

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Børneafdeling A
Skejby Sygehus**



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	71
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	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:	436
Besvarelser fra afdelingens patienter:	220
Afdelingens svarprocent:	50%

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).

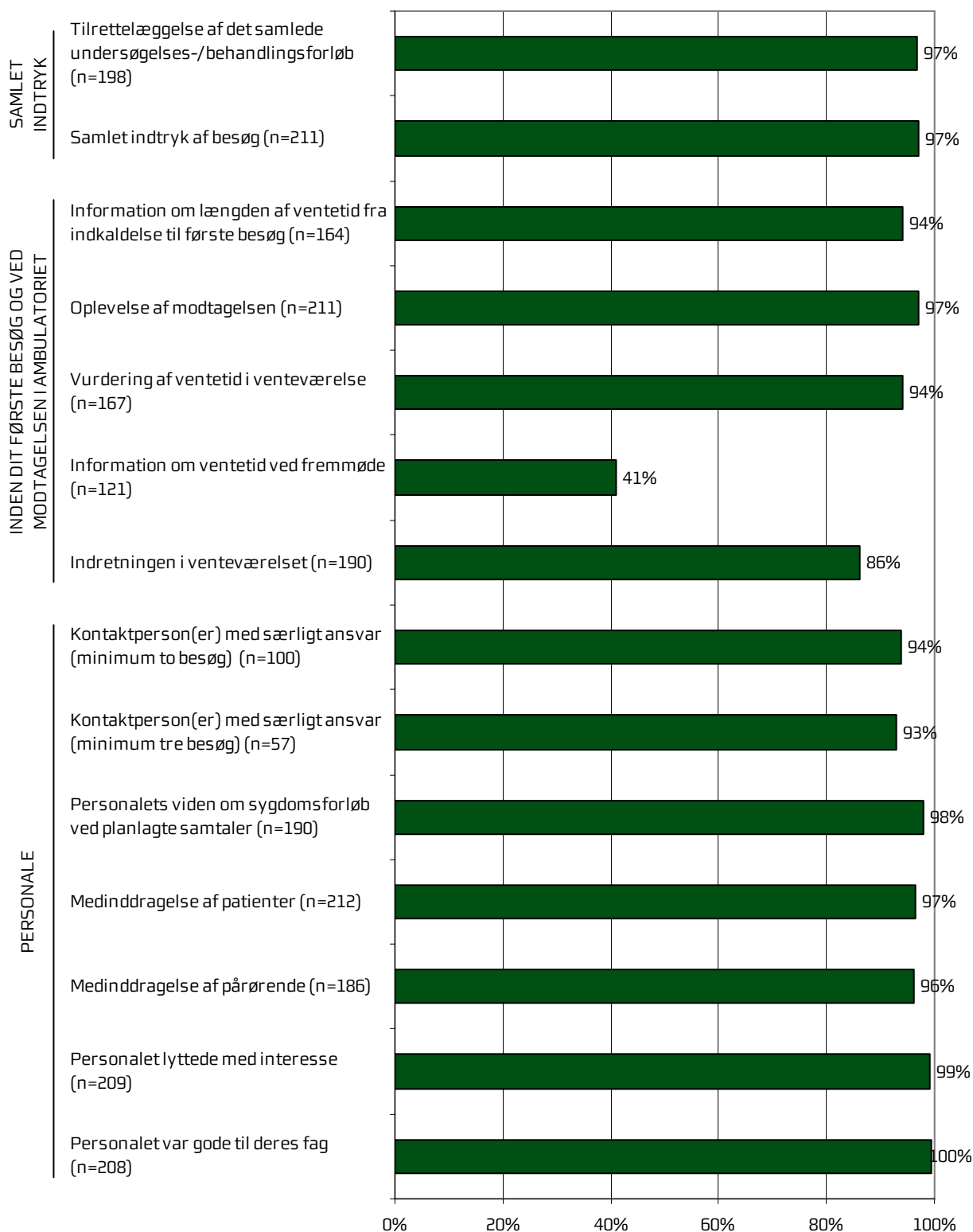
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

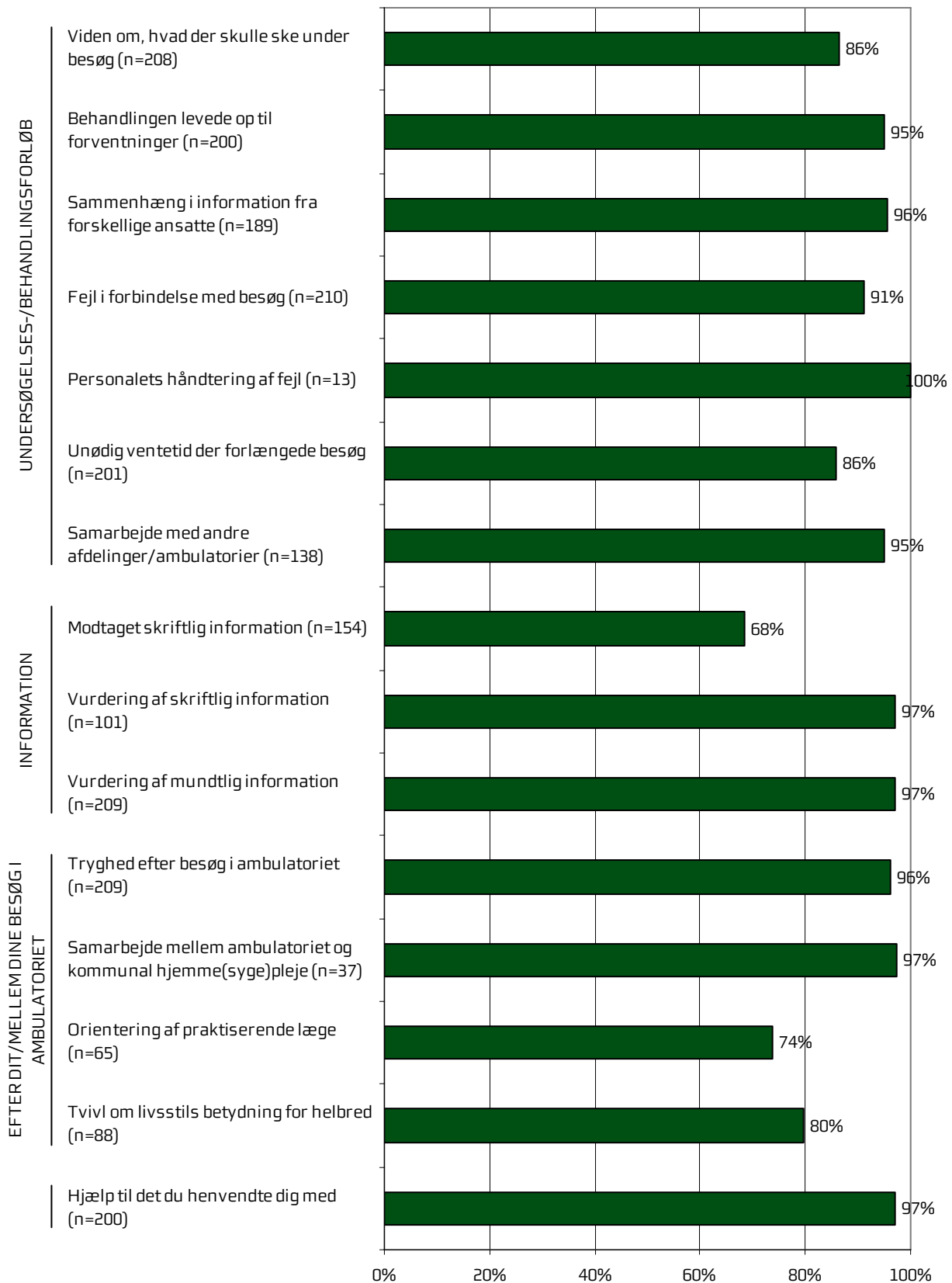
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

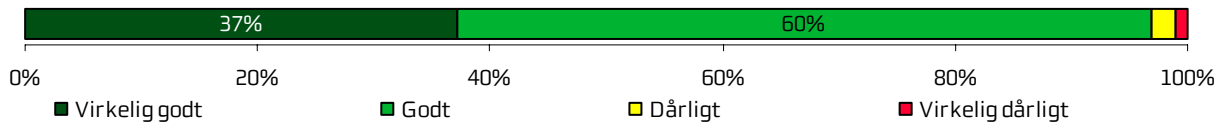
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

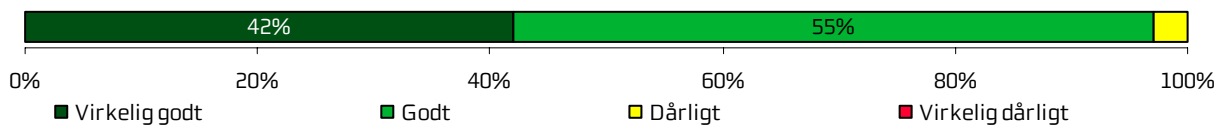
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=198)



