

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Børneafdelingen

Hospitalsenhed Midt

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
	Undersøgelser-/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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	170
Afdelingens svarprocent:	43%

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).

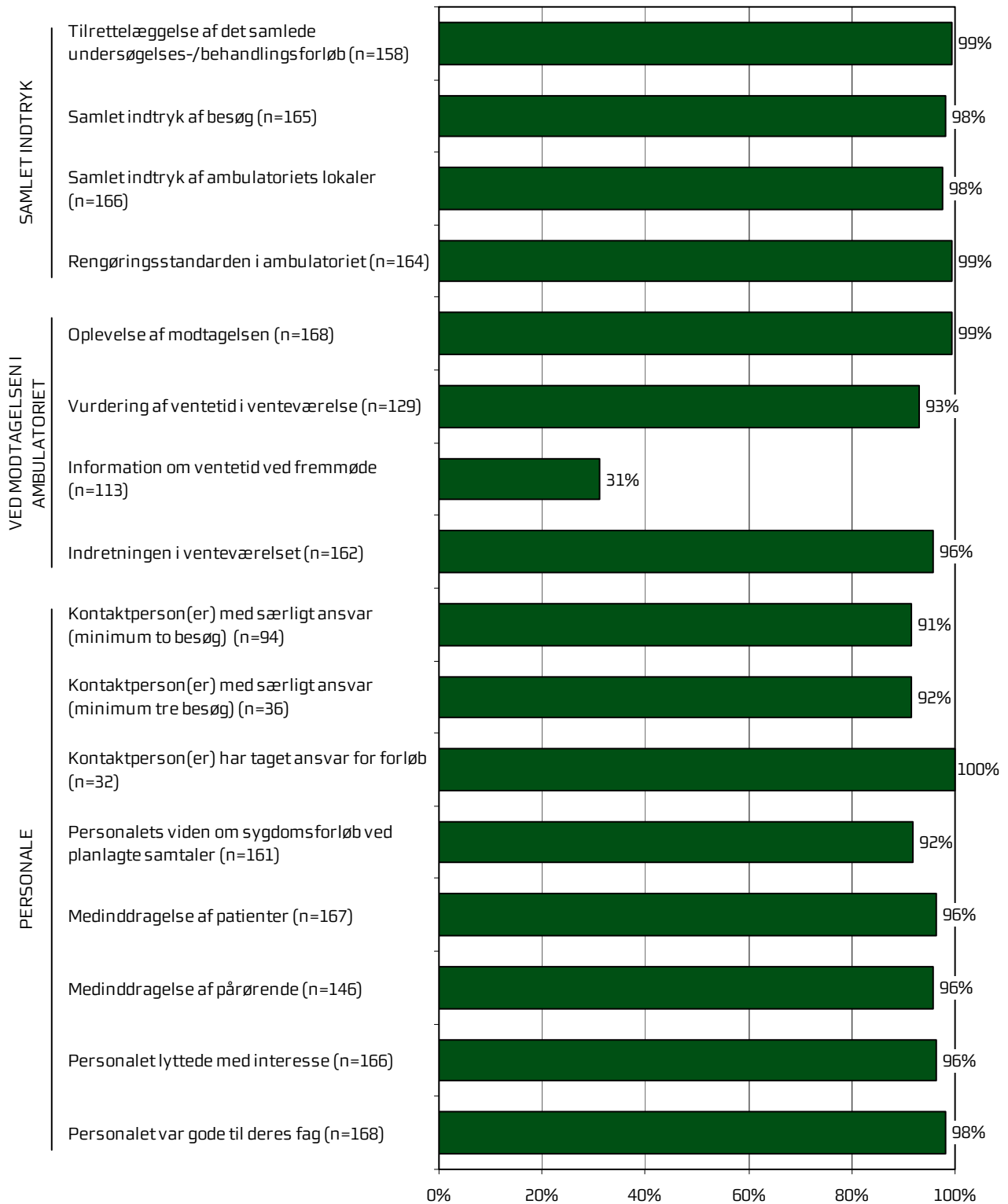
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

