

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Børneafdeling B
Hospitalsenheden Midt**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelles-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	183
Afdelingens svarprocent:	46%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

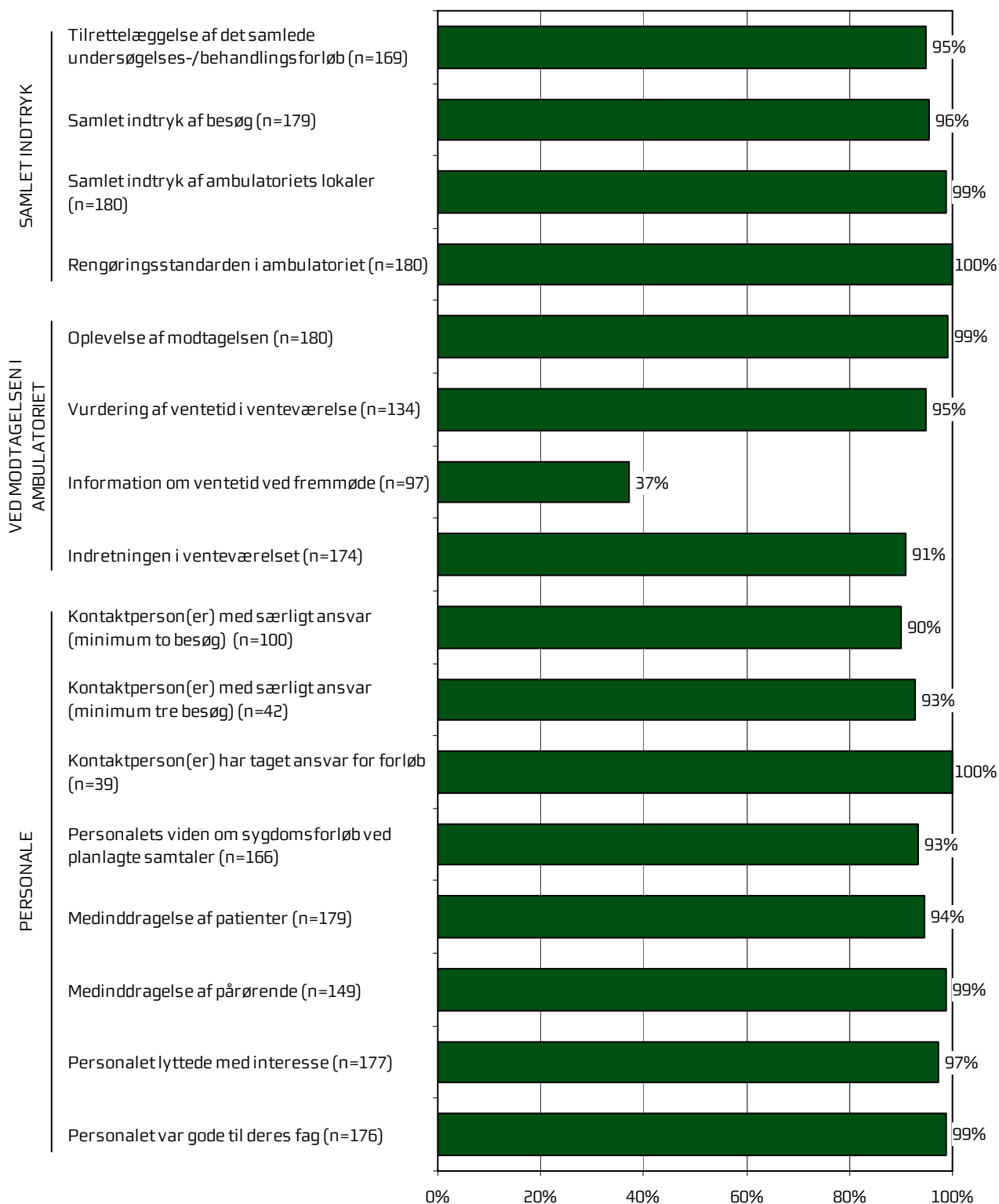
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

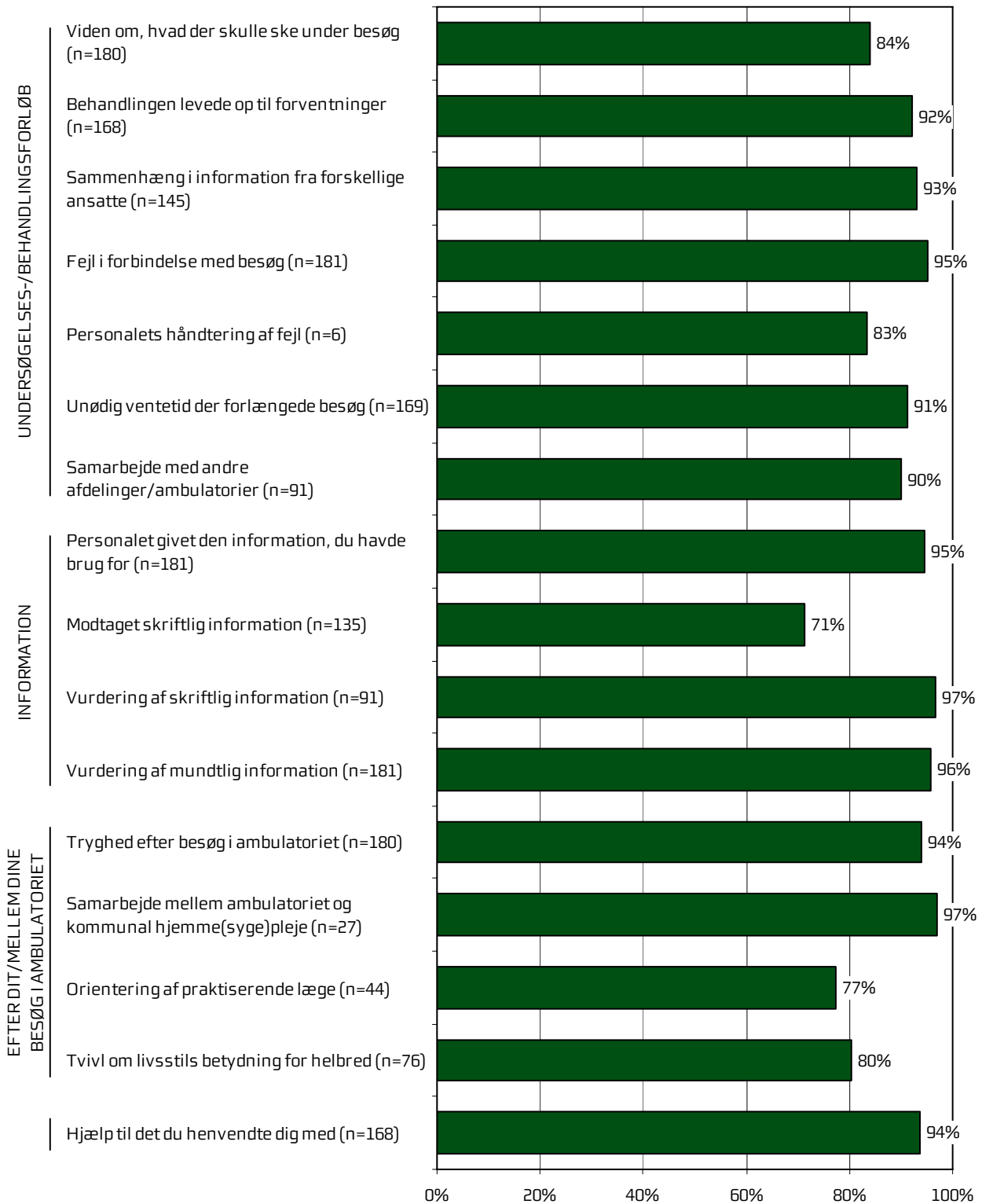
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Børneafdeling B

