

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Børneafdelingen

Regionshospitalet Randers og Grenaa



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	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	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	84
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	396
Besvarelser fra afdelingens patienter:	180
Afdelingens svarprocent:	45%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

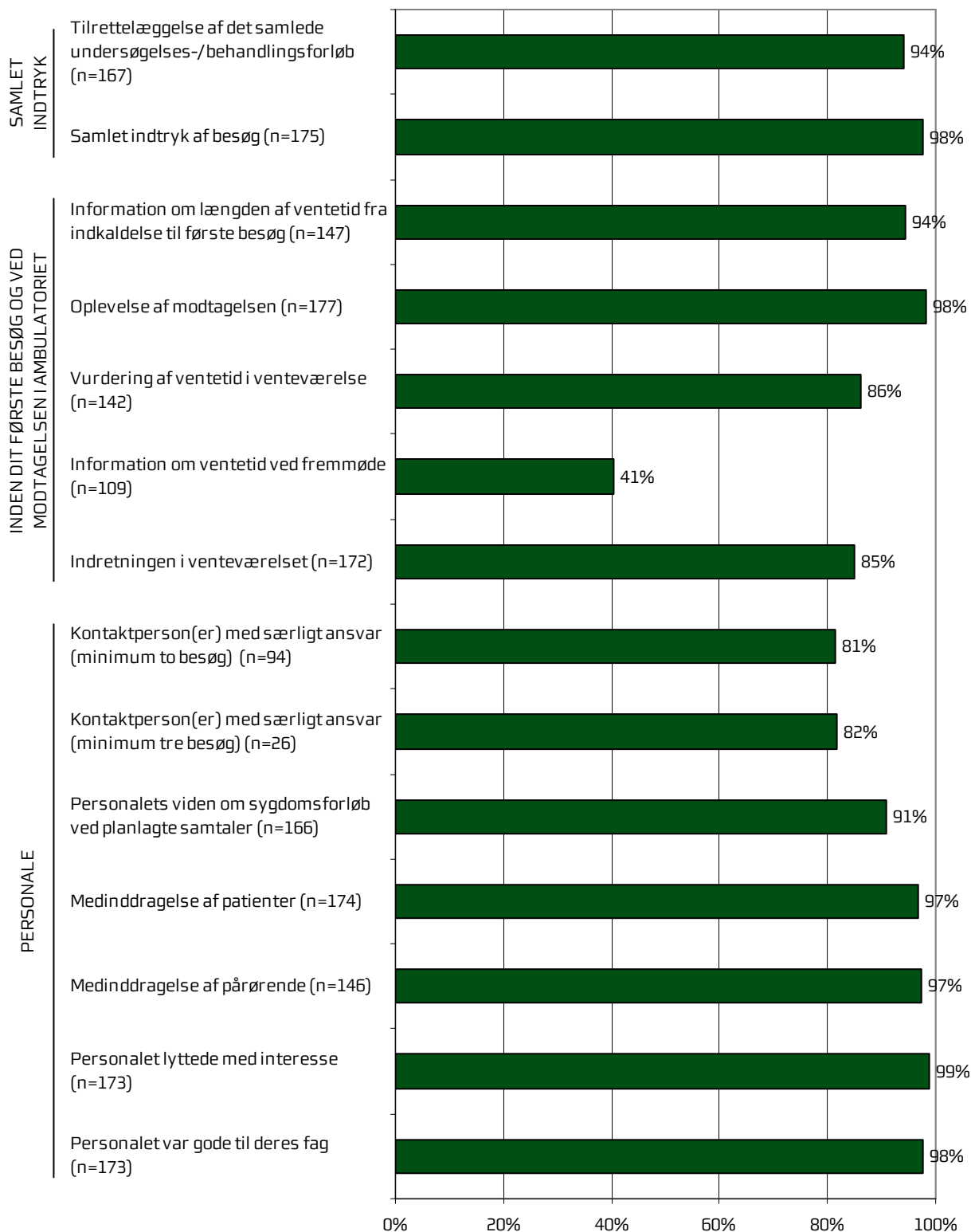
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

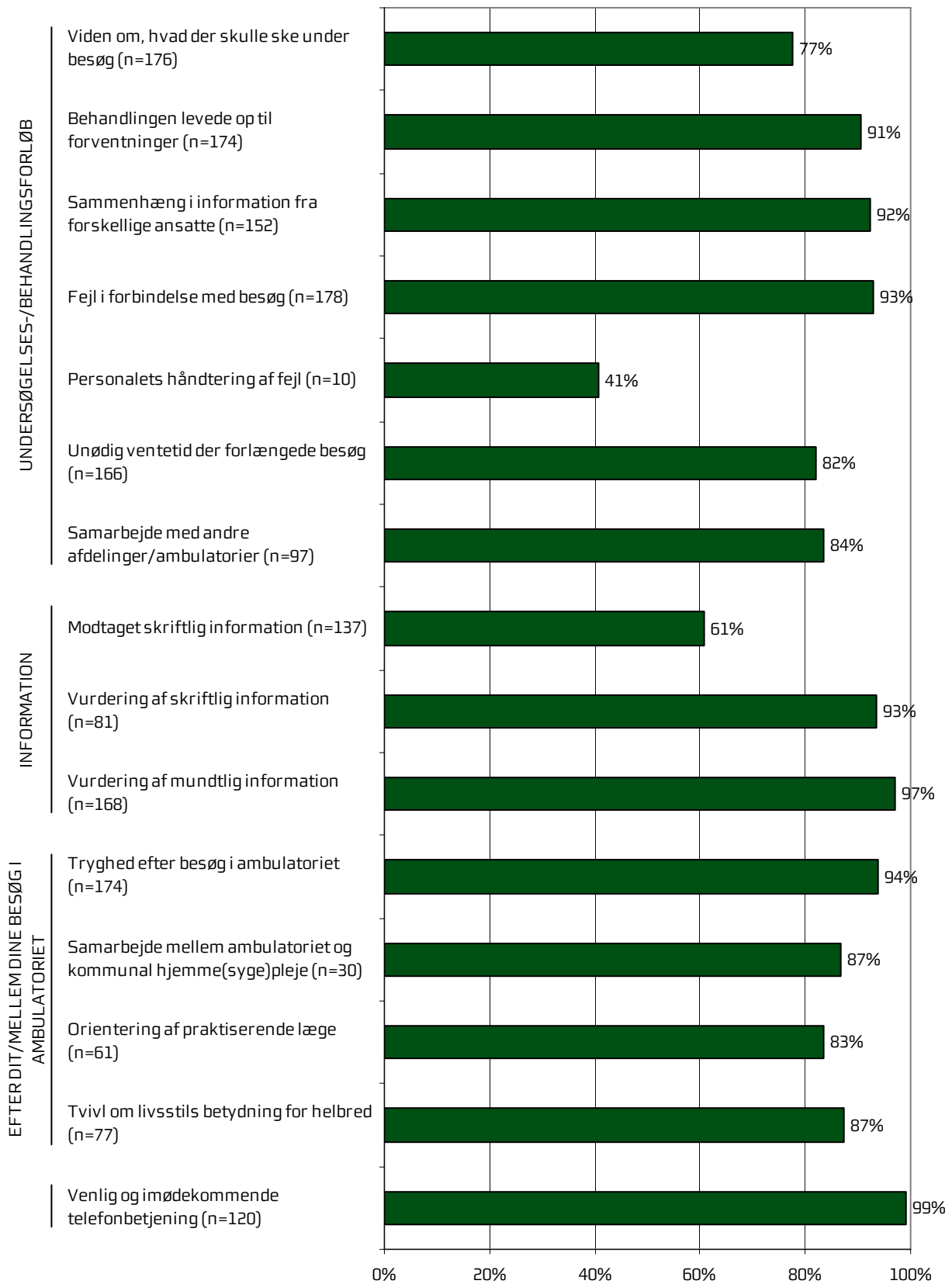
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