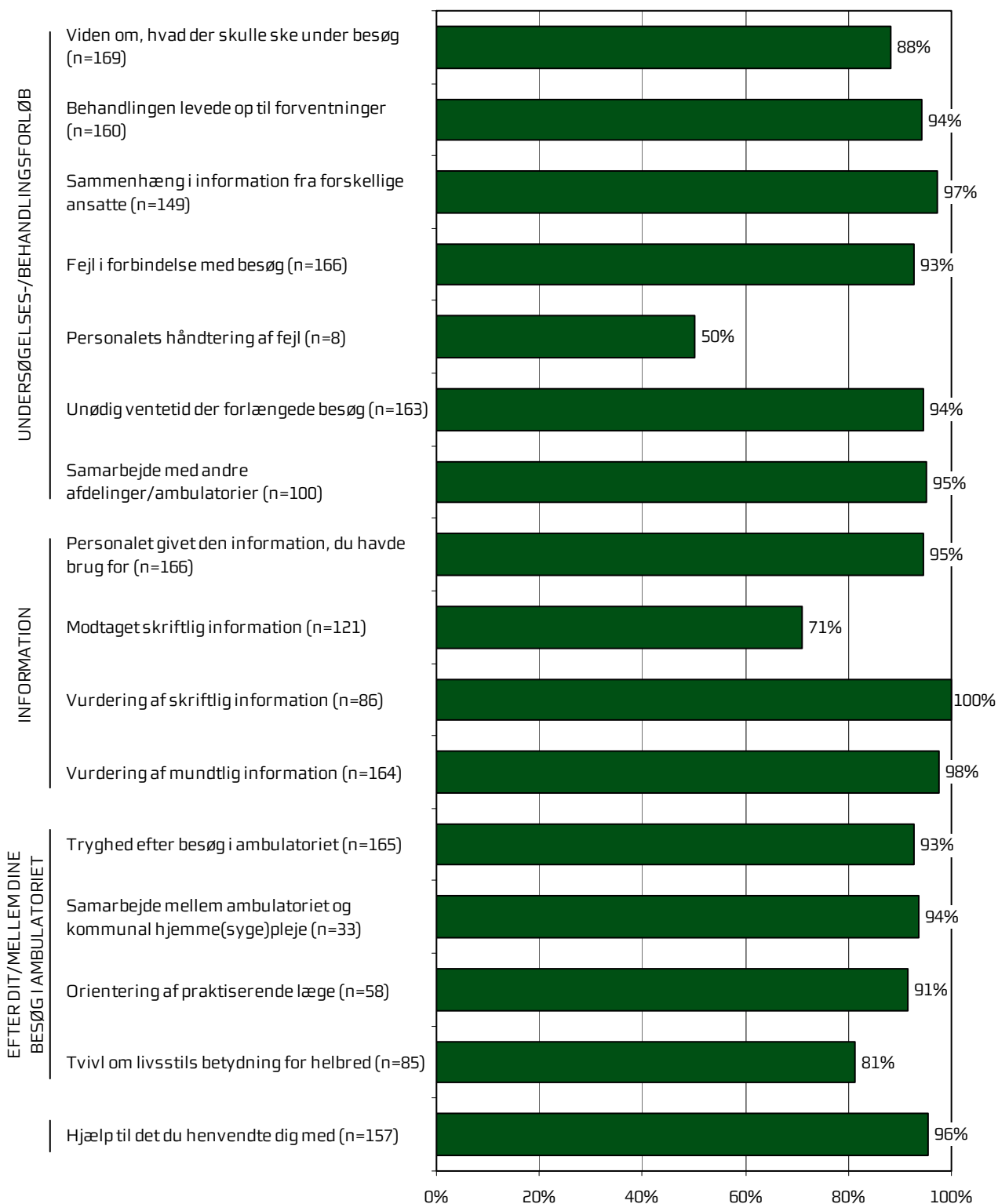
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Børneafdeling B

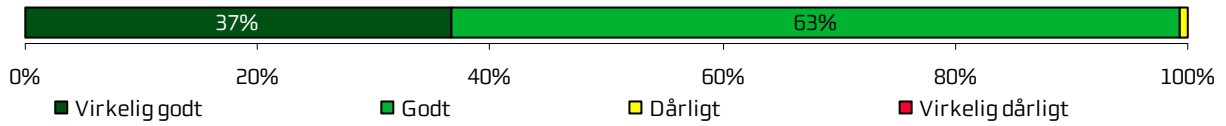
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