2009-tallet er for: Børneafdeling B

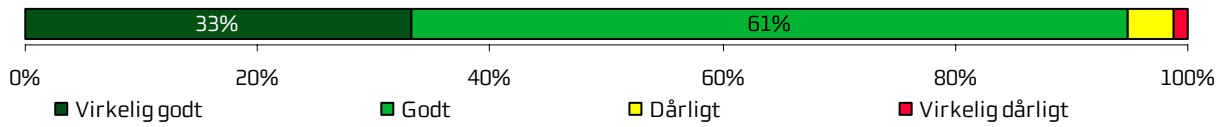
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

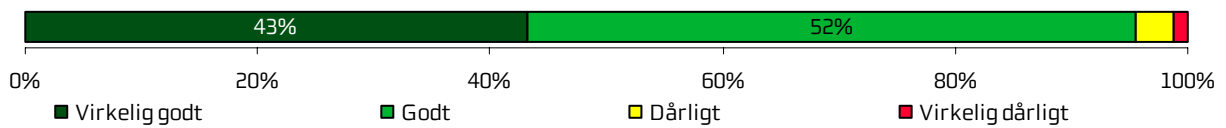
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

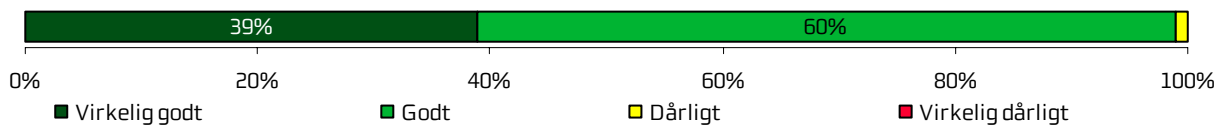
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=169)



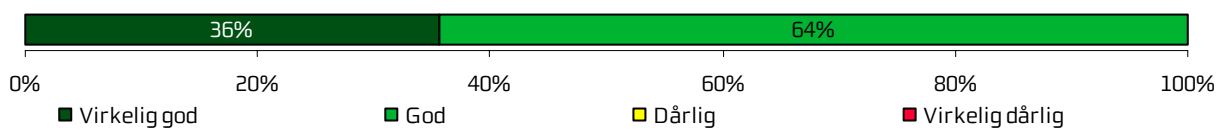
Samlet indtryk af besøg (n=179)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=180)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=180)

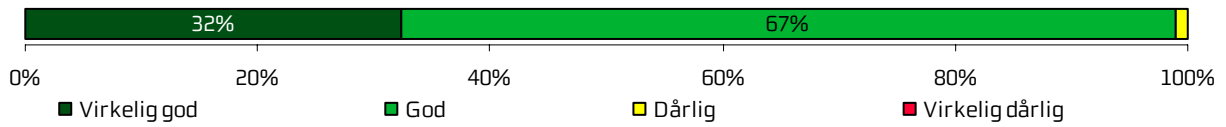


Sammenligning af afdelingens resultat

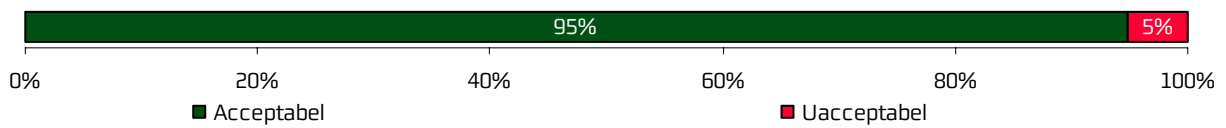
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	95 %	97 %	99 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	98 %	99 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	99 %	-	-	97 % *	88 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=180)



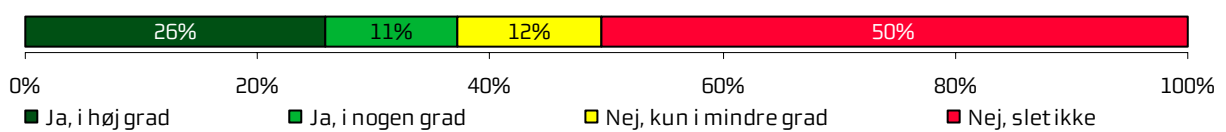
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=134)



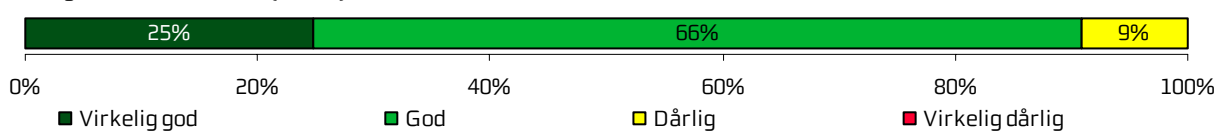
Længde af ventetid i venteværelse (n=176)



Information om ventetid ved fremmøde (n=97)



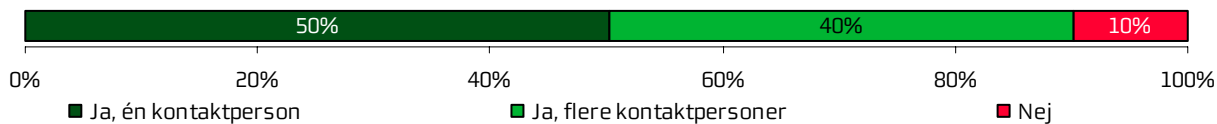
Indretningen i venteværelset (n=174)



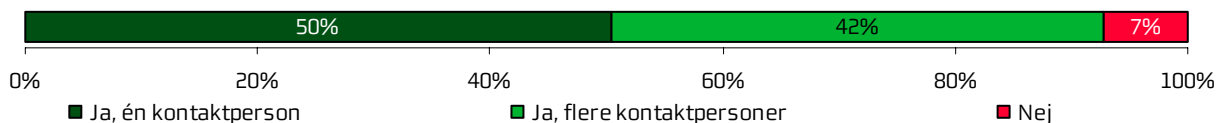
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	92 %	-	99 % *	92 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	37 %	39 %	35 %	65 % *	36 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	87 %	95 % *	92 %	76 % *	83 % *

Personale

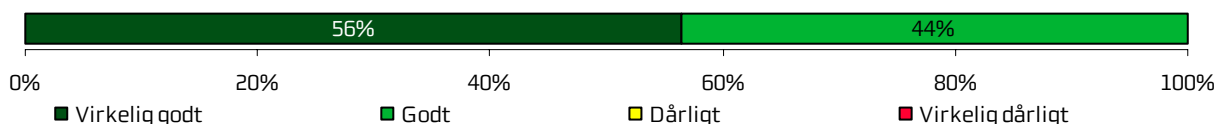
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=100)



