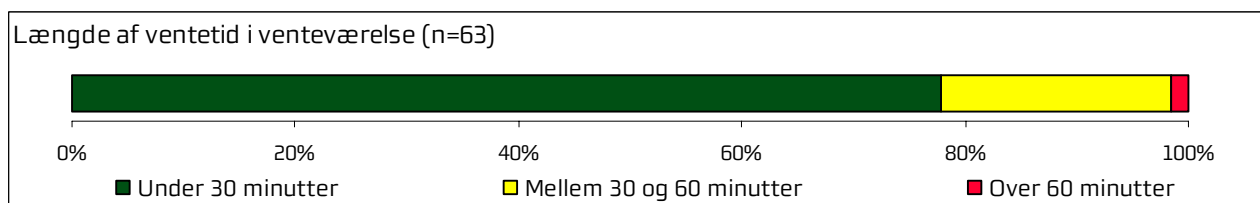
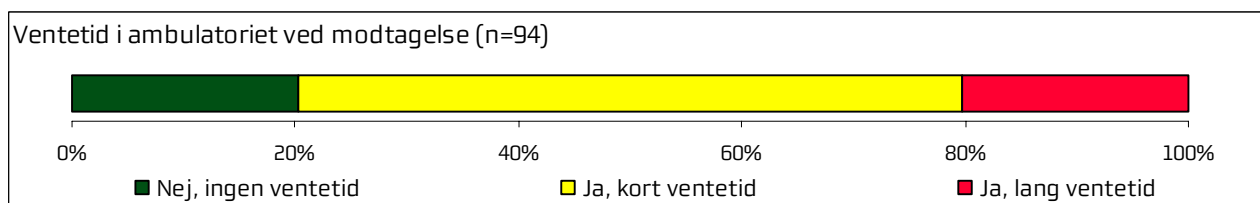
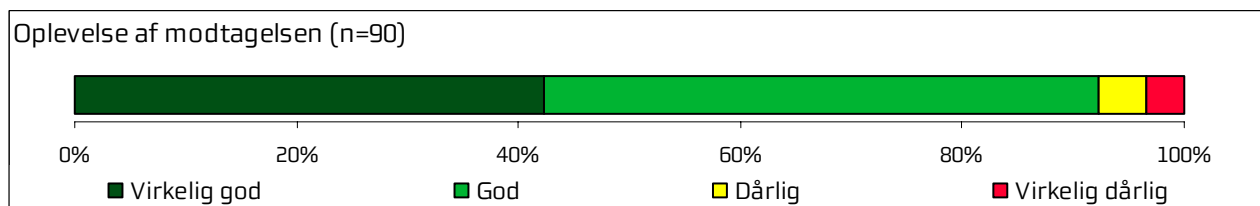
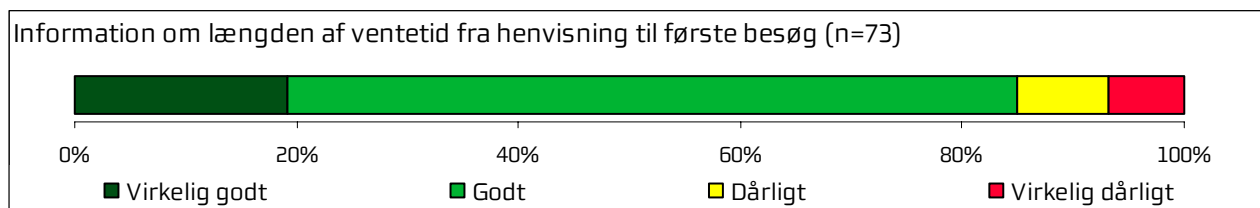
4.1 Samlet indtryk



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?	94%	-	-	99%*	93%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	99%	95%	96%

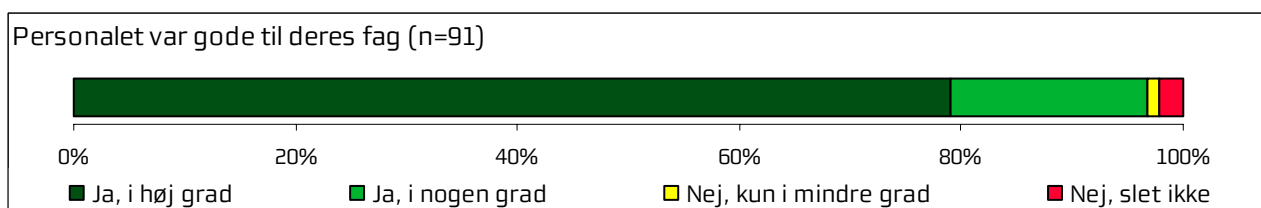
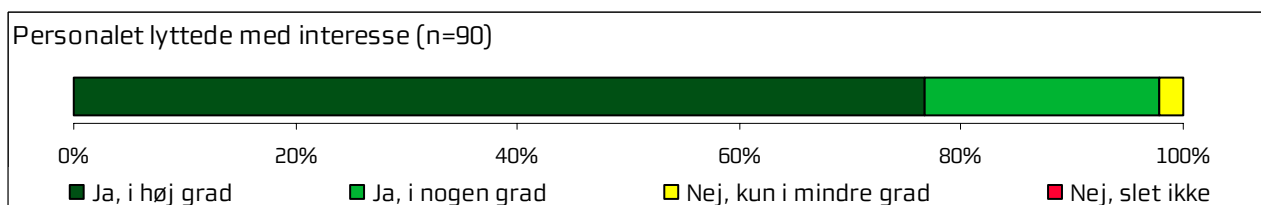
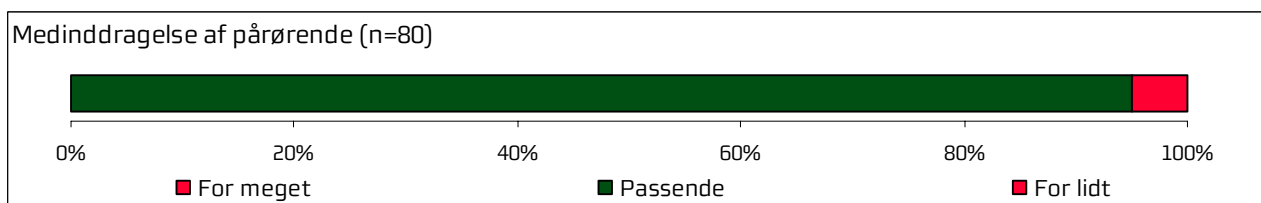
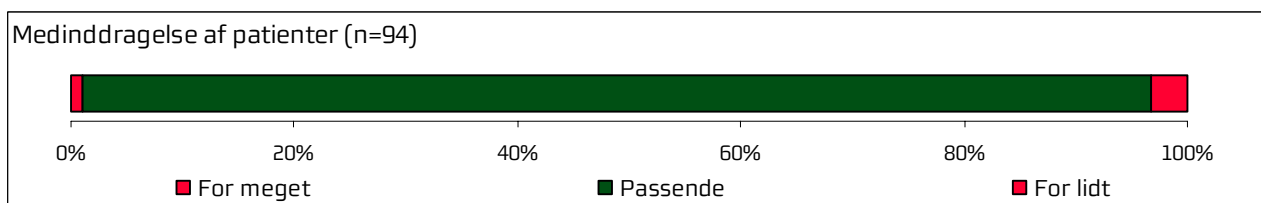
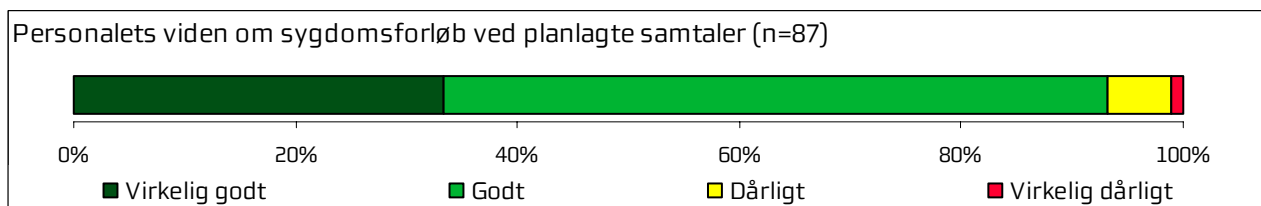
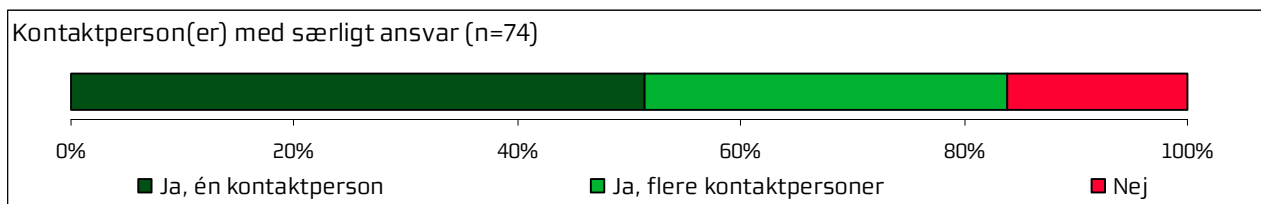
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	97%*	85%	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	92%	-	-	99%*	98%	98%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	20%	-	-	36%*	23%	30%*
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?	33%	-	-	44%	32%	39%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77%	-	-	89%*	77%	82%

