

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Børneafdelingen  
Hospitalsenheden Vest**



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](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	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:	418
Besvarelser fra afdelingens patienter:	225
Afdelingens svarprocent:	54%

### **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.<sup>1</sup>

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).

---

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



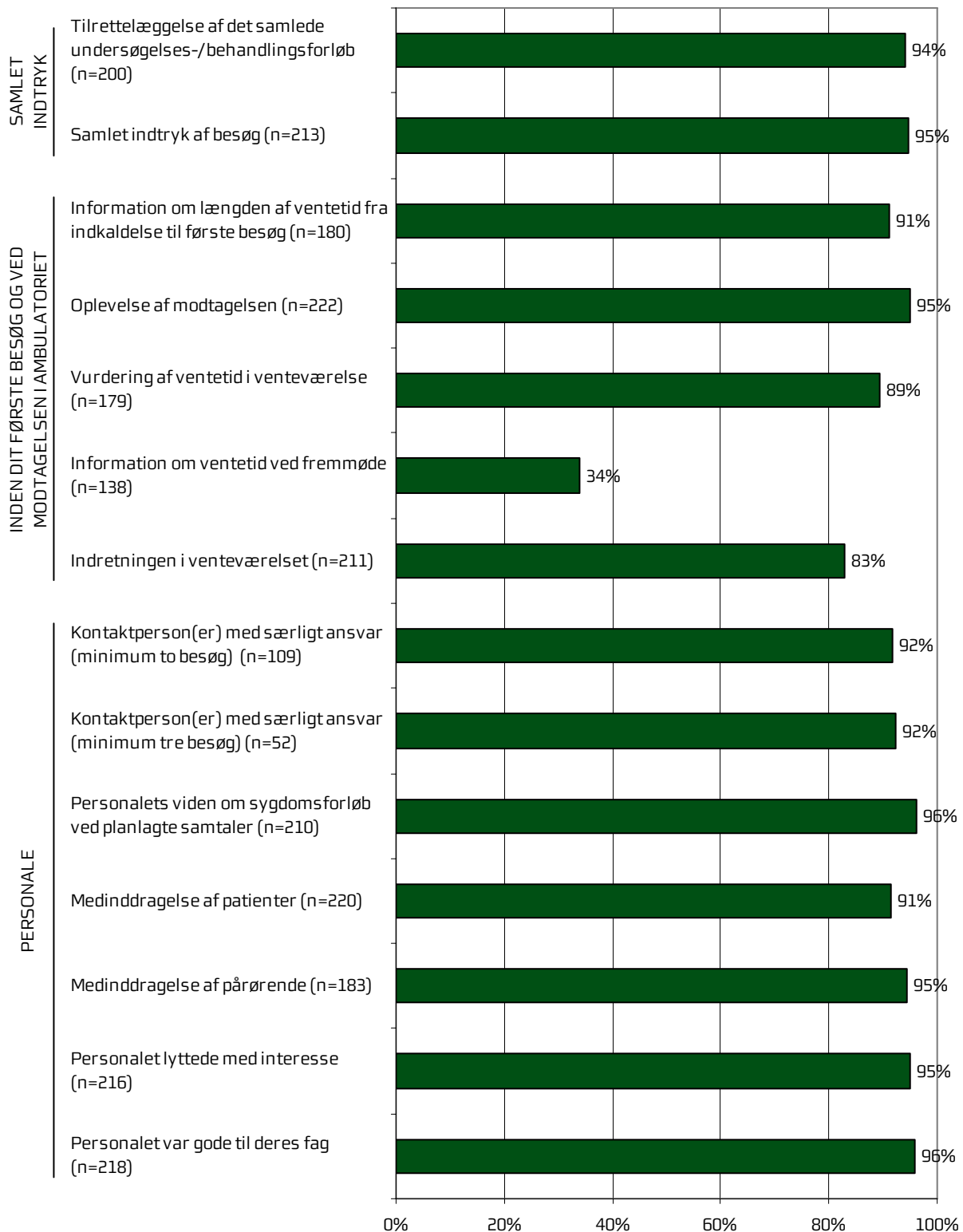


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

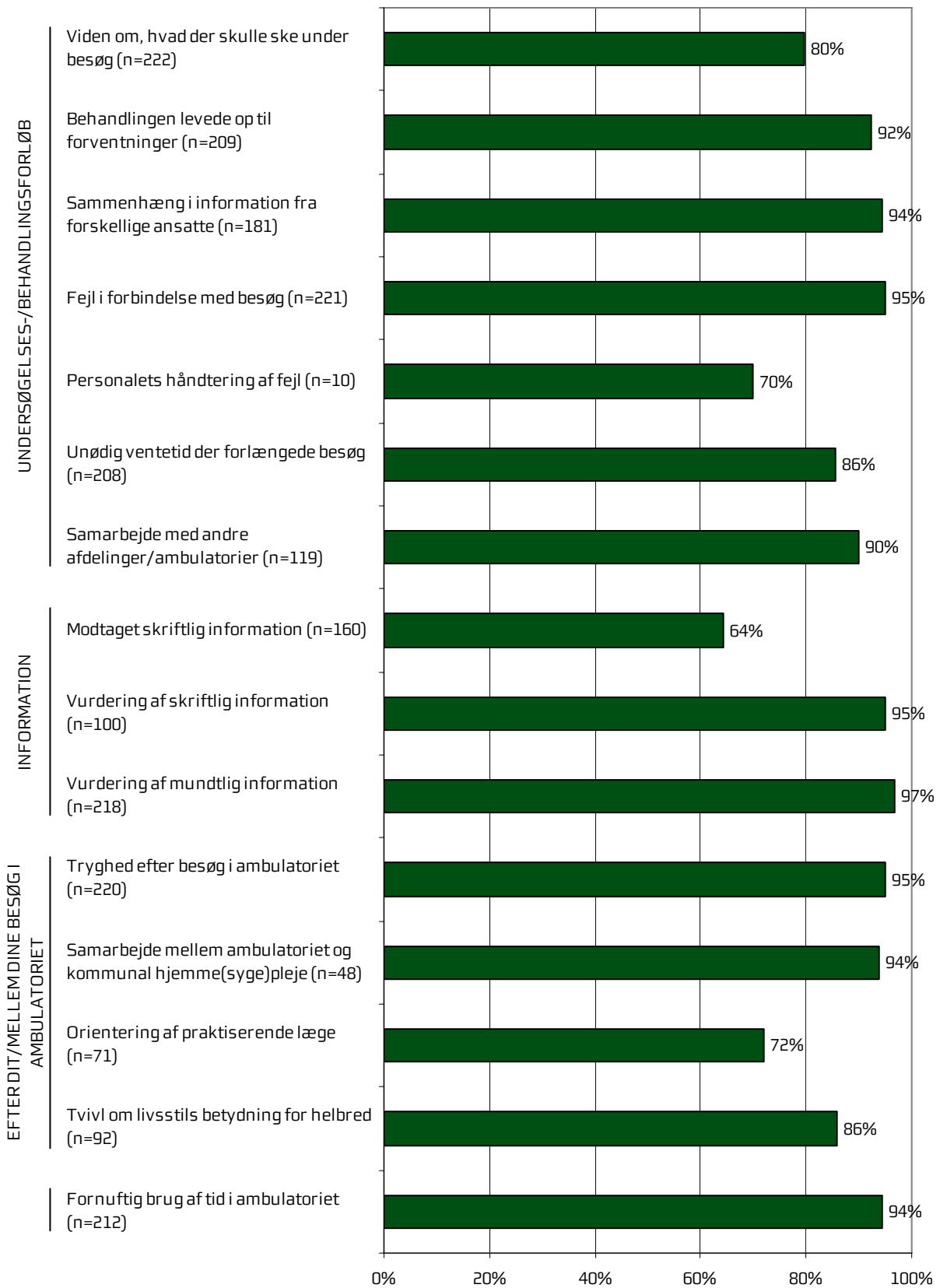
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest

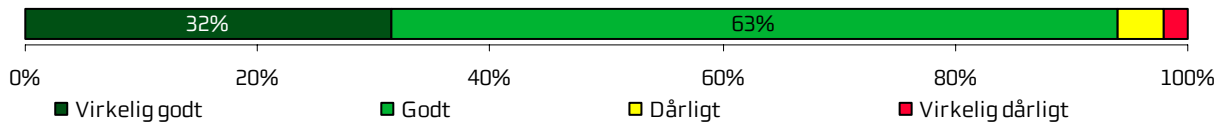
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

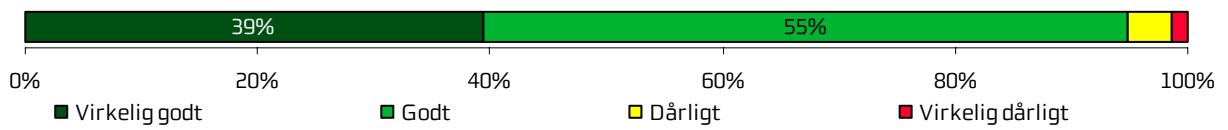
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=200)



