

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Pædiatrisk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	83
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	170
Besvarelser fra afdelingens patienter:	62
Afdelingens svarprocent:	36%

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 tests 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).

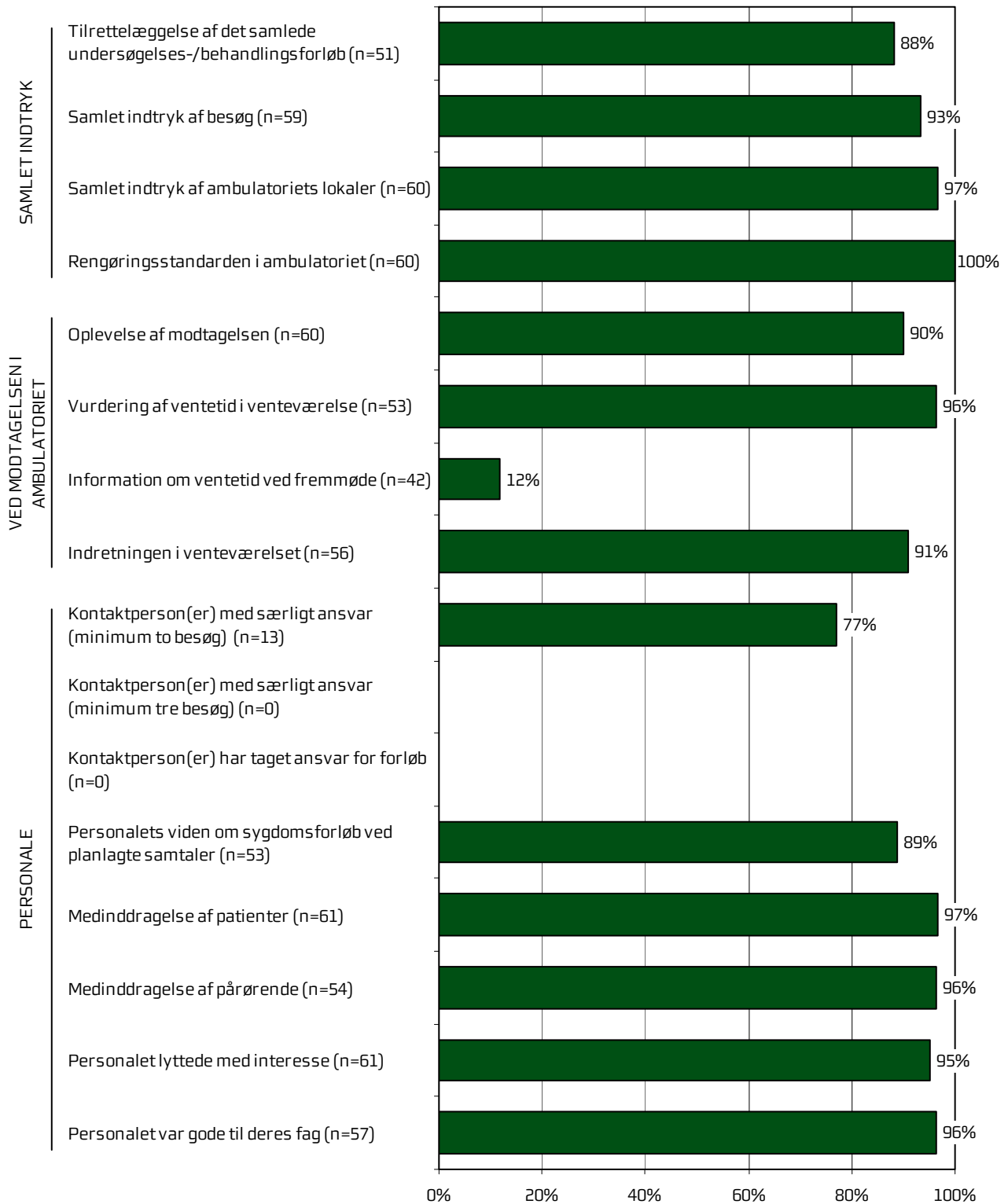
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