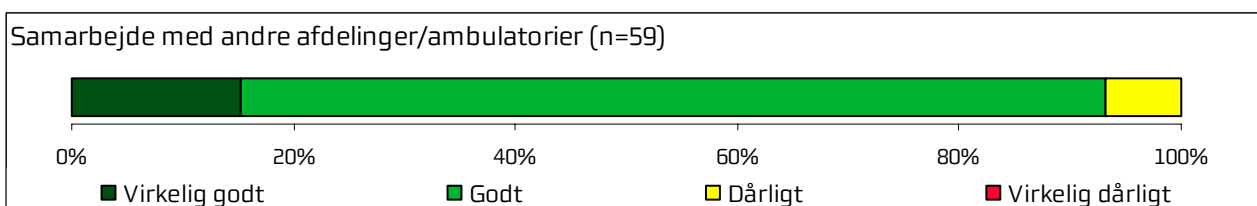
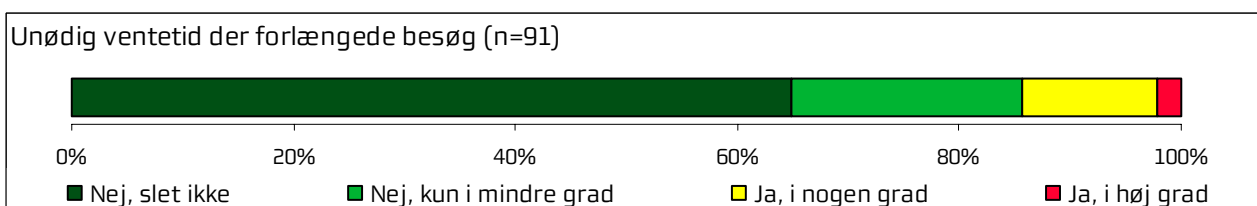
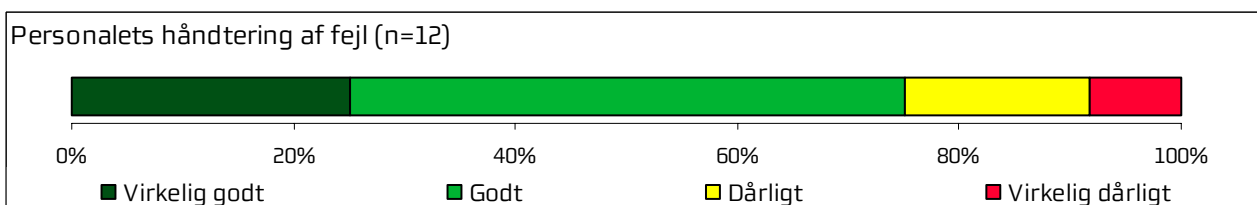
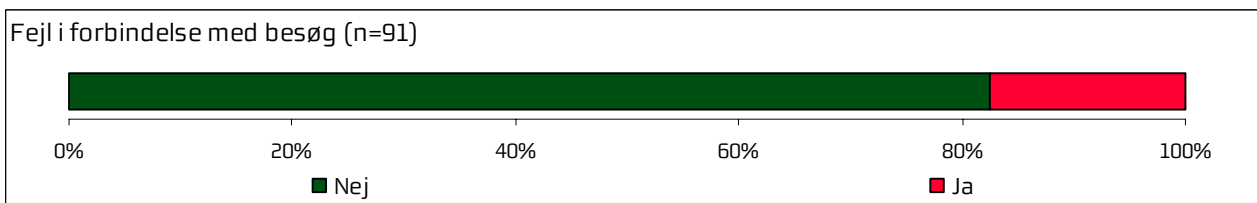
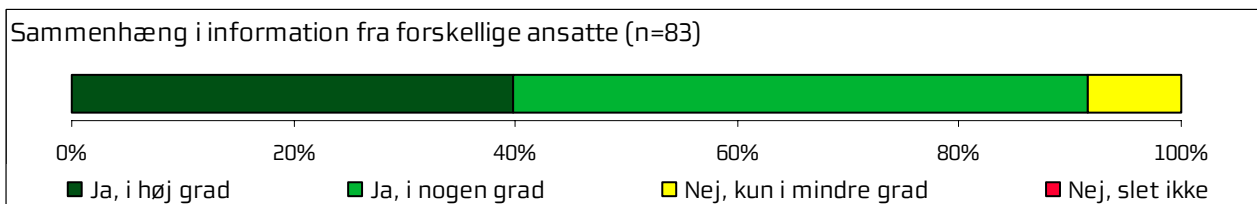
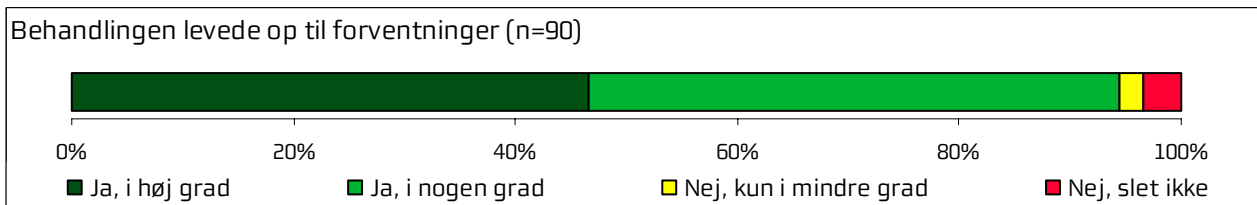
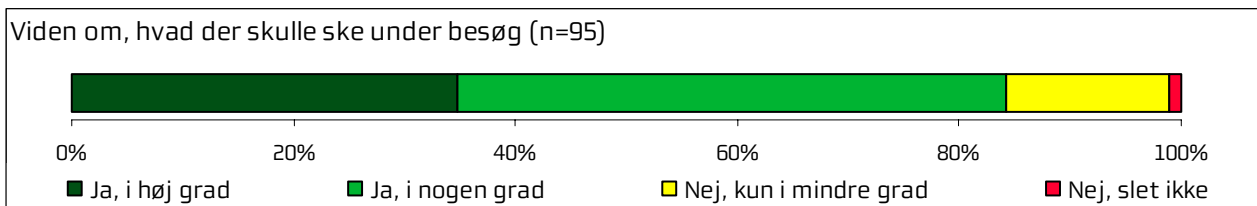
4.3 Personale