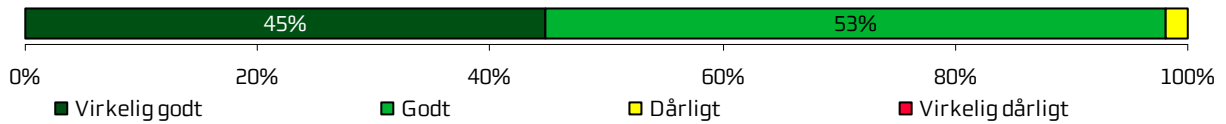
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

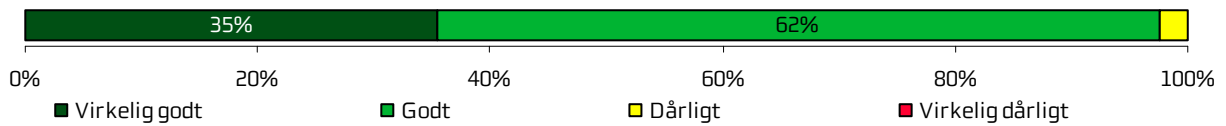
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=158)



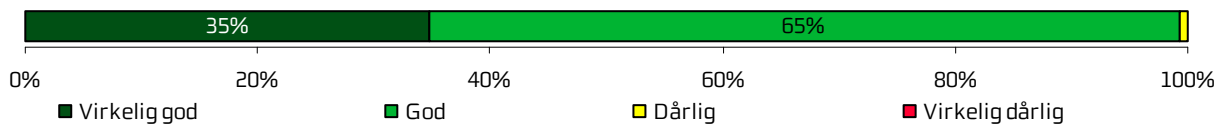
Samlet indtryk af besøg (n=165)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=166)



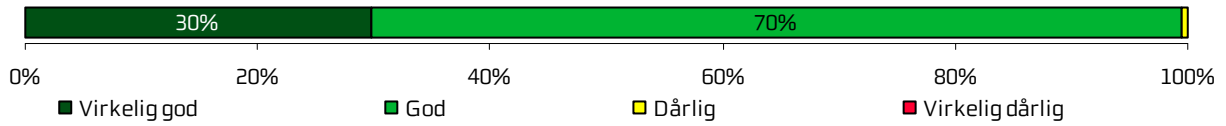
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=164)



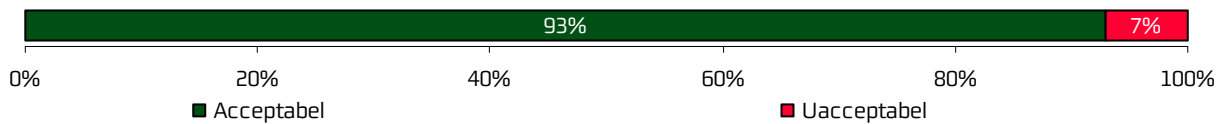
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	95 % *	95 % *	99 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	98 %	99 %	95 % *	97 % *
Hvad er dit samlede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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

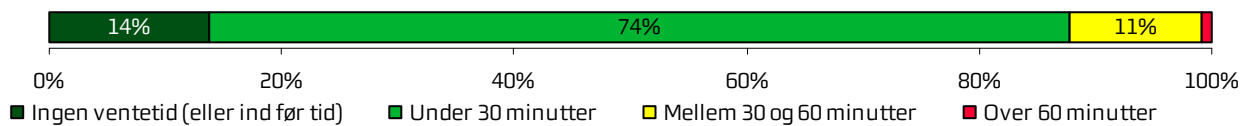
Oplevelse af modtagelsen (n=168)



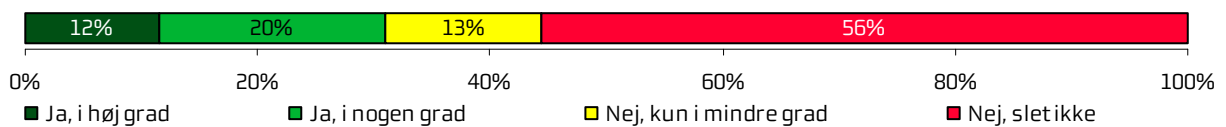
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=129)