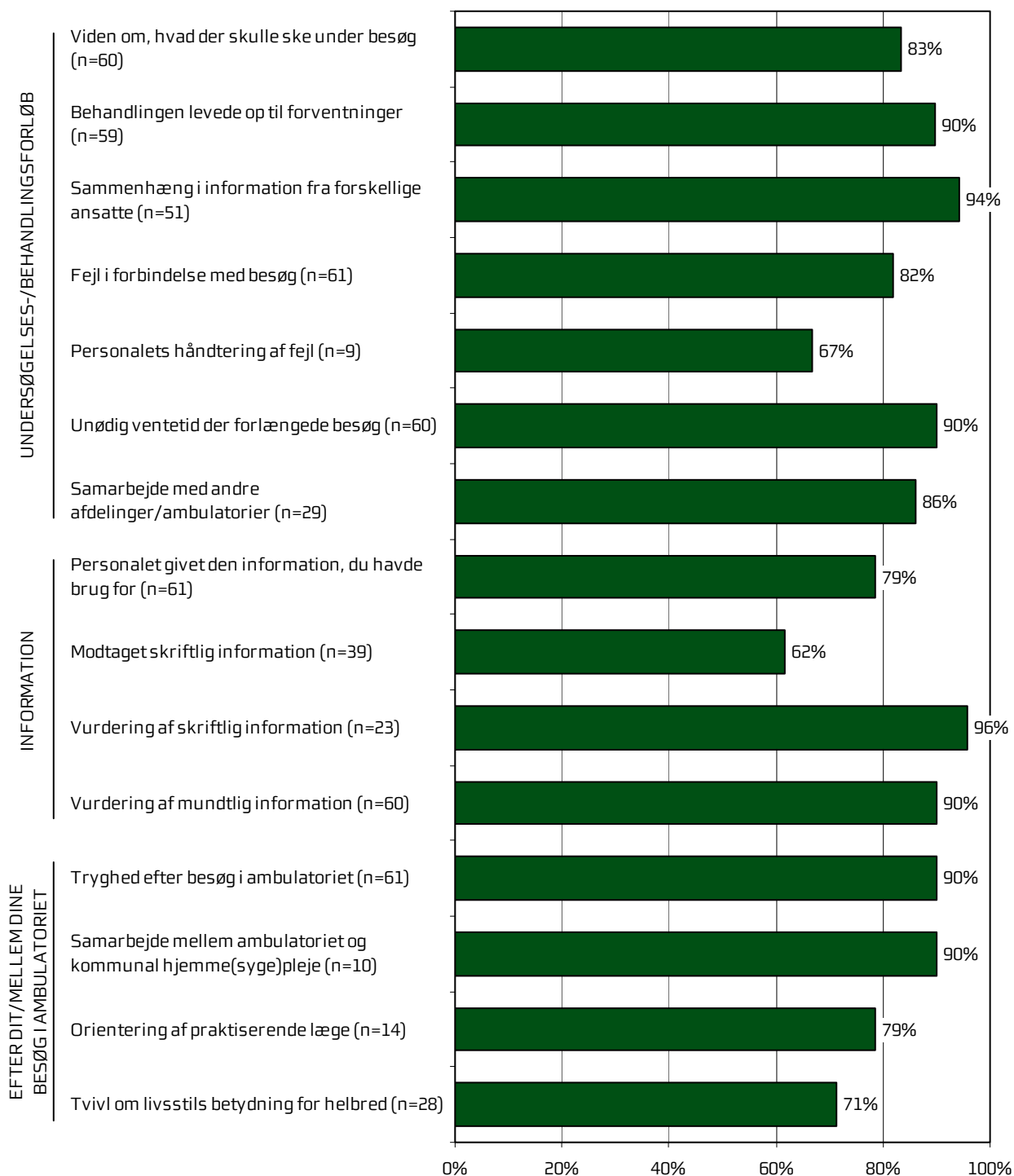
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

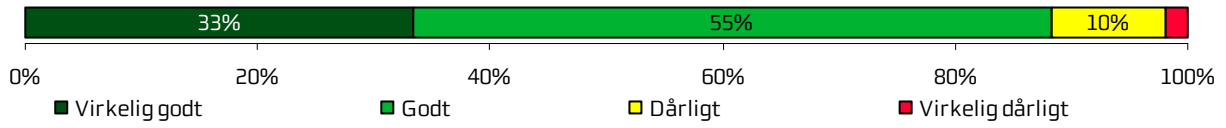
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

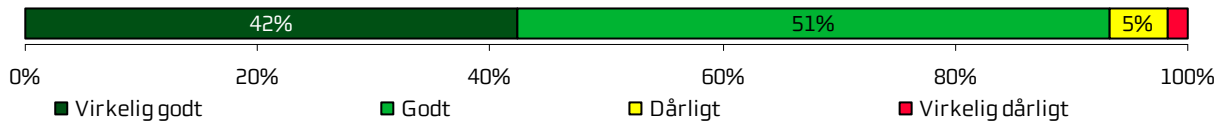
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

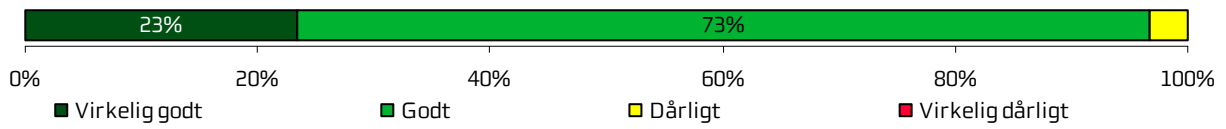
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=51)



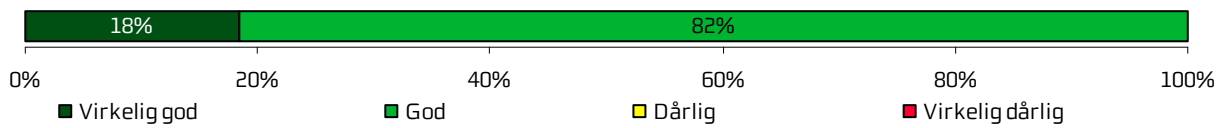
Samlet indtryk af besøg (n=59)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=60)



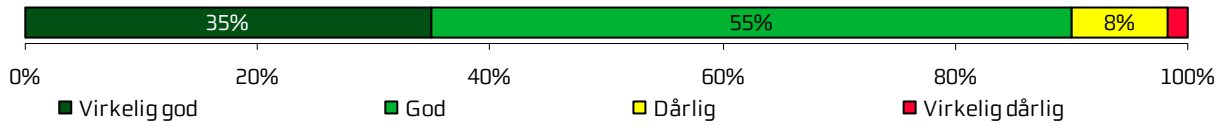
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=60)



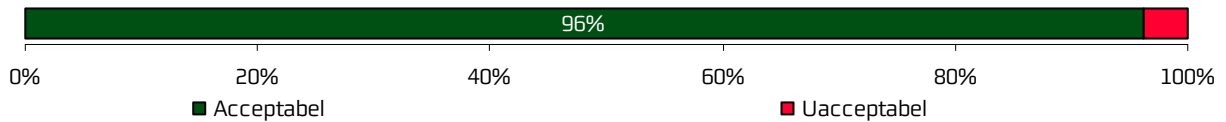
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	-	-	98 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	97 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	-	-	94 %	90 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	99 %	97 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