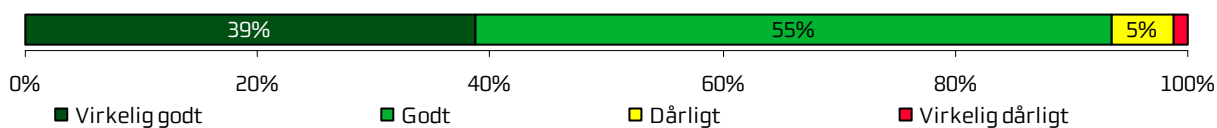
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=42)



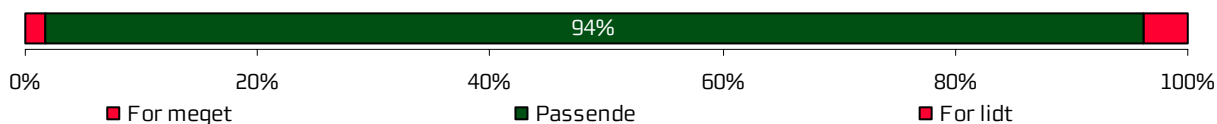
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=39)



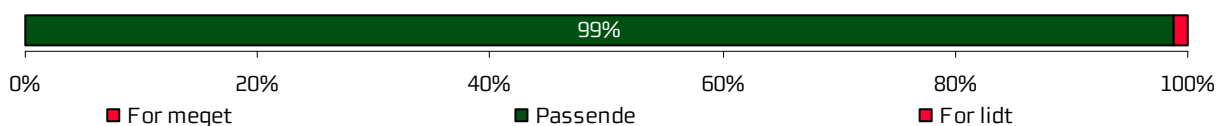
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=166)



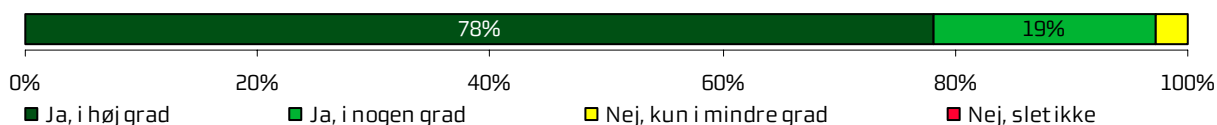
Medinddragelse af patienter (n=179)



Medinddragelse af pårørende (n=149)



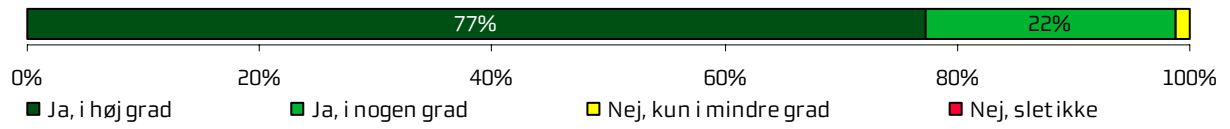
Personalet lyttede med interesse (n=177)



	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)	90 %	90 %	88 %	83 % *	64 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	93 %	89 %	-	86 %	67 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	94 %	93 %	98 % *	89 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	97 %	95 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	99 %	98 %	96 % *	95 % *	86 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	98 %	97 %	98 %	93 % *	95 % *

Personale (fortsat)

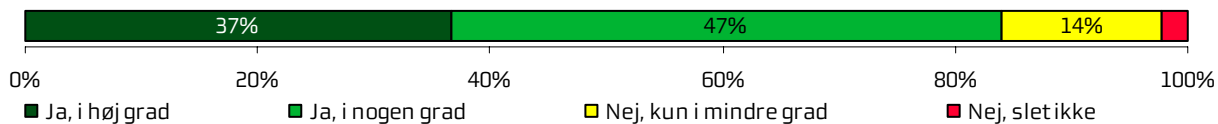
Personalet var gode til deres fag (n=176)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	98 %	99 %	96 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=180)



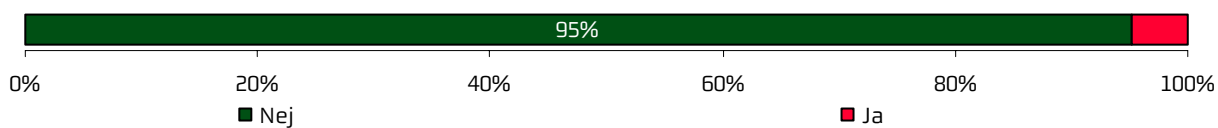
Behandlingen levede op til forventninger (n=168)



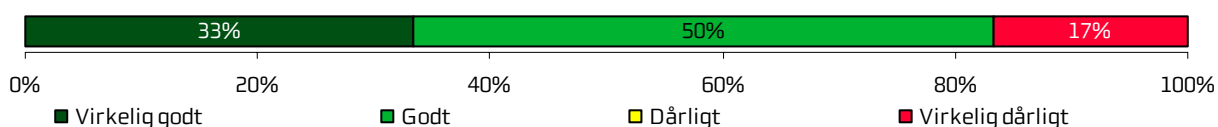
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=145)



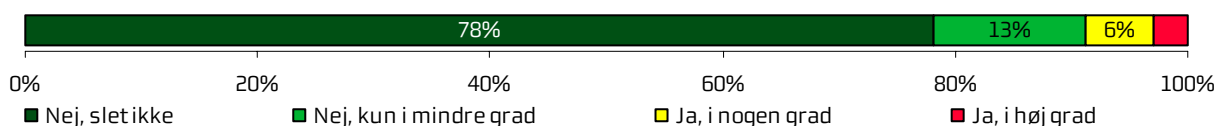
Fejl i forbindelse med besøg (n=181)



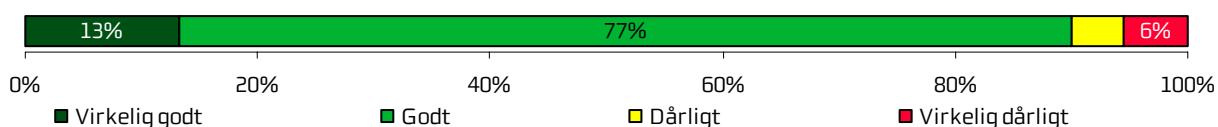
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=169)



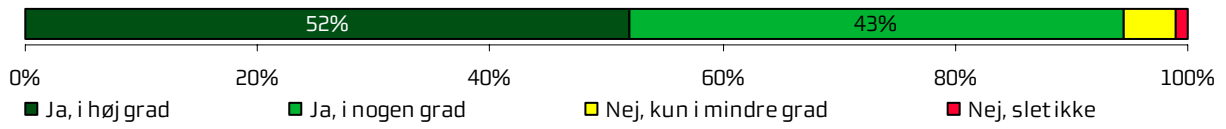
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=91)