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?	84%	-	-	83%	75%	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	99%*	90%	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	95%	91%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	91%	85%*	88%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98%	-	-	99%	94%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	97%	98%

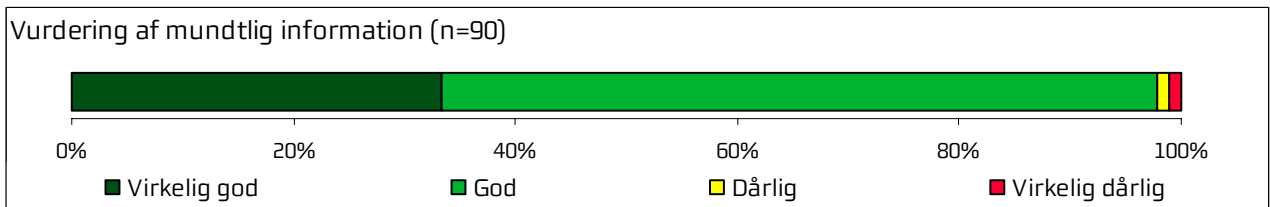
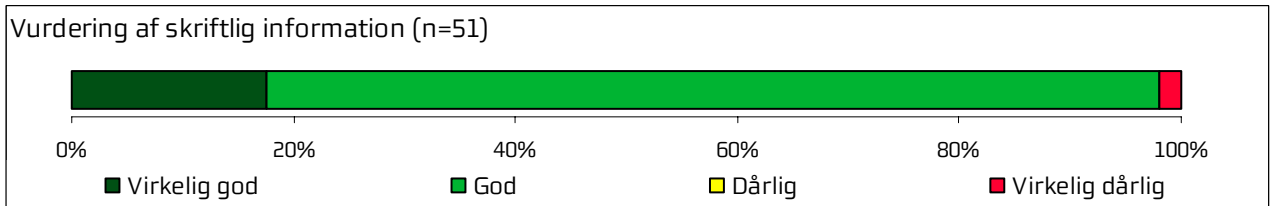
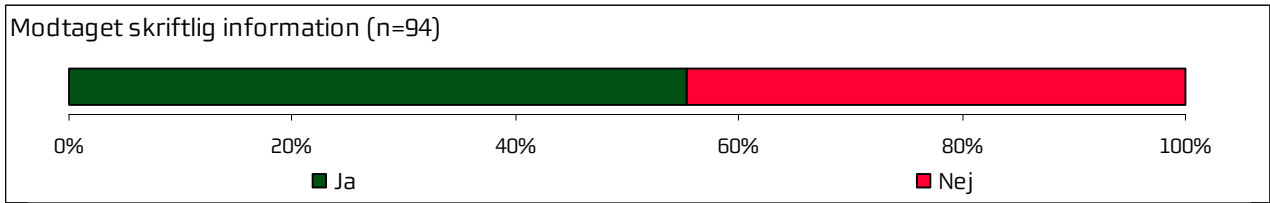
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	84%	-	-	94%*	87%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	96%	88%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92%	-	-	98%	90%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	96%*	87%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	82%	65%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86%	-	-	94%*	82%	87%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	88%	93%