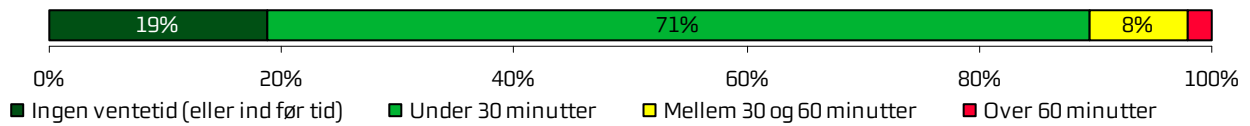
Oplevelse af modtagelsen (n=60)



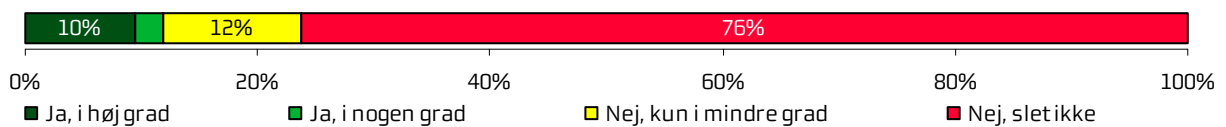
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=53)



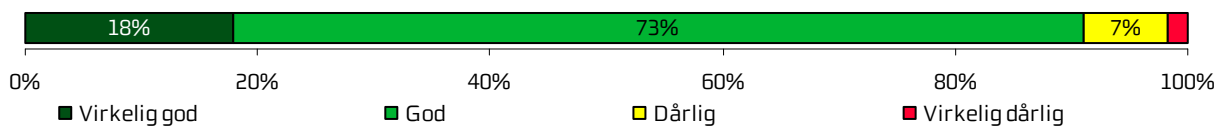
Længde af ventetid i venteværelse (n=48)



Information om ventetid ved fremmøde (n=42)



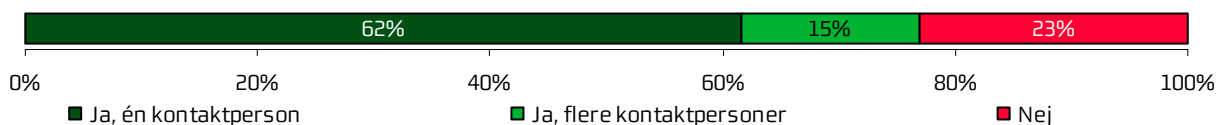
Indretningen i venteværelset (n=56)



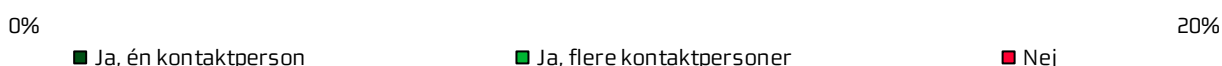
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	90 %	-	-	99 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	-	-	95 %	88 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	12 %	-	-	52 % *	43 % *	45 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	-	-	90 %	82 % *	83 % *

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=13)



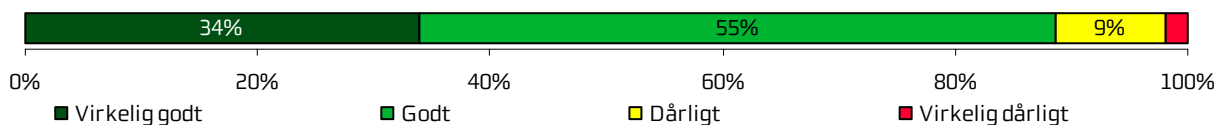
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



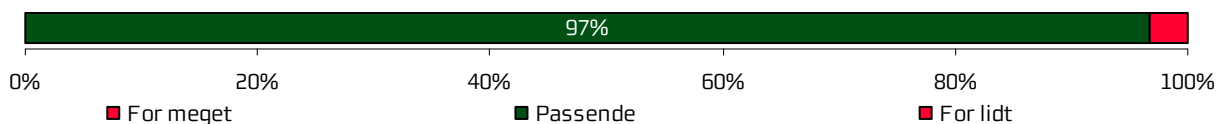
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



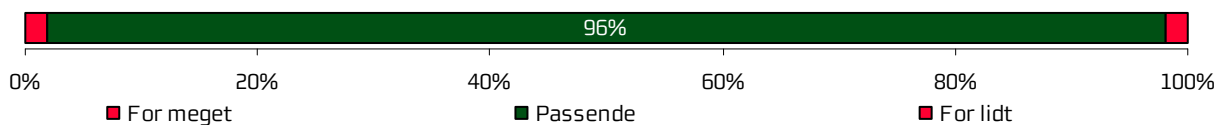
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=53)



Medinddragelse af patienter (n=61)



Medinddragelse af pårørende (n=54)



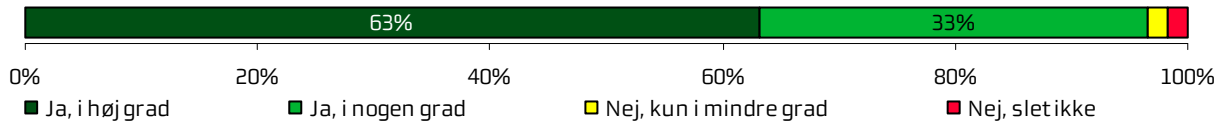
Personalet lyttede med interesse (n=61)



	2012	2011	2010	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)	77 %	-	-	79 %	68 %	73 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	-	-	-	88 %	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	-	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	-	-	95 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	-	-	94 %	90 % *	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	95 %	83 % *	88 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	-	-	96 %	94 %	96 %

Personale (fortsat)

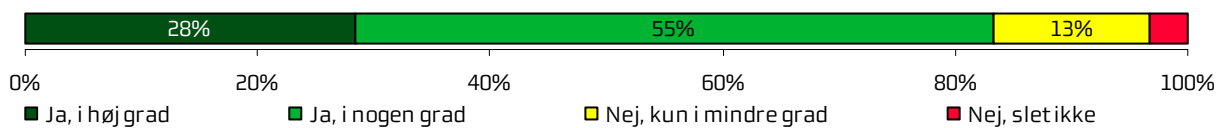
Personalet var gode til deres fag (n=57)