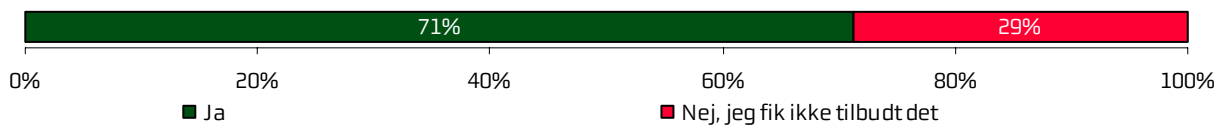
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	83 %	88 %	95 % *	87 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	92 %	97 % *	95 %	90 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	95 %	93 %	96 %	90 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	93 %	-	97 %	89 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	71 %	-	91 %	34 % *	59 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	92 %	94 %	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	97 % *	93 %	95 %	89 %	92 %

Information

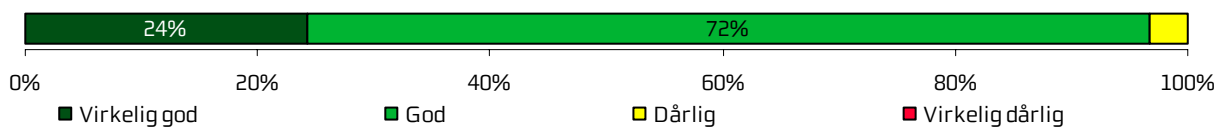
Personalet givet den information, du havde brug for (n=181)



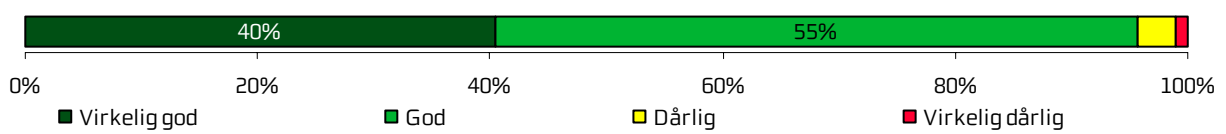
Modtaget skriftlig information (n=135)



Vurdering af skriftlig information (n=91)



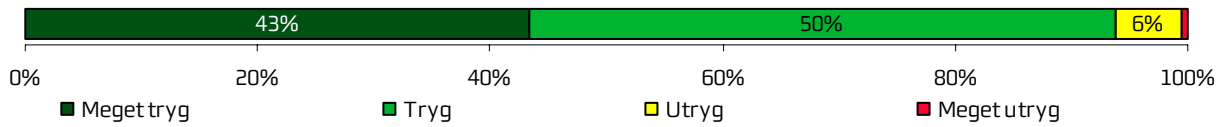
Vurdering af mundtlig information (n=181)



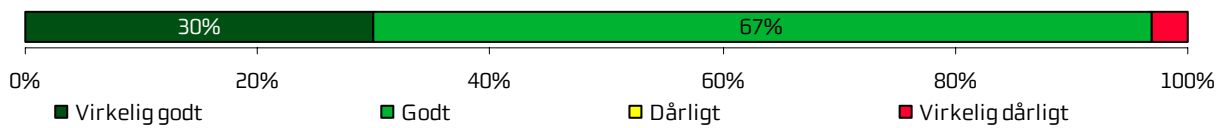
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	97 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	76 %	-	83 % *	62 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	100 %	96 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	99 %	98 %	99 %	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

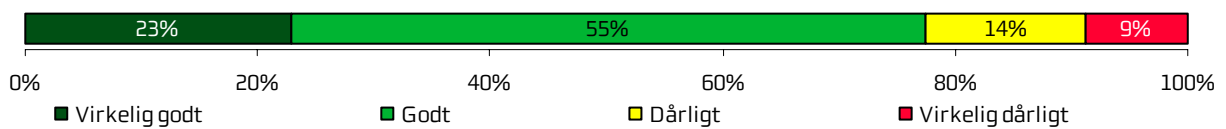
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=180)



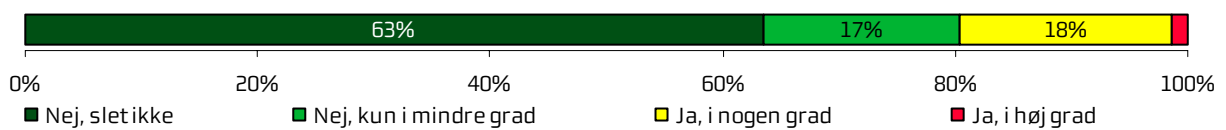
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=44)



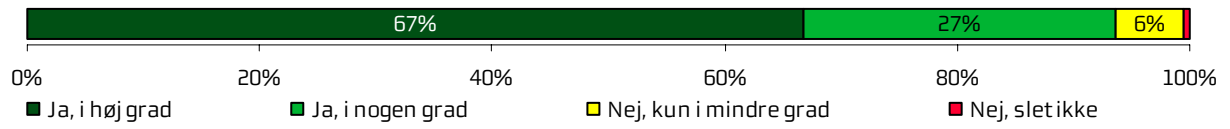
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=76)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	96 %	98 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	96 %	91 % *	96 %	87 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77 %	82 %	79 %	93 % *	82 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80 %	82 %	83 %	77 %	67 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=168)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	98 % *	98 % *	98 % *	92 %	95 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. 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 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. 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"/>
6. 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"/>