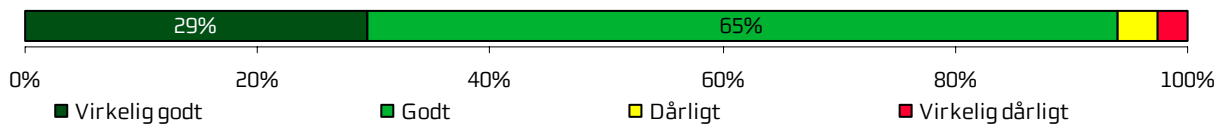
Samlet indtryk af besøg (n=211)



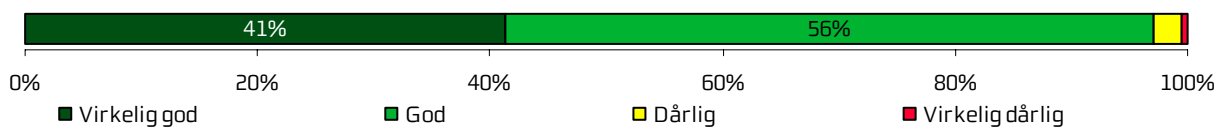
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	91 %	98 %	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	94 %	99 %	96 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

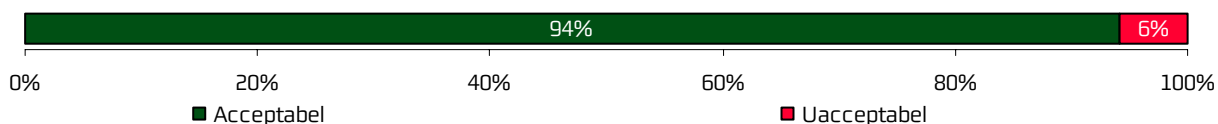
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=164)



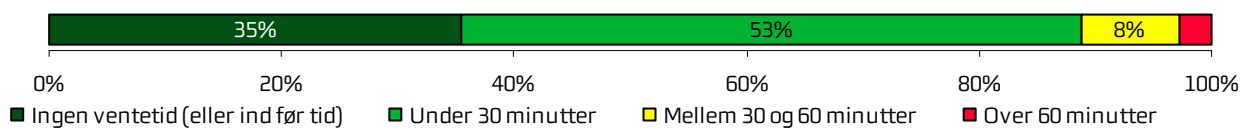
Oplevelse af modtagelsen (n=211)



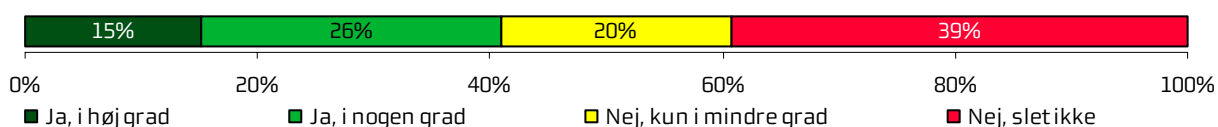
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=167)



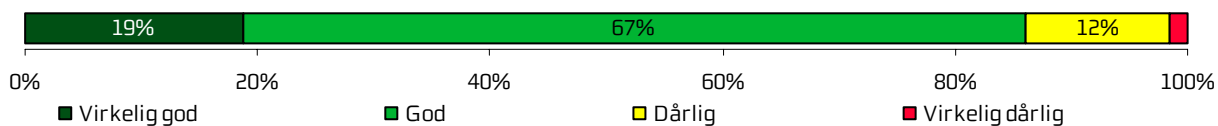
Længde af ventetid i venteværelse (n=204)



Information om ventetid ved fremmøde (n=121)



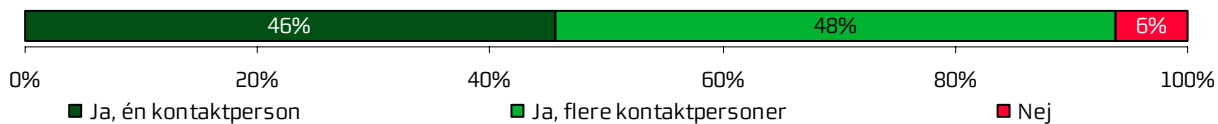
Indretningen i venteværelset (n=190)



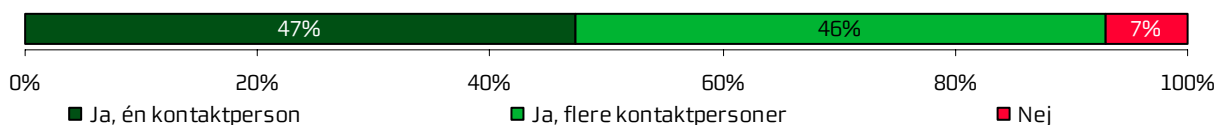
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	98 % *	93 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	97 %	99 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	97 %	89 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		41 %	48 %	63 % *	36 %	50 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		86 %	87 %	93 % *	87 %	89 %

Personale

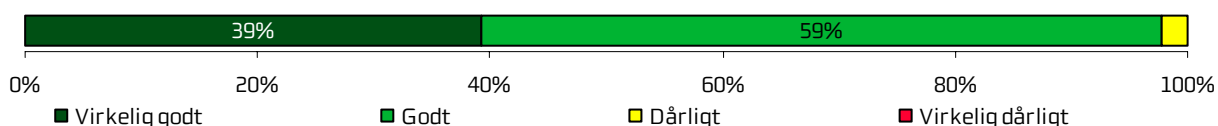
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=100)



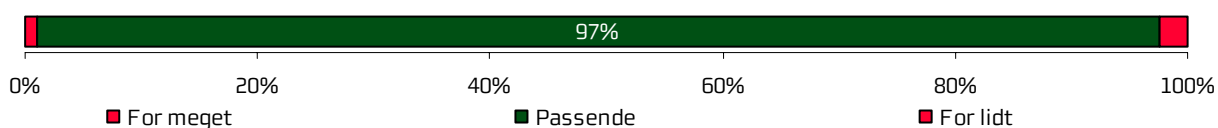
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=57)



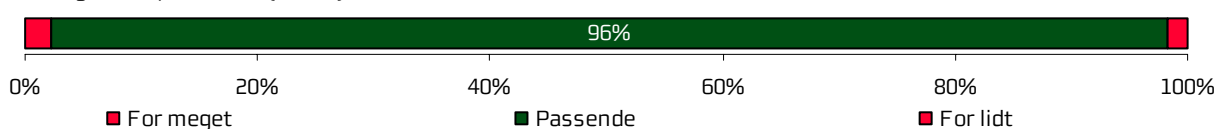
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=190)



Medinddragelse af patienter (n=212)



Medinddragelse af pårørende (n=186)



Personalet lyttede med interesse (n=209)



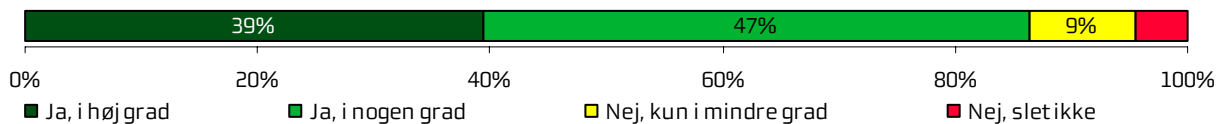
Personalet var gode til deres fag (n=208)



	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)		94 %	86 %	87 %	75 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		93 %	-	90 %	64 %	81 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	92 %	96 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	94 %	95 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	95 %	96 %	88 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	96 %	98 %	96 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	97 %	99 %	97 %	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

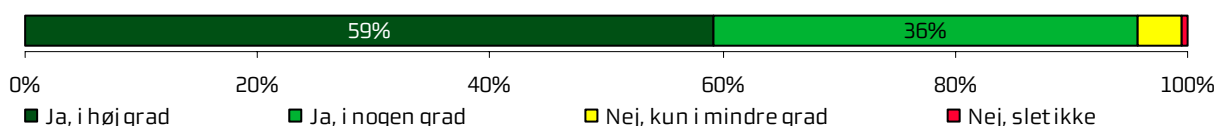
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=208)



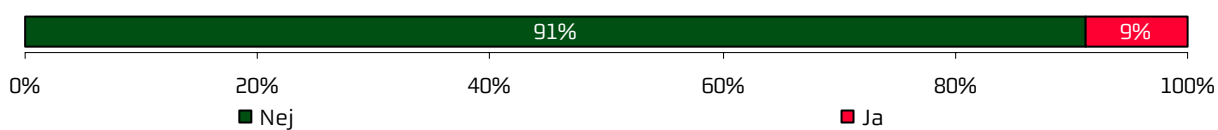
Behandlingen levede op til forventninger (n=200)