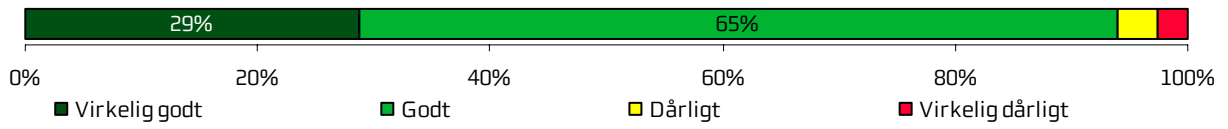
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

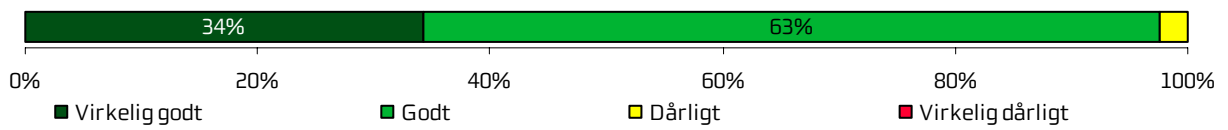
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=167)



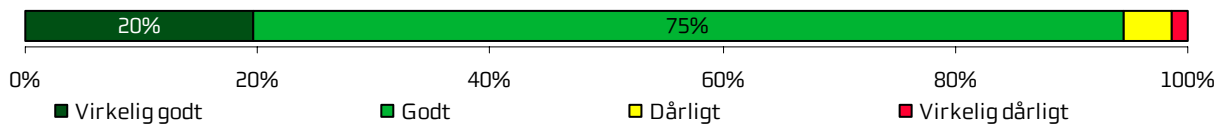
Samlet indtryk af besøg (n=175)



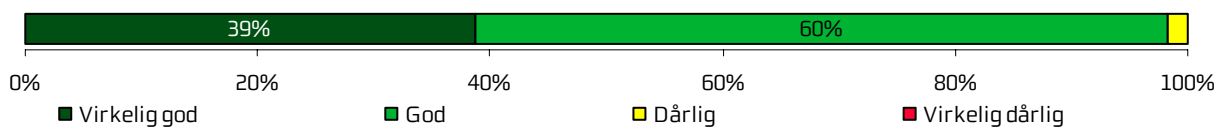
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	94 %	99 % *	94 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	95 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

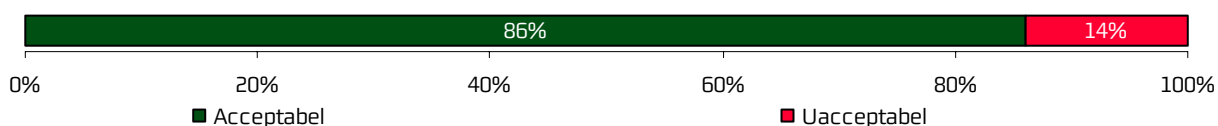
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=147)



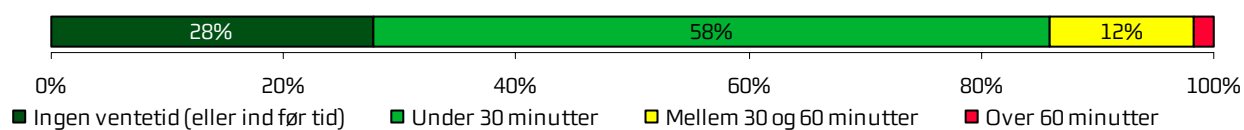
Oplevelse af modtagelsen (n=177)



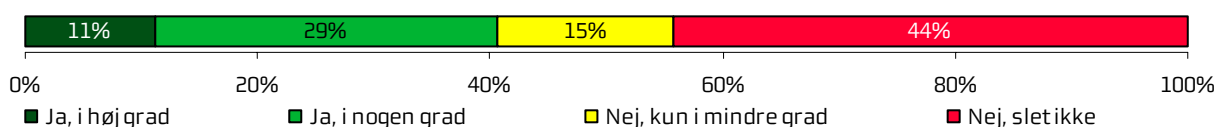
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=142)



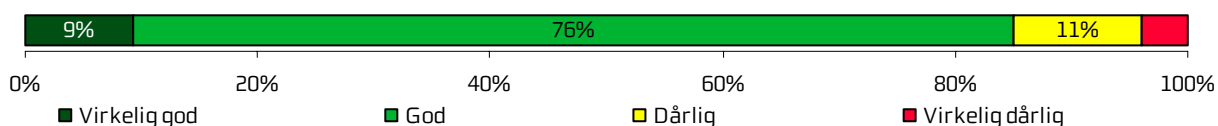
Længde af ventetid i venteværelse (n=172)



Information om ventetid ved fremmøde (n=109)



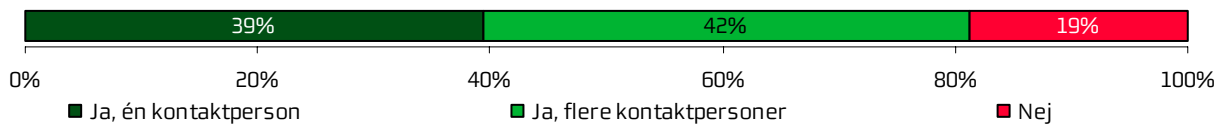
Indretningen i venteværelset (n=172)



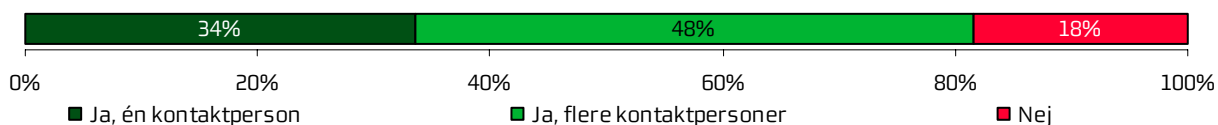
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	98 % *	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	92 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		86 %	-	95 % *	89 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		41 %	33 %	68 % *	42 %	50 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		85 %	77 %	92 % *	78 %	87 %

Personale

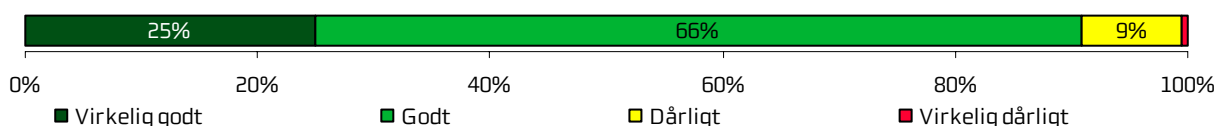
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=94)



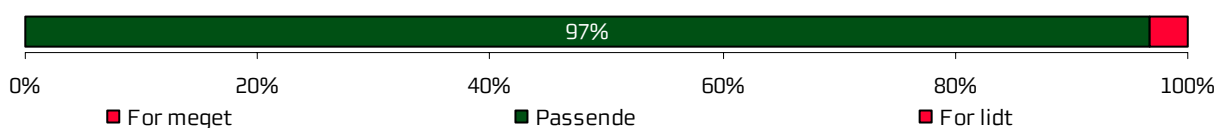
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



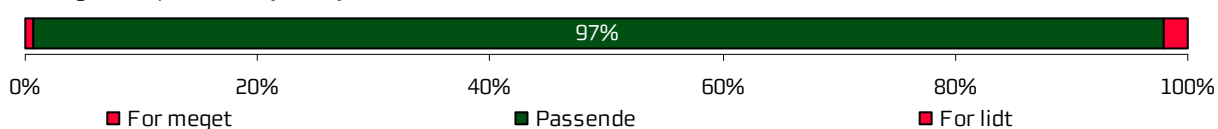
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=166)