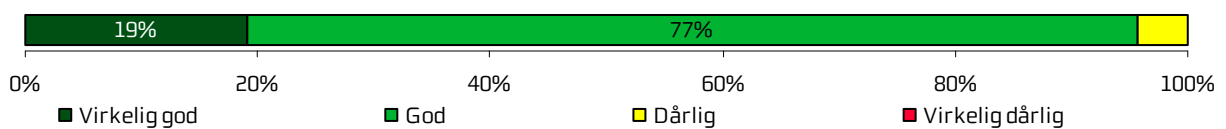
Længde af ventetid i venteværelse (n=123)



Information om ventetid ved fremmøde (n=113)



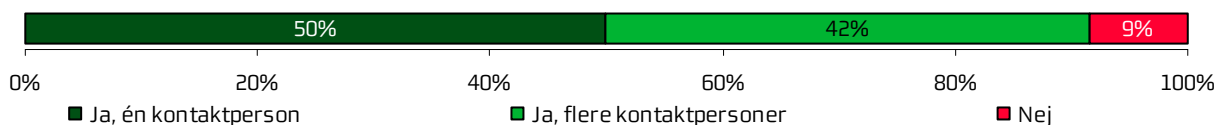
Indretningen i venteværelset (n=162)



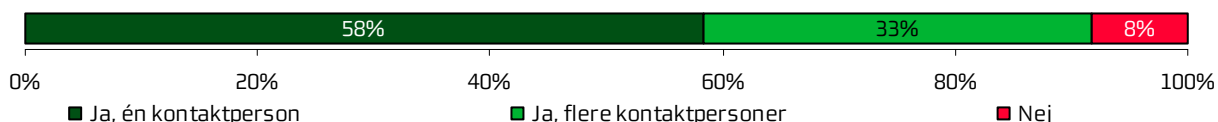
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	95 %	92 %	97 %	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	31 %	37 %	39 %	62 % *	43 % *	50 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	91 %	87 % *	94 %	76 % *	86 % *

Personale

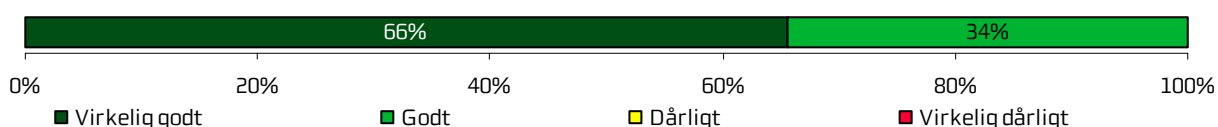
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=94)



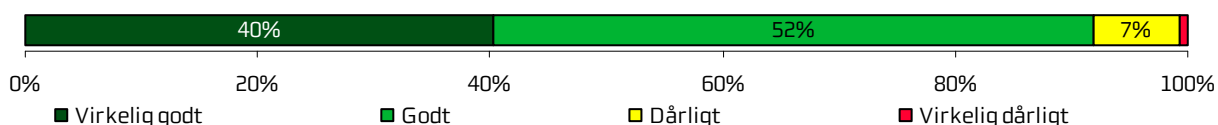
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



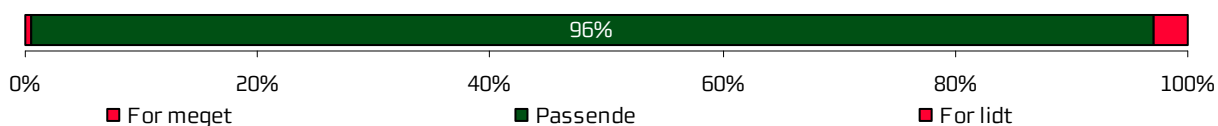
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



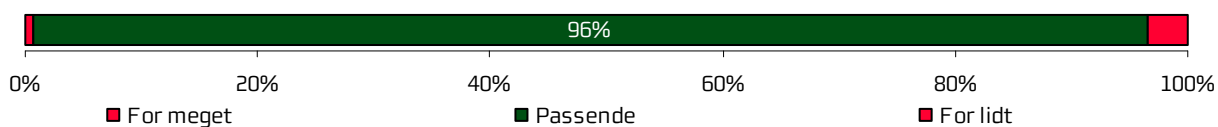
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=161)



Medinddragelse af patienter (n=167)



Medinddragelse af pårørende (n=146)