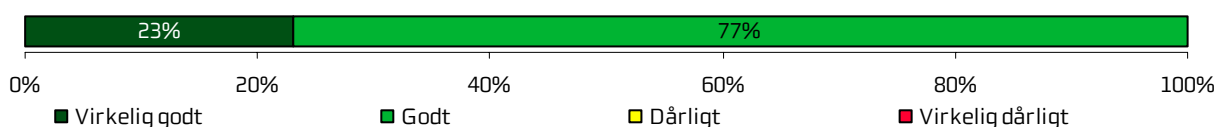
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=189)



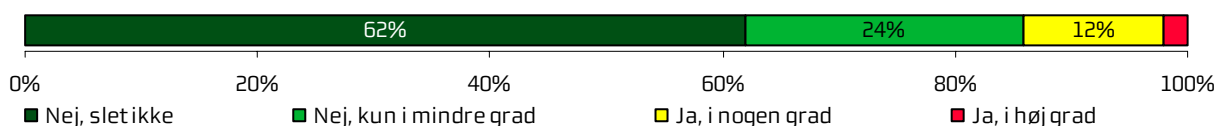
Fejl i forbindelse med besøg (n=210)



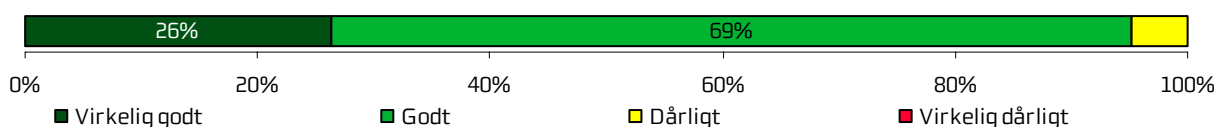
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=201)



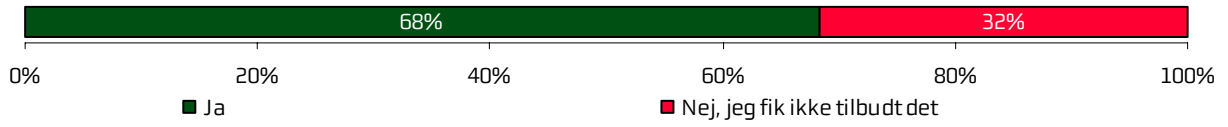
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=138)



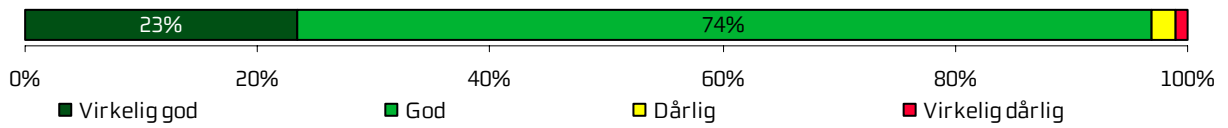
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		86 %	88 %	94 % *	86 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	93 %	95 %	92 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	91 %	96 %	92 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	95 %	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	91 %	61 %	78 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		86 %	76 %	91 % *	79 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	88 %	96 %	91 %	94 %

Information

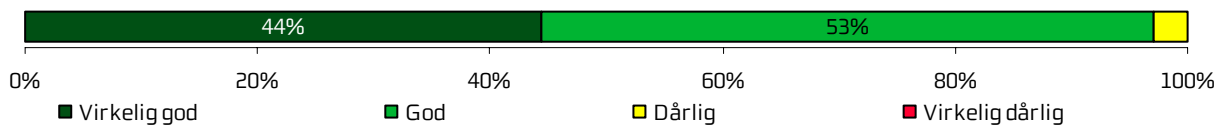
Modtaget skriftlig information (n=154)



Vurdering af skriftlig information (n=101)



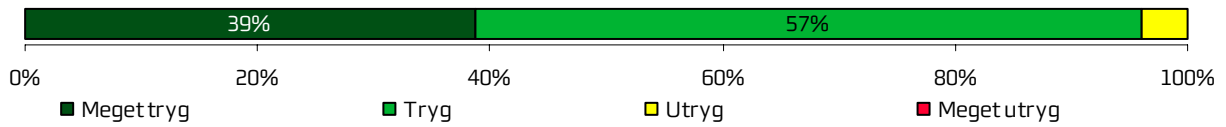
Vurdering af mundtlig information (n=209)



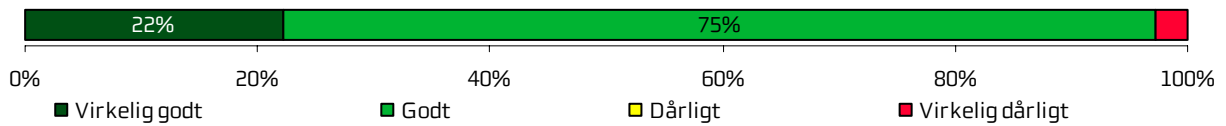
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	82 % *	62 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	98 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	95 %	98 %	95 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

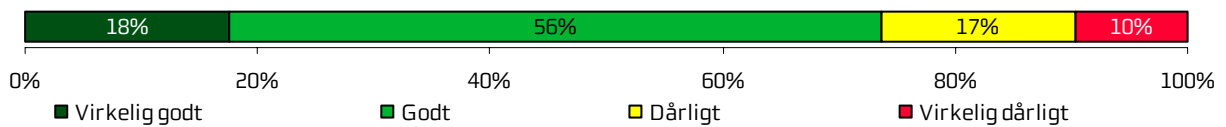
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=209)



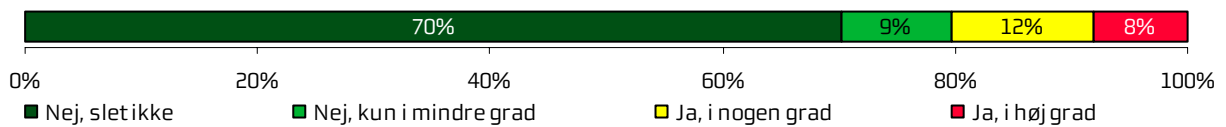
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=65)



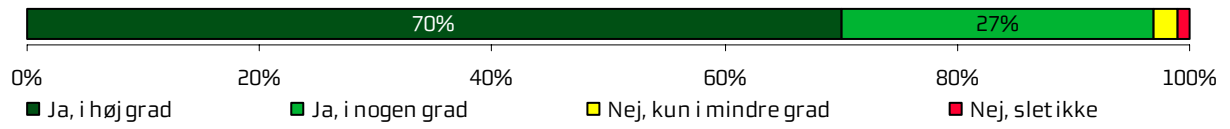
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=88)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	93 %	96 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		97 %	95 %	94 %	82 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		74 %	80 %	91 % *	78 %	85 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		80 %	85 %	79 %	66 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=200)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		97 %	92 %	98 %	94 %	96 %

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 informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans 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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. 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 8
6. 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"/>
7. 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"/>
8. 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.: >>lobm<<

PERSONALE

9. 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"/>	
10. 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"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

Gå til spørgsmål 21

20. 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"/>	
21. 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"/>	
22. 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"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbent.: >>lobnr<<

INFORMATION

24. 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 26	
25. 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"/>
26. 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

27. 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"/>		
28. 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"/>
29. 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"/>	
30. 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"/>	

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

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

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> 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"/>
33. 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"/>	
34. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
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) 50 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	50%	100%
Køn		
Mand	54%	55%
Kvinde	46%	45%
Aldersgruppe		
0-19 år	98%	97%
20-39 år	1%	2%
40-59 år	1%	1%
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		220		100%
Køn				
Mand		118		54%
Kvinde		102		46%
Aldersgruppe				
0-19 år		215		98%
20-39 år		3		1%
40-59 år		2		1%
60-79 år		0		0%
80- år		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		37		19%
Pårørende		163		82%
Modersmål				
Dansk		194		92%
Ikke dansk		17		8%
Afsnitsnavn				
Børneambulatorium A		207		94%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		13		6%

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	37	60	2	1	198	13
Køn						
Mand	35	60	3	2	109	6
Kvinde	39	59	1	0	89	7
Aldersgruppe						
0-19 år	37	60	2	1	194	12
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	55	0	0	33	3
Pårørende	34	62	3	1	152	10
Modersmål						
Dansk	37	60	2	1	181	11
Ikke dansk	37	63	0	0	15	2
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	37	59	2	1	187	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	0	11	2

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	42	55	3	0	211
Køn					
Mand	40	57	3	0	114
Kvinde	44	53	3	0	97
Aldersgruppe					
0-19 år	42	56	2	0	206
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	57	43	0	0	37
Pårørende	39	57	4	0	161
Modersmål					
Dansk	41	56	3	0	192
Ikke dansk	43	57	0	0	17
Afsnitsnavn					
Børneambulatorium A	43	54	3	0	199
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	83	0	0	12

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	65	3	3	164	43
Køn						
Mand	31	63	3	2	92	21
Kvinde	27	67	4	3	72	22
Aldersgruppe						
0-19 år	30	65	3	3	160	43
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	64	4	0	28	8
Pårørende	27	66	3	3	124	32
Modersmål						
Dansk	30	65	3	3	145	41
Ikke dansk	22	67	11	0	15	1
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	30	64	3	3	155	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	0	9	3