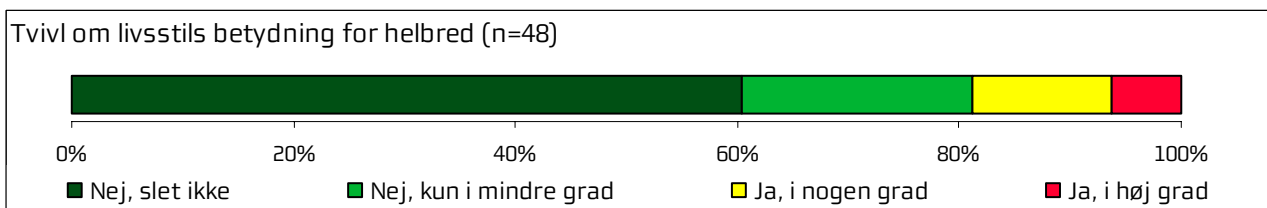
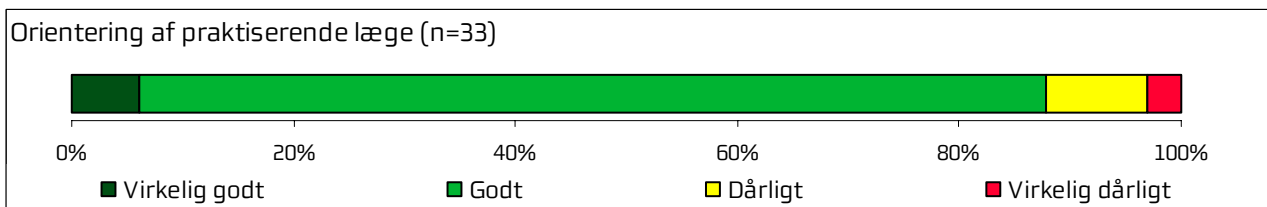
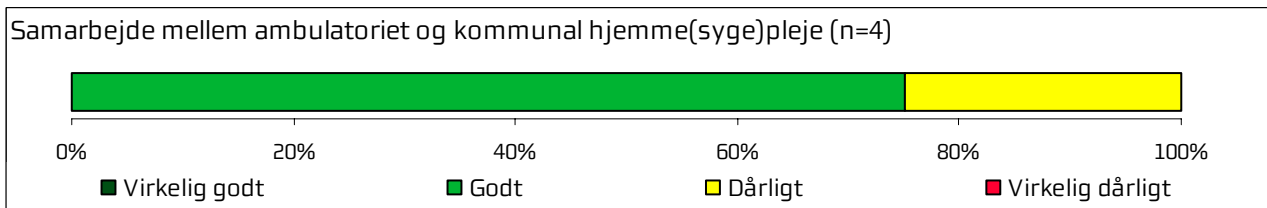
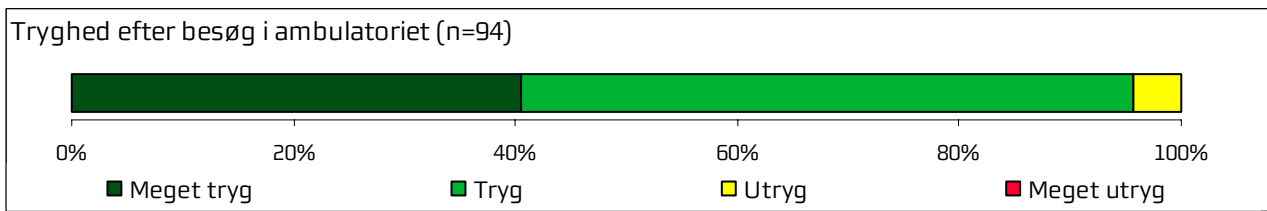
4.5 Information



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?	55%	-	-	72%*	54%	62%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	96%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	94%	95%

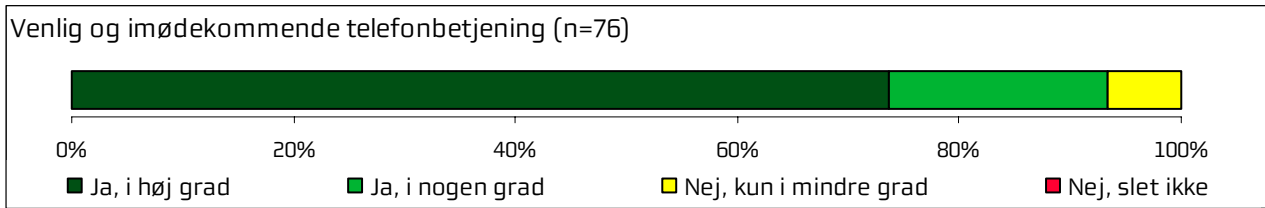
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	96%	-	-	97%	91%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75%	-	-	100%	87%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	93%	86%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	81%	69%	76%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	93%	-	-	100%*	94%	97%

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. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 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"/>	
4. 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 7	Gå til spørgsmål 7	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. 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: 6. 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"/>	
7. 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"/>	
8. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?						

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

9. 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"/>		
10. 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"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 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:					
19. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lobnr.: >>lobnr<<

20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

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 samlede 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) 46 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)		96	207
Køn	Mand	58%	51%
	Kvinde	42%	49%
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	
		n	Procent
			%
Alle		96	100
Alder	0-19	96	100%
	20-39	0	0%
	40-59	0	0%
	60-79	0	0%
	80-	0	0%
Køn	Mand	56	58%
	Kvinde	40	42%
Skema udfyldt af	Patienten	9	11%
	Pårørende	73	89%
Modersmål	Dansk	93	98%
	Ikke dansk	2	2%
Afsnit	Børneambulatoriet	81	84%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	16%

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		30	64	6	0	86	8	
Alder	0-19	30	64	6	0	86	8	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	33	59	8	0	51	4	
	Kvinde	26	71	3	0	35	4	
Skema udfyldt af	Patienten	29	57	14	0	7	2	
	Pårørende	33	61	6	0	66	6	
Modersmål	Dansk	31	63	6	0	84	8	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Børneambulatoriet	31	64	6	0	72	8	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	64	7	0	14	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		32	63	4	0	93
Alder	0-19	32	63	4	0	93
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	33	63	4	0	54
	Kvinde	31	64	5	0	39
Skema udfyldt af	Patienten	33	56	11	0	9
	Pårørende	33	63	4	0	72
Modersmål	Dansk	33	63	4	0	91
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Afsnit	Børneambulatoriet	33	62	5	0	79
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	14

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulat behandling til dit første besøg i ambulatoriet?				Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		19	66	8	7	73	22
Alder	0-19	19	66	8	7	73	22
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	22	68	5	5	41	15
	Kvinde	16	63	13	9	32	7
Skema udfyldt af	Patienten	43	43	14	0	7	2
	Pårørende	14	68	9	9	56	16
Modersmål	Dansk	20	64	9	7	70	22
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Børneambulatoriet	21	64	8	7	61	19
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	75	8	8	12	3

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		42	50	4	3	90	5
Alder	0-19	42	50	4	3	90	5
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	40	55	4	2	53	3
	Kvinde	46	43	5	5	37	2
Skema udfyldt af	Patienten	44	44	11	0	9	0
	Pårørende	46	48	3	3	67	5
Modersmål	Dansk	43	49	5	3	87	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Børneambulatoriet	43	48	5	4	77	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	13	2

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		20	60	20	94	2
Alder	0-19	20	60	20	94	2
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	19	65	17	54	2
	Kvinde	23	53	25	40	0
Skema udfyldt af	Patienten	22	56	22	9	0
	Pårørende	22	58	19	72	1
Modersmål	Dansk	21	58	21	91	2
	Ikke dansk	-	-	-	2	0
Afsnit	Børneambulatoriet	23	61	16	79	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	53	40	15	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		78	21	2	63	2
Alder	0-19	78	21	2	63	2
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	87	11	3	38	1
	Kvinde	64	36	0	25	1
Skema udfyldt af	Patienten	83	17	0	6	0
	Pårørende	73	24	2	45	2
Modersmål	Dansk	77	21	2	61	2
	Ikke dansk	-	-	-	1	0
Afsnit	Børneambulatoriet	80	18	2	50	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	0	13	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		15	18	18	48	60	5	
Alder	0-19	15	18	18	48	60	5	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	19	24	22	35	37	2	
	Kvinde	9	9	13	70	23	3	
Skema udfyldt af	Patienten	0	14	29	57	7	0	
	Pårørende	21	14	14	50	42	5	
Modersmål	Dansk	15	17	19	49	59	4	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	
Afsnit	Børneambulatoriet	17	19	21	44	48	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	17	8	67	12	1	