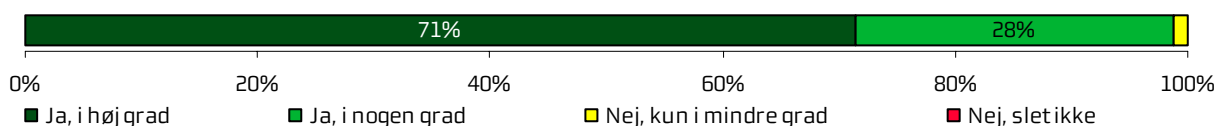
Medinddragelse af patienter (n=174)



Medinddragelse af pårørende (n=146)



Personalet lyttede med interesse (n=173)



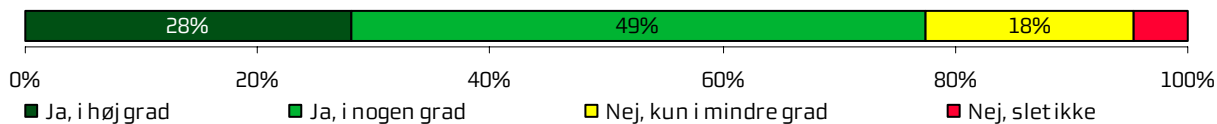
Personalet var gode til deres fag (n=173)



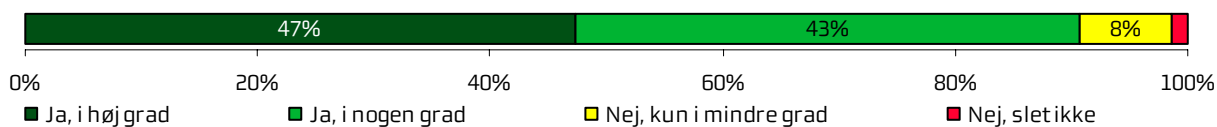
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		81 %	82 %	91 % *	71 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		82 %	-	92 %	68 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	93 %	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	96 %	97 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	95 %	97 %	89 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	98 %	99 %	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	97 %	99 %	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

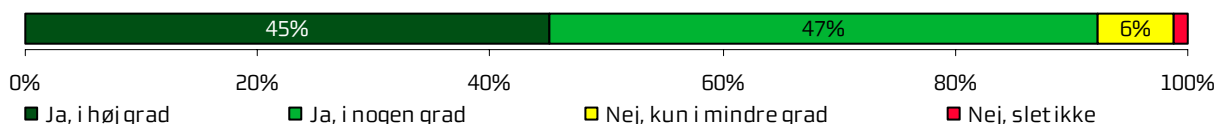
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=176)



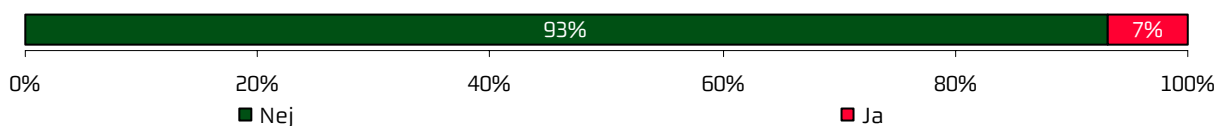
Behandlingen levede op til forventninger (n=174)



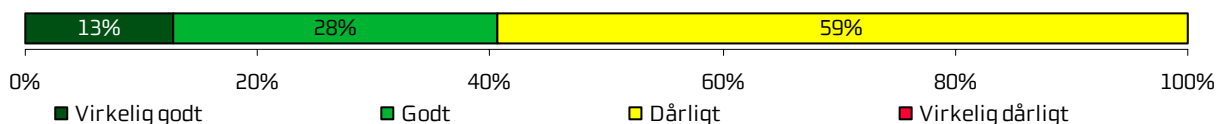
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=152)



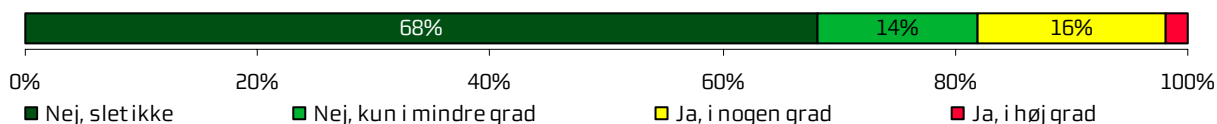
Fejl i forbindelse med besøg (n=178)



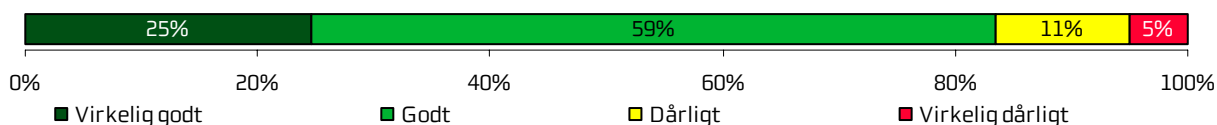
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=166)



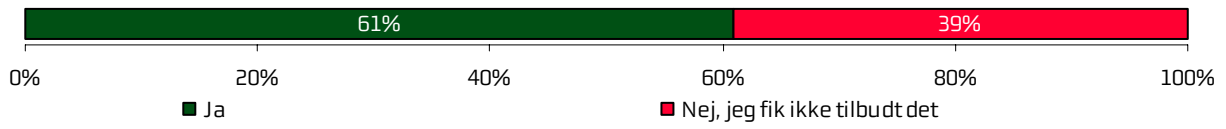
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=97)



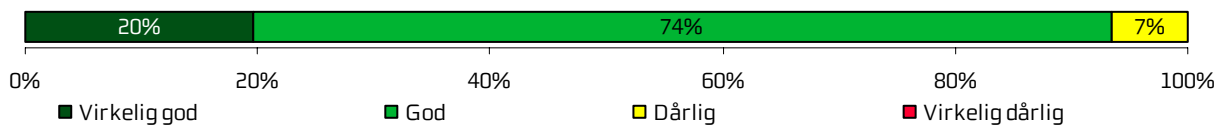
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		77 %	84 %	93 % *	83 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	94 %	96 % *	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		92 %	92 %	97 % *	94 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	95 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		41 %	-	86 % *	50 %	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		82 %	86 %	96 % *	87 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		84 %	93 %	96 % *	90 %	94 % *

Information

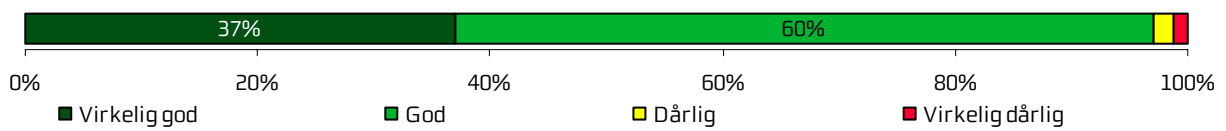
Modtaget skriftlig information (n=137)



Vurdering af skriftlig information (n=81)



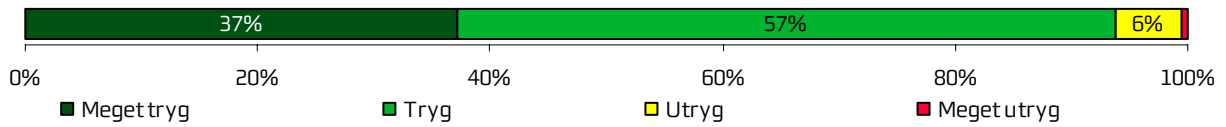
Vurdering af mundtlig information (n=168)