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	56	2	0	211
Køn					
Mand	40	57	2	1	114
Kvinde	43	54	3	0	97
Aldersgruppe					
0-19 år	41	56	3	1	206
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	46	54	0	0	37
Pårørende	39	57	3	1	160
Modersmål					
Dansk	40	57	3	1	190
Ikke dansk	53	47	0	0	17
Afsnitsnavn					
Børneambulatorium A	41	56	3	1	198
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	13

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	94	6	167	44
Køn				
Mand	92	8	85	28
Kvinde	96	4	82	16
Aldersgruppe				
0-19 år	94	6	163	43
20-39 år	-	-	2	1
40-59 år	-	-	2	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	97	3	33	4
Pårørende	93	7	121	39
Modersmål				
Dansk	94	6	147	43
Ikke dansk	90	10	17	0
Afsnitsnavn				
Børneambulatorium A	95	5	155	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	12	1

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	35	53	8	3	204	5
Køn						
Mand	35	54	7	4	110	2
Kvinde	36	53	10	1	94	3
Aldersgruppe						
0-19 år	35	54	9	3	199	5
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	56	11	0	36	1
Pårørende	38	52	6	4	154	4
Modersmål						
Dansk	36	53	8	3	184	4
Ikke dansk	21	64	15	0	16	1
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	36	53	8	3	191	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	54	23	8	13	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	15	26	20	39	121	17
Køn						
Mand	13	25	24	38	66	9
Kvinde	18	27	15	40	55	8
Aldersgruppe						
0-19 år	15	26	20	38	119	17
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	14	18	50	22	3
Pårørende	10	30	23	38	88	14
Modersmål						
Dansk	13	26	21	40	109	15
Ikke dansk	35	20	10	35	12	2
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	15	25	20	40	111	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	40	20	30	10	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	19	67	12	2	190	11
Køn						
Mand	18	64	17	2	104	5
Kvinde	20	71	7	1	86	6
Aldersgruppe						
0-19 år	19	68	12	2	185	11
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	60	9	0	35	0
Pårørende	16	68	14	2	142	11
Modersmål						
Dansk	18	67	13	2	172	10
Ikke dansk	28	72	0	0	16	1
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	19	67	12	2	177	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	85	8	0	13	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	46	48	6	100
Køn				
Mand	46	45	8	50
Kvinde	45	51	4	50
Aldersgruppe				
0-19 år	46	48	6	100
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	30	60	10	20
Pårørende	49	47	4	72
Modersmål				
Dansk	47	49	4	91
Ikke dansk	18	64	18	6
Afsnitsnavn				
Børneambulatorium A	45	48	6	95
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	5

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	47	46	7	57
Køn				
Mand	48	44	8	27
Kvinde	47	47	7	30
Aldersgruppe				
0-19 år	47	46	7	57
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	31	54	15	13
Pårørende	51	44	5	41
Modersmål				
Dansk	48	47	6	52
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Børneambulatorium A	47	45	7	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	39	59	2	0	190	20
Køn						
Mand	38	59	3	0	103	10
Kvinde	40	58	1	0	87	10
Aldersgruppe						
0-19 år	39	59	2	0	185	20
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	50	0	0	34	3
Pårørende	36	61	3	0	142	17
Modersmål						
Dansk	40	57	2	0	170	20
Ikke dansk	20	80	0	0	17	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	39	58	2	0	180	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	10	3

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	1	97	2	212
Køn				
Mand	1	95	4	115
Kvinde	1	98	1	97
Aldersgruppe				
0-19 år	1	97	2	207
20-39 år	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	3	97	0	36
Pårørende	1	96	3	162
Modersmål				
Dansk	1	96	3	192
Ikke dansk	0	100	0	17
Afsnitsnavn				
Børneambulatorium A	1	96	3	199
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	13

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	2	96	2	186	23
Køn					
Mand	1	97	2	98	15
Kvinde	3	95	1	88	8
Aldersgruppe					
0-19 år	2	96	2	182	22
20-39 år	-	-	-	2	1
40-59 år	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	6	94	0	34	1
Pårørende	1	96	2	140	21
Modersmål					
Dansk	2	96	2	169	22
Ikke dansk	0	100	0	15	1
Afsnitsnavn					
Børneambulatorium A	2	96	2	176	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	10	3

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	77	22	1	0	209	3
Køn						
Mand	76	23	2	0	115	0
Kvinde	79	21	0	0	94	3
Aldersgruppe						
0-19 år	78	21	1	0	204	3
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	83	17	0	0	36	1
Pårørende	75	24	1	0	160	2
Modersmål						
Dansk	78	21	1	0	190	3
Ikke dansk	67	33	0	0	17	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	78	21	1	0	196	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	0	0	13	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	80	20	0	0	208	3
Køn						
Mand	80	20	0	0	112	2
Kvinde	80	19	1	0	96	1
Aldersgruppe						
0-19 år	79	20	1	0	203	3
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	81	19	0	0	37	0
Pårørende	78	21	1	0	159	2
Modersmål						
Dansk	81	18	1	0	189	3
Ikke dansk	67	33	0	0	17	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	80	20	1	0	196	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	12	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	39	47	9	4	208	4
Køn						
Mand	43	44	8	6	112	3
Kvinde	36	51	11	3	96	1
Aldersgruppe						
0-19 år	39	47	9	5	203	4
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	43	8	3	37	0
Pårørende	37	49	9	5	158	4
Modersmål						
Dansk	39	46	9	5	189	4
Ikke dansk	33	60	7	0	17	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	39	47	9	5	195	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	54	8	0	13	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	59	36	4	1	200	11
Køn						
Mand	61	34	4	1	112	3
Kvinde	56	38	5	1	88	8
Aldersgruppe						
0-19 år	59	36	4	1	195	11
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	22	6	0	32	5
Pårørende	56	39	3	1	155	6
Modersmål						
Dansk	59	36	4	1	182	10
Ikke dansk	64	29	7	0	16	1
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	59	35	4	1	187	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	13	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	59	36	4	1	189	21
Køn						
Mand	60	36	4	0	105	10
Kvinde	58	37	4	1	84	11
Aldersgruppe						
0-19 år	59	36	4	1	184	21
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	31	3	0	32	4
Pårørende	56	39	4	1	147	14
Modersmål						
Dansk	60	36	4	1	172	20
Ikke dansk	55	45	0	0	15	1
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	60	36	4	1	179	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	10	2

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	91	9	210
Køn			
Mand	91	9	114
Kvinde	91	9	96
Aldersgruppe			
0-19 år	91	9	205
20-39 år	-	-	3
40-59 år	-	-	2
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	84	16	37
Pårørende	93	7	160
Modersmål			
Dansk	91	9	191
Ikke dansk	93	7	17
Afsnitsnavn			
Børneambulatorium A	91	9	197
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	13

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	23	77	0	0	13	2
Køn						
Mand	20	80	0	0	5	2
Kvinde	25	75	0	0	8	0
Aldersgruppe						
0-19 år	23	77	0	0	13	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	67	0	0	6	0
Pårørende	17	83	0	0	6	2
Modersmål						
Dansk	27	73	0	0	11	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	23	77	0	0	13	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	62	24	12	2	201	7
Køn						
Mand	61	26	10	3	109	3
Kvinde	63	21	14	1	92	4
Aldersgruppe						
0-19 år	62	24	11	2	196	7
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	19	11	0	37	0
Pårørende	58	26	13	3	151	7
Modersmål						
Dansk	63	24	11	2	183	6
Ikke dansk	57	22	21	0	16	1
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	62	24	12	2	189	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	25	0	12	1

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	26	69	5	0	138	41
Køn						
Mand	26	66	8	0	71	27
Kvinde	27	72	2	0	67	14
Aldersgruppe						
0-19 år	27	68	5	0	135	40
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	69	0	0	26	4
Pårørende	24	69	6	0	105	35
Modersmål						
Dansk	26	69	5	0	127	37
Ikke dansk	28	72	0	0	11	4
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	27	69	5	0	128	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	70	10	0	10	3

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	68	32	154	57
Køn				
Mand	74	26	84	31
Kvinde	62	38	70	26
Aldersgruppe				
0-19 år	68	32	150	56
20-39 år	-	-	2	1
40-59 år	-	-	2	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	86	14	28	9
Pårørende	65	35	114	47
Modersmål				
Dansk	69	31	141	51
Ikke dansk	68	32	11	6
Afsnitsnavn				
Børneambulatorium A	69	31	143	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	11	2

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	23	74	2	1	101	1
Køn						
Mand	23	74	2	2	59	1
Kvinde	24	73	2	0	42	0
Aldersgruppe						
0-19 år	23	74	2	1	99	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	70	0	4	23	1
Pårørende	22	75	3	0	71	0
Modersmål						
Dansk	22	75	2	1	94	1
Ikke dansk	46	54	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	24	73	2	1	96	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	0