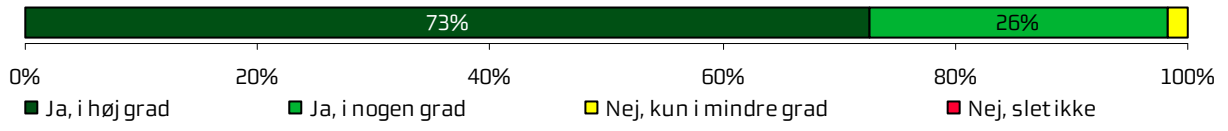
Personalet lyttede med interesse (n=166)



	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)	91 %	90 %	90 %	85 %	78 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	92 %	93 %	89 %	88 %	78 %	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	99 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	93 %	94 %	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	94 %	96 %	96 %	91 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	99 %	98 %	94 %	87 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	98 %	98 %	93 %	95 % *

Personale (fortsat)

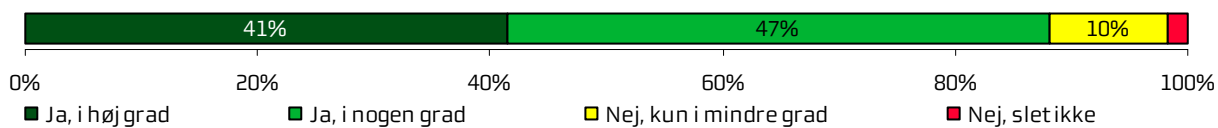
Personalet var gode til deres fag (n=168)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	99 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

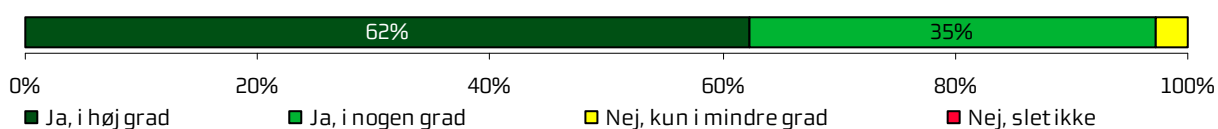
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=169)



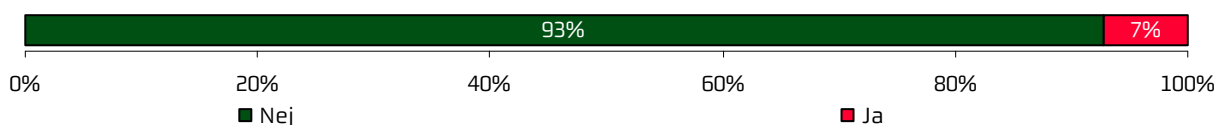
Behandlingen levede op til forventninger (n=160)



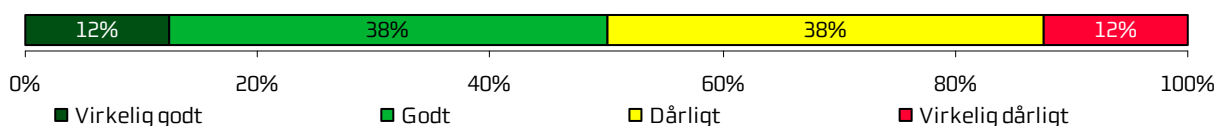
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=149)



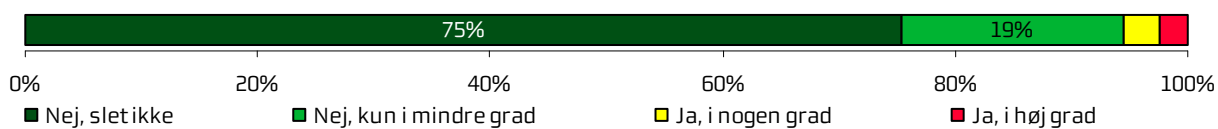
Fejl i forbindelse med besøg (n=166)



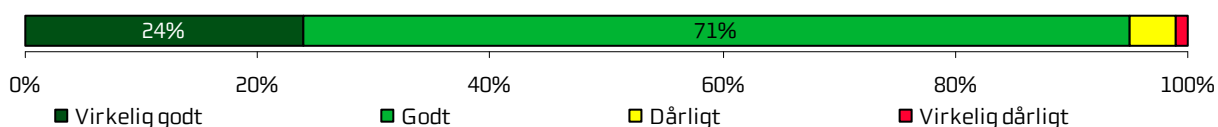
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=163)