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

7. 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"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine 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. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. 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.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 46 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	46%	100%
Køn		
Mand	54%	55%
Kvinde	46%	45%
Aldersgruppe		
0-19 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80- år	0%	0%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		183		100%
Køn				
Mand		98		54%
Kvinde		85		46%
Aldersgruppe				
0-19 år		183		100%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		0		0%
80- år		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		32		18%
Pårørende		142		82%
Modersmål				
Dansk		177		98%
Ikke dansk		4		2%
Afsnitsnavn				
Børne ambulatorium B24		179		98%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		4		2%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	61	4	1	169	11
Køn						
Mand	32	62	4	2	89	7
Kvinde	35	61	4	0	80	4
Aldersgruppe						
0-19 år	33	61	4	1	169	11
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	67	0	0	31	1
Pårørende	33	60	5	2	131	10
Modersmål						
Dansk	33	62	4	1	165	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	34	61	4	1	165	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	52	3	1	179
Køn					
Mand	40	53	5	2	97
Kvinde	47	52	1	0	82
Aldersgruppe					
0-19 år	43	52	3	1	179
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	51	46	3	0	30
Pårørende	41	54	3	1	142
Modersmål					
Dansk	43	52	3	1	175
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	44	52	3	1	175
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	60	1	0	180
Køn					
Mand	39	61	0	0	97
Kvinde	39	59	2	0	83
Aldersgruppe					
0-19 år	39	60	1	0	180
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	50	47	3	0	32
Pårørende	36	63	1	0	141
Modersmål					
Dansk	39	60	1	0	176
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	39	60	1	0	176
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	64	0	0	180
Køn					
Mand	37	63	0	0	97
Kvinde	34	66	0	0	83
Aldersgruppe					
0-19 år	36	64	0	0	180
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	50	50	0	0	32
Pårørende	34	66	0	0	141
Modersmål					
Dansk	36	64	0	0	176
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	36	64	0	0	176
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	67	1	0	180
Køn					
Mand	31	68	1	0	97
Kvinde	34	65	1	0	83
Aldersgruppe					
0-19 år	32	67	1	0	180
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	28	72	0	0	32
Pårørende	34	65	1	0	140
Modersmål					
Dansk	33	66	1	0	175
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	33	66	1	0	176
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 12. 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	95	5	134	47
Køn				
Mand	92	8	70	27
Kvinde	98	2	64	20
Aldersgruppe				
0-19 år	95	5	134	47
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	24	8
Pårørende	95	5	104	37
Modersmål				
Dansk	95	5	129	47
Ikke dansk	-	-	4	0
Afsnitsnavn				
Børne ambulatorium B24	95	5	130	47
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	55	8	1	176	3
Køn						
Mand	37	52	9	1	94	1
Kvinde	34	58	6	1	82	2
Aldersgruppe						
0-19 år	36	55	8	1	176	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	43	9	3	32	0
Pårørende	34	57	8	1	136	3
Modersmål						
Dansk	37	54	8	1	171	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	37	55	8	1	172	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 14. 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	26	11	12	50	97	18
Køn						
Mand	25	12	12	52	52	8
Kvinde	27	11	13	49	45	10
Aldersgruppe						
0-19 år	26	11	12	50	97	18
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	23	8	39	13	4
Pårørende	25	10	13	52	80	13
Modersmål						
Dansk	26	12	12	50	92	18
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	26	12	13	50	94	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 15. 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	25	66	9	0	174	3
Køn						
Mand	24	68	8	0	93	2
Kvinde	26	64	10	0	81	1
Aldersgruppe						
0-19 år	25	66	9	0	174	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	53	19	0	32	0
Pårørende	23	70	7	0	134	3
Modersmål						
Dansk	25	66	9	0	169	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	25	66	8	0	170	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	40	10	100
Køn				
Mand	48	40	12	50
Kvinde	52	40	8	50
Aldersgruppe				
0-19 år	50	40	10	100
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	43	42	16	26
Pårørende	55	36	9	67
Modersmål				
Dansk	49	41	10	97
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Børne ambulatorium B24	52	39	9	97
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	50	42	7	42
Køn				
Mand	56	44	0	18
Kvinde	46	41	13	24
Aldersgruppe				
0-19 år	50	42	7	42
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	45	36	19	16
Pårørende	60	40	0	20
Modersmål				
Dansk	48	45	8	40
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Børne ambulatorium B24	53	40	8	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	44	0	0	39	0
Køn						
Mand	55	45	0	0	18	0
Kvinde	58	42	0	0	21	0
Aldersgruppe						
0-19 år	56	44	0	0	39	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	22	0	0	13	0
Pårørende	45	55	0	0	20	0
Modersmål						
Dansk	54	46	0	0	37	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	57	43	0	0	37	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	55	5	1	166	11
Køn						
Mand	38	55	7	1	88	9
Kvinde	40	55	4	1	78	2
Aldersgruppe						
0-19 år	39	55	5	1	166	11
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	48	3	3	29	3
Pårørende	37	56	6	1	130	8
Modersmål						
Dansk	38	55	5	1	162	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	40	54	5	1	162	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	94	4	179
Køn				
Mand	0	94	6	96
Kvinde	4	95	1	83
Aldersgruppe				
0-19 år	2	94	4	179
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	3	97	0	32
Pårørende	1	94	5	140
Modersmål				
Dansk	1	95	4	176
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Børne ambulatorium B24	2	95	3	175
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

Tabel 21. 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	0	99	1	149	30
Køn					
Mand	0	98	2	75	21
Kvinde	0	100	0	74	9
Aldersgruppe					
0-19 år	0	99	1	149	30
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	100	0	31	1
Pårørende	0	98	2	110	29
Modersmål					
Dansk	0	99	1	146	29
Ikke dansk	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	0	99	1	145	30
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	0

Tabel 22. 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	78	19	3	0	177	4
Køn						
Mand	78	18	4	0	95	2
Kvinde	78	21	1	0	82	2
Aldersgruppe						
0-19 år	78	19	3	0	177	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	83	13	3	0	29	2
Pårørende	77	20	3	0	140	2
Modersmål						
Dansk	78	20	3	0	172	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	79	18	3	0	173	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 23. 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	77	22	1	0	176	6
Køn						
Mand	73	26	1	0	92	5
Kvinde	82	17	1	0	84	1
Aldersgruppe						
0-19 år	77	22	1	0	176	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	18	3	0	32	0
Pårørende	79	21	1	0	136	6
Modersmål						
Dansk	77	22	1	0	171	6
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	77	21	1	0	173	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 24. 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	37	47	14	2	180	1
Køn						
Mand	33	50	14	3	97	0
Kvinde	41	44	13	1	83	1
Aldersgruppe						
0-19 år	37	47	14	2	180	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	37	9	6	32	0
Pårørende	36	49	14	1	141	0
Modersmål						
Dansk	36	48	14	2	176	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	37	47	14	2	176	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 25. 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	57	36	5	3	168	14
Køn						
Mand	57	34	6	3	91	6
Kvinde	56	37	4	3	77	8
Aldersgruppe						
0-19 år	57	36	5	3	168	14
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	40	0	8	25	7
Pårørende	57	35	6	2	137	5
Modersmål						
Dansk	56	36	5	3	164	13
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	58	35	5	3	165	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 26. 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	70	23	4	3	145	34
Køn						
Mand	70	23	5	1	77	19
Kvinde	69	23	3	4	68	15
Aldersgruppe						
0-19 år	70	23	4	3	145	34
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	19	4	8	26	6
Pårørende	71	23	4	2	113	26
Modersmål						
Dansk	69	24	4	3	142	33
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	70	23	4	3	143	32
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

Tabel 27. 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	181
Køn			
Mand	94	6	97
Kvinde	96	4	84
Aldersgruppe			
0-19 år	95	5	181
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	100	0	32
Pårørende	94	6	141
Modersmål			
Dansk	95	5	176
Ikke dansk	-	-	4
Afsnitsnavn			
Børne ambulatorium B24	95	5	177
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

Tabel 28. 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	33	50	0	17	6	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	1
Kvinde	-	-	-	-	2	1
Aldersgruppe						
0-19 år	33	50	0	17	6	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	0	0
Pårørende	20	60	0	20	5	2
Modersmål						
Dansk	33	50	0	17	6	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	33	50	0	17	6	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	13	6	3	169	7
Køn						
Mand	74	17	4	4	93	4
Kvinde	83	8	8	1	76	3
Aldersgruppe						
0-19 år	78	13	6	3	169	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	3	10	7	29	2
Pårørende	78	14	5	2	132	5
Modersmål						
Dansk	78	13	6	3	165	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	78	13	6	2	166	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 30. 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	13	77	4	6	91	65
Køn						
Mand	12	73	4	10	49	37
Kvinde	14	81	5	0	42	28
Aldersgruppe						
0-19 år	13	77	4	6	91	65
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	77	0	0	13	10
Pårørende	13	76	6	6	72	53
Modersmål						
Dansk	13	77	5	6	88	63
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	13	77	4	6	90	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	43	4	1	181
Køn					
Mand	51	43	4	2	97
Kvinde	54	42	5	0	84
Aldersgruppe					
0-19 år	52	43	4	1	181
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	59	37	3	0	32
Pårørende	50	43	5	1	141
Modersmål					
Dansk	51	44	4	1	176
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	53	42	4	1	177
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	71	29	135	44
Køn				
Mand	66	34	70	25
Kvinde	77	23	65	19
Aldersgruppe				
0-19 år	71	29	135	44
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	22	9
Pårørende	64	36	105	35
Modersmål				
Dansk	71	29	132	42
Ikke dansk	-	-	2	2
Afsnitsnavn				
Børne ambulatorium B24	72	28	131	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	0