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	44	53	3	0	209
Køn					
Mand	44	52	4	0	113
Kvinde	45	53	2	0	96
Aldersgruppe					
0-19 år	44	53	3	0	204
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	59	38	3	0	37
Pårørende	41	56	3	0	159
Modersmål					
Dansk	43	54	3	0	190
Ikke dansk	60	40	0	0	17
Afsnitsnavn					
Børneambulatorium A	44	53	3	0	196
Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	54	0	0	13

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	39	57	4	0	209
Køn					
Mand	39	57	5	0	113
Kvinde	39	58	3	0	96
Aldersgruppe					
0-19 år	39	57	4	0	204
20-39 år	-	-	-	-	3
40-59 år	-	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	50	44	6	0	36
Pårørende	36	60	4	0	160
Modersmål					
Dansk	39	57	4	0	190
Ikke dansk	37	63	0	0	17
Afsnitsnavn					
Børneambulatorium A	39	57	4	0	196
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	13

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	22	75	0	3	37	10	162
Køn							
Mand	0	100	0	0	15	7	92
Kvinde	37	58	0	5	22	3	70
Aldersgruppe							
0-19 år	22	75	0	3	37	10	157
20-39 år	-	-	-	-	0	0	3
40-59 år	-	-	-	-	0	0	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	38	63	0	0	8	3	26
Pårørende	18	78	0	4	28	6	126
Modersmål							
Dansk	20	77	0	3	31	8	151
Ikke dansk	36	64	0	0	6	2	9
Afsnitsnavn							
Børneambulatorium A	23	74	0	3	35	10	151
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	11

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	18	56	17	10	65	143
Køn						
Mand	16	58	15	11	39	74
Kvinde	20	53	20	8	26	69
Aldersgruppe						
0-19 år	16	57	17	10	64	139
20-39 år	-	-	-	-	1	2
40-59 år	-	-	-	-	0	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	43	14	0	14	22
Pårørende	9	59	17	14	45	114
Modersmål						
Dansk	16	58	17	10	53	136
Ikke dansk	33	45	11	11	10	7
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	18	55	17	10	60	135
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	0	5	8

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	70	9	12	8	88	121
Køn						
Mand	62	15	16	7	48	67
Kvinde	80	3	8	10	40	54
Aldersgruppe						
0-19 år	70	10	13	8	86	118
20-39 år	-	-	-	-	1	2
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	8	8	15	26	10
Pårørende	74	5	15	6	52	108
Modersmål						
Dansk	73	9	12	7	78	113
Ikke dansk	53	20	13	13	8	8
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	71	8	12	8	84	113
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	8

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	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	70	27	2	1	200	10
Køn						
Mand	74	22	3	1	110	5
Kvinde	66	32	1	1	90	5
Aldersgruppe						
0-19 år	70	28	2	1	195	10
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	83	14	0	3	36	1
Pårørende	66	30	3	1	153	9
Modersmål						
Dansk	70	27	2	1	182	9
Ikke dansk	64	29	0	7	16	1
Afsnitsnavn						
Børneambulatorium A	71	26	2	1	188	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	12	1

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.





Børneafdeling A, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Børneambulatorium A	Samlet indtryk
1	Et bedre venteværelse. Nogle flere Nintendo DS spil. Bedre skærm på bærbar computer. Bedre mad.	Godt
4	Dejligt, at de samarbejder med andre afdelinger, så man kun skal køre en gang, og at det hele kan ordnes på en dag.	Godt
6	Vil også sige, det godt kan kræve, man er på dupperne og er nysgerrig og frisk som mor []. Ja, vi kommer jo stadig, og vi er altid på dupperne, ellers kan ting "smutte". Men Skejby kan være stolte af så mange kærlige, dygtige ansatte.	Virkelig godt
7	Modtagelse: Præsenter jer og fortæl hvem I er, og hvad der skal ske. Vær opmærksomme på at et lille febersygt barn er meget træt [] om aftenen og derfor skal tilbydes en lille seng til hvile, når der er så meget ventetid. Overlad ikke ansvaret for at spørge til forløbet, hvem I er, og hvornår der næste gang kommer en læge og foretager sig noget til forældrene/ patienten. I SKAL komme med de informationer. Særligt modtagelsen, som strakte sig [over ca. tre timer], var under al kritik. Da vi først var blevet indlagt, gik det bedre, sygeplejerskerne var omsorgsfulde og ordentlige. Der var dog ikke rigtig nogen, der, før til allersidst, samlede op på forløbet og rent faktisk formidlede, hvad der var galt/ hvorfor/hvordan, der var blevet undersøgt diverse på [vores barn] via prøver osv.	Dårligt
8	Kæmpe ros til sygeplejersker og personalet på afdelingen. Professionelle, søde og positive. Har talt om det hver gang. Føler os meget trygge.	Virkelig godt
10	Sekretærerne kan være mere venlige i telefonen og ikke være afvisende. Når man fx har fået at vide, at man skal kontakte ambulatoriet for recept eller lignende, at sekretæren ikke hårdnakket holder fast i, at det må være en fejl.	Godt
12	DE HAR VÆRET RIGTIG GODE TIL AT SVARE PÅ SPØRGSMÅL, OGSÅ VIA TELEFON. VI HAR ALTID FÅET ET SVAR.	Virkelig godt
13	Vi er vilde med NN, som er nærværende, ærlig og grundig. Hun gør, at både vi og vores søn føler os trygge, og glæder os til at komme i ambulatoriet.	Godt
14	Måske en ide at deleventeværelset blev delt op i flere rum. Nogle af børnene "larmede" for meget - var jo lidt nervøs!	Virkelig godt
15	Gør tingene ordentligt første gang. Vær mere imødekommende på kontoret eller lav en skranke. Lægerne må gerne kommunikere deres overvejelser.	Virkelig dårligt
18	Kanon kompetent personale. Vi har kun stor ros at give personalet!	Virkelig godt
19	Før i tiden fik vi altid en folder, hvor der var krydset af, hvilke undersøgelser mit [barn] skulle have foretaget og hvad de indebar. Denne information manglede fuldstændigt i den sidste indkaldelse, og vi savnede den meget. Vi har nemlig brugt den til at forberede vores [barn] på besøget, så [bar-	Godt

- net] vidste, hvad der skulle ske. Desuden ville det være rart, hvis der efterfølgende blev sendt et referat af, hvad undersøgelserne har vist samt hvilke aftaler, der er indgået om det videre forløb.
-  20 Vi var indlagt på A8 med et lille spædbarn, der var meget syg []. Det var meget prisværdigt, at personalet prioriterede, at vi i muligt omfang havde enestue - det burde der være til ALLE!! Travlheden og stresset personale gjorde, at vi til tider kunne føle os "lidt i vejen" og oversete - øv! Da det ellers er søde og kompetente personer, der er tilknyttet A8. Godt
-  22 Ringer patienten/den pårørende til ambulatoriet med et spørgsmål, så skal der ikke gå 5-6 dage, inden man får svar. Virkelig godt
-  24 Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det godt nok :-)) Virkelig godt
-  25 Da vi var indlagt med vores søn efter fødslen, blev der taget godt hånd om ham på afdeling 1 og 2, på trods af en lægefejl der gjorde, at han ikke blev nedkølet, som ellers var meningen. Vi følte os som forældre dog meget overladte til os selv på [en tredje afdeling] efter et meget hårdt og følelsesmæssigt forløb, hvor vi frygtede for vores søns neurologiske udvikling. Efterfølgende var vi til opfølgning på [børneambulatorium]. Det gik godt, og vi var forholdsvis trygge, da vi tog hjem igen. Efter et stykke tid vendte bekymringerne tilbage, og vi har de sidste to måneder forgæves prøvet at komme i kontakt med en læge for at få en snak om [vores søn]. Min mand har skrevet to mails, som ikke er blevet besvaret og har rigtig mange gange prøvet at ringe, men er ikke kommet igennem. Efterfølgende har jeg selv fået fat i sekretæren, som nu to gange har lovet at få en læge til at ringe tilbage, og det er ikke sket endnu. Dette trods jeg har beskrevet i telefonen, at jeg ikke kan sove om natten af bekymring og har brug for at få en kort snak med en læge, om vores søn, da det har vist sig, at han allerede har [særlig tilstand]. Vi har ellers været tilfredse og trygge trods fejlen der skete, men jeg mener, at det efterfølgende har været under al kritik - at man ikke kan komme igennem pr. telefon. Hvis jeg ikke får en respons efter endnu et opkald på mandag og efter dette spørgeskema, ser jeg ikke anden udvej end at køre [] til Skejby for at få kontakt. Dårligt
-  27 Bedre skiltning ved venteområde, samt oplysning om, hvordan man melder sin ankomst, eller om det evt. ikke behøves (ved det seneste besøg var den elektroniske sygesikringslæser itu). Godt
-  30 Jeg ønsker et bedre kvalificeret personale i ferieperioder. Personalet er altid godt orienteret om helbreds-situation og er gode til at løse konflikter eller misforståelser. Personalet skaber en tryk og imødekommende stemning og sætter patienten i centrum. Godt
-  31 Vi er særdeles tilfredse med afdelingen. Behandling og kontroller er fordelt på få hænder, hvilket giver stor kontinuitet og trygt forløb. Stor hjælpsomhed ved tvivl og spørgsmål fra os. Virkelig godt
-  34 Jeg ville ønske, at praktiserende læge var bedre underrettet. Vi har været indlagt på mange sygehuse i Danmark med vores datter, og afdeling A på Skejby overgår dem alle i kompetence, respekt og tillid til forældre. Og der er styr på tingene og god tone. Virkelig godt
-  35 Meget kompetente sygeplejersker! Kontakt med for mange forskellige læger. Godt
-  37 Den telefoniske support/service kunne godt være bedre, men alt i alt har forløbet levet op til vores forventninger. Godt
-  41 Jeg har kommet i ambulatoriet de sidste [mange] år og har haft de samme kontaktpersoner gennem disse år, og det har bare været FANTASTISK! Mange ROSER til jer!! :) Virkelig godt