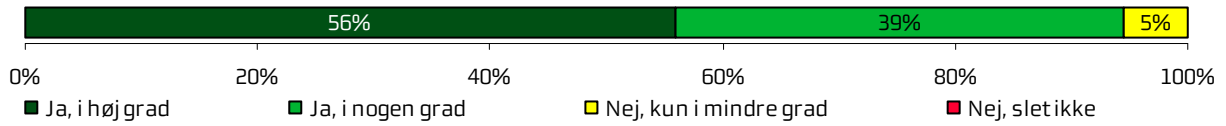
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=100)



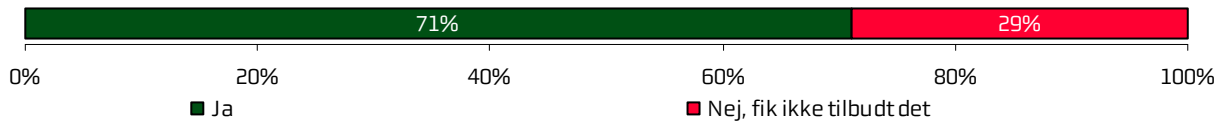
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	84 %	83 %	92 %	86 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	92 %	92 %	96 %	89 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	93 %	95 %	98 %	93 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	93 %	95 %	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	83 %	71 %	80 %	65 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	91 %	92 %	95 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	90 %	97 %	96 %	90 %	93 % *

Information

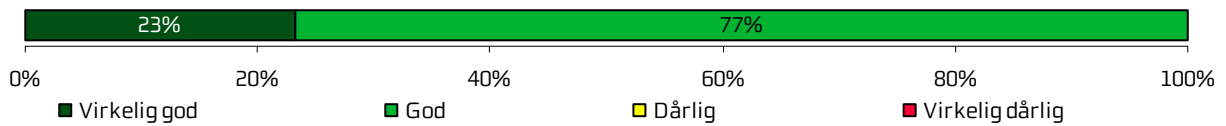
Personalet givet den information, du havde brug for (n=166)



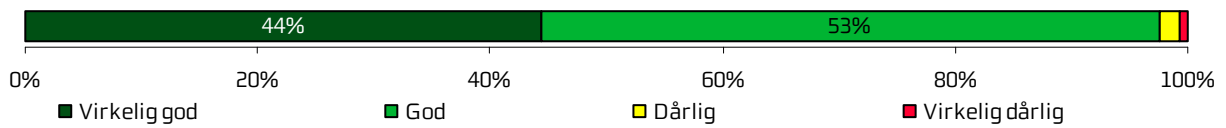
Modtaget skriftlig information (n=121)



Vurdering af skriftlig information (n=86)



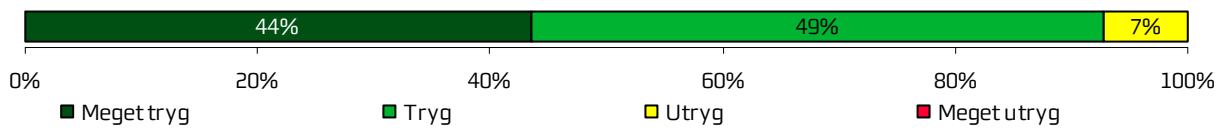
Vurdering af mundtlig information (n=164)



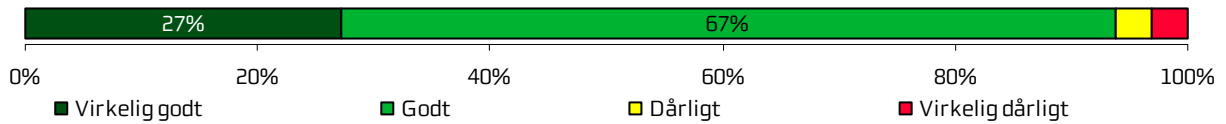
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	95 %	-	96 %	90 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	71 %	76 %	82 % *	59 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	97 %	100 %	99 %	95 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 %	99 %	98 %	94 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