Tabel 33. 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	24	72	3	0	91	4
Køn						
Mand	25	70	5	0	44	1
Kvinde	23	74	2	0	47	3
Aldersgruppe						
0-19 år	24	72	3	0	91	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	70	0	0	17	3
Pårørende	23	74	3	0	66	1
Modersmål						
Dansk	25	71	3	0	88	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	25	72	3	0	89	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 34. 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	40	55	3	1	181
Køn					
Mand	36	59	5	0	97
Kvinde	45	51	1	2	84
Aldersgruppe					
0-19 år	40	55	3	1	181
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	55	38	0	7	31
Pårørende	37	59	4	0	142
Modersmål					
Dansk	40	55	3	1	176
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	41	55	3	1	177
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 35. 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	43	50	6	1	180
Køn					
Mand	43	50	7	0	96
Kvinde	44	51	4	1	84
Aldersgruppe					
0-19 år	43	50	6	1	180
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	47	44	6	3	32
Pårørende	43	52	5	0	141
Modersmål					
Dansk	44	49	6	1	176
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	44	50	6	1	176
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 36. 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	30	67	0	3	27	8	142
Køn							
Mand	27	73	0	0	15	3	77
Kvinde	34	59	0	7	12	5	65
Aldersgruppe							
0-19 år	30	67	0	3	27	8	142
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	13	87	0	0	8	3	21
Pårørende	36	59	0	5	17	3	117
Modersmål							
Dansk	28	68	0	3	25	7	141
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Afsnitsnavn							
Børne ambulatorium B24	32	68	0	0	25	7	141
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1	1

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	55	14	9	44	137
Køn						
Mand	27	52	11	11	19	77
Kvinde	20	56	16	7	25	60
Aldersgruppe						
0-19 år	23	55	14	9	44	137
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	86	0	14	7	25
Pårørende	26	49	17	8	35	106
Modersmål						
Dansk	22	54	15	9	41	135
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	24	55	14	7	42	135
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

Tabel 38. 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	63	17	18	1	76	102
Køn						
Mand	65	19	16	0	31	64
Kvinde	62	15	20	2	45	38
Aldersgruppe						
0-19 år	63	17	18	1	76	102
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	19	23	0	21	11
Pårørende	70	14	16	0	50	88
Modersmål						
Dansk	63	16	19	1	73	101
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	65	16	18	1	74	100
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	27	6	1	168	11
Køn						
Mand	62	30	8	1	91	6
Kvinde	73	23	4	0	77	5
Aldersgruppe						
0-19 år	67	27	6	1	168	11
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	83	14	3	0	29	3
Pårørende	63	30	7	1	132	8
Modersmål						
Dansk	67	27	6	1	164	11
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	67	27	5	1	164	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Børneafdeling B**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Modtagelsen
2	En rigtig god modtagelse med søde, venlige og hjælpsomme medarbejdere.	Virkelig god
5	Jeg følte mig tryk ved at tale med sygeplejersken!	Virkelig god
6	Hyggeligt indrettet. Føler sig velkommen. Fint udvalg af legetøj. Kaffe/saftevand mv. er en god idé. Tak :-)	God
9	Meget venlig.	Virkelig god
10	Der var mange mennesker i venteværelset, da vi kom, pga. en fælles undervisning. Det var noget forvirrende! Men vi blev modtaget rigtig imødekommende af både sekretær, sygeplejerske og læger.	Virkelig god
11	Al mulig venlighed.	Virkelig god
12	Dygtigt personale modtog min datter og jeg. De var rigtig gode til at tage sig tid til barnet i venteværelset :)	Virkelig god
15	Vi var gået forgæves, hvor en tid vi havde fået ikke var booket på sygehuset. Men fik hurtigt en ny tid.	God
18	Der er ingen modtagelse. Man melder sig ved disken, hvor de dårligt nok kigger op på én. Der er ingen nærvær i modtagelsen.	Dårlig
26	Det tog lidt lang tid at komme ind og blive færdig. Men jeg synes, man fik god opbakning.	God
28	Ikke andet end, at vi blev modtaget rigtig fint.	Virkelig god
33	Mødt med venlighed/imødekommenehed.	God
34	Altid søde og venlig sygeplejersker. Dog har vi ofte sidder lang tid og ventet.	Virkelig god
39	Men der var lang ventetid.	God
43	Det kom som en overraskelse for sygeplejersken, at patienten [havde et handicap]. Det er ikke en rar oplevelse for hverken patient eller forældre.	God
47	Altid smilende og venligt personale.	Virkelig god
48	Fin information.	Virkelig god
51	Yderst professionel.	Virkelig god
52	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
53	Til hvert møde er det det samme personale, der møder forberedt op. Dejligt og trygt :-)	Virkelig god
54	Søde og venlige.	Virkelig god
57	Der er ikke så god plads i venteværelset ved en siddeplads, når man har barnevogn med.	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Var lige ved at gå igen, da jeg ventede meget længe.	Dårlig


Børneafdeling B**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Fejlhåndtering
✎ 4	Fejl i anamnesen med hensyn til journalen. Der skulle stå "på [den ene forældres] side", men der stod "på [den anden forældres] side" i stedet (med hensyn til arvelighed). På et tidspunkt i forløbet er medicinen ikke ajourført i journalen, så man vidste ikke, hvad patienten egentlig fik af medicindosis.	Godt
✎ 15	En bookingfejl og et lægeskifte.	Godt
✎ 18	Lægerne skifter konstant, og de er derfor ikke informeret om vores datters sygdomssituation. Ved ikke, hvilken behandling hun er i.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 29	Vores søn skulle ikke have haft en helbredsundersøgelse først, da der lige var foretaget dette hos egen læge. Men i stedet skulle han være sendt det rigtige sted hen først i stedet for, at tiden faktisk løb fra os med hensyn til hans flade baghoved, inden vi kom det rigtige sted hen.	Virkelig dårligt
✎ 40	Der blev ikke tilbudt opfølgende samtale efter diagnose, først efter flere uger. Kunne godt have brugt samtalen langt tidligere. Fik oplevelsen af, at det var en smutter.	Virkelig godt
✎ 43	Det grønne skema med læge NN's notater manglede ved morgensamtale med sygeplejerske [] kort før operationen. Så de oplysninger vi havde givet til læge NN, f.eks. angående allergi m.m., manglede.	Intet svar
✎ 44	For nogle år siden skete der en fejl ud fra en misforståelse.	Intet svar
✎ 45	Glemte, jeg skulle have taget blodprøver.	Virkelig godt
✎ 48	I en telefonsamtale inden besøget fik vi næste det stik modsatte at vide, i forhold til da vi snakkede med læge NN.	Godt
ID		Fejlhåndtering
Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		
✎ 1	Aftalte behandling var ikke sat i værk.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Børneafdeling B