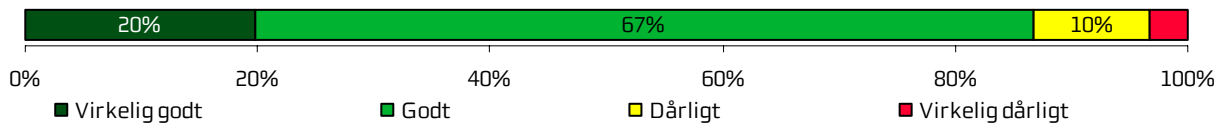
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		61 %	-	81 % *	65 %	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		93 %	98 %	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	98 %	98 %	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

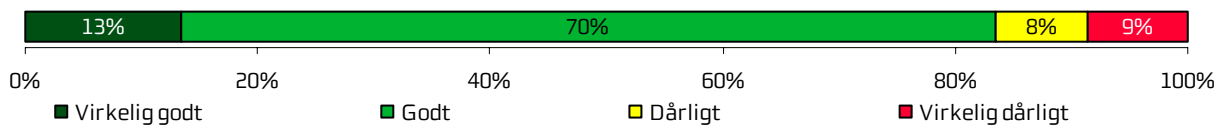
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=174)



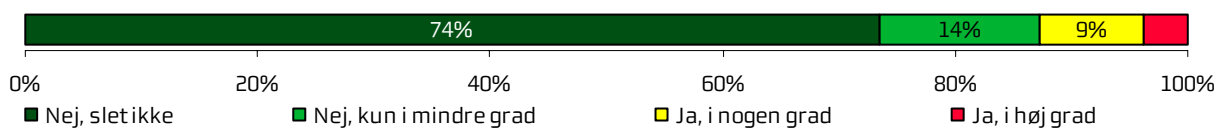
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=61)



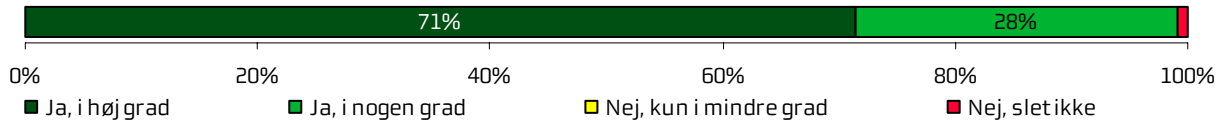
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=77)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	96 %	96 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	75 %	98 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		83 %	88 %	92 % *	84 %	91 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		87 %	81 %	83 %	70 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=120)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		99 %	93 %	100 %	98 %	99 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
2. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?						
6. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
7. 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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>	
8. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
9. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	

Løbet.: >>lobnr<<

PERSONALE

10. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
11. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
12. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
13. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
14. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

16. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
19. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
20. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

Gå til spørgsmål 22

21. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
22. 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"/>	
23. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 27	
26. 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"/>
27. 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

28. 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"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. 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"/>	

31. 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"/>
32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 45 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	45%	100%
Køn		
Mand	53%	55%
Kvinde	47%	45%
Aldersgruppe		
0-19 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80- år	0%	0%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

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

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

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

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

"Acceptabel", "Uacceptabel"

"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"

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

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		180		100%
Køn				
Mand		96		53%
Kvinde		84		47%
Aldersgruppe				
0-19 år		180		100%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		0		0%
80- år		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		20		12%
Pårørende		146		88%
Modersmål				
Dansk		167		95%
Ikke dansk		9		5%
Afsnitsnavn				
Børneambulatoriet		165		92%
Børnedagafsnit		15		8%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	65	3	3	167	7
Køn						
Mand	35	61	2	2	92	2
Kvinde	21	71	5	3	75	5
Aldersgruppe						
0-19 år	29	65	3	3	167	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	61	5	0	20	0
Pårørende	27	66	4	3	137	5
Modersmål						
Dansk	27	67	4	3	156	7
Ikke dansk	56	44	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	31	63	4	2	153	6
Børnedagafsnit	7	86	0	7	14	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	63	2	0	175
Køn					
Mand	39	58	2	0	94
Kvinde	28	69	2	0	81
Aldersgruppe					
0-19 år	34	63	2	0	175
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	34	61	5	0	20
Pårørende	34	63	2	0	143
Modersmål					
Dansk	33	65	3	0	164
Ikke dansk	56	44	0	0	9
Afsnitsnavn					
Børneambulatoriet	37	61	2	0	160
Børnedagafsnit	13	80	7	0	15

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	75	4	1	147	30
Køn						
Mand	28	65	5	1	80	14
Kvinde	9	87	3	1	67	16
Aldersgruppe						
0-19 år	20	75	4	1	147	30
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	65	0	0	17	3
Pårørende	17	77	4	2	120	24
Modersmål						
Dansk	18	76	5	1	135	29
Ikke dansk	50	50	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	20	75	4	1	134	28
Børnedagafsnit	15	77	8	0	13	2

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	60	2	0	177
Køn					
Mand	40	59	1	0	95
Kvinde	37	61	2	0	82
Aldersgruppe					
0-19 år	39	60	2	0	177
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	54	46	0	0	20
Pårørende	37	61	1	0	144
Modersmål					
Dansk	38	60	2	0	166
Ikke dansk	50	50	0	0	8
Afsnitsnavn					
Børneambulatoriet	40	59	2	0	162
Børnedagafsnit	33	67	0	0	15

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	86	14	142	35
Køn				
Mand	90	10	77	18
Kvinde	82	18	65	17
Aldersgruppe				
0-19 år	86	14	142	35
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	67	33	19	1
Pårørende	89	11	113	31
Modersmål				
Dansk	85	15	132	33
Ikke dansk	100	0	8	1
Afsnitsnavn				
Børneambulatoriet	85	15	130	32
Børnedagafsnit	92	8	12	3

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	58	12	2	172	1
Køn						
Mand	29	54	15	1	94	0
Kvinde	26	63	9	3	78	1
Aldersgruppe						
0-19 år	28	58	12	2	172	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	46	28	5	19	0
Pårørende	29	60	9	1	141	1
Modersmål						
Dansk	27	59	12	2	161	1
Ikke dansk	33	44	22	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	29	58	11	2	157	1
Børnedagafsnit	20	60	20	0	15	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	29	15	44	109	16
Køn						
Mand	17	32	14	37	59	7
Kvinde	4	26	16	54	50	9
Aldersgruppe						
0-19 år	11	29	15	44	109	16
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	28	14	44	14	1
Pårørende	11	27	16	46	90	11
Modersmål						
Dansk	11	28	15	46	103	15
Ikke dansk	17	50	17	17	6	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	10	30	13	47	98	15
Børnedagafsnit	18	27	27	27	11	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	76	11	4	172	5
Køn						
Mand	12	74	11	3	93	1
Kvinde	6	78	11	5	79	4
Aldersgruppe						
0-19 år	9	76	11	4	172	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	66	10	15	20	0
Pårørende	9	78	11	2	139	5
Modersmål						
Dansk	8	76	12	4	160	5
Ikke dansk	22	78	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	10	75	11	4	157	5
Børnedagafsnit	7	80	13	0	15	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	42	19	94
Køn				
Mand	43	42	14	48
Kvinde	35	41	24	46
Aldersgruppe				
0-19 år	39	42	19	94
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	0	12
Pårørende	36	42	22	77
Modersmål				
Dansk	40	40	20	89
Ikke dansk	20	80	0	5
Afsnitsnavn				
Børneambulatoriet	35	44	20	88
Børnedagafsnit	83	17	0	6

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	34	48	18	26
Køn				
Mand	47	46	7	14
Kvinde	17	50	33	12
Aldersgruppe				
0-19 år	34	48	18	26
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	3
Pårørende	30	48	22	22
Modersmål				
Dansk	36	44	20	24
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Børneambulatoriet	22	57	22	23
Børnedagafsnit	-	-	-	3