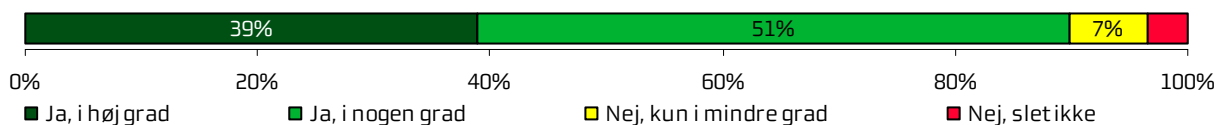
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	99 %	96 %	98 %

Undersøges-/behandlingsforløb

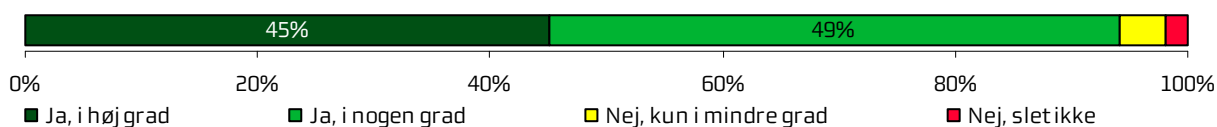
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=60)



Behandlingen levede op til forventninger (n=59)



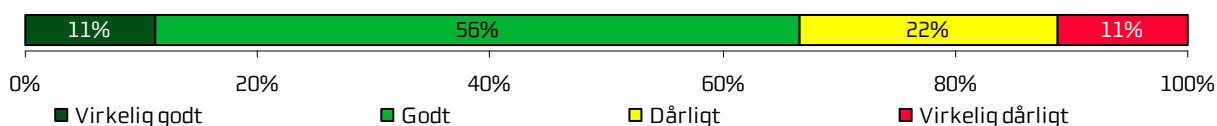
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=51)



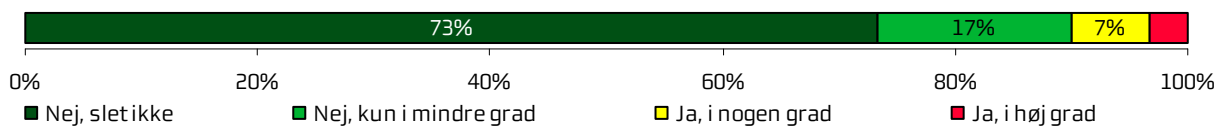
Fejl i forbindelse med besøg (n=61)



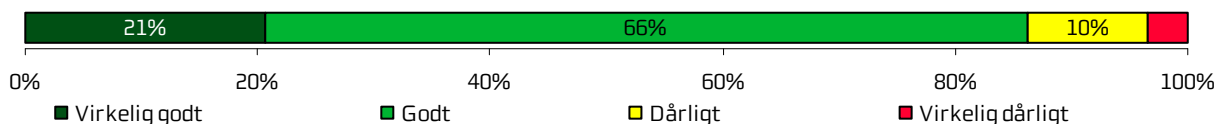
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=60)



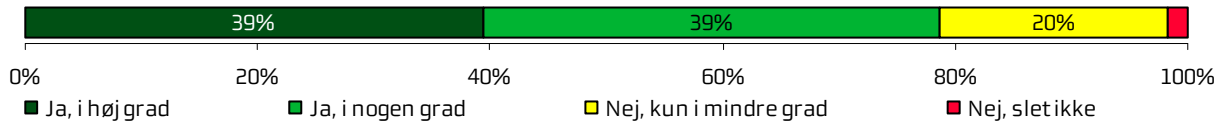
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=29)



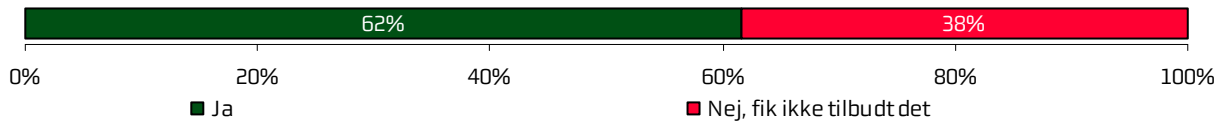
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	-	-	94 % *	89 %	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	-	-	96 %	88 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	-	-	97 %	92 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	82 %	-	-	92 % *	88 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	-	-	88 %	52 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	-	-	90 %	82 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86 %	-	-	95 %	89 %	92 %

Information

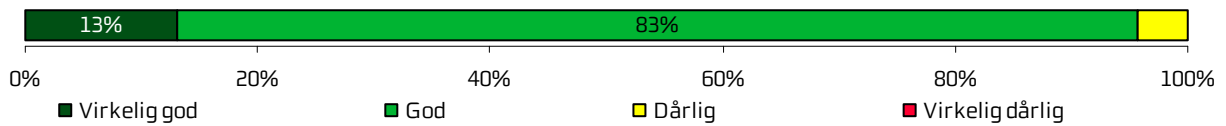
Personalet givet den information, du havde brug for (n=61)



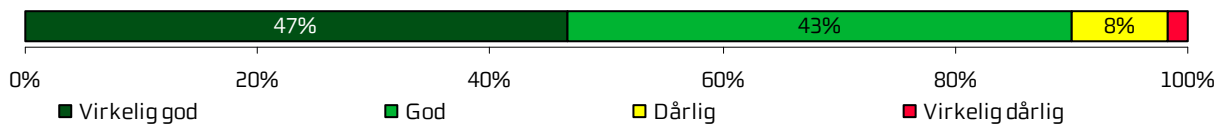
Modtaget skriftlig information (n=39)



Vurdering af skriftlig information (n=23)