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		8	70	15	8	92	2
Alder	0-19	8	70	15	8	92	2
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	8	75	9	8	53	2
	Kvinde	8	62	23	8	39	0
Skema udfyldt af	Patienten	0	67	11	22	9	0
	Pårørende	7	71	16	6	69	2
Modersmål	Dansk	8	69	16	8	90	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnit	Børneambulatoriet	9	68	15	8	78	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	79	14	7	14	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		51	32	16	74
Alder	0-19	51	32	16	74
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	51	37	12	43
	Kvinde	52	26	23	31
Skema udfyldt af	Patienten	56	33	11	9
	Pårørende	51	34	15	53
Modersmål	Dansk	54	31	15	71
	Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnit	Børneambulatoriet	50	35	15	60
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	21	21	14

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		33	60	6	1	87	8	
Alder	0-19	33	60	6	1	87	8	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	30	64	6	0	50	5	
	Kvinde	38	54	5	3	37	3	
Skema udfyldt af	Patienten	63	13	25	0	8	1	
	Pårørende	28	66	4	1	67	6	
Modersmål	Dansk	34	59	6	1	85	8	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Børneambulatoriet	32	59	7	1	74	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	13	1	

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		1	96	3	94
Alder	0-19	1	96	3	94
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	2	96	2	55
	Kvinde	0	95	5	39
Skema udfyldt af	Patienten	0	89	11	9
	Pårørende	1	97	1	72
Modersmål	Dansk	1	96	3	92
	Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnit	Børneambulatoriet	1	95	4	80
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	14

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	95	5	80	15
Alder	0-19	0	95	5	80	15
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	0	96	4	45	10
	Kvinde	0	94	6	35	5
Skema udfyldt af	Patienten	0	89	11	9	0
	Pårørende	0	95	5	59	14
Modersmål	Dansk	0	95	5	79	14
	Ikke dansk	-	-	-	1	1
Afsnit	Børneambulatoriet	0	94	6	71	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	9	5

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		77	21	2	0	90	3
Alder	0-19	77	21	2	0	90	3
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	79	19	2	0	53	1
	Kvinde	73	24	3	0	37	2
Skema udfyldt af	Patienten	78	11	11	0	9	0
	Pårørende	74	25	1	0	69	3
Modersmål	Dansk	77	20	2	0	88	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Børneambulatoriet	78	21	1	0	77	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	23	8	0	13	1

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		79	18	1	2	91	4
Alder	0-19	79	18	1	2	91	4
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	83	13	0	4	53	2
	Kvinde	74	24	3	0	38	2
Skema udfyldt af	Patienten	78	11	11	0	9	0
	Pårørende	77	20	0	3	69	4
Modersmål	Dansk	80	17	1	2	89	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Børneambulatoriet	79	18	1	1	77	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	79	14	0	7	14	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		35	49	15	1	95	0
Alder	0-19	35	49	15	1	95	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	29	51	18	2	55	0
	Kvinde	43	48	10	0	40	0
Skema udfyldt af	Patienten	56	33	11	0	9	0
	Pårørende	34	52	12	1	73	0
Modersmål	Dansk	34	49	15	1	93	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Børneambulatoriet	33	49	16	1	81	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	50	7	0	14	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		47	48	2	3	90	4
Alder	0-19	47	48	2	3	90	4
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	48	48	2	2	52	2
	Kvinde	45	47	3	5	38	2
Skema udfyldt af	Patienten	44	44	0	11	9	0
	Pårørende	51	45	1	3	69	3
Modersmål	Dansk	47	48	2	3	88	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Børneambulatoriet	46	47	3	4	76	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	14	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		40	52	8	0	83	12
Alder	0-19	40	52	8	0	83	12
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	45	47	9	0	47	8
	Kvinde	33	58	8	0	36	4
Skema udfyldt af	Patienten	25	75	0	0	8	1
	Pårørende	43	48	10	0	63	10
Modersmål	Dansk	40	52	9	0	81	12
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Børneambulatoriet	42	48	10	0	71	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	12	2

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		98	2	65	25
Alder	0-19	98	2	65	25
	20-39	-	-	0	0
	40-59	-	-	0	0
	60-79	-	-	0	0
	80-	-	-	0	0
Køn	Mand	100	0	34	17
	Kvinde	97	3	31	8
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	8	1
	Pårørende	100	0	48	20
Modersmål	Dansk	98	2	63	25
	Ikke dansk	-	-	2	0
Afsnit	Børneambulatoriet	98	2	54	23
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	11	2

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		99	1	89
Alder	0-19	99	1	89
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	100	0	50
	Kvinde	97	3	39
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	9
	Pårørende	100	0	67
Modersmål	Dansk	99	1	87
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Børneambulatoriet	99	1	76
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	13

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		91	9	89
Alder	0-19	91	9	89
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	94	6	50
	Kvinde	87	13	39
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	9
	Pårørende	91	9	67
Modersmål	Dansk	92	8	87
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Børneambulatoriet	91	9	76
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	13

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	49
Alder	0-19	84	16	49
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	82	18	28
	Kvinde	86	14	21
Skema udfyldt af	Patienten	83	17	6
	Pårørende	82	18	39
Modersmål	Dansk	83	17	47
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Børneambulatoriet	86	14	42
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	29	7

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		%	%	%	%	n	n
Alle		25	50	17	8	12	3
Alder	0-19	25	50	17	8	12	3
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	17	67	17	0	6	0
	Kvinde	33	33	17	17	6	3
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	1	1
	Pårørende	13	50	25	13	8	2
Modersmål	Dansk	18	55	18	9	11	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnit	Børneambulatoriet	20	50	20	10	10	2
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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		65	21	12	2	91	2
Alder	0-19	65	21	12	2	91	2
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	68	21	8	4	53	2
	Kvinde	61	21	18	0	38	0
Skema udfyldt af	Patienten	78	22	0	0	9	0
	Pårørende	65	21	11	3	71	0
Modersmål	Dansk	66	19	12	2	89	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Børneambulatoriet	65	18	14	3	78	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	38	0	0	13	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		15	78	7	0	59	17	17
Alder	0-19	15	78	7	0	59	17	17
	20-39	-	-	-	-	0	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	21	68	12	0	34	10	11
	Kvinde	8	92	0	0	25	7	6
Skema udfyldt af	Patienten	20	80	0	0	5	3	1
	Pårørende	17	74	9	0	46	11	14
Modersmål	Dansk	16	78	7	0	58	17	16
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Afsnit	Børneambulatoriet	12	82	6	0	50	16	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	56	11	0	9	1	3

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		55	45	94
Alder	0-19	55	45	94
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	54	46	54
	Kvinde	58	43	40
Skema udfyldt af	Patienten	56	44	9
	Pårørende	58	42	72
Modersmål	Dansk	54	46	92
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Børneambulatoriet	56	44	80
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	14