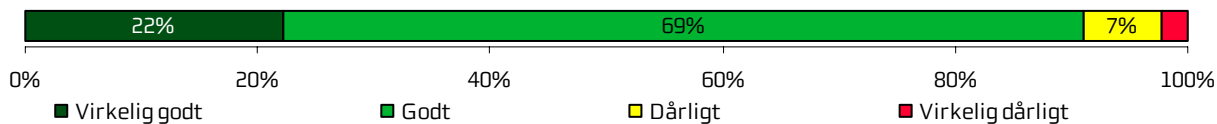
Samlet indtryk af besøg (n=213)



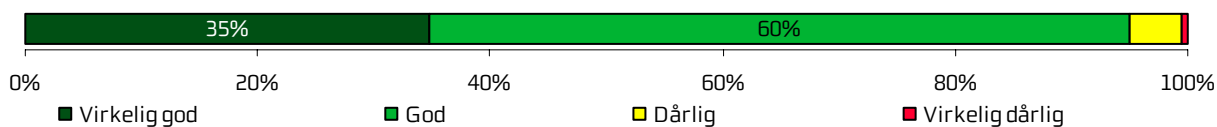
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	96 %	99 % *	95 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	97 %	100 %	95 %	97 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

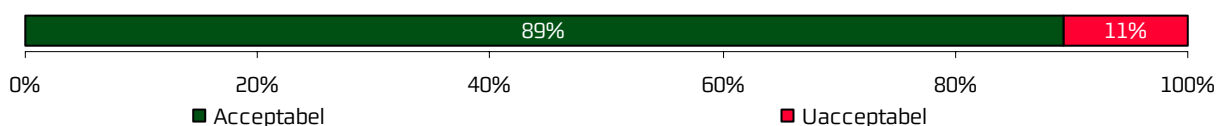
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=180)



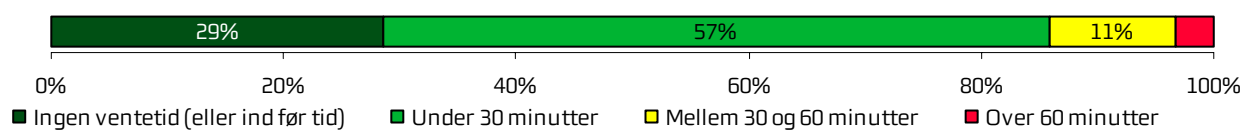
Oplevelse af modtagelsen (n=222)



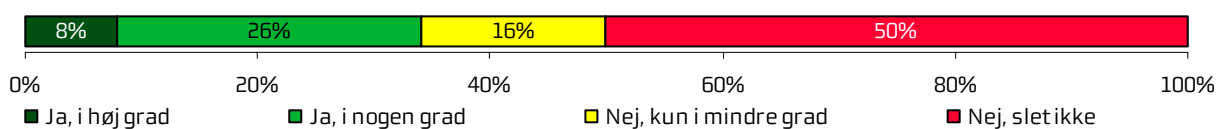
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=179)



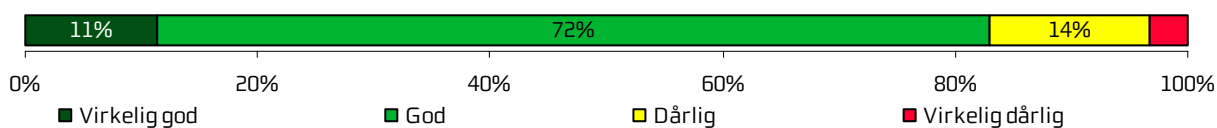
Længde af ventetid i venteværelse (n=213)



Information om ventetid ved fremmøde (n=138)



Indretningen i venteværelset (n=211)

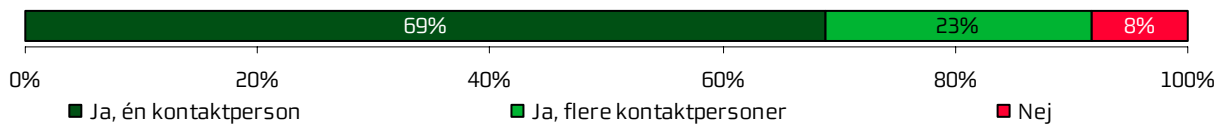




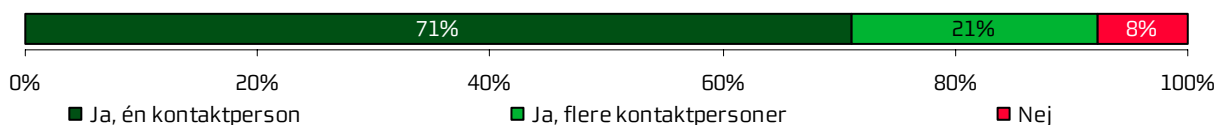
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		91 %	-	99 % *	94 %	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		95 %	100 %	100 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		89 %	-	98 % *	89 %	93 %
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?		34 %	30 %	61 % *	37 %	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		83 %	83 %	96 % *	77 %	90 % *

## Personale

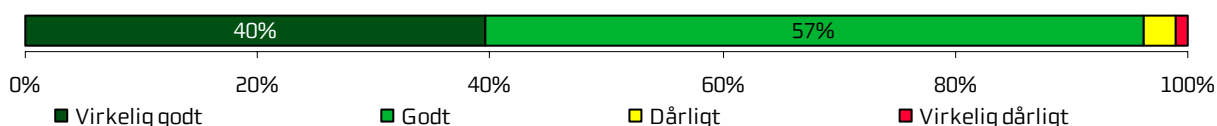
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=109)



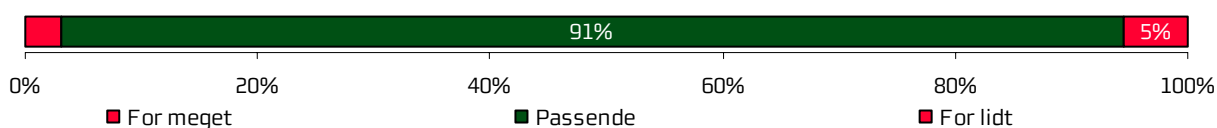
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=52)



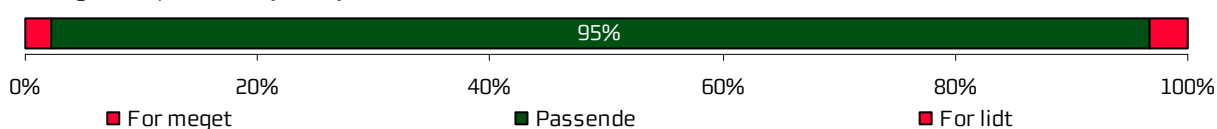
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=210)



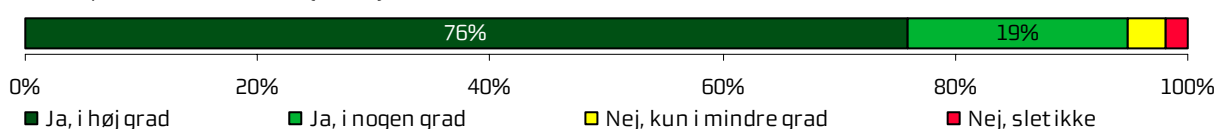
Medinddragelse af patienter (n=220)



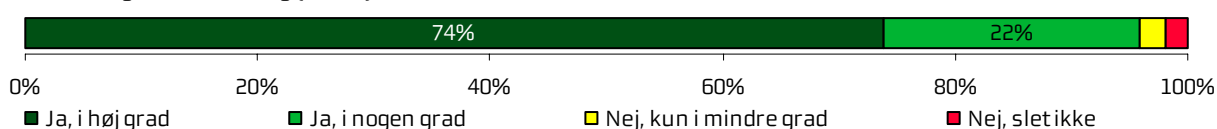
Medinddragelse af pårørende (n=183)



Personalet lyttede med interesse (n=216)



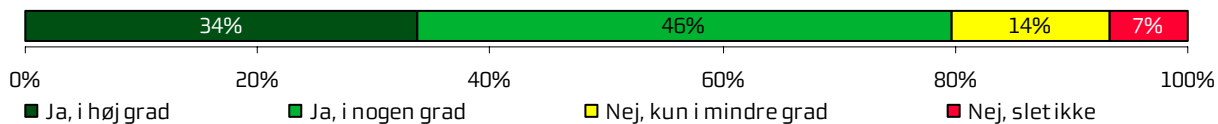
Personalet var gode til deres fag (n=218)



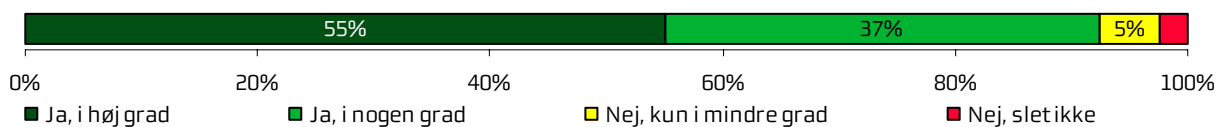
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		92 %	93 %	92 %	70 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		92 %	-	96 %	72 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	91 %	98 %	92 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	94 %	98 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	95 %	96 %	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	97 %	99 % *	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		96 %	99 %	100 %	97 %	99 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