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	66	9	1	166	10
Køn						
Mand	27	66	7	0	88	6
Kvinde	23	65	11	1	78	4
Aldersgruppe						
0-19 år	25	66	9	1	166	10
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	56	5	0	18	2
Pårørende	22	69	9	1	138	5
Modersmål						
Dansk	25	65	9	1	156	8
Ikke dansk	0	100	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	26	65	8	1	152	9
Børnedagafsnit	14	71	14	0	14	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	97	3	174
Køn				
Mand	0	96	4	93
Kvinde	0	98	2	81
Aldersgruppe				
0-19 år	0	97	3	174
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	90	10	19
Pårørende	0	98	2	143
Modersmål				
Dansk	0	96	4	163
Ikke dansk	0	100	0	8
Afsnitsnavn				
Børneambulatoriet	0	96	4	160
Børnedagafsnit	0	100	0	14

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	97	2	146	30
Køn					
Mand	0	99	1	73	21
Kvinde	1	96	3	73	9
Aldersgruppe					
0-19 år	1	97	2	146	30
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	6	89	6	18	2
Pårørende	0	98	2	117	28
Modersmål					
Dansk	1	97	2	135	30
Ikke dansk	0	100	0	9	0
Afsnitsnavn					
Børneambulatoriet	1	97	2	132	29
Børnedagafsnit	0	100	0	14	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	28	1	0	173	3
Køn						
Mand	73	27	0	0	93	2
Kvinde	69	29	2	0	80	1
Aldersgruppe						
0-19 år	71	28	1	0	173	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	44	0	0	20	0
Pårørende	75	25	0	0	141	3
Modersmål						
Dansk	71	28	1	0	162	3
Ikke dansk	78	22	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	70	28	1	0	158	3
Børnedagafsnit	80	20	0	0	15	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	26	2	0	173	3
Køn						
Mand	74	25	1	0	96	0
Kvinde	69	27	4	0	77	3
Aldersgruppe						
0-19 år	72	26	2	0	173	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	35	0	0	18	2
Pårørende	73	25	2	0	144	0
Modersmål						
Dansk	73	25	2	0	162	3
Ikke dansk	56	44	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	73	25	3	0	158	3
Børnedagafsnit	67	33	0	0	15	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	49	18	5	176	1
Køn						
Mand	27	49	18	6	96	0
Kvinde	30	50	18	2	80	1
Aldersgruppe						
0-19 år	28	49	18	5	176	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	48	10	10	19	1
Pårørende	28	50	18	4	145	0
Modersmål						
Dansk	28	49	18	5	165	1
Ikke dansk	11	78	11	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	27	52	17	4	161	1
Børnedagafsnit	33	33	27	7	15	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	43	8	1	174	3
Køn						
Mand	50	44	3	2	93	2
Kvinde	44	42	13	0	81	1
Aldersgruppe						
0-19 år	47	43	8	1	174	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	54	10	0	19	1
Pårørende	50	42	6	2	143	2
Modersmål						
Dansk	46	44	9	1	163	3
Ikke dansk	56	44	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	49	42	8	1	159	3
Børnedagafsnit	33	53	7	7	15	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	47	6	1	152	21
Køn						
Mand	44	48	6	1	80	13
Kvinde	46	46	7	1	72	8
Aldersgruppe						
0-19 år	45	47	6	1	152	21
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	40	0	0	18	1
Pårørende	43	48	7	2	124	18
Modersmål						
Dansk	44	48	7	1	141	21
Ikke dansk	56	44	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	46	45	7	1	140	18
Børnedagafsnit	33	67	0	0	12	3

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	178
Køn			
Mand	96	4	96
Kvinde	90	10	82
Aldersgruppe			
0-19 år	93	7	178
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	100	0	20
Pårørende	94	6	146
Modersmål			
Dansk	93	7	167
Ikke dansk	100	0	9
Afsnitsnavn			
Børneambulatoriet	94	6	163
Børnedagafsnit	87	13	15

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	28	59	0	10	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	19	41	41	0	7	1
Aldersgruppe						
0-19 år	13	28	59	0	10	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	0	0
Pårørende	16	34	50	0	8	0
Modersmål						
Dansk	13	28	59	0	10	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	0	38	63	0	8	1
Børnedagafsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	14	16	2	166	6
Køn						
Mand	76	10	11	3	90	4
Kvinde	58	18	22	1	76	2
Aldersgruppe						
0-19 år	68	14	16	2	166	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	16	35	0	18	2
Pårørende	71	14	13	2	138	2
Modersmål						
Dansk	68	14	16	2	158	5
Ikke dansk	57	14	29	0	7	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	70	14	15	1	151	6
Børnedagafsnit	53	13	27	7	15	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	59	11	5	97	48
Køn						
Mand	33	58	4	4	45	32
Kvinde	17	59	18	6	52	16
Aldersgruppe						
0-19 år	25	59	11	5	97	48
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	62	15	0	13	3
Pårørende	23	58	12	6	76	42
Modersmål						
Dansk	23	59	13	6	88	48
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	25	58	11	5	91	43
Børnedagafsnit	17	67	17	0	6	5

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	61	39	137	39
Køn				
Mand	55	45	73	21
Kvinde	68	32	64	18
Aldersgruppe				
0-19 år	61	39	137	39
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	14	5
Pårørende	59	41	112	33
Modersmål				
Dansk	60	40	126	39
Ikke dansk	67	33	9	0
Afsnitsnavn				
Børneambulatoriet	66	34	125	36
Børnedagafsnit	25	75	12	3

Tabel 30. 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	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	74	7	0	81	3
Køn						
Mand	25	64	11	0	39	1
Kvinde	14	83	2	0	42	2
Aldersgruppe						
0-19 år	20	74	7	0	81	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	48	16	0	8	1
Pårørende	17	77	6	0	66	2
Modersmål						
Dansk	18	75	7	0	73	3
Ikke dansk	33	67	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	20	75	5	0	79	2
Børnedagafsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	60	2	1	168
Køn					
Mand	39	58	2	0	91
Kvinde	34	62	1	3	77
Aldersgruppe					
0-19 år	37	60	2	1	168
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	33	67	0	0	18
Pårørende	38	59	2	1	138
Modersmål					
Dansk	36	61	2	1	157
Ikke dansk	56	44	0	0	9
Afsnitsnavn					
Børneambulatoriet	41	56	2	1	153
Børnedagafsnit	7	93	0	0	15

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	57	6	1	174
Køn					
Mand	41	53	6	0	95
Kvinde	33	61	5	1	79
Aldersgruppe					
0-19 år	37	57	6	1	174
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	52	43	5	0	19
Pårørende	36	57	6	1	144
Modersmål					
Dansk	38	56	6	1	163
Ikke dansk	22	78	0	0	9
Afsnitsnavn					
Børneambulatoriet	38	55	6	1	159
Børnedagafsnit	33	67	0	0	15

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	20	67	10	3	30	9	131
Køn							
Mand	22	62	11	5	18	5	69
Kvinde	17	75	8	0	12	4	62
Aldersgruppe							
0-19 år	20	67	10	3	30	9	131
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	40	40	20	0	5	2	12
Pårørende	13	73	9	4	22	5	112
Modersmål							
Dansk	13	70	13	4	23	9	128
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	3
Afsnitsnavn							
Børneambulatoriet	21	66	10	3	29	8	119
Børnedagafsnit	-	-	-	-	1	1	12

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	70	8	9	61	115
Køn						
Mand	12	65	12	11	31	65
Kvinde	14	76	3	7	30	50
Aldersgruppe						
0-19 år	13	70	8	9	61	115
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	57	0	0	7	13
Pårørende	9	72	10	9	48	96
Modersmål						
Dansk	10	71	9	10	53	113
Ikke dansk	33	67	0	0	6	2
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	12	72	9	7	57	104
Børnedagafsnit	-	-	-	-	4	11