	42	Det ville da være dejligt, om der var nogen ved skranken ved ankomsten - det har jeg sjældent oplevet, (men spar hellere her, end på selve ambulatoriebesøgene).	Godt
	44	A3's personale er guld værd og uundværlige :-)	Virkelig godt
	45	Der har været mange forskellige læger "hen over" sygdomsforløbet - dvs. forfra hver gang :(Godt
	46	Venligt og professionelt personale, alle var dygtige, men ventetiderne trak den samlede vurdering ned.	Godt
	48	Der kunne være mere "legetøj"/blade, der interesserede +10årige. Der er mest småbørnslegetøj.	Virkelig godt
	49	Godt samarbejde mellem afdelinger. Var til scanning inden første besøg. Resultaterne blev "cyklet" over til ambulatoriet med det samme.	Virkelig dårligt
	51	Kunne godt have tænkt os noget information om tilskud til medicin, og hvad regler der er for tilskud.	Virkelig godt
	52	"Comprehensive care" med bedre sammenhæng til for eksempel fysioterapi.	Godt
	54	Vi har fået en rigtig god behandling. Tak for det.	Virkelig godt
	55	Ventetider specielt for børn kan selvfølgelig forekomme, men at få at vide hver halve time, at nu kommer han til, er bare for dårligt!	Dårligt
	57	Vi har altid følt os godt modtaget. Smilende personale. Personalet virker professionelle. Vi har lært meget og har fået redskaber og øvelser til den fremtidige træning.	Virkelig godt
	58	Jeg er kommet med min søn på [afdelingen], og kommer stadig i ambulatoriet A, i snart [mange] år og er og har altid været (når det nu skulle være) MEGET glad og taknemmelig for, at komme der. Min søn glæder sig hver gang!! Søde og kompetente mennesker.	Virkelig godt
	60	Personalet var meget professionelle og engagerede. Gjorde helt sikkert forløbet nemmere for os som familie. Dog syntes jeg, at der manglede, at man kunne få udleveret et skema, hvor der stod oplysninger [], hvor man kunne se, hvad normale var. Fik tit en masse tal at vide uden at have den fjerneste anelse om, hvorvidt det var godt eller skidt. Endvidere kunne der godt være lidt ekstra opmærksomhed fra lægerne, vi nogen gange slet ikke så, mens vi var indlagte. I starten fik vi tilbudt psykologhjælp, men magtede simpelthen ikke at tage kontakt til denne person, selvom vi måske kunne have haft godt af det. Måske det kunne være en mulighed, at psykologen på denne afdeling lavede noget opsøgende arbejde?	Virkelig godt
	62	Jamen, der er ikke andet at skrive, end min datter har følt sig utrolig tryk igennem hele forløbet (kort). Hun følte, alle lyttede til hende, og sikke nogle søde læger, sygeplejersker, sekretær osv.	Virkelig godt
	63	Stor kæmpe ROS til alle ansatte på A5 og A6 og i ambulatoriet for al behandling og pleje i vores forløb, som var to måneders indlæggelse med [flere forskellige lidelser]. Især NN har været helt fantastisk. Når indlæggelsen er slut, så står man lidt alene og skal samle trådene fra i vores tilfælde [mange forskellige afdelinger], kan dette gøre anderledes? Venterum, behandlingsrum og konsultationen kunne med fordel indrettes mere hyggeligt/indbydende, så børnene er trygge.	Virkelig godt
	64	Beskrevet før, men rigtig rart, det er den samme læge, der er til stede ved ambulatoriebesøgene.	Godt

	65	Generelt gode til børn, men selve sygeplejen på afdelingen kunne højnes en hel del!	Det kan jeg ikke vurdere
	66	De lytter til én, har styr på forløbet. De koncentrerer sig om mig, og ikke om mine forældre eller hvad de nu har gang i. Jeg kan godt lide at komme der.	Godt
	67	Ambulatoriet tager altid imod med smil og overskud, selvom vi ved, det er en stressende hverdag. Tak for det.	Virkelig godt
	68	Trygt at møde samme læge/sygeplejerske hver gang. Godt, at der er Wii til de større børn i venteværelset.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	Vi har været i et længere forløb og har fået en fantastisk behandling. Dygtigt personale - fagligt og meget nærværende personale. Kunne ikke ønske mig et bedre forløb, så stor ros.	Virkelig godt
	2	Overhold tidspunktet for telefonkonsultation.	Virkelig godt
	3	Det var første gang, vi var på børneambulatoriet med vores [barn], og det var rigtig dejligt, at personalet var roligt og gav sig god tid til at forklare og snakke med os. Det gjorde, at vi blev mere rolige og mindre bekymrede. Det var positivt, at vi havde én sygeplejerske under forløbet, som vi kunne henvende os til, og ikke flere forskellige!	Det kan jeg ikke vurdere
	4	Informere om ventetid.	Godt

Børneafdeling A, Skejby Sygehus
















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

ID	Kommentarer - Børneambulatorium A	Samlet indtryk
2	Vi fik besked om, at der kunne være ventetid, men ville blive kaldt ind, når "tid var".	Godt
3	Alle er søde.	Godt
7	Patienten blev ikke indkaldt til en undersøgelse, men videresendt fra lægevagten. Der blev ikke informeret om nogen former for ventetid!	Dårligt
10	Ventetiden gjorde, at man som forældre gik og havde utrolig mange spørgsmål til sit barns problemstilling, som hobede sig op og blev til endnu større bekymringer, end de måske egentlig var/er.	Godt
15	Jeg måtte selv henvende mig efter næsten en time for at spørge, hvornår min søn kunne blive set af en læge. Ingen forklarede mig, hvad der skulle ske og hvorfor. Der manglede en skranke. Det virker mærkeligt at henvende sig på et kontor, hvor lægerne sidder rundt omkring og dikterer, og sekretærene sidder optaget på computeren.	Virkelig dårligt
16	Min besøg handlede om et forskningsprojekt, min barn var ikke sygt.	Godt
19	[Patienten] går til løbende kontrol på A8, så vi er kommet der i mange år, og har ikke ventetid men indkaldes med jævne mellemrum	Godt
21	Tiden var aftalt lang tid i forvejen.	Godt
22	Det havde været rart at få mere at vide om, hvordan dagen for den afsluttende knoglemarv skulle forløbe. F.eks. hvor vi skulle møde ind? Det, der er logik for sygeplejersker, er måske ikke logik for sygehusbrugere/patienter.	Virkelig godt
23	Har aldrig været der. Kun været på A8.	Godt
31	Der er stort set altid ventetid, men til gengæld er der god tid ved konsultationen, så det er i orden.	Virkelig godt
32	Vi fik ikke brev, men måtte selv ringe til dem.	Virkelig godt
34	Ikke det første besøg - udtagning af post fra kemobehandling.	Virkelig godt
36	[Mit barn] har kun været på Børneafdeling A i forbindelse med akutte henvisninger fra egen læge eller vagtlæge.	Intet svar
37	Ingen kommentar. Forløbet op til første besøg forløb problemfrit.	Godt
38	Mit første besøg var, da jeg var få uger gammel.	Godt
39	Ja, lægen havde glemt at skrive i journalen, at vi skulle indkaldes, så vi måtte selv rette henvendelse til neonatalafdelingen.	Det kan jeg ikke vurdere