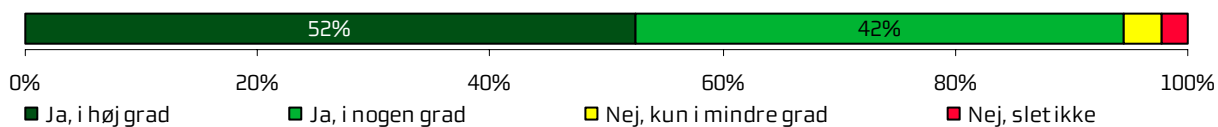
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=222)



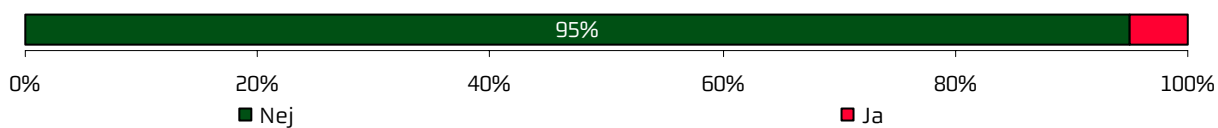
Behandlingen levede op til forventninger (n=209)



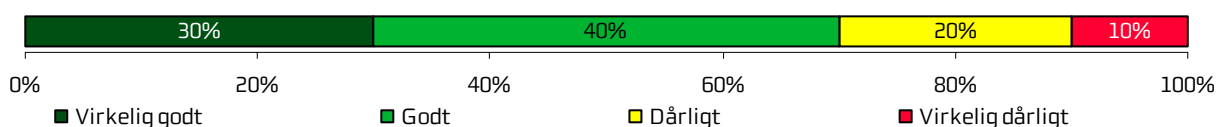
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=181)



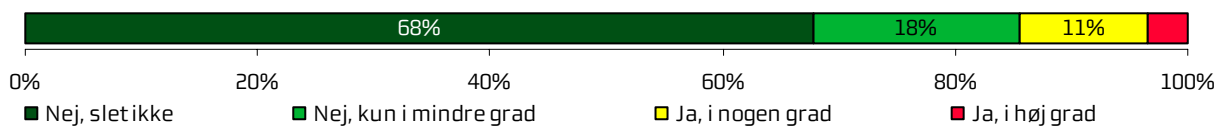
Fejl i forbindelse med besøg (n=221)



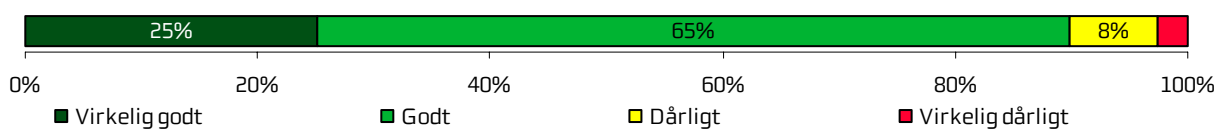
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=208)



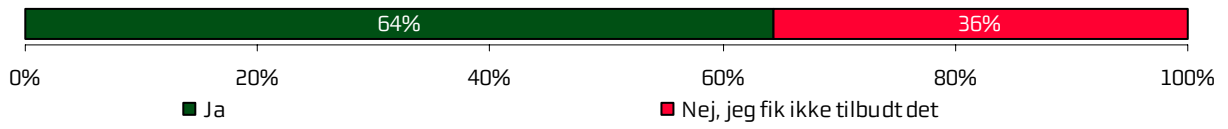
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=119)



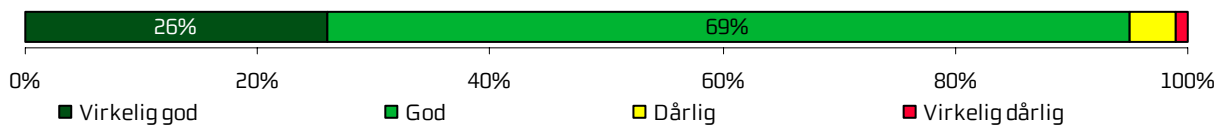
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		80 %	87 %	95 % *	83 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	90 %	97 % *	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	94 %	98 % *	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		70 %	-	84 %	53 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		86 %	89 %	98 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		90 %	97 %	98 % *	92 %	95 % *

## Information

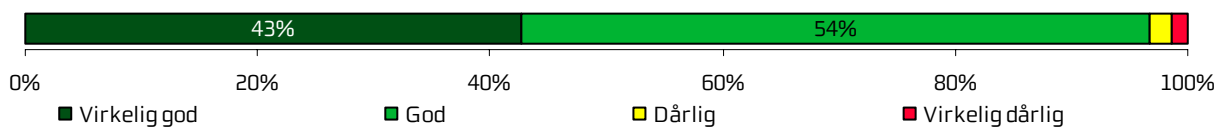
Modtaget skriftlig information (n=160)



Vurdering af skriftlig information (n=100)



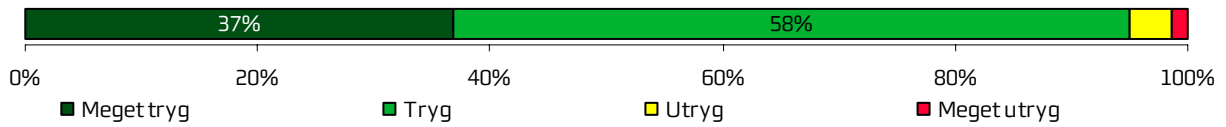
Vurdering af mundtlig information (n=218)



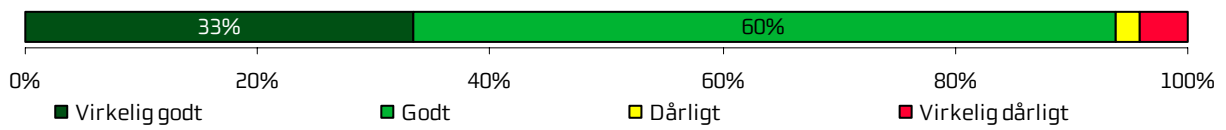
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		64 %	-	83 % *	66 %	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	97 %	100 %	98 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	97 %	99 %	95 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

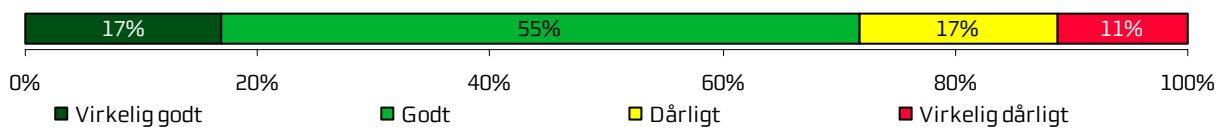
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=220)



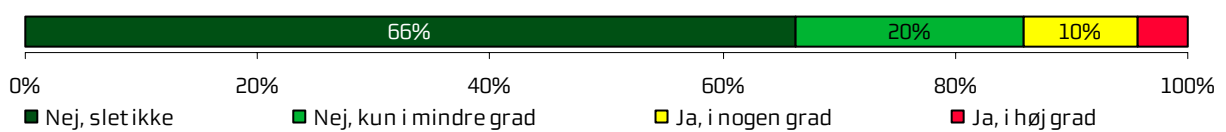
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=48)



Orientering af praktiserende læge (n=71)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=92)

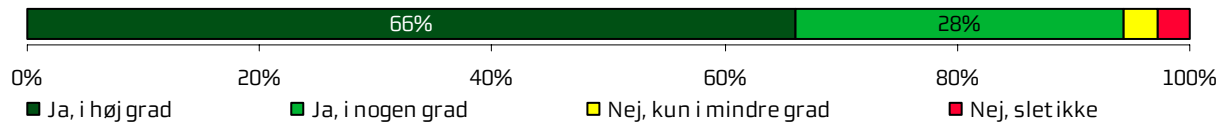




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	97 %	97 %	90 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		94 %	95 %	99 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		72 %	70 %	95 % *	77 %	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		86 %	86 %	83 %	68 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=212)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	97 %	99 % *	96 %	97 % *



## 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](http://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](http://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](http://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](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET**

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. 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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

## 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"/>	Gå til spørgsmål 21
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbet.: &gt;&gt;lbm&lt;&lt;

## INFORMATION

25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 27	Gå til spørgsmål 27	
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	



31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

## Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

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

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://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](http://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](mailto: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) 54 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	54%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	50%	51%
Kvinde	50%	49%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80- år	0%	0%

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

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

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Nej</b> ", "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:

<sup>2</sup> 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	225		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	112		50%	
Kvinde	113		50%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	225		100%	
20-39 år	0		0%	
40-59 år	0		0%	
60-79 år	0		0%	
80- år	0		0%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	32		15%	
Pårørende	177		85%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	211		94%	
Ikke dansk	13		6%	

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	63	4	2	200	14
<b>Køn</b>						
Mand	34	63	1	2	98	7
Kvinde	29	62	7	2	102	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	63	4	2	200	14
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	59	0	4	27	5
Pårørende	31	64	3	2	158	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	62	4	2	189	12
Ikke dansk	27	73	0	0	11	2

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	55	4	1	213
<b>Køn</b>					
Mand	38	59	3	0	105
Kvinde	41	52	5	3	108
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	39	55	4	1	213
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	48	0	6	31
Pårørende	40	57	3	1	167
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	55	4	2	200
Ikke dansk	31	62	8	0	13