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Samlet indtryk
2	Vi fik et godt forløb og samtale, da vi var hos jer. [Patienten] havde [allergi], så der var ingen behandling udover diæt. Vi talte med en diætist.	Godt
8	Sygeplejerskerne er de samme, hvilket er super godt. Si har primært to rigtig gode, NN og NN :-) Lægerne skifter alt for ofte.	Virkelig godt
10	Kompetent behandling.	Virkelig godt
11	[] Der er i høj grad taget hensyn til min søns handicap. Følte sig fuldt "accepteret". []	Virkelig godt
13	Rigtig god behandling.	Godt
14	Spørgsmålet om inddragelse i beslutningerne var svære at svare på. Jo, vi blev inddraget, men der blev kun foreslået ét løsningsforslag, det som personalet allerede havde besluttet sig for. Der blev ikke foreslået alternativer eller informeret om, hvad det næste skridt kunne bestå af. Brevet, der blev sendt forud for undersøgelsen, er et standardbrev, som ikke fortæller noget om, hvad man kan forvente af undersøgelser. Vi havde forventet flere omfattende undersøgelser [], f.eks. evt. scanning eller røntgen.	Godt
15	Pga. bookingfejlen blev opfølgning af en ny læge, og vi skulle starte nærmest forfra med forklaringer m.m. Jeg oplevede, at det er svært for en ny læge at skulle tage over, og at det var svært for os at gå i dybden igen.	Godt
16	[] Jeg er ikke færdig med at komme derhen.	Virkelig godt
19	Grunden til at der var flere behandlere, var fordi den første vi var inde ved, gik på pension.	Virkelig godt
20	Har mange dårlige oplevelser fra [afdelingen] omkring indlæggelse og udredning. For mange forskellige personaler. For lidt information, glemt opfølgning, overbelægning, urimelige ventetider for sygt barn, for lidt indsigt i barnets papirer. Det var en lettelse at komme til [anden afdeling], hvor det fungerer bedre.	Godt
30	Patienten var henvist fra hjerteambulatoriet, men da jeg ringede til børneambulatoriet efter at have ventet et godt stykke tid på en henvendelse fra jer, havde de ikke snakket eller hentet hans papir derfra. Det følte meget utrygt som forældre, at der ikke bliver snakket sammen om ens barn. Senere i forløbet hos jer, ringede jeg for at få uddybet et skriftlig svar vi fik. Jeg blev lovet, at lægen ville kontakte mig, da jeg ikke kunne få lov at tale med hende. Men der blev aldrig taget kontakt tilbage til os.	Godt
31	Der er ikke ret mange ting til tiårige børn i venteværelset.	Virkelig godt
34	Det har jo været et langvarigt forløb over [flere] år, så der har jo været gange, hvor vi har siddet meget længe og ventet på at blive kaldt ind. Der har bestemt også været andre gange, hvor det har været ok ventetid. Alt i alt har det været et meget fint behandlingsforløb, hvor vi er blevet mødt af et kompetent og behageligt personale, som fagligt har været dygtige og menneskeligt [har været] meget imødekommende. Så vi har en meget positiv oplevelse af hele forløbet.	Virkelig godt
35	Jeg synes til tider, at det kan være frustrerende, at det ikke er den samme læge, der tilser mit barn, da de har svært ved at vurdere ham fra gang til gang.	Dårligt
36	Lidt blufærdighedskrænkende, at døren bliver åbnet på vid gab, når jeg står i undertøj, Tænk på, at også børn har grænser.	Godt
42	Synes egentlig ikke, at vi fik noget ud af det som sådan. Fik en ok behandling, men ikke løst problemet.	Godt
50	Vedkommende, der stod for scanningen af patienten, var UALMINDELIG dygtig og kompetent og forstod virkelig at tale til patienten på en fantastisk tryk og beroligende måde.	Virkelig godt

-  56 Fra den ene afdeling skulle vi til den anden afdeling. Her kom vi straks til. Også her venlig modtagelse og minimal ventetid. Virkelig godt

Børneafdeling B

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Samlet indtryk
4	[Patienten] havde på et tidspunkt symptomer fra hjertet, og dette var ikke blevet nævnt som en bivirkning til medicinen (selvom den bivirkning godt kunne forekomme på det præparat).	Virkelig godt
6	Dårlig, fordi det kun var en folder om [medicin]. Der mangler information generelt i forhold til, om der er noget, vi kan gøre kostmæssigt? Hvor lang tid skal patienten have [medicinen] (gennemsnitsbehandlingstid)? Hvad er [medicinen] præcist? Vi fik den information mundtligt, men fint at have på skrift også.	Godt
7	Jeg har ikke modtaget nogen afslutning fra [patientens] ambulante undersøgelse, men pga. mine egne arbejdsmæssige erfaringer, gætter jeg på, at vi er afsluttet.	Godt
20	Efter indlæggelse på en afdeling, uden skriftlig information og meget forskellig mundtlig information, sendte vi en skriftlig klage. Den blev professionelt besvaret, og der blev fulgt op med skriftlig og mundtlig vejledning på den anden afdeling. Samt vi blev her tilknyttet kontaktlæge. Dejligt. Vi er stadig tilknyttet den anden afdeling.	Godt
22	Vi/jeg ville gerne have haft skriftlig information om min sygdom og behandlingsmuligheder.	Godt
27	Der gik [flere] uger fra henvisning til, at VI HØRTE, hvornår vi fik tid. Dette er uacceptabel ventetid, særlig taget betragtning, at det drejede sig om et spædbarn. Først efter [flere] personlige henvendelser fra mig, kunne de oplyse mig om, hvornår vi ville få en tid.	Dårligt
34	Meget fint forløb mht. astmaskole. Vi takkede nej til andet forløb, da patienten havde det så godt og fungerede fint med den daglige medicin, og derfor ikke følte, at han havde behov for yderligere information. Men meget fint tilbud!	Virkelig godt
35	Jeg bad om at få oplysninger om mit barns indlæggelse. Dem ville de sende. Det har de aldrig gjort :- (Jeg er ret overbevist om, at min søn har haft [særlig tilstand] flere gange.	Dårligt
43	Kunne godt have brugt en forventet udskrivesdato.	Godt
49	Det er [mit barn], der blev undersøgt og fik konstateret børnegigt. Jeg kunne godt som mor have brugt noget information om, hvad vi nu gør. I stedet søgte jeg på nettet og gigtforeningen og læste om vigtigheden i øjenlægebesøg, hvilket der ikke blev nævnt på sygehuset, og som man så tænker en masse på. Om man bør bekymre sig.	Godt
54	Jeg fik svar på prøverne via telefon. Blev spurgt om jeg gerne ville have det på skrift (et brev). Det ville jeg gerne, da det ikke altid er let at huske, hvad der blev sagt. Men der stod ikke ret meget i brevet. Kunne godt have tænkt mig at få svarene på prøverne på skrift. I brevet stod der bare, at der ikke ville blive gjort mere.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Alt for vævende snak, der gør, man ikke helt ved, hvad der egentligt er planen, selvom jeg flere gange spurgte direkte om det.	Dårligt
2	Vi mangler information/dokumentation, vi blev lovet med henblik på at søge paragraf 48 hjem til pleje af patienten i tilfælde af sygdom/ferie mm. Altså mangler vi at modtage en lægeerklæring.	Godt