	40	[Patienten] blev kørt ind på ambulatoriet i ambulance efter en feberkrampe, så vi oplevede ikke ventetid.	Godt
	44	Meget hjælpsomme, omsorgsfulde og venlige læger og sygeplejersker. Altid imødekommende.	Virkelig godt
	46	Min datter blev indlagt akut, derfor var der ingen ventetid og ingen information om ventetiden.	Godt
	49	Vi var utrolig negativt indstillede inden første besøg. Vi har været henvist til flere sygehuse, der blot har sendt os videre, så forventningerne var ret lave, da vi ankom (første undersøgelse [på det ene sygehus] var ti måneder efter henvisning fra læge og besøg flere gange [på to andre sygehuse]).	Virkelig dårligt
	52	Husker ikke første besøg, som ligger [mange] år tilbage.	Godt
	55	Vores søn skulle have tjekket, om han havde to sten og evt. få flyttet en ned. Vi var til forundersøgelse [] og fik at vide, vi kunne få en tid tidligt [næste dag] og blev spurgt, om vi kunne komme [om morgenen], men det var lidt tidligt, men vi ville forsøge at nå det, så vi aftalte i stedet [en halv time senere]. Vi var der [meget tidligt] og fik at vide, at han skulle til inden ti. Efter 3-4 udskydelser og endnu et plaster kom han til [om eftermiddagen]! Han er [lille], så det er sgu for lang tid at vente fastende. Hvad der endnu mere træls er, at der var nogen, der havde en tid [efter os], som kom for sent med en time, som kom til med det samme!	Dårligt
	56	Vi blev sendt direkte fra egen læge, derfor ingen ventetid. :)	Det kan jeg ikke vurdere
	60	Det blev tacklet super godt. Sygeplejerskerne var meget søde og gode til at tackle situationen.	Virkelig godt
	71	Det eneste var, at jeg ikke kunne få pågældende undersøgende læge til at ringe mig op. Jeg måtte ringe to gange.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	3	Vi blev sendt direkte fra vagtlægen ind på børneambulatoriet, så der var ingen indkaldelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	5	Blev ikke informeret om det.	Godt

Børneafdeling A, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?



	ID	Kommentarer - Børneambulatorium A	Samlet indtryk
	1	De havde lidt travlt, men ellers fint.	Godt
	3	Alle er søde.	Godt
	5	Af hvem? Lægeseekretær - dårlig. Læge/sygeplejerske - virkelig god.	Godt
	7	Medarbejdere præsenterede sig ikke, og det var uklart for os, hvad der skulle ske. NN havde feber og var træt, for det var langt over hendes sengetid. Ingen tilbød os en seng, så hun kunne hvile i ventetiden. Personalet gik ind og ud med lange mellemrum, hvor vi ikke vidste, hvad der skulle ske. NN havde blod i urinen, hvilket var synligt i den ble, hun havde på. Bleen blev dog taget af og smidt ud, selvom jeg (mor) gjorde opmærksom på den - og jeg oplevede senere en læge spørge til, om der mon var en ble, som man kunne vurdere blodet på, men da var bleen for længst smidt ud.	Dårligt
	14	Rummet var lidt lille - larmende unger!	Virkelig godt
	22	Vi kunne godt nok ikke finde hinanden og blev forsinket, men vi endte på rette sted. Det tog man sig ikke nært.	Virkelig godt
	26	Det er vigtigt ikke mindst i starten af ambulatoriebesøgene, at det er en kendt læge fra afdelingen, som tager imod. Det kan være meget frustrerende, at der altid er skiftende børnelæger fra andre afdelinger til at tage imod. Når man kommer længere i forløbet er dette mere acceptabelt.	Godt
	27	Det var svært at finde ud af, hvor man skulle vente. Det virkede mærkelig bare at sætte sig uden at have talt med nogen og meldt sin ankomst.	Godt
	31	Vi er kendte i afdeling. Vi kender forholdene.	Virkelig godt
	34	Vi ringede inden, for at sikre, at vores datter kom før til planlagt tid, for ikke at skulle faste længere (det ville hun ikke forstå).	Virkelig godt
	36	NN er lille og kan ikke selv svare. Men forældrene synes, det det var en fin modtagelse. Tredje gang vi var derude, var der dog en del ventetid.	Intet svar
	46	Meget professionel og effektiv.	Godt
	49	Personalet var flinke og hjertelige. Atmosfæren i lokalet var god.	Virkelig dårligt
	52	Vi har [en del] besøg på A3 per år - både almindelig kontrol og akutte besøg. Ventetider kan være meget forskellige fra nul minutter til flere timer.	Godt
	53	Den læge, vi blev modtaget af, var virkelig god til vores barn - han var på hans plan. Og det hele startede i venteværelset. Det var som om, der var tid til os - og det gælder begge de undersøgelser,	Godt

vi har været til med vores dreng. TAK :-)

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 56 | God til at modtage i børnehøjde, så min søn følte sig tryk. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 59 | De er altid søde og rare. | Godt |
|  | 60 | Igen blev det tacklet godt af personalet. | Virkelig godt |
|  | 61 | Venteværelset er alt for lille, så man må stå i klynger udenfor. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 63 | Vi blev mødt af vores kontaktlæge fra indlæggelsesforløbet. Dette er helt fantastisk, når det kan lade sig gøre. Det skaber tryghed og kontinuitet i hele forløbet. | Virkelig godt |
|  | 65 | Det var et problem, da man havde glemt at læse lægens notat i patientjournalen, om at der skulle bestilles en undersøgelse umiddelbart inden man kunne operere. Derfor skulle vi selv kontakte afdelingen for at få bestilt denne tid. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 66 | Sygeplejerskerne har altid været meget søde ved mig. | Godt |
|  | 67 | Dejligt at man bare melder sin ankomst ved at registrere sygesikringskortet. Før skulle man måske stå og vente, til den travle sekretær kunne tage imod. Nu kan hun koncentrere sig om sit arbejde uden forstyrrelse fra os. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|--------------------------|
|  | 1 | Altid søde læger plus sygeplejersker. Altid godt forberedt. | Virkelig godt |
|  | 3 | Det var rart, at personalet var rolige - de henviste os til venteværelset, og vi fik endda lov til at tage noget at spise og drikke. | Det kan jeg ikke vurdere |

Børneafdeling A, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Børneambulatorium A	Håndtering af fejl
1	Virkningsløs medicin. Forvekslede hævelse med [lidelse].	Godt
5	[Prøver] blev væk. For lang undersøgelsestid (ventetid) medførte forlængelse af diagnose [] ca. 4 måneder.	Intet svar
15	Årsagen til min søns symptomer blev overset. Han havde gennem rigtig lang tid blødt ved toiletbesøg, og ved første besøg på ambulatoriet blev han kun undersøgt meget overfladisk. Der blev ikke taget nogle prøver af nogen art. Vi måtte tilbage tre gange, før fx han skulle give en afføringsprøve. Ved et tilfælde opdagede en vagtlæge, at han havde børneorm, hvilket måtte være årsagen til hans symptomer, da de tests, der blev lavet efter tredje besøg, ikke viste andre problemer. Vagtlægen var meget undrende over, at det ikke var noget af det første, han blev undersøgt for. De første gange vi var på ambulatoriet, virkede det ikke som om, nogen vidste, hvad de skulle undersøge eller hvordan. Det var tre forskellige læger og tre forskellige sygeplejersker.	Godt
17	En tid, som var ført på besøgskortet, men ikke i computeren.	Godt
19	Jeg havde på forhånd aftalt med den sygeplejerske, vi normalt har kontakt med, at vi skulle instrueres i en bestemt behandlingsmetode, som vi fremadrettet skal bruge i hjemmet. Denne information var ikke givet videre, og derfor var der ikke sat tid af til at vise det, men først efter [noget] ventetid. Dette havde ikke været nødvendigt, hvis de havde vidst det på forhånd.	Virkelig godt
20	Fejlmedicinering og fejlbehandling heraf. Heldigvis blev fejlen hurtigt fundet og skaden minimal.	Intet svar
21	To læger, der ikke havde fået snakket ordentligt sammen, inden jeg kom.	Godt
22	At personalet snakker om vores søn, som om han havde en anden kræftsygdom, end den han er i behandling for. Udleverer forkerte papirer, som tager udgangspunkt i en anden kræftsygdom. Det er kun sygeplejersken, som har byttet rundt på det. Aldrig lægen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
24	Ingen fejl :)	Intet svar
29	Vi fik ikke tider til fysioterapi og læge.	Godt
30	Personalet vidste ikke nok om brugen af udstyr til infektionsbehandling.	Intet svar
33	[] Tiden var presset. Man følte, der blev hastet igennem, da lokalet skulle bruges af andre.	Intet svar
43	Computeren gik i kuk.	Virkelig godt
50	En gang fik vi et brev med en bestemt dato. Da vi var på Skejby Sygehus, sagde de, at vi ikke havde nogen tid. Jeg viste sekretæren papiret. Hun svarede, at der er sket en landsfejl i systemet, og vi fik en ny tid.	Godt


- | | | | |
|---|----|--|--------------------------------------|
| ✎ | 52 | Utilstrækkelig forberedelse ved kontrol (fx journalen). Prøver der blev væk. Ikke svar på prøveresultater. Hverdagsting med besøg på sygehus. | Intet svar |
| ✎ | 69 | Skulle have lavet []test, men vi havde ikke forstået det/glemt det, og det måtte opgives. Andre fejl har været manglende forberedelse, prøver, der bliver væk, manglende kommunikation [] resultater mv. | Godt |
| ✎ | 70 | Vi havde fået tid til denne undersøgelse, men personalet havde ikke fået tiden registreret, så vi mødte forgæves op. Vores søn havde taget fri fra gymnasiet og hans far havde taget fri fra arbejde forgæves. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