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	69	7	2	180	35
<b>Køn</b>						
Mand	21	71	6	1	94	12
Kvinde	23	66	7	3	86	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	69	7	2	180	35
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	65	0	4	26	6
Pårørende	21	68	9	2	141	28
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	70	7	2	168	34
Ikke dansk	33	58	0	8	12	1

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	60	5	0	222
<b>Køn</b>					
Mand	31	66	3	0	110
Kvinde	38	54	6	1	112
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	35	60	5	0	222
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	56	3	0	32
Pårørende	33	62	5	1	175
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	61	4	0	209
Ikke dansk	46	46	8	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	89	11	179	40
<b>Køn</b>				
Mand	88	12	89	20
Kvinde	91	9	90	20
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	89	11	179	40
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	89	11	27	4
Pårørende	90	10	140	33
<b>Modersmål</b>				
Dansk	89	11	168	38
Ikke dansk	91	9	11	2

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
	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	29	57	11	3	213	3
<b>Køn</b>						
Mand	28	58	10	3	106	2
Kvinde	29	56	11	4	107	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	29	57	11	3	213	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	55	7	3	29	1
Pårørende	28	58	11	4	169	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	59	11	3	201	2
Ikke dansk	50	33	8	8	12	1

**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	8	26	16	50	138	18
<b>Køn</b>						
Mand	6	21	22	51	68	9
Kvinde	10	31	10	49	70	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	8	26	16	50	138	18
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	41	12	41	17	4
Pårørende	9	23	18	50	112	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	25	16	51	132	17
Ikke dansk	0	50	17	33	6	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	11	72	14	3	211	5
<b>Køn</b>						
Mand	11	74	10	4	105	2
Kvinde	11	69	17	3	106	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	11	72	14	3	211	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	60	13	0	30	1
Pårørende	8	74	13	4	167	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	72	14	4	198	5
Ikke dansk	23	69	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	69	23	8	109
<b>Køn</b>				
Mand	62	28	9	53
Kvinde	75	18	7	56
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	69	23	8	109
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	60	25	15	20
Pårørende	69	24	7	85
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69	24	8	106
Ikke dansk	-	-	-	3

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	71	21	8	52
<b>Køn</b>				
Mand	69	24	7	29
Kvinde	74	17	9	23
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	71	21	8	52
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	67	8	25	12
Pårørende	72	26	3	39
<b>Modersmål</b>				
Dansk	71	22	6	49
Ikke dansk	-	-	-	3

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	57	3	1	210	8
<b>Køn</b>						
Mand	42	55	3	0	102	6
Kvinde	37	58	3	2	108	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	57	3	1	210	8
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	48	3	3	31	1
Pårørende	41	56	2	1	164	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	55	3	1	197	8
Ikke dansk	15	85	0	0	13	0

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	3	91	5	220
<b>Køn</b>				
Mand	1	97	2	108
Kvinde	5	86	9	112
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	3	91	5	220
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	9	81	9	32
Pårørende	2	94	4	173
<b>Modersmål</b>				
Dansk	3	92	5	207
Ikke dansk	8	77	15	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	95	3	183	36
<b>Køn</b>					
Mand	0	99	1	91	17
Kvinde	4	90	5	92	19
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	2	95	3	183	36
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	7	89	4	28	4
Pårørende	1	96	2	140	32
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	95	3	172	34
Ikke dansk	18	82	0	11	2

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	76	19	3	2	216	6
<b>Køn</b>						
Mand	80	16	3	1	106	4
Kvinde	72	22	4	3	110	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	76	19	3	2	216	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	22	3	3	32	0
Pårørende	79	16	3	2	170	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	19	3	1	203	6
Ikke dansk	77	15	0	8	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	74	22	2	2	218	4
<b>Køn</b>						
Mand	76	21	2	1	107	3
Kvinde	72	23	3	3	111	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	74	22	2	2	218	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	26	3	3	31	1
Pårørende	76	21	2	2	173	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	20	2	1	206	3
Ikke dansk	42	50	0	8	12	1

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	34	46	14	7	222	0
<b>Køn</b>						
Mand	35	48	14	4	110	0
Kvinde	33	44	13	10	112	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	34	46	14	7	222	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	34	13	9	32	0
Pårørende	33	47	14	6	175	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	47	13	7	209	0
Ikke dansk	46	31	15	8	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	55	37	5	2	209	13
<b>Køn</b>						
Mand	58	37	3	2	105	6
Kvinde	52	38	8	3	104	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	55	37	5	2	209	13
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	32	7	11	28	4
Pårørende	57	38	4	1	168	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	37	5	2	198	11
Ikke dansk	36	45	9	9	11	2

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	52	42	3	2	181	39
<b>Køn</b>						
Mand	58	38	2	1	91	20
Kvinde	47	46	4	3	90	19
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	52	42	3	2	181	39
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	50	0	4	26	6
Pårørende	54	40	3	2	145	28
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	40	4	2	170	37
Ikke dansk	27	73	0	0	11	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	95	5	221
<b>Køn</b>			
Mand	98	2	111
Kvinde	92	8	110
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	95	5	221
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	32
Pårørende	95	5	174
<b>Modersmål</b>			
Dansk	96	4	208
Ikke dansk	85	15	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	30	40	20	10	10	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	1	1
Kvinde	22	44	22	11	9	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	30	40	20	10	10	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	38	25	25	13	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	38	13	13	8	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0



**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?</b>						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	18	11	3	208	14
<b>Køn</b>						
Mand	70	19	10	2	105	5
Kvinde	66	17	13	5	103	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	68	18	11	3	208	14
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	4	24	4	25	7
Pårørende	68	21	9	2	170	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	17	10	4	196	13
Ikke dansk	42	25	33	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	25	65	8	3	119	70
<b>Køn</b>						
Mand	19	72	7	2	57	38
Kvinde	31	58	8	3	62	32
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	65	8	3	119	70
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	42	47	11	0	19	10
Pårørende	20	71	7	2	89	57
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	66	8	3	111	68
Ikke dansk	50	50	0	0	8	2

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	64	36	160	61
<b>Køn</b>				
Mand	64	36	78	33
Kvinde	65	35	82	28
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	64	36	160	61
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	70	30	23	8
Pårørende	62	38	127	48
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	36	149	60
Ikke dansk	73	27	11	1

**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	26	69	4	1	100	1
<b>Køn</b>						
Mand	27	69	2	2	49	0
Kvinde	25	69	6	0	51	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	26	69	4	1	100	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	88	0	0	16	0
Pårørende	28	66	5	1	76	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	71	3	1	93	0
Ikke dansk	43	43	14	0	7	1

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	54	2	1	218
<b>Køn</b>					
Mand	42	56	2	1	108
Kvinde	44	53	2	2	110
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	43	54	2	1	218
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	58	0	6	31
Pårørende	45	52	2	1	172
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	53	1	1	205
Ikke dansk	23	69	8	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	37	58	4	1	220
<b>Køn</b>					
Mand	35	63	2	0	110
Kvinde	38	54	5	3	110
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	37	58	4	1	220
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	47	47	3	3	32
Pårørende	36	60	3	1	173
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	57	4	1	207
Ikke dansk	31	69	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	33	60	2	4	48	10	159
<b>Køn</b>							
Mand	45	45	5	5	22	3	82
Kvinde	23	73	0	4	26	7	77
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	33	60	2	4	48	10	159
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	21	71	0	7	14	1	16
Pårørende	39	55	3	3	33	8	131
<b>Modersmål</b>							
Dansk	36	56	3	5	39	9	156
Ikke dansk	22	78	0	0	9	1	3

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	55	17	11	71	150
<b>Køn</b>						
Mand	15	65	12	9	34	75
Kvinde	19	46	22	14	37	75
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	17	55	17	11	71	150
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	71	6	12	17	15
Pårørende	18	49	20	12	49	125
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	54	17	13	63	145
Ikke dansk	25	63	13	0	8	5



**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	66	20	10	4	92	126
<b>Køn</b>						
Mand	67	24	9	0	45	65
Kvinde	66	15	11	9	47	61
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	66	20	10	4	92	126
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	30	25	0	20	10
Pårørende	74	17	3	6	65	108
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	21	6	4	82	123
Ikke dansk	40	10	40	10	10	3

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	28	3	3	212	9
<b>Køn</b>						
Mand	68	30	1	1	106	3
Kvinde	64	26	5	5	106	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	66	28	3	3	212	9
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	33	3	3	30	2
Pårørende	68	28	1	3	167	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	28	2	2	201	7
Ikke dansk	55	27	9	9	11	2



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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
















## Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest

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
















ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
2	Jeg synes, ventetiden fra man fik kontakt med afdelingen til svaret kom, var lidt lang. Derimod var det fantastisk, at der gik en frivillig fra Røde Kors rundt, der havde tid til at snakke, finde kaffe og tegnefilm!	Godt
3	Behandling ikke færdiggjort (forløbet varer minimum [et par år] endnu).	Virkelig godt
4	Stor ros til sygeplejerske og læge, der virkelig formåede at få min lille søns tillid, så undersøgelsen forløb som en leg.	Godt
5	Har to gange oplevet, at der ikke var overensstemmelse mellem de datoer/tider, jeg havde fået udleveret, og de tider, der var indskrevet i ambulatoriets computer. Al personale har virket venligt, imødekommende og professionelt, og min søn kommer gerne til vaccinationerne (uden EMLA-plaster). Han kunne dog godt tænke sig, at dvd'erne blev udskiftet en gang imellem:)	Virkelig godt
6	[] De gange, vi har været af sted, har der ikke været noget at klage over. Og vores datter er [lille], så hun kan ikke svare på spørgsmålene.	Intet svar
7	Alt for dårlig information. Det skal være jer, der er eksperter.	Dårligt
8	De var rigtig gode til børn.	Godt
11	Det der med at snakke om ens følelser i forhold til sin sygdom. De er ellers meget gode til at snakke om alt andet :-)	Virkelig godt
12	Gav en god information.	Godt
14	Lytte mere til forældrene til de syge børn. Det er trods alt dem, der kender børnene bedst!!	Godt
19	Ambulatoriet skal have stor ros for glad og smilende personale, som har styr på tingene.	Virkelig godt
20	Sødt og venligt personale - der lytter meget intenst på, hvad vi har at sige.	Godt
24	Vi blev sendt hjem med beskeden om børneorm, selvom vi vidste, det ikke kunne være det. Men det holdt lægen fast i. En prøve viste senere, at det ikke var det, og der blev alligevel ikke tilbudt anden undersøgelse, selvom min søn stadig havde smerter og kløe.	Godt
26	Dygtigt personale, som jeg også kender fra anden afdeling. Gode til at spørge ind til, hvordan tingene har udviklet sig. De virkede glade/interesserede i os. Dygtige til at 'huske' det forrige besøg/tidligere indlæggelse. Jeg er meget positiv omkring dem og personalet på anden afdeling.	Virkelig godt
27	Flot og positiv stemning. Højt humør, detaljeret forklaring om forløbet.	Virkelig godt
29	Jeg mangler nysgerrighed og samarbejde mellem de forskellige afdelinger og ikke udelukkelse og	Dårligt

## Bilag 5











konklusioner uden egentlig undersøgelse. Man har fx ikke gjort nok for at undersøge årsagen til, at min datter får ondt i hjertet, selv om begge sider af familien lider af samme problem. Man mener, at det må være psykosomatisk men jeg ved, at lidelsen kun kan måles i et anfald.

-  32 Alt i alt var det fint, men føltes desværre som spild af min og min søns tid! Vi kørte fra [en anden by] til Holstebro og tilbage igen uden nogen form for ændring i det problem, vi kom med :( Intet svar
-  33 Jeg synes, at de gjorde det rigtig godt, da jeg var der. Godt
-  34 Sammenhængen fra praktiserende læge till sygehus/ambulatorium var ikke optimal. Dårligt
-  35 Mere imødekommende telefonbetjening. Bedre opfølgning på aftale. Bedre info mellem kollegaer/dække hinanden af ved sygdom/ferie og andet fravær. Større engagement. Dybt, dybt skuffet... Virkelig dårligt
-  36 Synes generelt, det var været trygt at komme i ambulatoriet, men måske skal de overveje, at der ikke står for mange rundt om briksen, når de arbejder med små børn. Der er rigtig mange ting og personer, som de små børn skal forholde sig til. Godt
-  38 Kun modtagelsen var skuffende. Godt
-  39 Er meget tilfreds med personalet på børneambulatoriet i Herning. Virkelig godt
-  41 De læger og sygeplejersker, vi talte med før og efter kikkertundersøgelsen, var virkelig kompetente. Vi synes dog, at over tre timers ventetid for et tørstende og fastende (og nervøst) barn [] er direkte forkasteligt! Dårligt
-  43 Har kun mødt venligt og hjælpsomt personale, når det er sygeplejersker og læger :) Fantastisk dejligt når man kan mærke, de går op i deres arbejde. Godt
-  44 Det trækker i venteværelset/gangen man sidder på. Kunne måske være et legetæppe til ungerne, samt noget at drikke ved ankomst. Virkelig godt
-  46 Vi følte, at der skete for lidt, og at vores søn fik medicin i for lang tid. Syntes ikke, at de var grundige nok til at følge op på tingene. Men de var mægtig søde og meget venlige og vores søn var rimelig tryk ved at komme der, og det må jo være et stort plus. Godt
-  47 Jeg synes, at personalet behandlede os rigtig godt. Jeg vil dog gerne sige, at jeg synes at det er under al kritik, at man skal forbi egen læge for at blive henvist til børneafdelingen. Det var [ikke første gang barnet] blev indlagt, så vi vidste jo godt, hvad der skulle, til for at [barnet] kunne få det bedre. Vi sad i en time i venteværelset hos egen læge med et meget sygt [barn], som kastede op og ikke kunne få luft. Jeg synes det er spild af lægens tid og "penge" og utroligt synd for barnet, at [barnet] skal fragtes sådan rundt, når [barnet] er så sygt. Godt
-  48 Jeg tænker, at der godt kunne gøres noget ved ventetiden. Det er ikke ok at blive indkaldt [], og man så skal vente [15/20 min.] med at komme ind. Måske også arbejde i flere P-pladser :) Godt
-  50 Måske skulle man have kontaktet egen læge, og forberedt undersøgelsen ud fra lægens diagnose, eller læst om gigt på nettet, hvis man ikke havde viden nok. (Positivt ment), da alle jo ikke kan have lige stor viden om alle sygdomme. God jul. Intet svar
-  51 Hvis man skal have fat i en bestemt person, er det frustrerende, at der kun er telefontid et kvarter Godt






om morgenen. Ofte kommer man slet ikke igennem. Så skal sekretærene kunne varetage nogle af de opgaver (f.eks. hvis man bare skal lave en tid om). Ellers synes jeg i alle er søde og venlige og god ekspertise. Men ofte lidt for lang ventetid.

-  52 Vores tid blev ændret flere gange. De var lidt problematisk i forhold til vores arbejdspladser. Godt
-  53 Synes, at både læge og sygeplejerske under vores besøg var utroligt forberedte og dygtige. Derudover havde de tid til alle vores spørgsmål, og vi følte, at vores lille dreng var i de bedste hænder. Godt
-  55 Jeg havde et barn med [høj] feber og forventer ikke ventetid, men oplevede lang ventetid. Godt
-  57 Dejligt, at der stod drikkevarer fremme. Godt
-  59 Altid positiv interesse og modtagelse ved henvendelser. Vi har altid følt, at vi kan henvende os ved tvivlsspørgsmål. Høj grad af information mellem besøg, om undersøgelsesresultater, også selvom det ikke var aftalt. Godt
-  61 Læge NN og det øvrige personale har været fantastisk. Eneste "kiks" var, at vi blev sendt til ekstern speciallæge med vores barn, fik dårlig behandling, brugte mange penge på [behandling], og til næste besøg i ambulatoriet blev vi sendt til en meget grundig undersøgelse internt, hvor resultatet blev en anden styrke. Vi burde ikke have været sendt "ud af huset", når vi er i systemet og der er eksperter på området. Godt
-  62 Venlig og dygtig sygeplejerske og læge. Meget venlig og hjælpsom, når vi ringer i ambulatoriet og har brug for hjælp - det betyder meget. Vi skal fremover til [et andet] center. Det er ærgerligt, da vi har fået kvalificeret hjælp i Herning. Virkelig godt
-  63 Telefontid er alt for kort. Der var en fjerdedel sat af til at kontakte sygeplejersken angående vores [barns] behandling. Det var lidt svært at lave kontakt. Godt
-  64 God og kompetent behandling. Rart, at tingene foregår på børnenes præmisser, og at der gives god "plads/rum" til børnene. God information og forklaring til barnet inden undersøgelsen :-)
-  65 Der er generelt en god atmosfære, søde, indlevende, lyttende og fagligt dygtige folk. Min datter har været tilknyttet nogle år efterhånden, og NNs smilende væsen har betydet meget for os og vores tillid ved de mange kontroller og undersøgelser, vi har været igennem! Og jeg håber, hun får dette at vide. Godt
-  67 Fantastisk modtagelse. Man blev taget alvorligt og var altid tryk, når man tog hjem derfra. Godt
-  68 Var gode til at tage imod os (min søn og jeg). Fortalte også ham, hvad der skulle foregå. Godt
-  69 Telefontiden skal udvides og ikke ændres fra dag til dag eller muligheden for at ligge en besked, så der kan ringes tilbage kunne være en god ting. Og ikke mindst at den, som tager telefonen, når man ringer til afdelingen, er sød og forstående og ikke virker som om, man ringer og forstyrrer hende i noget andet. Har oplevet det et par gange, at sekretæren har været "åhh, hvad ringer du nu for attitude", men at hun var lidt mere smilende igennem telefonen. Godt
-  71 De er virkelig gode til børn, og de er venlige over for forældrene. Godt
-  74 Dejligt, de ved, hvem vi er, når vi kommer :-)