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		18	80	0	2	51	0
Alder	0-19	18	80	0	2	51	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	14	86	0	0	29	0
	Kvinde	23	73	0	5	22	0
Skema udfyldt af	Patienten	20	80	0	0	5	0
	Pårørende	12	85	0	2	41	0
Modersmål	Dansk	18	80	0	2	49	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Børneambulatoriet	20	77	0	2	44	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	7	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		33	64	1	1	90
Alder	0-19	33	64	1	1	90
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	38	62	0	0	53
	Kvinde	27	68	3	3	37
Skema udfyldt af	Patienten	22	67	0	11	9
	Pårørende	32	66	1	0	68
Modersmål	Dansk	34	64	1	1	88
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Afsnit	Børneambulatoriet	35	62	1	1	77
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	77	0	0	13

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		40	55	4	0	94
Alder	0-19	40	55	4	0	94
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	37	57	6	0	54
	Kvinde	45	53	3	0	40
Skema udfyldt af	Patienten	44	56	0	0	9
	Pårørende	43	53	4	0	72
Modersmål	Dansk	41	54	4	0	92
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Afsnit	Børneambulatoriet	41	54	5	0	80
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	14

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		0	75	25	0	4	2	88
Alder	0-19	0	75	25	0	4	2	88
	20-39	-	-	-	-	0	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	0	67	33	0	3	1	51
	Kvinde	0	100	0	0	1	1	37
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	0	1	7
	Pårørende	0	75	25	0	4	1	68
Modersmål	Dansk	0	67	33	0	3	2	87
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Afsnit	Børneambulatoriet	0	100	0	0	2	2	76
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	50	50	0	2	0	12

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		6	82	9	3	33	61	
Alder	0-19	6	82	9	3	33	61	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	11	78	6	6	18	36	
	Kvinde	0	87	13	0	15	25	
Skema udfyldt af	Patienten	0	100	0	0	4	5	
	Pårørende	4	83	8	4	24	48	
Modersmål	Dansk	6	82	9	3	33	60	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	1	
Afsnit	Børneambulatoriet	7	83	10	0	29	52	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	75	0	25	4	9	

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		60	21	13	6	48	46
Alder	0-19	60	21	13	6	48	46
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	56	24	20	0	25	29
	Kvinde	65	17	4	13	23	17
Skema udfyldt af	Patienten	50	13	25	13	8	1
	Pårørende	60	23	13	3	30	42
Modersmål	Dansk	62	21	11	6	47	45
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Afsnit	Børneambulatoriet	66	24	2	7	41	39
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	0	71	0	7	7

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		74	20	7	0	76	16	3
Alder	0-19	74	20	7	0	76	16	3
	20-39	-	-	-	-	0	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	73	21	6	0	48	7	1
	Kvinde	75	18	7	0	28	9	2
Skema udfyldt af	Patienten	86	14	0	0	7	1	1
	Pårørende	70	21	9	0	57	13	2
Modersmål	Dansk	74	19	7	0	73	16	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Afsnit	Børneambulatoriet	72	22	6	0	64	14	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	8	8	0	12	2	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

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

		Patientens samlede indtryk
ID	Kommentar	
 1	Stor ros til læge NN.	Godt
 3	Vi var meget tilfredse med behandling/undersøgelse.	Virkelig godt
 4	Generelt er vi blevet godt behandlet i ambulatoriet, men lægeskiftet og en pludselig afslutning af forløbet har gjort os utrygge. - Det er jo vores "guldklump", det handler om!	Dårligt
 5	Sygeplejerskerne er meget fagligt dygtige og samtidig meget imødekommende og opmærksomme på patienten.	Godt
 6	Informere bedre ved yderligere undersøgelser, eks. røntgen. Dette skabte nervøsitet ved os. Da lægen ringede og sagde vi skulle komme igen og gerne inden for en uge! Utryghed!	Godt
 7	Ved andet besøg og frem har vi mødt en yderst dygtig sygeplejerske, som vores søn er helt tryk ved.	Godt
 8	Når man ikke kan finde årsagen til smerten, bør man ikke bare stoppe. Er det fysisk er der stadig ting, der ikke er undersøgt. Er det psykisk er der ingen hjælp at hente. Vi blev bare sendt hjem.	Dårligt
 10	Meget positivt at de i Randers er med på de sidste nye behandlingsformer som flergangsterapi og insulinpumpe! Godt at de tør prøve nogle ting af, som fx at opstarte behandling med levemir (i stedet for først at forsøge med insulatard). Positivt at de kæmper for at give vores børn den behandling de/vi mener er optimal - vi føler virkelig behandlerne er på vores side og ikke på "systemets" side. Vi oplever meget forståelse for vores situation og ingen løftede pegefingre - det er motiverende for os - giver os mod på at gøre det så godt vi kan.	Godt
 11	Synes måske, der har været lidt forvirring med at finde ambulatoriet, fordi der var flytten og byggerod første gang vi var der...	Godt
 12	Informere, hvis det ikke er den læge man forventer at er der, og man har ventet meget lang tid på at komme til undersøgelse. Det er meget generende, da det er problematisk med skiftende læger. En telefonopringning kunne jo afhjælpe problemet.	Godt
 13	Som hos alle andre læger kunne der jo spares tid, hvis I ringer for at aftale en tid frem for at sende et brev. Vi har mødt mange flinke folk i Randers, men specielt NN anser vi som meget kompetent, empatisk og rigtig god til at træffe hurtige og rigtige beslutninger.	Virkelig godt
 14	De burde sørge for, at der er en sekretær til at tage imod en, når man kommer. Vi har hver gang mødt et skilt "kommer snart" og har ventet meget længe, før der er kommet en hen til os.	Godt
 16	Føler sig velkommen.	Godt