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

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Samlet indtryk
4	Lægeseekretær har altid været SØDE til IKKE at give os en morgentid, da vi kommer [langvejsfra]. Meget samarbejdsvillige.	Virkelig godt
11	Min søn hverken ryger eller drikker alkohol, sodavand m.v.	Virkelig godt
14	Følte os utrygge, fordi undersøgelsen ikke levede op til vores forventninger. Følte ikke, at vores barn var blevet undersøgt gennemgående, men blev "bare" sat i behandling med en standard løsning. []. Tvivl, om [hvorvidt] der er en mere grundlæggende årsag til problematikken, hersker stadig i tankerne.	Godt
20	Det har været rart, at kontaktlægen har kontaktet os som lovet omkring svar på blodprøver samt spørgsmål om, hvordan det går i mellem besøg i ambulatoriet.	Godt
35	De forskellige læger har meget forskellig opfattelse af, hvor meget og hvor lidt medicin der skal gives, og hvordan man trapper ud af det.	Dårligt
41	Kunne godt have brugt en kontrol noget før end fire eller fem måneder efter, da jeg synes, det er lang tid at vente med et problem ved et lille barn []...	Godt
46	Forløbet er ikke afsluttet.	Godt
48	Det gav lidt utryghed at få modstridende oplysninger, men læge NN efterlod os med en trykfølelse.	Godt

Børneafdeling B

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

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Samlet indtryk
1	Alle på Børneambulatoriet er nogle behagelige personer at være sammen med, og stedet er også pænt og rent og ryddeligt.	Virkelig godt
2	Vi ventede i [flere] måneder på at få tid, hvilket var lang tid for os. Vi blev derfor nødt til selv at starte diæt op for vores søn. Uden vejledning fra professionelle. Dette er ikke i orden. Men det er jo ikke aktuelt i denne sammenhæng, da det var en rigtig god behandling, vi fik i ambulatoriet.	Godt
3	Kun én ting i forløbet op til undersøgelsen var utilfredsstillende. For lang ventetid fra henvisning til faktisk undersøgelse (syv til otte uger). Meget professionel læge med et super godt tag på børn og informativ over for os som forældre.	Virkelig godt
4	Lægerne har altid virket imødekommende og glade, positive. ALDRIG sure og stressede.	Virkelig godt
10	Meget imødekommende sekretær, sygeplejerske og læge. Lang ventetid, fra vi var henvist fra egen læge til indkaldelse.	Virkelig godt
11	Som mor synes jeg, vi har fået den bedste behandling i ambulatoriet. Ligeledes da der blev konstateret [sygdom] i børneafdelingen. Har sjældent mødt så dygtige, professionelle og engagerede medarbejdere :-) Stor buket roser til alle.	Virkelig godt
14	Undersøgelsesrummet var for lille til at rumme en læge, sygeplejerske, [en studerende] og to forældre. Det påvirkede i hvert fald vores barn, da hun skulle undersøges []. Hun gik lidt i panik, og der var ikke tid til at tage det lidt mere stille og roligt (følte det som om).	Godt
17	Det kunne være RIGTIG godt, hvis vi havde den samme læge og kontaktsygeplejerske hver gang eller i hvert fald så ofte, det er muligt. Patienten har nu været tilknyttet ambulatoriet i [flere] år og kommer der [et par] gange om året. Han har stort set aldrig oplevet at møde de samme læger eller kontaktsygeplejersker. FRUSTRERENDE.	Godt
20	Dejligt at ambulatoriet også er indrettet til store børn.	Godt
21	Personalet er enormt rart! Sidste gang jeg var i ambulatoriet, blev lægen kaldt ud midt i det hele, fordi hun havde vagt samtidigt. Jeg synes ikke, at det er hensigtsmæssigt, eftersom hun var ude i lang tid.	Virkelig godt
23	Vi har, efter vi har været i ambulatoriet, haft brug for at komme i kontakt med vores faste læge hos jer, og det har virkelig været meget besværligt. Har ringet og bedt om at blive kontaktet af lægen, uden at det er lykkedes at snakke med lægen. Har spurgt efter en mailadresse, så vi kunne kommunikere på den måde, men det er ikke sådan, I gør, har vi fået at vide, men det er meget frustrerende ikke at komme i kontakt med lægen! Har prøvet det flere gange.	Virkelig godt
24	Jeg har altid følt mig utrolig velkommen, og ingen spørgsmål er dumme :) Sygeplejerskerne viser altid stor interesse for mig, og jeg nærmest hygger mig under besøgene. Stor ros til sygeplejerskerne!	Virkelig godt
25	Meget smilende og imødekommende personale. Tager godt imod hvert enkelt barn og dets familie :-)	Godt
26	Det var rart, at der var nogen til at tage hånd om dig 24/7. Men det var kun kontaktsygeplejersken og ikke lægerne.	Godt
32	Det var ikke nemt at komme i kontakt med de involverede personer telefonisk efterfølgende.	Godt
34	Det var en tryghed, at det ofte har været en/få sygeplejersker, som vi har haft kontakt til. Det giver en tryghed for både børn og forældre at møde det samme personale. Også et stort plus, at de altid var så søde og imødekomne (0;	Virkelig godt
35	Jeg synes altid, de tager godt imod en. Men det er ikke alle læger, der hører, hvad man siger til	Dårligt

- dem. Holdningerne fra lægerne omkring astma er meget forskellige, så man bliver nødt til selv at tage mange beslutninger omkring medicin og kost.
-  37 Vi har senere oplevet meget ventetid på ambulatoriet uden information om ventetiden. Man kunne måske godt informere om ventetid, når der går mere end en halv time. Vi ventede i over en time uden besked, trods vi henvendte os for at høre, om de havde glemt os. Fik bare at vide, at det var vores tur næste gang. Til sidst kom vi ind til en anden læge end aftalt, uden vi blev spurgt, om vi ville. Kanon behandling af læger og sygeplejersker. Godt
-  38 Ultralydsscanning var godt. Virkelig godt
-  42 De respekterede vores ønske for det videre forløb. Dejligt! Godt
-  44 Personalet er meget sødt, og vi sætter stor pris på tilknytningen til de samme personer. Virkelig godt
-  46 Nye, lyse og imødekommende lokaler. Godt
-  49 Der kunne godt være nogle flere puslespil. Selvom jeg godt ved, at det er svært at holde styr på brikkerne. :-) Godt
-  50 Som tidligere skrevet, så var vedkommende, der scannede patienten VIRKELIG kompetent og dygtig og med en menneskeforståelse ud over det sædvanlige. Virkelig godt
-  52 Sygeplejerskerne får opmærksomheden/kontakt til mit barn, så jeg kan tale med lægen i ro. Virkelig godt
-  53 Fantastisk personale (både personligt og fagligt). Jeg har desuden fået ekstra hjælp/råd per telefon. Jeg er 100 procent tilfreds! :) Virkelig godt
-  54 Rigtig gode til at tale og spørge min datter og ikke kun til mig som den voksne. Virkelig godt
-  55 Vi får altid en god behandling. Alle er venlige og dygtige. I er gode til at snakke til børnene, og ikke snakke ned til dem. Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.³ Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

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

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