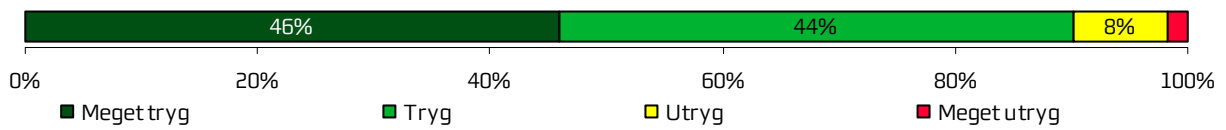
Vurdering af mundtlig information (n=60)



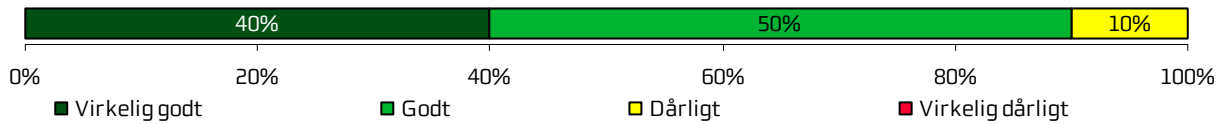
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	79 %	-	-	95 % *	91 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	-	-	85 % *	66 %	76 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	-	-	99 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90 %	-	-	97 %	96 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

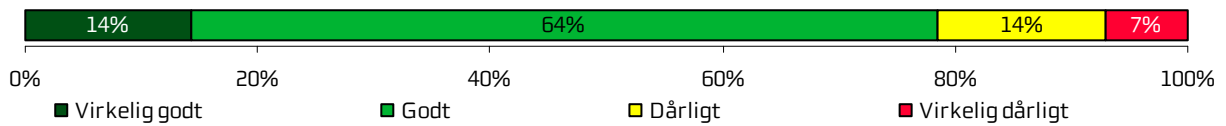
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=61)



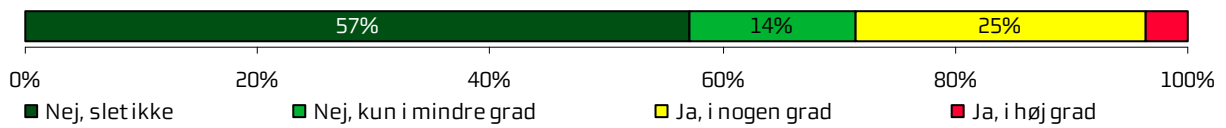
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=14)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=28)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	-	-	95 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	-	-	99 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	-	-	89 %	80 %	85 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	-	-	82 %	68 %	73 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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?

Løbenr.: >>/obnr<<

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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24. 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	Nej, jeg havde ikke behov for det	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. 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"/>	
36. 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"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

6. december 2012

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. 21. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 36 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	36%	100%
Køn		
Mand	58%	49%
Kvinde	42%	51%
Aldersgruppe		
Under 20 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80 år eller derover	0%	0%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		62		100%
Køn				
Mand		36		58%
Kvinde		26		42%
Aldersgruppe				
Under 20 år		62		100%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		0		0%
80 år eller derover		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		7		12%
Pårørende		50		88%
Modersmål				
Dansk		60		97%
Ikke dansk		2		3%

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	55	10	2	51	8
Køn						
Mand	42	52	6	0	31	3
Kvinde	20	60	15	5	20	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	55	10	2	51	8
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	71	0	0	7	0
Pårørende	35	50	13	3	40	7
Modersmål						
Dansk	35	53	10	2	49	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	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	42	51	5	2	59
Køn					
Mand	44	50	6	0	36
Kvinde	39	52	4	4	23
Aldersgruppe					
Under 20 år	42	51	5	2	59
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	43	57	0	0	7
Pårørende	42	50	6	2	48
Modersmål					
Dansk	44	49	5	2	57
Ikke dansk	-	-	-	-	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	73	3	0	60
Køn					
Mand	26	71	3	0	35
Kvinde	20	76	4	0	25
Aldersgruppe					
Under 20 år	23	73	3	0	60
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	29	57	14	0	7
Pårørende	25	73	2	0	48
Modersmål					
Dansk	22	74	3	0	58
Ikke dansk	-	-	-	-	2

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	18	82	0	0	60
Køn					
Mand	20	80	0	0	35
Kvinde	16	84	0	0	25
Aldersgruppe					
Under 20 år	18	82	0	0	60
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	14	86	0	0	7
Pårørende	20	80	0	0	49
Modersmål					
Dansk	19	81	0	0	58
Ikke dansk	-	-	-	-	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	55	8	2	60
Køn					
Mand	43	54	3	0	35
Kvinde	24	56	16	4	25
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	55	8	2	60
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	43	57	0	0	7
Pårørende	33	57	8	2	49
Modersmål					
Dansk	34	55	9	2	58
Ikke dansk	-	-	-	-	2