## Bilag 5



















-  75 Information, information, information!!! Lægerne skal forberede sig ordentligt, inden de ser en patient. Virkelig dårligt
-  76 Jeg synes, at ambulatoriet gjorde noget særligt godt for mig. Godt
-  77 Samarbejde med andre afdelinger kan gøres bedre og info om ventetid. En gang sad jeg og ventede i en time med et spædbarn fra børneafdelingen, hvor man gør meget ud af bakterier og ingen besøgende, men jeg måtte åbenbart gerne sidde blandt 50 hostende mennesker med barnet - hvor passer det ind henne? Og så bagefter trække disse bakterier med ind på børneafdelingen... Godt
-  79 Vi synes ikke, da der i vores tilfælde var tale om undersøgelse [], at det er ok at vente [næsten en måned] med svar. Da han dagligt havde [komplikationer]. Vi kunne da leve med det, men det var så frustrerende og ydmygende for ham []. Mere styr på bestilling af tid hos diætist, så man får et kort forløb og kan komme i gang med diæten. Bedre rustet diætist, som kan henvise til hjælp med hensyn til produkter frem for paragraffer. Stor hjælp, hvis ambulatoriet kunne henvise til andre børnefamilier, som kan være til hjælp, da man jo ikke får nogen tid til rådighed for at lære den nye "bagekunst", selvom man er to, som arbejder mere end 37 timer. Intet svar
-  80 Selve ambulatoriet er som sådan okay, sekretæren mm. kunne godt være bare lidt smilende og virke mere venlige/hjælpsomme! Oplever tit, at vi skal stå og vente på, at der kommer nogen, så vi kan melde vores ankomst. Venteværelset er okay, men gammel, slidt og meget lidt legetøj. Nogle gange ikke plads/stole nok. (Evt. lidt stille baggrundsmusik for børn i venteværelset?) Lægen, vi har, er vi så kede af og utilfreds med. Har aldrig nogen sinde oplevet en mere personlig, arrogant, uinteresseret og uforberedt person! Vedkommende havde sidste gang en studerende med, og man kunne tydeligt se/mærke, at han slet ikke var blevet informeret om/havde læst journalen inden, så han [anede slet ikke], hvad det drejede sig om/hvad der skulle foregå. Helt ærligt. Hvor havde jeg dog ondt af ham. Vi har spurgt og spurgt om bl.a. hvad vi kunne forvente virkningen af påbegyndt medicin, hvad det gør for hende (hjælpe), ALT muligt, og hvad næste mål/forventning er. [Har været til næste kontrol]. Har ALDRIG fået et konkret svar på noget som helst. Hver gang er vi taget af sted mere forvirrede og ked af det end da vi kom. Den læge burde ikke arbejde med mennesker. Vi har ønsket en ny læge, da samarbejdet og kommunikationen slet ikke er til stede. Virkelig dårligt
-  81 [Patienten] har det rigtig dårligt med at skulle kigges på, og at hun skal have en sprøjte regelmæssigt. Ved en undersøgelse, hvor vores barn var ked at det, kom der en fantastisk klovn - SUPER. De første gange vores barn skulle sprøjtes hos egen læge var uheldige på grund af skiftende personale og lang ventetid i venteværelset. Dette fortalte vi på ambulatoriet. Ambulatoriets sygeplejerske NN tog affære og ringede til lægen, siden er det blevet en fast sygeplejerske, der sprøjter. Det kan jeg ikke vurdere
-  82 Jeg synes, man får en rigtig god og positiv modtagelse, og personalet er gode til at takle børnene, som jo er lidt beklemte ved at skulle undersøges. Godt
-  83 Jeg synes, der blev lyttet rigtig meget til os og det, der var med vores søn. Og vi følte, at der var god tid til os. Alt i alt en positiv oplevelse for os og vores søn. Virkelig godt
-  88 Jeg synes, at personalet var rigtigt gode til at snakke til patienten (selvom han er en lille dreng) og ikke bare hen over hovedet på ham til os pårørende. Han var helt tryk og glad for at komme hos jer. Tak for det. :) Virkelig godt
-  89 Bedre venteværelse. Intet svar













-  90 Bedre information om ventetid. Bedre information i brevene om undersøgelsen. Dårligt
-  92 Et bedre venteværelse, som både henvender sig til de små og lidt større børn. Så vil børnene også være mere afslappede, når de bliver kaldt ind. Personalet (læge og sygeplejerske) ville ikke tage skade af at tænke på, at det til tider er små børn, de henvender sig til, og så er det ikke nødvendigt at tale hårdt til dem eller at nedgøre dem og deres familie. I venteværelset kunne det være afslappende med noget afslappende musik og nogle ordentlige møbler. Dette ville ikke være så ønskeligt, hvis man ikke skulle vente så lang tid, før man kommer til. Og så kunne det være lækkert med flere parkeringspladser!
-  93 Jeg synes, ambulatoriet og afdelingen måske skal samarbejde noget mere. []. Vi har nogle bekymringer, som vi føler, lægerne nogle gange ignorerer, da de ikke synes, det er et problem. Intet svar
-  94 Godt: Vi mødte nogle af lægerne. Stor grundighed og ikke mindst venlighed. Skidt: Har også måttet insistere på, at der er forelå vigtige røntgenbilleder, som burde gennemgås, hvor pågældende læge sagde, at de ikke forelå, hvilket ikke var korrekt. Efter lidt diskussion fandt hun dog billederne. Godt
-  95 Vi har følt os særdeles godt behandlede af personalet. Vores datter sad fast under fødslen, [hvilket medførte alvorlige konsekvenser], da de rev hende ud. Hun fik hjertemassage og kunstig åndedræt i [flere minutter], inden de fik hende i gang igen. Vi har været til mange undersøgelser med hende, og hvad os selv angår, har både jordemoder og læger NN samt læge NN snakket meget med os om selve fødslen og tiden lige efter. Vi har i dag en dejlig, sund og rask datter uden mén. Det kan vi kun takke personalet og deres hurtige indsats for. Vores datter [fylder snart fødselsdag], og hun er, som hun skal være, en dejlig charmetrold. Så der er kun ROS til personalet fra os. Vi har virkelig følt, de var der hele tiden udelukkende for vores skyld, så de fortjener rigtig mange roser i Herning. Virkelig godt






















**Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
1	Mor måtte presse egen læge lidt, inden lægen reagerede og rettede henvendelse til børneafdelingen vedrørende barnets symptomer. Lægen på hospitalet tog det dog straks alvorligt, og vi fik en tid til undersøgelse på stedet. Det var meget positivt!	Godt
2	Var ved lægen, som sendte os videre med det samme! [] så der var ingen ventetid!	Godt
3	Omstændigheder omkring vilkårene for tilbagemelding til ambulatoriet om hvorvidt vi ville påbegynde behandlingen eller ej, var meget kaotiske. På grund af en medarbejders orlov, oplevede vi konsekvent at INGEN vidste noget om forløbet. Alt andet har været fuldt tilfredsstillende.	Virkelig godt
4	Indkaldt på cirka to uger.	Godt
10	Jeg oplevede ikke ventetid, da vi går til rutinetjek på børneambulatoriet pga. et præmature barn.	Virkelig godt
13	Var informeret om ret lang ventetid, hvilket slet ikke var tilfældet.	Godt
16	Vi har tit været til undersøgelse. Jeg ringer bare og I finder en tid der passer. []	Godt
21	Vi blev henvist af egen læge og vidste derfor ingenting om ventetiden, før vi fik en indkaldelse. Men ventetiden var længere end vi forventede.	Godt
22	Datoen blev ændret/rykket mindst to gange.	Godt
25	Jeg vidste ikke, hvor lang ventetid, der var, og jeg fik først besked, da jeg fik en tid.	Godt
26	Lidt kort tid fra brevet med datoen for besøget kom, til selve besøget (under en uge). Men ok.	Virkelig godt
30	Blev ikke informeret om der ved indkaldelse, men det forventede vil heller ikke at blive. Derfor lidt svært at svare på spørgsmålet.	Virkelig godt
31	Nej, det er lang tid siden.	Virkelig godt
34	vi havde udfyldt tre tisseskemaer inden da. Det ene blev væk hos [], den anden et sted mellem [] og det tredje har I.	Dårligt
36	Det var rigtig godt, at sygeplejerske fra neonatal afdeling var med, da vi kendte hende, og hun kendte til os og vores tanker.	Godt
38	Vi kunne ikke finde det, og receptionisten var ikke sød til at hjælpe.	Godt
42	Bliver indkaldt en gang og året, og det passer meget godt hvert år.	Virkelig godt
44	Ingen ventetid, så der blev ikke sagt noget.	Virkelig godt