-  17 Tydeligere angivelse af hvornår man som besøgende og patient kan forvente at blive kaldt ind. Vi oplevede forsinkelse og det er for så vidt forventeligt - men svært at forklare for et barn. Et nummersystem eller lignende ville gøre det mere forståeligt. Godt
-  18 Generelt virker sygeplejerskerne (eller hvilken uddannelse de nu har) mere forberedte på MIN journal og MIN situation end lægerne (lægerne har muligvis ikke altid nået at læse min journal forinden). Generelt virker "teamet" engageret i deres arbejde, og de er også hjælpsomme ved telefonisk henvendelse. Godt
-  19 Vi har været utrolig glade for behandlingen, som vi har fået på børneambulatoriet på Randers Sygehus. Virkelig godt
-  20 Det er meget positivt, at både en læge og en sygeplejerske deltog/deltager ved undersøgelsen og samtalen. Virkelig godt
-  23 Være mere imødekommende over for patienterne, når de selv laver en fejl. Godt
-  24 Man bør være opmærksom på ikke at love svar inden for bestemte perioder, hvis det ikke kan overholdes. Vi fik taget en prøve, som var meget afgørende. Fik at vide, at det ville tage seks uger. Det tog betydeligt længere tid. Så er det bedre at annoncere et længere tidsforløb frem for at blive skuffet. Godt
-  27 Jeg synes, det er et meget veluddannet personale, der er utrolig søde og professionelle. De forstår at tage sig af det enkelte barn. Det eneste, jeg kan sætte en finger på, er det mor/barn ark, der bliver sendt med indkaldelsen til undersøgelse. Flere af spørgsmålene er ikke relevante for et barn på 10 år. Virkelig godt
-  29 Ikke så lang ventetid? Godt
-  32 Reserverede en pumpe til mig, og så er de utroligt søde. Virkelig godt
-  34 De giver sig god tid til at hjælpe og lytte til ens behov. Der er altid god hjælp at hente. Virkelig godt
-  35 Personalet har været kendetegnet af imødekommenhed og engagement, så det har været en rigtig god oplevelse! Virkelig godt
-  36 Jeg har kun rosede ord. Jeg føler altid, at man får en fantastisk behandling. Der bliver hørt på en, og man bliver taget alvorligt. Jeg føler mig tryk og har fuld tillid til både læger, sygeplejersker og andet plejepersonale. En stor ros til jer. Virkelig godt
-  38 Efter besøget i ambulatoriet modtog vi et brev med en formentlig fyldestgørende besked. Problemet var bare, at det var så sjusket skrevet, og der manglede ord i brevet, hvilket gjorde, at beskeden ikke gav nogen mening. Endvidere var der ikke medsendt de nye blodprøvehenvísninger, som der var beskrevet. Slutteligt var det håbløst at komme i kontakt med den eller de sekretærer, der skulle skaffe en ny blodprøvehenvísning. Da det endelig lykkedes at komme i kontakt med sekretæren, viste det sig, at henvísningen fra lægen var lavet over en måned inden, og derfor var der ikke længere booket nogen prøver i EPJ i blodprøvetagningen. Godt
-  39 Lav nogle ordentlige skilte og et lyst og venligt venteværelse. Informér gerne om, hvis den læge man skal ind til, er bagefter i programmet. Information kan bestemt gøre forståelsen for ventetiden lettere. Gem ikke sekretærene væk, men gør dem synlige og tilgængelige ved ankomsten. Der Godt

Bilag 5










kunne være god gavn af lav musik, så man er fri for at høre alt, hvad der bliver sagt i konsultationslokalerne.

Børneambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Ventede kun i maks. ti minutter ved første besøg. Ingen problem.	Virkelig godt
10	Jeg oplever ikke, at ventetid er noget problem. Vi er kommet i ambulatoriet i ca. 8½ år. Jeg mindes, at der for år tilbage var ventetid, som udgjorde et irritationsmoment. Dette er ikke aktuelt mere.	Godt
13	Vores datter har en meget alvorlig epilepsi, men vi blev nægtet indlæggelse af såvel praktiserende læge som sundhedsplejerske. Først efter flere besøg på skadestuen lykkedes det os at blive indlagt. Da vi først blev indlagt i Randers, fik vi en rigtig god behandling.	Virkelig godt
21	Mit barn var blevet overflyttet fra et andet Sygehus. Jeg havde svært ved at overbevise den sekretær, som jeg skulle aftale en tid med, om at jeg havde aftalt med læge NN, at vi skulle ind til hende. Sekretæren ville have os ind til en sygeplejerske i stedet for, og det krævede megen stædighed at få gennemført det, vi havde aftalt med lægen. Måske ville det være en idé, at sekretæren ikke ordinerede behandlinger og konsultationer hos lægen, men blot tog imod besked! Ellers har vi intet at klage over.	Godt
28	Det var rart, at der var kommet en computer i venteværelset. Så er der også et "tidsfordriv" for de store børn.	Virkelig godt
33	Der er for få siddepladser - venteplads på gangen er ikke optimalt.	Godt

Børneambulatoriet**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
	4	Skift af læge - information blev ikke givet videre.	Dårligt
	6	Vi vidste vi skulle ... [?].	Godt
	7	Sprogproblemer ved første [besøg?].	Godt
	21	En sekretær, der ikke ville give en tid hos en læge, vi havde en aftale med.	Godt
	23	Vi havde fået en tid. Men da vi ankom, sagde de, at vi ikke havde nogen tid. Vi kører knap 100 km. hver gang, vi er i ambulatoriet, og min mor havde taget fri fra arbejde. Vi oplevede, at lægen var ubehøvet. Lægen sagde, at vi ikke bare kunne komme rendende uden at have en tid. Min mor havde glemt kortet med datoen på, men fandt den, da vi kom hjem. Og det var rigtigt, at vi skulle komme på det tidspunkt. Dette var virkelig en dårlig oplevelse. Det var jo ambulatoriet, som havde lavet fejlen.	Godt
	24	Jeg fik en tid i ambulatoriet udskrevet i efteråret, men med en tid, som hed fire måneder efter, hvilket førte til problemer, da vi nåede til den pågældende dato, hvor jeg troede, jeg havde en aftale.	Godt
	26	Første blodprøve forsvandt.	Godt
	30	Personalet havde glemt en aftale.	Godt
	31	Henvisning ej sendt.	Dårligt





Børneambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Vores kontaktperson, der er terapeut, var med til undersøgelsen, og vi er rigtig glade for og tilfredse med, at hun, der er vant til at arbejde med vores dreng, også er med til lægeundersøgelsen. Det giver rigtig god sammenhæng både i behandlingen, men også i lægesamtaler og de tiltag, der skal sættes i værk.	Intet svar
4	Under de tidligere besøg i ambulatoriet har vores barn haft kontakt til én læge, som har formået at skabe sammenhæng og kontinuitet i behandlingen. Fik imidlertid ny læge (ikke informeret os herom), og denne læge var på ingen måde informeret om behandlingen og syntes heller ikke at ønske at være det.	Dårligt
5	Er kommet i ambulatoriet over fem år, og næsten ved hvert besøg er der en ny læge, og det er lidt frustrerende. Heldigvis er sygeplejerskerne de samme og kan skabe kontinuitet i behandlingen.	Godt
7	Første besøg var ved en udenlandsk læge og en udenlandsk sygeplejerske, derfor havde vi misforstået hinanden til næste undersøgelse. Første besøg talte vi tysk, svensk, engelsk og dansk.	Godt
8	Efter over et år har vi endnu ikke fundet årsagen til at vores søn har ondt i maven (opdager børneorm - "så må det være det" - men smerter forsvandt ikke, og han kom igen ca. 6 uger senere).	Dårligt
9	At man tænker ind, når man kommer med et anbragt barn, at der kan være brug for at tale med lægen uden barnet er til stede. Det er ofte væsentligt at få frem for at danne et korrekt billede af barnets vilkår og tilstand.	Godt
10	Det har været aktuelt et par gange med indlæggelse efter diabetesdebut. Positivt at møde det samme diabetespersonale (sygeplejersker) som i ambulatoriet.	Godt
17	[Der] var behov for at udskyde nr. to besøg. I den sammenhæng viste alle en stor imødekommenhed og forståelse.	Godt
18	Diabetesteamet besøgte vores skole og fortalte klassekammerater og lærere om diabetes, og om hvad de kan være opmærksomme på hos deres klassekammerat med diabetes. Det er simpelthen guld værd! Super engagement og de afmystificerede det at have diabetes. Jeg håber, at den ordning stadig kører til fordel for andre i samme situation.	Godt
19	Vi synes, at kommunikationen sygehusene imellem er lidt dårlig. Specielt når der skal tages blodprøver i Horsens, som skal sendes til Randers.	Virkelig godt
22	Sygeplejersken var utrolig sød og imødekommende, og lod os komme til lang tid før planlagt tid, fordi der alligevel var et "hul". Dejligt fleksibelt.	Virkelig godt
24	Alle undersøgelser er meget præget af, hvilket fagligt udgangspunkt de forskellige læger har, hvilket jo er fornuftigt nok. Men hvorledes sikres helhedsblikket? I forbindelse med fejlen omkring	Godt