Tabel 35. 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?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	14	9	4	77	97
Køn						
Mand	60	18	16	7	43	52
Kvinde	91	9	0	0	34	45
Aldersgruppe						
0-19 år	74	14	9	4	77	97
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	35	13	7	15	5
Pårørende	78	10	9	4	55	87
Modersmål						
Dansk	76	13	7	4	71	93
Ikke dansk	40	20	40	0	5	3
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	75	11	10	4	73	86
Børnedagafsnit	-	-	-	-	4	11

Tabel 36. 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	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	71	28	0	1	120	45	12
Køn							
Mand	69	30	0	1	69	18	6
Kvinde	75	25	0	0	51	27	6
Aldersgruppe							
0-19 år	71	28	0	1	120	45	12
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	80	20	0	0	10	6	3
Pårørende	72	27	0	1	99	38	8
Modersmål							
Dansk	72	27	0	1	108	44	12
Ikke dansk	75	25	0	0	8	1	0
Afsnitsnavn							
Børneambulatoriet	72	27	0	1	109	43	10
Børnedagafsnit	64	36	0	0	11	2	2

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

















Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
1	Der er brug for helt nøjagtigt at få at vide (på skrift!), hvad der skal foregå ved ambulatoriebesøget - herunder hvad jeg skal huske at sørge for at gøre inden besøget. Der er ikke brug for at blive "skældt ud" af læge NN, fordi man ikke har husket noget, som man ikke har fået ordentlig information om, at man skulle huske.	Godt
2	Vi har været tilknyttet jer, siden NN var [lille] og er det stadig [efter mange år]. Vi har ikke haft en finger at sætte. Altid smil på og dejligt at blive genkendt her, nu vi er i en situation med mange besøg. Godt arbejde.	Virkelig godt
3	Både læge og sygeplejerske var super gode til at snakke med vores barn.	Godt
4	I venteværelset mangler der ting til de større børn, spil, bøger og lignende, samt fornyelse af tingene til de små børn.	Virkelig godt
5	Ved det sidste besøg blev min datter udskrevet fra kontrol i ambulatoriet, da hun nu har det så godt, at dette ikke længere er et behov. Blot trist, at hun skulle have en dårlig oplevelse, da en sygeplejerske blev meget ubehagelig, da vi fortalte, at min datter nu får alternativ behandling og medicin. Stor undren over, hvorfor læge og sygeplejerske ikke var nysgerrige efter, hvordan hun havde fået det så godt, men min datter i stedet blev "straffet" for at have fået det godt af noget andet end deres behandling. Ærgerligt. I stod ellers meget højt på hitlisten, nu håber vi bare, at vi ikke får brug for at komme igen.	Virkelig godt
6	Gjorde det til en afslappet oplevelse at snakke sammen!	Godt
7	Engagerede medarbejdere, hvilket er dejligt at vide!	Virkelig godt
9	De SKAL lytte til forældrene, for de ved bedst, når det gælder deres barn, trods det de ingen lægeuddannelse har! De skal være bedre til at lytte og hjælpe forældrene med det, de har behov for og ikke har behov for! Hvis vi efterfølgende skal bruge dokumentation på det aftalte, så trækker de i land, ændrer ord, og vi kan ingen dokumentation få! Det stiller os et rigtig skidt sted.	Virkelig dårligt
11	Personalet var høflige og meget flinke.	Godt
13	Blev modtaget af en virkelig engageret læge, der fulgte op på tingene og ringede til os med problemer med recept og vedrørende svar på undersøgelse.	Godt
14	Mellem hver halvårsundersøgelse er kontaktpersonen blevet udskiftet, hvilket påvirker vores generelle oplevelse negativt.	Godt
15	Jeg har kun været der en gang med min søn. Vi følte os velkommen og tilpas.	Virkelig godt
18	Det var rart, at man følte, at de kendte vores sygeforløb og var engageret og gjorde os trygge.	Godt

Bilag 5


	22	Kommunikationen mellem afdelinger, læger og sygeplejerske er for dårlig. Stor ros til NN. Hun er en fantastisk sygeplejerske.	Intet svar
	23	Det har været en fornøjelse at komme på ambulatoriet med min søn. Vi er blevet behandlet rigtig godt, hurtigt og professionelt i forhold til de ods sygehusene er oppe imod. Og jeg/vi vil glæde og til næste kontrol.	Virkelig godt
	24	Utrolig venlig og behagelig læge.	Virkelig godt
	29	Jeg syntes ambulatoriets personale var utroligt imødekommende.	Virkelig dårligt
	31	Der var ikke overensstemmelse imellem første besøg hos lægen, og det vi der fik at vide, i forhold til andet besøg hos sygeplejersken, som virkede mere troværdig og kompetent.	Godt
	32	Internet på computer i venteværelset med internetfilter.	Godt
	34	Stor og opdateret viden. Altid tryk. Meget vigtigt for os at vi er tilknyttet et fast team af sygeplejersker og læge, uden nye ansigter, som kender min datter og hendes specielle behov, ønsker, fysik osv.	Godt
	35	Mange undersøgelser blev samlet på én dag, det var en god ting. Man tog hensyn til skolegang, så undersøgelser blev foretaget i en weekend. Det var en stor hjælp.	Godt
	36	Det har været problematisk at have skiftende læger undervejs. Vi har flere gange måttet gøre opmærksom på vigtige undersøgelser, som ikke var foretaget (scanninger). Ingen respons på blodprøver, røntgen og scanning.	Dårligt
	37	Generelt ved vores besøg på ambulatoriet har det været frustrerende at have en NY læge hver gang. Da vi har fået noget nyt at vide omkring vores søns medicin hver gang om hvor meget og hvor lidt. Omkring de skriftlige information, da han skulle tjekkes for []allergi fik vi nylig den dag han skulle testes, hvilket gav resultatet, at vi ikke var godt nok informerede i, hvad han måtte få og ikke få.	Intet svar
	39	Vi blev ikke klogere af den information, vi fik, eller vi kunne ikke bruge den til noget. Vi synes, det var spild af vores tid.	Dårligt
	41	Ambulatoriets læger virker velinformerede, når de ankommer til konsultationen.	Virkelig godt
	43	Sørge for, man bliver taget imod med det samme, man kommer på ambulatoriet, med et "goddag", og får informeret om, hvor man skal vente og/eller opholde sig. Så man ved, man er registreret som kommet, og så man ved, at man er gået rigtigt, og selvfølgelig også så man føler sig velkommen.	Godt
	45	Den faglige viden er rigtig god, men information om behandling og forløbet har været svært at finde ud af.	Dårligt
	46	ASTMA skolen er virkelig god.	Godt
	47	Vi synes, at det kunne være rart, hvis det var den samme sygeplejerske/læge, som vi kom til hver gang. Sidste gang var det en ny. Syntes, det blev forvirrende at skulle forklare en ny læge om forløbet.	Godt