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	96	4	53	8
Køn				
Mand	100	0	32	4
Kvinde	90	10	21	4
Aldersgruppe				
Under 20 år	96	4	53	8
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	86	14	7	0
Pårørende	100	0	43	7
Modersmål				
Dansk	98	2	51	8
Ikke dansk	-	-	2	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	19	71	8	2	48	5
Køn						
Mand	21	75	4	0	28	4
Kvinde	15	65	15	5	20	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	19	71	8	2	48	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	80	0	20	5	2
Pårørende	23	70	8	0	40	3
Modersmål						
Dansk	20	72	9	0	46	5
Ikke dansk	-	-	-	-	2	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	10	2	12	76	42	10
Køn						
Mand	4	0	8	88	24	7
Kvinde	17	6	17	61	18	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	10	2	12	76	42	10
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	3
Pårørende	11	0	14	74	35	7
Modersmål						
Dansk	10	3	13	75	40	10
Ikke dansk	-	-	-	-	2	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	18	73	7	2	56	3
Køn						
Mand	16	69	13	3	32	3
Kvinde	21	79	0	0	24	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	18	73	7	2	56	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	100	0	0	6	1
Pårørende	22	70	7	2	46	2
Modersmål						
Dansk	19	72	7	2	54	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	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?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	62	15	23	13
Køn				
Mand	63	0	38	8
Kvinde	60	40	0	5
Aldersgruppe				
Under 20 år	62	15	23	13
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	2
Pårørende	70	10	20	10
Modersmål				
Dansk	58	17	25	12
Ikke dansk	-	-	-	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	-	-	-	0
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	-	-	-	0
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	0
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	-	-	-	0
Ikke dansk	-	-	-	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	-	-	-	-	0	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	-	-	-	-	0	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	0	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	0	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	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	34	55	9	2	53	7
Køn						
Mand	30	63	7	0	30	6
Kvinde	39	43	13	4	23	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	34	55	9	2	53	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	50	0	0	6	1
Pårørende	33	53	12	2	43	6
Modersmål						
Dansk	33	55	10	2	51	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	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	0	97	3	61
Køn				
Mand	0	100	0	35
Kvinde	0	92	8	26
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	97	3	61
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	100	0	7
Pårørende	0	96	4	49
Modersmål				
Dansk	0	97	3	59
Ikke dansk	-	-	-	2

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	2	96	2	54	8
Køn					
Mand	0	100	0	32	4
Kvinde	5	91	5	22	4
Aldersgruppe					
Under 20 år	2	96	2	54	8
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	100	0	7	0
Pårørende	2	95	2	42	8
Modersmål					
Dansk	2	96	2	52	8
Ikke dansk	-	-	-	2	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	66	30	5	0	61	1
Køn						
Mand	71	26	3	0	35	1
Kvinde	58	35	8	0	26	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	66	30	5	0	61	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	29	0	0	7	0
Pårørende	63	31	6	0	49	1
Modersmål						
Dansk	64	31	5	0	59	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	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	63	33	2	2	57	3
Køn						
Mand	73	27	0	0	33	1
Kvinde	50	42	4	4	24	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	63	33	2	2	57	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	33	0	0	6	0
Pårørende	60	36	2	2	47	2
Modersmål						
Dansk	65	31	2	2	55	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

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	28	55	13	3	60	2
Køn						
Mand	35	50	9	6	34	2
Kvinde	19	62	19	0	26	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	28	55	13	3	60	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	86	0	0	7	0
Pårørende	31	48	17	4	48	2
Modersmål						
Dansk	26	57	14	3	58	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	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	39	51	7	3	59	3
Køn						
Mand	45	52	3	0	33	3
Kvinde	31	50	12	8	26	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	51	7	3	59	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	57	0	0	7	0
Pårørende	38	51	6	4	47	3
Modersmål						
Dansk	40	49	7	4	57	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

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	45	49	4	2	51	10
Køn						
Mand	57	37	7	0	30	6
Kvinde	29	67	0	5	21	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	45	49	4	2	51	10
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	43	0	0	7	0
Pårørende	41	51	5	2	41	9
Modersmål						
Dansk	45	49	4	2	49	10
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

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	82	18	61
Køn			
Mand	83	17	35
Kvinde	81	19	26
Aldersgruppe			
Under 20 år	82	18	61
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	100	0	7
Pårørende	80	20	49
Modersmål			
Dansk	82	18	60
Ikke dansk	-	-	1

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	11	56	22	11	9	2
Køn						
Mand	17	67	0	17	6	0
Kvinde	-	-	-	-	3	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	56	22	11	9	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	0	0
Pårørende	13	50	25	13	8	2
Modersmål						
Dansk	11	56	22	11	9	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

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	73	17	7	3	60	1
Køn						
Mand	77	17	6	0	35	1
Kvinde	68	16	8	8	25	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	17	7	3	60	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	86	14	0	0	7	0
Pårørende	73	17	8	2	48	1
Modersmål						
Dansk	76	16	5	3	58	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

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	21	66	10	3	29	24
Køn						
Mand	33	67	0	0	15	16
Kvinde	7	64	21	7	14	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	66	10	3	29	24
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	80	0	0	5	1
Pårørende	23	64	9	5	22	21
Modersmål						
Dansk	21	64	11	4	28	23
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	39	20	2	61
Køn					
Mand	51	31	17	0	35
Kvinde	23	50	23	4	26
Aldersgruppe					
Under 20 år	39	39	20	2	61
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	43	57	0	0	7
Pårørende	39	37	22	2	49
Modersmål					
Dansk	41	37	20	2	59
Ikke dansk	-	-	-	-	2

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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	62	38	39	23
Køn				
Mand	60	40	25	11
Kvinde	64	36	14	12
Aldersgruppe				
Under 20 år	62	38	39	23
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	4	3
Pårørende	61	39	33	17
Modersmål				
Dansk	63	37	38	22
Ikke dansk	-	-	1	1

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	13	83	4	0	23	1
Køn						
Mand	21	71	7	0	14	1
Kvinde	0	100	0	0	9	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	83	4	0	23	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	1
Pårørende	15	80	5	0	20	0
Modersmål						
Dansk	13	83	4	0	23	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	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	47	43	8	2	60
Køn					
Mand	50	44	6	0	36
Kvinde	42	42	13	4	24
Aldersgruppe					
Under 20 år	47	43	8	2	60
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	57	43	0	0	7
Pårørende	44	44	10	2	48
Modersmål					
Dansk	47	43	9	2	58
Ikke dansk	-	-	-	-	2

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	46	44	8	2	61
Køn					
Mand	58	36	3	3	36
Kvinde	28	56	16	0	25
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	44	8	2	61
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	57	43	0	0	7
Pårørende	43	45	10	2	49
Modersmål					
Dansk	46	44	8	2	59
Ikke dansk	-	-	-	-	2