Bilag 5

indkaldelse i ambulatoriet indtalte læge NN en besked på min telefonsvarer, hvor hun i den grad talte ned til mig, uagtet at det var hospitalet, som dels havde indkaldt os til et møde, dels havde begået en fejl. I den sidste del af forløbet med mit barn havde vi en opfattelse af, at det nu ikke længere var "spændende" at beskæftige sig med os. Vi fik ikke de svar, som var lovet, måtte selv ringe og følge op. Det endelige svar vi fik tilsendt, var kopi af en lægejournal med stemplet "kun til lægelig brug". Afsluttende vil jeg sige, at jeg var tilfreds med forløbet i starten, men mod slutningen kom det til at halte betydeligt.

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 25 | Anden gang jeg var til undersøgelse skete der ingenting, hvilket ikke var særlig tilfredsstillende. | Godt |
|  | 28 | Føler, man bliver taget seriøs. Der lyttes, medinddrages i videre forløb. | Virkelig godt |
|  | 37 | Kun ros til en meget rolig og behagelig børnelæge. | Godt |
|  | 39 | Jeg synes ikke, det er nødvendigt, at der er en sygeplejerske med ved besøgene. De blodprøvesedler, der bliver udfyldt, skal alligevel godkendes i EPJ af lægen, og derfor kan han/hun ligeså godt selv klare det. Jeg kan ikke vurdere, om det er nødvendigt med sygeplejersker ved andre "lidelser" end den, mit barn kommer med. | Godt |





Børneambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Vi føler, at behandlingen blev afsluttet, før vores barn var færdig-udredet. De punkter vi selv påpegede, og som den tidligere læge havde bedt os føre journal over, blev negligeret på trods af, at der stadig er problemer, og tydelig sammenhæng til en årsag.	Dårligt
5	Kunne tænke mig, at praktiserende læge var mere inddraget i behandlingen, men jeg ved ikke, hvor meget information hun har fået fra astmaambulatoriet.	Godt
8	Vi føler ikke, vi er kommet nogen vegne. Vores søn har stadig ondt i maven. Vi får de samme spørgsmål, - og giver de samme svar, - og så sker der ikke mere.	Dårligt
10	Noget, der evt. kunne gøres bedre? Har tænkt på, at det kunne være positivt, at der ud af den ½ time, som er sat af til konsultation, kunne afsættes CA. 5 minutter til forældre/behandlersamtale - uden barnet. Som forældre kan vi "brænde inde" med tanker/følelser i forhold til behandling/barnet, som vi ikke føler, barnet skal høre - da vi ikke ønsker, at barnet skal føle sig som en belastning for os forældre. Det kan være situationer, vi er i tvivl om, vi håndterer korrekt eller følelser, det kan være godt at give luft for.	Godt
15	Meget kompetente sygeplejersker i børneambulatoriet. Dog er det frustrerende, at de kun kan træffes torsdag.	Virkelig godt
31	Imellem besøgene i ambulatoriet kan vi have behov for at tale med en læge. Jeg synes, det er meget frustrerende ikke at kunne få fat i lægen i den oplyste telefontid. Der aftales, at lægen ringer tilbage, men det er ikke samme dag, der bliver ringet. Det er det, der er allermest irriterende ved "systemet" - når jeg ringer, er det fordi jeg har et behov nu og her. Jeg vil godt påpege, at jeg selv er ansat i sygehusvæsenet og derfor kender alt til akutte patienter osv., men når det er mit barn, det handler om, føles det ikke godt nok!!!	Dårligt
39	Der er fulgt rigtig godt op på forløbet fra kontaktlægen, men når der skal bestilles nyt medicin gennem den ansvarlige sygeplejerske/sekretær eller lignende, så er det næsten umuligt at komme igennem til den rette person. Det kunne evt. være en idé, at de personer, der skal lave medicinbestillinger, modtager en internetadresse og et password, hvorigennem der kan rekvireres den aktuelle medicin m.m. - dette kunne mindske besværet for brugeren, men også unødigt irritation hos det personale, der skal finde "den forsvundne/ukendte". Medicinen skal alligevel godkendes af kontaktlægen.	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

		Patientens samlede indtryk
	ID 1 Kommentar Vi fik en indkaldelse, hvor der stod at vi skulle afsætte hele dagen, da de ikke kunne sige hvor lang tid undersøgelse ville tage, MEN det var kun blodprøver, der skulle tages. Ærgerligt at tage en hel fridag for noget, som kun tog fem minutter, da det blev vores tur. Meget søde sygeplejersker og laboranter.	Godt
	2 At lægen har sat sig ind i journalen, i stedet for først at gøre det når vi er kommet ind til undersøgelse.	Godt
	4 Ved ambulatoriebesøg var det godt. Men ved en PLANLAGT indlæggelse var/fungerede det hele dårligt, når man tænker på, at det var en planlagt indlæggelse med vores søn, og ALT for lang ventetid med det hele.	Godt
	5 Lige nu har min datter Danmarks bedste team omkring sig med hendes sygeplejerske NN og hendes læge NN. De er dygtige, professionelle og vigtigst af alt, når patienten er et barn og har en kronisk sygdom, er de fulde af omsorg, humor og omtanke! Danmarks bedste diabetes "børne"-team.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Der er ingenting at drikke, jo gammel kaffe - gammelt og lidt legetøj.	Godt
	6	Der gik over et år inden samtale med diætist, hvor vi blev fejlinformeret om diæten.	Godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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
	1	Fik en "forkert" indkaldelse.	Godt
	3	Manglede prøver.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	 Den første tid, halvandet år, var det skiftende læger og sygeplejersker, der var fra gang til gang. Informationen vedrørende behandling og leveregler var meget skiftende (ved allergi). Nu er der én læge og én sygeplejerske, når vi kommer ind.	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.