✎	49 Det kan virke meget nedgørende, at vi efter at have brugt [apparat] til vores barn i godt et år stadig bliver vist, hvordan den skal bruges! Vi har været indlagt [flere] gange, hvor vi også skal vise, hvordan vi bruger den, så vi synes, vi har styr på det. Det er måske værd at tænke over, når man arbejder med patienter/pårørende med en kronisk sygdom. Den daglige behandling har de fleste vel styr på, specielt efter så lang tid som i vores tilfælde.	Godt
✎	50 Hold aftaler, få et ekstra toilet, have ansatte som er barnevenlige og som ser ting fra "børnehøjde". Dvs. sæt jer i børnenes sted. Knap så meget pauser og personale snak.	Godt
✎	51 Mit sygeforløb har været afhængig af, at jeg kunne komme til med det samme, og det har ikke kunnet lade sig gøre! Så som tidligere beskrevet så er diagnosen ikke stillet kun pga. ventetid!	Godt
✎	53 Kunne godt tænke mig, at det var samme læge, og ikke en forskellig hver gang vi har været der. Men heldigvis at sygeplejersken er kendt af os, og kender til problemet.	Godt
✎	54 NN er super sød og meget imødekommende. Hun er god at snakke med, når man er ung.	Godt
✎	59 Svært at vurdere. Han blev målt og vejjet, og det er det. Jeg ved [] mere om sygdommen end lægerne.	Godt
✎	64 Det var et fantastisk personale, der var virkelig dygtige til at tage sig af et barn.	Dårligt
✎	66 Synes generelt, der er god kommunikation mellem os og behandler. Der bliver lyttet til os og vores mening bliver hørt. Der er dog få gange blevet blandet sig i noget, der ikke er relevant for patientens forløb.	Godt
✎	67 Man burde have læger, som har tid til at være til stede.	Godt
ID Kommentarer - Børnedagafsnit		Samlet indtryk
✎	1 Et større venterum. Der er lidt trængt, når der er flere børn og forældre.	Godt
✎	3 Det hele foregår stille og roligt, men i et fremadskridende tempo - så der IKKE opstår unødige ventetid. Personalet er godt, tackler min datter godt.	Godt

Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
8	Vi fik brev med alle vigtige oplysninger om tid og sted. Ventetiden var ikke specielt lang.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Jeg kunne ikke finde indkaldelsesbrevet og ringede for at få at vide, om der var nogle praktiske ting, vi skulle vide. Sekretæren var meget venlig og serviceminded.	Godt
21	Ventetiden er desværre lang.	Godt
23	Positiv - god stemning - behagelig.	Virkelig godt
25	Ventetiden er lang, besøget er kort.	Intet svar
28	Vi har haft et MEGET DÅRLIGT forløb, indtil vi kom ned i denne afdeling. Nye læger og sygeplejersker, der alle modsagde hinanden og endda behandlede os nedladende. Først efter telefonsamtale og samtale hos NN har vi fået forklaringer og redskaber, vi kunne bruge.	Virkelig dårligt
29	Min samlede bedømmelse af ambulatoriet er meget positiv, hvorimod min bedømmelse af neonatal og fødeafdeling er UTROLIGT negativ grundet vores oplevelse af forløbet, hygiejne m.m.	Virkelig dårligt
34	Er kommet der fast og jævnligt gennem [flere] år med min datter, så vi har ikke så meget nyt at sige.	Godt
38	Har været indlagt på neonatal afdelingen.	Godt
42	Jeg synes, I kaldte en lidt for sent ind. F.eks. hvis jeg nu kom kl. 15.30, så kaldte I mig ind 15.45.	Virkelig godt
45	Det tog lang tid, før der kom nogen og undersøgte barnet.	Dårligt
49	Vi var indlagt [flere] gange på børneafdelingen på [et sygehus] pga. [sygdom]. Derfor blev vi henvist til ambulatoriet.	Godt
51	Ventetiden var så lang, at mine symptomer nåede at forsvinde, inden jeg kunne komme til undersøgelse! Så der er ikke stillet diagnose endnu!	Godt
52	Kan ikke huske det - det er flere år siden.	Godt
56	Har været indlagt på [] afdelingen.	Godt
63	Meget fin og god modtagelse.	Intet svar
65	Efter indlæggelse på en afdeling skulle vi til opfølgende tjek i ambulatoriet [to gange] Sidste gang kunne vi ikke få en tid i ambulatoriet, men fik i stedet en på andet afsnit. Der var tale om forskellige oplevelser.	Virkelig godt


ID	Kommentarer - Børnedagafsnit	Samlet indtryk
	3 Tror ikke jeg blev informeret om ventetiden inden besøget. Men vi er til tjeek jævnligt, så det var kendt for mig. Og det var kun for at rykke for en tid, at jeg havde telefonisk kontakt med afdelingen. Jeg fik rigtig god betjening.	Godt

Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
2	Altid glad personale, som får én til at føle sig velkommen.	Virkelig godt
6	Meget imødekommende læge og sygeplejerske - virkede som om de havde god tid til os.	Godt
8	Frivillige hjælpere hjalp os med at finde stedet, og sekretærerne hjalp os på plads i venteværelset, hvor vi kun skulle vente et øjeblik.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Der var ingen i modtagelsen, men vi kunne høre flere snakke ved siden af. De havde pause, hvilket de selvfølgelig også skal have. Men en klokke var måske en idé, eller et skilt. En kompetent person kom forbi og talte med os. Det var rart, hun ikke bare gik forbi os, selvom det ikke var hendes ansvar.	Godt
20	Der var en [frivillig] ved indgangen, der sagde, hvilken etage vi skulle på. Desværre var det forkert, så vi blev sendt frem og tilbage mellem flere afdelinger, indtil vi kom det rigtige sted hen. Vi ville egentlig hellere have haft tid til selv at kigge på oversigten over afdelinger og etager.	Godt
23	Professionelt personale, god stemning ved modtagelse og godt informationsniveau. Man føler sig godt tilpas.	Virkelig godt
25	Personalet er noget fortravlet.	Intet svar
39	Der kunne godt være mere legetøj.	Dårligt
43	Det var svært at vide, hvor og til hvem, man skulle meddele sin ankomst. Der var ikke nogen til at tage imod og sige "goddag".	Godt
44	Ingen information om evt. forsinkelser, der medfører ventetid ved fremmøde.	Godt
48	Venlig, imødekommende, oprigtigt interesserede :)	Virkelig godt
49	Der er ikke rigtig nogen modtagelse. De første personer vi har mødt de tre gange, vi har været der, er, når vi skal ind til konsultationen.	Godt
50	Vores "læge" informerede os om, at hun lige havde et møde. Det er børn, det drejer sig om. Så er uvished og ventetid lang.	Godt
57	[Pga. ventetid har vi valgt andet hospital.] Synes, der er meget ro, stille og rolig stemning. Personalet virker mindre stressede end på andet hospital :) Stor ros.	Godt
60	På det tidspunkt hvor vi kom i ambulatoriet første gang, var der usædvanligt dårlige faciliteter. Endvidere virkede der "snusket" og uindbydende.	Godt
64	Ventetiden var meget lang. Vi ved godt, at der kan komme noget akut. Men når man skal møde ind	Dårligt

med et [lille] barn, er tiden [fra tidlig morgen til middag] ikke acceptabel. Hun var sulten og tørstig. Havde det været en voksen, havde det været nemmere.

ID	Kommentarer - Børnedagafsnit	Samlet indtryk
	2 For lidt "underholdning"/spil, litteratur eller lignende til større børn i venteværelset.	Virkelig dårligt

Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?









ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Håndtering af fejl
9	At der er blevet skrevet ting i vores journal, som ikke stemmer overens med det, vi har udtalt.	Dårligt
10	Blev sendt til andet hospital, men de må ikke lave det (hårfjerning på ben og baller). Får at vide, at jeg selv skal fjerne hårene, da de ikke er i ansigtet.	Godt
13	Modtog ikke recept på ny medicin. Måtte selv kontakte afdelingen. Uvist hvad årsagen var, måske at den blev sendt som b-post?	Godt
17	At blæseapparatet ikke virkede - den med skyen, der skal være i midten. Så det blev ikke tjekket, om jeg kunne, da der ikke blev fundet et andet apparat.	Dårligt
36	Fejlagtig indkaldelse til røntgen. Dobbeltindkaldelser til samme samtale på forskellige datoer. Fejl i journaldata.	Dårligt
50	Vi skulle vente på, at toilettet skulle blive "ledigt" for at skulle skannes, tror vi blev "glemt", for der gik yderligere en halv time.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
55	Mødte op til aftalt tid (dag/tidspunkt). Men var ikke registreret til at skulle møde. Fik at vide af lægen, efter lang tids ventetid, at man jo ikke bare kunne komme rendende i tide og utide. Min mor havde desværre glemt det kort, hvorpå tiden stod, men fandt det hjemme på køkkenbordet. Rigtig træls oplevelse.	Dårligt
58	Journalen var væk sidste gang! Håber, I har fundet den.	Intet svar
59	Men personalet vidste ikke nok om min sygdom. [en bestemt sygdom]. - (Jeg var mere forberedt). De gjorde det jeg bedte om og var ikke overbevisende. Jeg kunne have bedt om hvad som helst følte jeg.	Intet svar
67	Lægen forsvandt uden at fortælle personalet om det og kom ikke tilbage, så det var en sygeplejerske, der overtog konsultationen.	Dårligt
ID	Kommentarer - Børnedagafsnit	Håndtering af fejl
2	Der var ikke udleveret/tilsendt papirer, der skulle afdække problemet, som lå til grund for besøget i ambulatoriet - personalet virkede i den forbindelse irriteret og arrogant.	Dårligt

Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
2	Meget kompetent personale, vi føler os altid i gode hænder og vores [barn] glæder sig som regel.	Virkelig godt
8	Lidt svært at komme i kontakt med sygeplejerskerne, da der kun er telefontid torsdag fra 8-9.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Synes tit vi modtager forståelse, når vi er inde på ambulatoriet, men snakker vi efterfølgende i telefon, er den forståelse væk! Oplever også tit, at de ikke lytter på os, som barnets forældre, og at de føler sig klogere på mit/vores barn. Hvilket vi er dybt uenige i! Virkelig dårligt af dem!	Virkelig dårligt
16	Utrolig lang ventetid i laboratoriet ved årlig blodprøvetagning.	Godt
19	Journalen forsvandt to gange!	Godt
23	Super professionelt, god behandling og opfølgning, status	Virkelig godt
24	Det er ikke rart for en teenagepige i undertøj, at der ud over den kvindelige læge er en mandlig lægestuderende, der skal se med, have lange forklaringer og prøve ting bagefter lægen. Det oplevede min datter som meget ubehageligt.	Virkelig godt
26	Under vores andet besøg gik jeg hjem med en meget ubehagelig følelse i maven. På daværende tidspunkt ammede jeg udelukkende min søn, og han har, fra han blev født, taget meget på, men har altid fulgt min sundhedsplejerskes anvisninger, dvs. sundhedsstyrelsens anvisninger, og det, fik jeg at vide, var forkert af lægen NN. Han fremlagde, at min søn havde risiko for at få alverdens sygdomme som astma, hjertekarsygdomme, overvægt osv., da han var alt for overvægtig, og ja, han var stor, men lå stadig inden for kurven. Og ja, det er da sikkert rigtigt, hvad lægen NN sagde, men hans attitude og måden, han sagde det på, var ikke hensigtsmæssig! Jeg er glad for, at jeg ikke var 20 år og usikker på mig selv, for så havde jeg da virkelig fået et knæk. Så et godt råd til lægen NN: Tænk over, hvordan du fremlægger din ellers udmærkede viden. Og ros til den kvindelige læge, vi var hos sidste gang. Hun var meget lyttende og kom med nogle rigtige gode ammeråd til næste gang, jeg skal amme, så vi kan undgå at stå i samme situation, at barnet tager alt for meget på.	Godt
27	Vi har mødt flere forskellige læger i forbindelse med min søns [lidelse]. Det er en smule frustrerende, at der ofte er forskellige holdninger til, hvilken medicin man vurderer er godt for ham. Det er svært som forælder at vide, om den ene eller anden har ret.	Godt
29	Grunden til, at personalet på ambulatoriet kun var sat ind i min sag i nogen grad og ikke havde samarbejdet med andre afdelinger og ambulatorier, skyldes, at de mangler informationer fra andet sygehus. Dvs. at de ikke har modtaget alle informationer.	Virkelig dårligt
33	Forløbet har været over en længere periode med flere besøg, hvor jeg kun mindes ventetid en enkelt gang. Personale - altid meget lyttende og venlig betjening fra både læger, sygeplejersker og sekretærer.	Virkelig godt

Bilag 5

	34	Samarbejdet/aftaler stemmer ikke altid overens mellem ambulatoriet og blodprøveafsnittet, og man bliver ofte mødt med lidt tvære miner dernede.	Godt
	36	Usammenhængende it-systemer.	Dårligt
	40	Jeg arbejder [] på Regionshospitalet i Randers og samarbejder med læge NN, som var vores kontaktperson i forløbet. Derfor har forløbet sikkert været atypisk.	Godt
	42	Jeg syntes, det er godt men et er kun ventetiden ;)	Virkelig godt
	50	Virkelig konfus læge, som havde de foregåendes data samt cpr.nummer liggende på bordet ved vores besøg, og hun glemte os!	Godt
	59	Fik noget forskelligt at vide alle steder fra!?	Godt
	61	I forbindelse med blodprøvetagning var det ikke bestilt i første omgang, og næste gang havde "blodprøveambulatoriet" ikke fået besked fra børneambulatoriet.	Godt
	62	Fik i forbindelse med det ambulante besøg en ultralydsundersøgelse (kunne gå direkte i røntgenafdelingen!) og herefter en scanning.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Børnedagafsnit

Samlet indtryk

	2	Forløb med E.L./ambulatorium mangelfuld. E.L. ikke korrekt orienteret om forløb. På indkaldelsen burde stå, hvad der skal ske/forventes til undersøgelse.	Virkelig dårligt
	3	Jeg er godt tilfreds som altid. Ventetiden er blevet markant mindre, efter I har fået ambulatoriet. Før på børneafdelingen var der oftest urimelig lang ventetid. Det er SUPER godt nu:-) Og lægen virkede til at vide mere om min datters allergi, end jeg har oplevet i tidligere tilfælde, hvor JEG har skullet fortælle lægen, hvordan tingene hænger sammen. Dejligt:-) Så alt i alt er det med årene kun blevet bedre. NN, som nu er gået på pension, har dog altid været et STORT plus, når vi kom forbi.	Godt

Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
2	Dygtige, dygtige, dygtige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
26	Jeg har i spørgsmål 28 svaret, at jeg var utryg, da jeg gik derfra. Dette gælder den førømtalte episode, som har fyldt virkelig meget hos mig. Mit sidste besøg har været rigtig godt, og der gik jeg derfra med en god fornemmelse. Og vores besøg i fysioterapien har vi kun MEGET stor glæde af, og de har virkelig hjulpet os rigtig meget.	Godt
29	Jeg vil gerne fastslå, at vores utryghed ved ambulatoriet skyldes vores erfaringer med [andre afdelinger] i forbindelse med vores søns fødsel. Denne behandling har betydet, at vores generelle tillid til Randers sygehus er brudt, og at vi derfor har en utryghed specielt ved børneafdelingerne.	Virkelig dårligt
30	Ventetiden på, at kommunens talepædagoger modtager jeres vurdering, er for lang (to måneder), ellers bør jeg få at vide, at jeg skal videregive oplysningerne [].	Godt
33	Min dreng har []allergi, og vi er blevet tilbudt samtale med diætist, hvilket har været fint.	Virkelig godt
50	Vi skulle have nogle små testting med hjem, som vi skulle udføre og så sende i vedlagte beholdere og kuverter. Efterfølgende ringede vi til vores læge for svar på prøverne, de vidste intet. Så kontaktede vi børneambulatoriet, som heller ikke kunne se noget, og bad om lov til at ringe tilbage.	Godt
58	Den ene læge fortalte mig hver gang, at jeg var for tyk :-{	Godt
59	Er i tvivl om vi får den rigtige næring gennem vores kost? Har betydning for vores sygdom.	Godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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