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	40	50	10	0	10	1	49
Køn							
Mand	50	50	0	0	6	1	28
Kvinde	-	-	-	-	4	0	21
Aldersgruppe							
Under 20 år	40	50	10	0	10	1	49
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	3	0	4
Pårørende	43	43	14	0	7	1	41
Modersmål							
Dansk	33	56	11	0	9	1	48
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	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	14	64	14	7	14	45
Køn						
Mand	22	78	0	0	9	26
Kvinde	0	40	40	20	5	19
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	64	14	7	14	45
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	4
Pårørende	18	55	18	9	11	37
Modersmål						
Dansk	15	62	15	8	13	44
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1

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	57	14	25	4	28	34
Køn						
Mand	77	15	8	0	13	23
Kvinde	40	13	40	7	15	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	14	25	4	28	34
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	0	40	0	5	2
Pårørende	50	22	28	0	18	32
Modersmål						
Dansk	59	15	22	4	27	33
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			3
Kommunikation og information			1
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			5
Pleje			0
Relationer til personale			0
Ventetid			4

Pædiatrisk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Modtagelsen
1	Næh.	God
2	Min søn gik selv ind, da jeg havde problemer med at finde en p-plads. Han kan ikke huske, om han snakkede med nogen, inden jeg kom, og der blev vi kort efter kaldt ind.	God
3	De gange vi har været der, har der ikke været nogen, vi kunne melde vores ankomst til. Dog er der efter relativt kort tid dukket en sygeplejerske op og sagt hej.	Virkelig dårlig
4	Fantastisk modtagelse. Den søde sekretær i modtagelsen tilbød at flytte sin bil, så vi ikke skulle holde ulovligt. Det er simpelthen kaotisk at få parkeret og helt uacceptabelt.	Virkelig god
7	Der var ingen i receptionen, da vi ankom. Kunne høre folk, der talte i et lokale.	Dårlig
8	Ved andet besøg var der ikke nogen, man kunne henvende sig til. Det var fint første gang.	God
9	Den ene gang kom jeg, og der var ingen, der vidste noget. Jeg havde en aftale om at afgive nogle informationer angående min søn, men der var ingen, som vidste, hvordan de skulle skrive det i journalen	Uoplyst
10	Der var ingen modtagelse, og igen måtte vi vente 15-20 minutter. Træls når man har haft travlt for at nå det til tiden.	Uoplyst
12	Der sad ingen i "receptionen". Der sad tre til fire personer bag glasset. Det lignede, de holdt kaffepause. Jeg stod og ventede i ti minutter. De så mig, men ingen kom ud for at hjælpe. Til sidst begyndte jeg at kigge ind i lokalerne for at finde hjælp/melde mig. Der fandt jeg så den læge, jeg skulle til hos.	Dårlig
15	Det er ikke så ofte, at der sidder en og tager imod, når man kommer.	God
19	Nej, det har vi ikke. Vi er utrolig glade for dem deroppe. Både NN og vores nye læge, som jeg desværre ikke husker navnet på.	Virkelig god
24	Venlige, imødekommende og smilende personale.	God
26	Der var ingen sygeplejersker på arbejde.	Dårlig
28	Tom skranke. Ingen personlig melding af ankomst.	Dårlig
30	Der er ingen modtagelse, kun en ventesal. Man ved derfor ikke, om man er registreret i systemet. En scanner til sygesikringsbevis, hvor man kan se, at man har en tid, ville være super.	Dårlig
31	Ventetiden ved forrige besøg var over 60 minutter. Dette er ikke acceptabelt. Især ikke når det drejer sig om børn!	God

Pædiatrisk afdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?





ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Fejlhåndtering
2	Aftalen var, at lægen skulle ringe os op med henblik på indlæggelse på et andet sygehus. [Men det skete ikke], så der gik [næsten to måneder], før vi fik afklaring. Henvendte mig [] og fik besked om, at de ville rykke. [To uger senere] var der telefonsvarer pga. sygdom. [Vi blev] bedt om at ringe [dagen efter], og da sygeplejerske fandt ud af, hvad der lå til grund for den manglende kontakt, gik det hurtigt. Super professionelt af sygeplejersken. Både Horsens og det andet sygehus.	Virkelig godt
3	Mit største problem er, at jeg ikke tror, at lægen tror på mig, når jeg fortæller om min datters symptomer. Meget frustrerende!!	Uoplyst
5	Glemte at give nye recepter på medicin. Fandt selv ud af det. Glemte at videregive oplysning til andet sygehus om nye blodprøver. Ringede selv direkte om en tid på andet sygehus. Måtte selv ringe og spørge til blodprøver efter lang tid. Viste sig, at medicinen skulle sættes op.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Fik ikke taget relevante blodprøver, selvom de blev efterspurgt.	Godt
9	Lægen var kørt til andet sygehus i stedet for Horsens en af gangene. Det tog så lige et par timer...	Godt
13	Samarbejdet mellem andet sygehus og Horsens børneambulatorie.	Godt
16	Manglende bestilling af blodprøver.	Godt
18	Manglende svar på prøve, som var blevet taget. Har haft ringet foreløbig fire gange, men mangler stadig svar, da lægen ikke kontakter mig.	Virkelig dårligt
20	Ved vores besøg fik vi udleveret et kontaktkort med to navne på, nemlig læge NN og sygeplejerske NN. Det første besøg var rigtigt positivt, og vi fik et rigtigt godt indtryk og havde stor tillid til det, vi fik at vide. Vi fik så en ny dato, hvor vi skulle komme til ambulatant kontrol. Vi ventede ca. 45 minutter i ambulatoriet, uden at vi fik besked om forsinkelsen. Og til vores overraskelse var det en ny sygeplejerske og læge, vi skulle ind til. Den pågældende læge havde ikke kendskab til forløbet omkring vores barn, og vi måtte fortælle historien igen.	Dårligt
30	De prøver, vi skulle have tilbagemelding på, havde lægen ikke modtaget. Vi fik en telefontid to måneder senere. Her havde de stadig ikke fundet et svar. Vidste vist ikke, hvor prøverne var eller hvad der skulle svares på. Helt utilstrækkelig, når man har med børn at gøre.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Personalet havde en forkert journal med til samtalen. Det blev opdaget, fordi vi, forældre, ikke kunne genkende de tal (vægt/højde), personalet refererede til.	Godt