	50	En usikkerhed hvad [patienten] fejlede pga. man ikke kunne se gigten i blodprøver.	Intet svar
	59	Da vi synes ventetiden var for lang inden første besøg, kontaktede vi vores egen læge. Han tog kontakt til børneambulatoriet og derved blev besøget rykket frem.	Godt
	60	Vi kom ind meget hurtigt efter henvisning fra egen læge var sendt meget hurtigere, end vi havde turdet håbe på.	Virkelig godt
	61	Der var umiddelbart ingen ventetid, da første undersøgelse fulgte vores barns alder.	Godt
	67	HAR KUN POSITIVE KOMMENTARER OMKRING AMBULATORIET.	Godt
	68	Blev henvist akut af lægen, så der var ikke ventetid. Kom til inden for en time.	Godt
	70	Rigtig fint at modtage et ekstra brev, der mindede os om aftalen. Brevet fik vi en uges tid før, vi skulle komme.	Godt
	72	Ventetiden er for lang, når det er små børn, der kommer.	Godt
	73	Jamen jeg synes, det har været okay, men vil gerne være informeret mere, så jeg ikke bliver overrasket over, hvad jeg egentlig skal.	Godt
	75	Vores indlæggelse var under al kritik. Ingen kunne svare på, hvad der skulle ske eller hvornår. Der blev rodet rundt med patientjournalen, og vi oplevede også, at testresultater fra en test blev forlagt/smidt væk, så testen måtte tages om efter et døgn.	Virkelig dårligt
	78	Personalet var utrolig venlige, men ventetiden og uvisheden kan godt virke rigtig lang, når man sidder og venter med et sygt og utilfreds spædbarn på armen.	Intet svar
	79	Ønskeligt med børn, at ventetiden var/er kortere!	Intet svar
	80	Der var overhovedet INGEN information om noget som helst andet end vi skulle/kunne tage plads i venteværelset!	Virkelig dårligt
	84	Positivt - dog meget svært at finde p-pladser.	Godt
	85	Der var forsinkelser i forhold til, hvad der var sagt ved udskrivelsen - ringede selv op og spurgte, hvornår min søn skulle indkaldes. Det var grundet sommerferie - som forælder kan man godt komme til at "hænge sig" i det, som er sagt - forventninger om at ting bliver sådan.	Godt
	86	Føler ikke at der var ventetid. Er tilflyttere, og børnene er vant til at gå på Rigshospitalet. "Overflytningen" gik nemt.	Virkelig godt
	90	Lang ventetid og information om hvor længe.	Dårligt
	93	Jeg synes, det er uoverskueligt, hvis der er flere ting man skal i ambulatoriet, og det ikke står i indkaldelsen.	Intet svar













**Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**


	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneambulatoriet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	De stod klar og ventede på os! Og havde sat sig fuldt ind i, hvad der evt. kunne være galt!	Godt
	4	Venligt. Dejligt med legetøj...	Godt
	5	Det var et meget venligt, imødekommende og professionelt personale, der tog imod os.	Virkelig godt
	9	I receptionen fik jeg at vide, det ikke var der, jeg skulle være, men at jeg skulle en etage ned (fint), men på etagen nedenunder, var der intet afmærket område/venteværelse/reception. Jeg stod rådvild på gangen og vidste ikke, om det var det rigtige sted. Jeg gik rundt på gangen og fandt næste reception, som åbenbart var en anden afdeling. De viste mig op igen, og i tredje forsøg viste en ny dame mig tilbage til etagen nedenunder og bankede på for at forsikre sig, at det var der, jeg skulle være. Det var det, og jeg ventede kort tid i det interimistiske område, der var venteværelset. Lidt flere skilte og information ville være godt.	Godt
	11	Alle var venlige mod en og hjalp en rigtig meget.	Virkelig godt
	13	Synes ikke altid, de sætter den ankomne patient i centrum. Oplevede, at de i stedet snakkede internt om en anden patientsag, dog uden at nævne navn eller lign.	Godt
	15	Meget imødekommende og opmærksomme.	Godt
	18	Vi siger bare god. Vi siger bare god.	Dårligt
	19	Blev modtaget af glad og smilende personale.	Virkelig godt
	23	Det gik hurtigt.	Virkelig godt
	24	Vi kom akut, uden tid!!	Godt
	28	Det var generelt en meget god og positiv oplevelse.	Virkelig godt
	31	Altid flink og venlig.	Virkelig godt
	34	Meget venligt personale.	Dårligt
	35	Uengageret - et nummer i rækken.	Virkelig dårligt
	36	Der var en rolig og hyggelig atmosfære, og vi kom ind til tiden.	Godt
	40	Vi blev henvist til en gang, hvor der ikke var informationer om, hvorvidt det var HER, vi skulle være. Der var intet personale at spørge.	Virkelig godt

	41	Vi fik FIN behandling til forundersøgelse og efterfølgende konsultation. Men forløbet omkring selve kikkertundersøgelsen var dårligt. NN skulle møde ind [om morgenen], og der var INTET personale til at tage imod - døren var låst, og hun kom til at vente i over tre TIMER!!!	Dårligt
	43	Sekretærene er ikke særlige venlige (der mangler virkelig smil og venlig modtagelse)...	Godt
	47	Det var ingen i venteværelset, så det gik hurtigt.	Godt
	49	Det var rart og trygt at blive taget imod af et venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
	54	Læger og sygeplejersker var meget imødekommende.	Godt
	56	Alle meget venlige og imødekommende. Gode til at gå "ned" på børnenes niveau.	Virkelig godt
	58	Imødekommende.	Godt
	59	Vi blev godt modtaget og følte, at der blev taget hånd om problemerne.	Godt
	61	Der var lidt uklarhed om, hvor vi skulle hen.	Godt
	66	Det virker forkert, at man skal på anden sal for at finde receptionen og derefter gå ned igen. Receptionen bør være det første, man møder, når man kommer inde af døren.	Godt
	67	VI BLEV MODTAGET VIRKELIG GODT.	Godt
	70	Der var en meget travl sekretær og en [] lidt usikker pige (hvem hun var, er jeg usikker på), og jeg havde svært ved at komme i kontakt med dem. Men da jeg fik kontakt, var de begge smilende og gode til at guide os på vej til der, hvor vi skulle vente. Der var desuden fin service mht. kørselstilskud.	Godt
	71	De ansatte har virkelig godt børne-"tække".	Godt
	73	Den var okay.	Godt
	75	Forstår ikke spørgsmålet med mindre det drejer sig om lægesekretæren ved skranken, her var alt ok.	Virkelig dårligt
	77	Fik ikke oplyst den lange ventetid - kunne være en hjælp, da man kommer med et spædbarn. Det er ok, at der er ventetid, men så hellere få den oplyst, end at man venter en time uden information.	Godt
	79	Ingen ventetid!:-)	Intet svar
	80	Der var ingen personlighed eller smil på læben, da vi ankommer og siger, at nu er vi kommet med vores barn. Der blev bare tastet ind på computeren, og det var det :-{	Virkelig dårligt
	85	Dejligt at det var/er "kendte" sygeplejersker, som følger os.	Godt
	86	Føler, at der er god tid. Godt, at der både er en sygeplejerske og en læge. Dejligt at man ikke bliver forstyrret af andre og telefoner, der ringer.	Virkelig godt
	91	Vi havde svært ved at finde det - måske bedre skiltning.	Godt

## Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest

### Hvilke(n) fejl oplevede du?












	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneambulatoriet</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	5	Vaccinen, vi selv skulle indkøbe, og som blev opbevaret på ambulatoriet, var blevet væk. Men blev erstattet til næste vaccinationstid.	Virkelig godt
	33	Ingen.	Intet svar
	35	Manglende evne til at tage ansvar, og et konstant skift af læger, der ikke forstod kollegaers handling.	Virkelig dårligt
	37	Én gang har vi oplevet, at vi blev glemt, efter vi havde henvendt os ved skranken og blevet bedt om at vente i venteværelset. Her ventede vi i godt en time, inden vi henvendte os igen ved skranken. Her viste det sig, at der var sket en fejl, så de troede, at vi ikke var til stede. Herefter blev vi kaldt ind med det samme.	Virkelig godt
	47	Jeg vil ikke sige, at der skete fejl, men har før været indlagt, hvor jeg hurtigere fik medicin efter hinanden, og det virkede som om, at det hjalp bedre.	Intet svar
	66	Øjne blev dryppet inden sammentrækning af linse blev undersøgt. Blev dog opdaget i tide, så man nåede at undersøge inden dråber virkede.	Virkelig godt
	73	Ehm altså, jeg blev ikke informeret om, at jeg havde årstjek, og jeg skulle have mit tøj af, hvilket jeg ikke vil. Og jeg havde snakket om, at jeg gerne vil have en kvindelig læge, men har stadig en mandlig læge, hvilket der undrer mig lidt.	Godt
	74	Vores kørselseddél blev ikke [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	77	Flere forskellige indkaldelser, og receptionen fik ikke slettet gamle indkaldelser og indkaldt til de korrekte. Fik information om en ting ved behandling, men blev indkaldt til noget andet gangen efter. Korrekt behandling, men dårlig information.	Dårligt
	80	Vores datter har krav på alt den hjælp, der findes, og jo før jo bedre. Og vi har krav på at få en forklaring på alle vores spørgsmål. En der virkelig er interesseret og arbejder grundigt og så videre. Alt det jeg har skrevet rundt omkring, VED jeg fra andre forældre med børn, der blandt andet har en [sygdom], at de har/haft det akkurat ligesom os. Virkelig dybt frustrerende! Det er hårdt nok i forvejen!!!	Intet svar
	81	Patienten og vi havde ikke fået at vide, at hun skulle have taget blodprøve og have sprøjtet kontrastvæske ind. Derfor havde vi sagt hjemmefra, at hun ikke skulle stikkes, det var hun meget ked af. Vores tid var ændret fra om formiddagen til om eftermiddagen, dette var vi ikke informeret om.	Godt
	87	Fejl mht. hvilken dag vi skulle komme.	Godt

-  89 Fik ikke svar på undersøgelsen [i efteråret]. Henviste mig pr. telefon for at høre svar på undersøgelsen. Svar, det havde de glemt. Fik svar senere pr. post [i efteråret]. Godt


**Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
11	Jeg synes ikke rigtig, hvordan man har det og i forhold til sin sygdom.	Virkelig godt
13	Rigtig sød og dygtig læge. Sød sygeplejerske, som af sig selv hjalp med at ringe til en anden sygehusafdeling.	Godt
17	Dejligt med den samme læge og sygeplejerske hver gang.	Virkelig godt
22	Kan først komme til ultralydsundersøgelse [sidst på vinteren], hvilket svarer til en ventetid på seks måneder.	Godt
29	Da min datter lider af flere forskellige symptomer uden umiddelbar sammenhæng, oplever jeg, at man for tidligt vurderer, at årsagen er psykosomatisk.	Dårligt
30	Virkelig kompetent læge og sundhedspleje. Vi var i trygge hænder, følte vi.	Virkelig godt
34	Ubehagelig undersøgelse, men de var søde.	Dårligt
41	Patienten fik superfin behandling til forundersøgelsen og samtale efter kikkertundersøgelsen. Men på selve undersøgelsesdagen mødte hun ind fastende og tørstende [om morgenen] og blev først kaldt ind til undersøgelse [tre til fire timer senere]. Det var en MEGET BARSK ventetid for hende.	Dårligt
43	Når man kommer på forskellige sygehuse, er det ærgerligt, at de ikke kan snakke noget bedre sammen. Der er kun én selv til at holde sammen på forløbene. Og så er det jo bare godt, man er forældre, der kan det.	Godt
44	Dejligt med samme læge og samme sygeplejerske. Hjælper meget.	Virkelig godt
45	Vi følte os meget trygge under undersøgelsen.	Godt
46	Ja, vi som forældre troede på et kortere medicinforløb, og de hørte ikke så meget efter vores mening. Vi tog selv medicinen væk til sidst og med meget gode resultater. Vores søn blev derefter meldt rask!!!	Godt
49	Det var en meget god oplevelse at have min søn til undersøgelse i ambulatoriet. Vi blev mødt af venligt og interesseret personale og undersøgelse og interview blev udført meget grundigt. Der var både en sygeplejerske, en læge samt en anden læge til stede under en stor del af undersøgelsen.	Virkelig godt
50	Vi burde være sendt til andet sygehus inden regionsbesøg. Da egen læge mente patient NN havde gigt. Så kunne I have brugt ressourcer på andre. :-)	Intet svar
59	Det er godt at have faste kontaktpersoner, så vi ved, hvem vi kan kontakte, hvis der er noget, vi er i tvivl om. Vi oplever altid en positiv modtagelse ved henvendelser. Ambulatoriet er god til løbende at informere undersøgelsesresultater.	Godt



-  61 Vi blev under en undersøgelse bedt om at opsøge speciellæge eksternt. Til næste undersøgelse kunne de ikke forstå, at vi ikke var blevet tilset af sygehusets speciallæge og fik her en henvisning til ham. Det kunne have sparet tid og penge. Godt
-  65 Oplevede ikke ventetid! Godt
-  67 Vi havde den samme læge hele vejen igennem, og han var helt igennem fantastisk. Godt
-  68 Min søn skulle ind og have taget et hjertekardiogram [], så han blev hurtigt tjekket og sendt hjem igen. Et ganske udmærket forløb. Alle var venlige og gav os den information, vi skulle have. Godt
-  73 Ja altså sommetider. Får jeg et tidspunkt kan jeg selvfølgelig godt forstå, at jeg er nødt til at vente osv. Men nogle gange skal jeg på arbejde eller skal jeg nå noget. Derfor kommer jeg nogle gange for sent, og det er lidt træls. Men hvis man kunne overholde tidspunkterne, og hvis jeg kunne få nogle tider inden klokken 8 eller efter klokken 15, vil det være meget godt! Godt
-  75 Der manglede faglig kompetence, i form af en læge. Da vi på et senere besøg mødte en læge, fik vi direkte modstridende og dårligt fagligt funderede informationer. Man har ikke været i stand til at give os en plan for behandling. Virker tilfældigt og uprofessionelt. Virkelig dårligt
-  80 De gange, vi har været til undersøgelse/kontrol, føler vi, at vores datter slet ikke blev undersøgt/kigget på, kun ligesom når man er ved egen læge :( Overhovedet ikke lyttende, snakkede forbi os (dem imellem). Har ALDRIG fået en ordentlig forklaring på noget, og hvad resultaterne er/bliver! Og har det ikke kunne gå hurtigt nok med at blive... [det sidste af sætningen mangler] Vi har oplevet en gang, hvor der var lidt ventetid. Virkelig dårligt
-  84 Gode til børn. Godt
-  90 Manglede tid og spædbørnshåndtering. Dårligt
-  92 Vi har flere gange oplevet, at der er blevet brugt tid på banale ting, som ikke har været relevante for det forløb vores datter er igennem. Når vi har nævnt det for lægen/ sygeplejersken, har vi fået smidt en masse ting i hovedet, som slet ikke kan bruges konstruktivt! Vi har tit følt, at det har været sjovt for lægen at se, hvor mange fejl/ skavanker hun har kunnet finde på vores datter, men heldigvis har hun ikke haft ret i noget af det, hun har sagt, og heldigvis har der ikke været nogle tilstedende skavanker til det handicap hun er født med, for vi er ikke sikre på, at hun ville have set dem, da hun kun var interesseret i at finde andre ting end at undersøge for det vi kom for. Men hun har da sørget for, at vi har været ved x antal forskellige speciallæger for at få afkræftet, at vores datter fejlede de nye ting hun havde fundet på. Det er med stor glæde, at Kommunehospitalet nu har overtaget kontrollen af hendes handicap, da vores tillid til lægen [på det første sygehus] ikke var stor. Vores datter går nu til jævnlig kontrol i Herning ved en sygeplejerske, som formår at fokusere på det vi kommer der for, samt at give os de fornødne oplysninger vi skal bruge for at kunne hjælpe vores datter, ligesom hun formår at henvende sig til vores datter på en måde, så hun føler, at hun er en del af det, hvor ovennævnte læge konstant talte ned til både os forældre og vores datter! Dårligt
-  93 Engang [min pårørende] var indlagt, havde vi en tid i ambulatoriet. Det sagde vi på afdelingen, men vi skulle bare gå i ambulatoriet, fik vi at vide. Vi meldte vores ankomst og gik i venteværelset, og der sad vi i ca. en time. Vi gik ud og snakkede med dem igen. Lægen kom og sagde, at når vi var indlagt, skulle vi ikke i ambulatoriet. [] Intet svar

## Bilag 5

-  94 Nogle af spørgsmålene er svære at besvare, fordi der jo er nye kontaktpersoner og læger for hvert besøg. Nogle var vældig grundige og gode, andre var bestemt ikke. Godt

## Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
1	Mellem kontrolbesøgene i ambulatoriet har vi så godt som uden problemer altid kunnet få den information eller kontakt, vi har haft behov for. Dog er den telefoniske træffetid på kontaktpersonen, fire ud af fem hverdage, men kun i tidsrummet kl. 8-8.15, meget begrænset.	Godt
20	Der er gået lidt for lang tid imellem opfølgningssamtalerne. Efter sidste besøg er der blevet lyttet til det, og det er taget til efterretning, så nu føler vi os mere fulgt op på, hvilket giver tryghed til at dosere den rette medicin.	Godt
24	Det var min søn, der var på ambulatoriet.	Godt
26	Synes, at forløbet har været fint for min datter, men eftersom der ingen problemer har været med hende, har det mest været observation af hende og intet konkret, som kan give mig anledning til at vurdere afdelingen i detaljer.	Virkelig godt
29	Jeg oplever, at jeg som mor bliver bedt om at kontakte flere forskellige instanser for på den måde evt. at udelukke nogle ting, ting jeg godt mener, man kunne have lavet på sygehuset. Jeg oplever, at jeg skal lave deres arbejde, og ventetiden er helt urimelig i mellem besøgene. Husk, at overskuddet hos forældre med syge børn måske ikke er så stort, at man selv skal gøre hele arbejdet og tage ansvaret.	Dårligt
35	Har fuldstændig mistet tilliden efter total mangel på involvering og forstår nu pludselig, hvorfor det danske sundhedssystem er så dyrt. En masse såkaldte eksperter, der går rundt om den varme grød, og ikke tør/vil handle eller tage ansvar.	Virkelig dårligt
36	Det har været rart, at vores fysioterapeut har været med, da hun på en faglig måde bedre kunne forklare om vores problemer/bekymringer.	Godt
65	Har på fornemmelsen, at egen læge ikke har fået information!	Godt
74	Det er godt med en telefontid, hvor man kan ringe hvis man er utryk i mellem Ambulatoriebesøgene og tale med vores kontaktperson.	Virkelig godt
75	Min praktiserende læge er ikke blevet informeret. Han har ikke været enig i det handlingsforløb, jeg har berettet om, at vi har været udsat for.	Virkelig dårligt
92	I forbindelse med vores datters astma står det kun i hovedet på personalet, at der skal masser af medicin til. Vi har aldrig fået at vide, at der evt. kan forsøges andre ting til en evt. forbedring af hendes tilstand.	Dårligt
94	Ville sådan ønske, at man var tilknyttet, hvis ikke en fast læge, så i det mindste en fast sygeplejerske.	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.<sup>3</sup> 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.

---

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