Børneafdeling A, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


ID	Kommentarer - Børneambulatorium A	Samlet indtryk
2	Vi blev sendt frem og tilbage mellem to afdelinger, for at få den besked, at vi fik besked pr. telefon efterfølgende.	Godt
4	Vi er blevet henvist fra anden afdeling, som afslutning af indlæggelse og sygdomsforløb.	Godt
5	OBS! Det er fire år siden!!	Godt
6	Vi har kun godt at sige om hele forløbet under vores piges kræftsygdom. Personalet burde have medaljer på [begge] afdelinger :-)	Virkelig godt
7	Først umiddelbart inden udskrivelsen kom en læge og forklarede forløbet for os ordentligt og i en sammenhæng. Vi synes, det var alt for sent at få at vide, hvad der egentlig var galt, og hvad det egentlig var, der var sket, og hvorfor personalet havde gjort, som de gjorde i forhold til at tage prøver osv. på patienten.	Dårligt
9	Vi har kun været til én enkelt undersøgelse, da vi blev afsluttet efter besøget. Så spørgsmålet om, hvorvidt der var én eller flere kontaktpersoner der var "gennemgående" i forløbet, er nok ikke aktuelt i vores situation.	Virkelig godt
10	Lægerne skal være meget opmærksomme på, hvis en af forældrene selv er sundhedsperson, ikke at tage det som en selvfølge, at de kan vurdere behandlingen til deres barn, men huske, at de er forældre i den sammenhæng og INTET andet! De skal have lov til at stille spørgsmål, som de som fagperson godt kender svaret på. Vigtigt, meget vigtigt, at det er lægen og ikke forældrene, som beslutter/styrer patientforløbet, så forældrene ikke skal tage nogle store beslutninger.	Godt
11	Vi har kun rosede ord til personalet på A8/børneambulatoriet på Skejby sygehus. Vi går altid derfra med en positiv behandling.	Virkelig godt
12	EKSTREM GODT SAMARBEJDE MELLEML SCANNING OG AMBULATORIUM.	Virkelig godt
15	Jeg havde forventet en højere grad af professionalisme og grundighed. Jeg synes, jeg til en vis grad spildte min tid ved at skulle komme så mange gange til en sladder for en sladder, for at sætte det på spidsen.	Virkelig dårligt
22	Blodbanken mente ikke, at der var særlige aftaler vedrørende blodprøver. Så selvom vi var kommet halvanden time før konsultation til blodprøver, så var blodprøvesvarene ikke klar.	Virkelig godt
26	Som tidligere nævnt er man meget bange for tilbagefald i starten af kontrolbesøgene. Derfor er det vigtigt, at det er kendte ansigter man møder til kontrollerne. Vi har kun to til tre gange haft den samme læge. Ellers har det været skiftende læger.	Godt
27	Det var rigtig godt, at det var en kendt sygeplejerske og læge fra afdelingen, hvor vi var indlagt, som vi også mødte i ambulatoriet.	Godt

✎	28	Fik rigtig hurtigt booket tid til røntgen.	Godt
✎	31	De må somme tider rykke for prøvesvar, der skulle være kommet til afdelingen.	Virkelig godt
✎	40	Lægen opdagede ikke, at [patienten] havde mellemørebetændelse (som egen læge kunne konstatere var af svær grad dagen efter), det på trods af at lægen ledte grundigt efter årsagen til den høje feber.	Godt
✎	44	Grundige i deres arbejde.	Virkelig godt
✎	46	Det værste ved indlæggelserne var de frygteligt lange ventetider, HVER gang der skulle "ske noget". Fik man at vide, at der var blodprøvetagning om ti minutter, gik der gerne halvanden time, uden at man fik besked om ændringen. Meget hårdt med et så lille barn!	Godt
✎	47	Meget lang ventetid angående allergitest [].	Godt
✎	49	Venteværelse for lille (vi ventede på gangen).	Virkelig dårligt
✎	52	God og kompetent behandling både mht. kontrol og akut beredskab.	Godt
✎	54	Alt ok.	Virkelig godt
✎	55	At vente fra [om morgenen] til [om eftermiddagen] er bare for lang tid for en fastende [lille] dreng, der i forvejen var nervøs.	Dårligt
✎	61	Det har været ekstremt svært at få nogen til at tage ansvar efterfølgende, hvor en forhåndsftale skulle laves om.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	63	Patient NN blev behandlet flere steder, og disse forløb på de forskellige afdelinger kører uafhængigt af hinanden. Det kunne være rart, hvis de kunne samles eller en afdeling samlede trådene. Jeg ved ikke, om det er egen læge, der i virkeligheden skulle stå for dette??	Virkelig godt
✎	64	Vi synes godt om ambulatoriebesøgene. Dejligt, at der er tilknyttet en kontaktlæge. Hun kender vores pigers indlæggelsesforløb og har en grundlæggende stor viden om dem begge. Der bliver talt direkte til vores barn og ikke igennem os, hvilket også er rart. Vi bliver inddraget som forældre og bliver lyttet til og får svar på eventuelle tvivlsspørgsmål om vore børn. Skejbs børneafdeling skal have stor ros for deres arbejde med vore piger, der er for tidligt fødte. Vi giver dem vore bedste anbefalinger videre.	Godt
✎	65	Personalet virkede som om, at de var ganske dygtige fagligt, men problemet var, at man fik en følelse af, at kommunikationen/dokumentation ikke var på plads, hvilket betød, at personalet ikke var velinformere om forløbet og behandlingen. Så derfor fik vi flere forskellige rettede oplysninger.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	66	Det er oplevet, at børneafdelingens personale ikke vidste hvilke remedier, der skal anvendes, når barnet bruger pumpe. Så det er ønskværdigt, at der er bedre information afdelingen og ambulatoriet imellem.	Godt
✎	69	Godt og smidigt samarbejde vedrørende f.eks. operationer.	Godt

 70 Personalet fra en afdeling havde ikke fået afstemt vores aftalte tid med den relevante afdeling. Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

**Samlet
indtryk**

 2 Blodprøver i ambulatoriet. Vente igen. Bedre med en tid. Virkelig godt

Børneafdeling A, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Børneambulatorium A	Samlet indtryk
2	Bare sige mange tak for fantastisk "service". - En af de sjældne gange jeg har været glad for at betale skat.	Godt
15	Hvis han havde fejlet noget alvorligt, var det unødigt trukket ud i tre måneder.	Virkelig dårligt
19	I en samtale med lægen og sygeplejersken fik jeg en fornemmelse af, at en bestemt undersøgelse ikke var blevet gennemført den pågældende dag pga. ressourcer. Dette var meget utrygt, da jeg forventer, at min datter får de kontrolundersøgelser, som ud fra et lægeligt synspunkt er nødvendige og ikke ud fra et resourcespørgsmål. De fremtidige aftaler om behandling tager dog højde for denne undersøgelse, og derfor har jeg ikke gjort mere ved det.	Godt
22	Vi har en gang været udsat for at skulle vente halvanden time på at komme ind til konsultation. Så det synes jeg, der er meget flot sammenlignet med anden afdeling. Der lavede vi ikke andet end at vente, og en aftale blev meget sjældent overholdt. Det er hårdt, når patienter skal køre langt til behandlingsstedet. Derudover virker det useriøst, når aftaler ikke bliver overholdt.	Virkelig godt
25	Vi er efter besøget blevet en smule utrygge mht. om vores søn udvikler sig som han skal efter den hårde start på livet.	Dårligt
31	Stor kontinuitet mellem besøgene, idet vi kan kontakte afdelingen og få svar på spørgsmål.	Virkelig godt
36	Som sagt har NN kun været på ambulatoriet akut. Han er aldrig blevet indkaldt til undersøgelse. Desuden er han halvandet år og kan ikke svare på dette spørgeskema. Derfor virker det underligt på os forældre, at I sender dette spørgeskema til os.	Intet svar
37	Personalet har levet op til mine forventninger.	Godt
40	Vi blev tilbudt en åben indlæggelse eller en døgnindlæggelse. Vi valgte den åbne og tog hjem. Da vi havde modtaget god information om håndtering af feberkrampe, var vi trygge ved at tage hjem.	Godt
44	Gode til at vejlede og få NN henvist til andre afdelinger. Grundig og lyttende vejledning. Samarbejde med sygehusets sagsbehandler og A3's personale har været guld værd.	Virkelig godt
52	Det har både for A3 og praktiserende læge været underforstået, at praktiserende læge ikke havde nogen rolle at spille.	Godt
67	Vi ser altid frem til vores søns løbende undersøgelser i ambulatoriet. Et rart sted at komme.	Virkelig 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.