Pædiatrisk afdeling





Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Samlet indtryk
5	Tilfreds med andet sygehus. :-)	Dårligt
9	Meget forvirrende med to typer af læger []. Vi ved ikke, hvad vi kommer for. Skulle have svar på en scanning, og der var så en tredje læge NN. Nu er det næsten et år siden, og vi har stadig ikke snakket med en læge angående vores tvivl.	Dårligt
11	Vi er blevet lovet samme læge, hver gang vi kommer til planlagt undersøgelse. Dette leves der ikke op til.	Godt
12	Alt for langt tidsrum fra henvisning fra lægen til dato for indkaldelse. Min datters tjek tog maksimum ti minutter, så forstår ikke, hvorfor der først kunne findes en tid [FLERE MÅNEDER], efter vi var hos lægen. I den mellemliggende tid havde hun det jo skidt.	Godt
14	Har været der i flere henseender. Blandt andet søvnbesvær. Jeg kunne godt ønske, at vi var blevet anbefalet at prøve en kugle-/kædedyne i den forbindelse. Mange måneder er gået, men da jeg selv hørte om dem, lejede jeg en, med et fantastisk resultat. Ærgerligt, at det tog så lang tid. Og at man åbenbart selv skal kende til sådanne hjælpemidler for at få den rette hjælp.	Godt
15	Meget kompetent personale, der virkelig lytter og lader vores erfaring bestemme/påvirke behandlingsindsatsen. Skiftende læger (tre forskellige på tre besøg), men gennemgående sygeplejerske.	Virkelig godt
23	Der er gået for lang imellem, og der er ikke styr på, HVOR man skal hen til de forskellige ting. ØV.	Godt
25	Vi er flere gange blevet lovet, at det er samme læge hver gang. Dette leves der ikke op til. Der er ny læge hver gang (næsten).	Godt
27	Er meget glad for sygeplejerske NN. Hun er meget dygtig og vores søn NN synes, at alt hvad hun mente omkring hvad der skulle ske var OK. Hun var god til at forberede ham på, hvad der skulle ske, også til næste aftalebesøg.	Virkelig godt
30	Mit barn får medicin for ca. 100 kr. pr. dag. Vi oplever, at der er lidt en ligegyldighed omkring respons på prøverne, som vi har fået taget på andre sygehuse. Det er derfor utilstrækkeligt, at man ikke holder bedre styr på, hvor prøver tages og får samlet data.	Virkelig dårligt
31	Vi har haft lidt bøvl omkring tolkning til samtalerne. NN's pårørende er døv og har brug for [tolk]. Der har i den forbindelse været uenighed om bestilling af denne.	Godt

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Samlet indtryk
 6	Jeg kunne ønske mig mere viden om medicin, påvirkning, bivirkninger osv.	Godt
 17	Jeg kunne ønske mig god information og en fornemmelse af, at de vidste noget om []børns tidlige pubertet.	Dårligt
 21	Vi fik nogle spørgsmål, [der var svære at forstå.]	Godt
 27	Tillidsfuldt personale, der lytter og rådfører professionelt.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Samlet indtryk
 13	Angående []fejl. Vi fik ikke ret meget at vide om, hvordan den ville påvirke vores datter.	Godt
 26	Nej.	Godt
 27	Godt, at vi ikke skal køre helt til andet sygehus mere.	Virkelig godt
 29	Vores første besøg var skuffende. Lægen spurgte og lagde ansvaret for [patientens] astma-medicinering over til mig. Vores andet besøg var langt bedre og lægen mere kompetent!	Uoplyst

Pædiatrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Samlet indtryk
2	Det er ikke smart, at en læge aftaler at ringe til en patient, hvis der ikke følges op på det ved en sygdomsmedling. FORSLAG: Aftal, at hvis man IKKE er blevet ringet op inden en uge/14 dage, skal patienten tage kontakt igen. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
3	Hvis ikke jeg havde mødt denne mistroiskhed, ville jeg mene, det havde været et godt forløb. Men det bliver jo ret frustrerende, når man ikke bliver troet på. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	Der skal være styr på det, når det har med børn at gøre. Forældre er usikre i forvejen. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	Mere sammenhæng i forløbet under udredning. Det er for lang tid at vente i flere måneder på svar på prøver! [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
12	Fra jeg fik en henvisning fra min læge, gik der mere end en måned, før jeg modtog brev om indkaldelse. Den dato lå tre måneder ude i fremtiden, altså i alt fire(!) måneder fra lægebesøg til ambulatorium. Jeg ringede og klagede og fik så også en tidligere tid, men synes ærligt talt, det var lidt groft, at det skulle være nødvendigt. Især fordi undersøgelsen kun varede maksimum ti minutter. [Ventetid]	Godt
15	Kommer med to børn hver gang, og det er planlagt flot, at de kommer ind sammen. Ved første besøg fik jeg ikke en ny tid med, hvilket ville have været en tryghed for os i forhold til behandling og vurdering. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Alt for lang ventetid på selve undersøgelsen. [Ventetid]	Dårligt
18	Har været meget tilfreds frem til, at det nu er et andet sygehus, det hele er lagt ind under. Vi får ikke svar på prøver, og vi kan ikke findes i systemet, som åbenbart også er nyt. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
22	Flotte faciliteter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
24	Der kunne godt være bedre parkeringsforhold. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
26	Lidt flere stole i venteværelset. [Fysiske rammer]	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 afdeling³. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