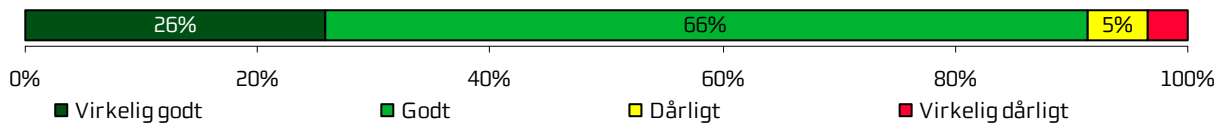
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=165)



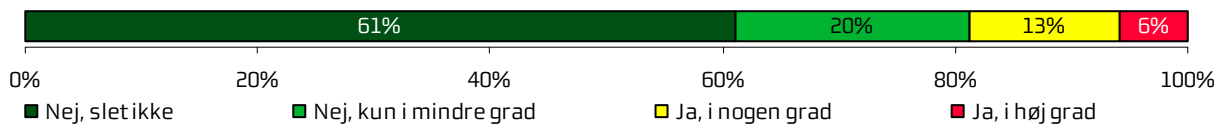
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=33)



Orientering af praktiserende læge (n=58)



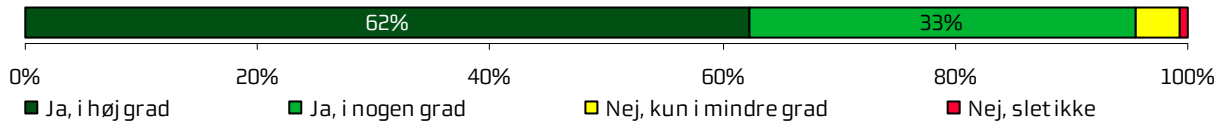
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=85)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	96 %	97 % *	91 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	97 %	96 %	96 %	86 %	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	77 %	82 %	91 %	82 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81 %	80 %	82 %	77 %	67 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=157)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	94 %	98 %	98 %	93 %	95 %

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 kommentarfelter. 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"/>

Løbnr.: >>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.: >>lobnr<<

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<<

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) 42 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	43%	100%
Køn		
Mand	58%	55%
Kvinde	42%	45%
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	170		100%	
Køn				
Mand	98		58%	
Kvinde	72		42%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	170		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	34		21%	
Pårørende	125		79%	
Modersmål				
Dansk	158		95%	
Ikke dansk	8		5%	
Afsnitsnavn				
Børne ambulatorium B24	153		90%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17		10%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	63	1	0	158	5
Køn						
Mand	37	62	1	0	91	2
Kvinde	36	64	0	0	67	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	63	1	0	158	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	44	56	0	0	32	1
Pårørende	34	65	1	0	118	4
Modersmål						
Dansk	37	62	1	0	150	5
Ikke dansk	15	85	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	38	61	1	0	142	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	16	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	53	2	0	165
Køn					
Mand	44	54	2	0	96
Kvinde	46	52	1	0	69
Aldersgruppe					
Under 20 år	45	53	2	0	165
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	47	50	3	0	34
Pårørende	44	55	2	0	123
Modersmål					
Dansk	47	51	2	0	156
Ikke dansk	0	100	0	0	8
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	45	53	2	0	148
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	59	0	0	17

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	62	2	0	166
Køn					
Mand	36	59	4	0	96
Kvinde	34	66	0	0	70
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	62	2	0	166
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	36	64	0	0	33
Pårørende	36	62	2	0	125
Modersmål					
Dansk	36	62	3	0	157
Ikke dansk	25	75	0	0	8
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	38	60	1	0	149
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	76	12	0	17

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	35	65	1	0	164
Køn					
Mand	35	64	1	0	95
Kvinde	35	65	0	0	69
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	65	1	0	164
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	53	47	0	0	32
Pårørende	30	70	0	0	125
Modersmål					
Dansk	35	65	1	0	156
Ikke dansk	38	62	0	0	8
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	34	66	0	0	147
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	53	6	0	17

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	70	1	0	168
Køn					
Mand	36	63	1	0	98
Kvinde	21	79	0	0	70
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	70	1	0	168
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	32	68	0	0	34
Pårørende	28	71	1	0	124
Modersmål					
Dansk	30	69	1	0	156
Ikke dansk	12	88	0	0	8
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	32	68	1	0	151
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	88	0	0	17

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	93	7	129	39
Køn				
Mand	93	7	75	22
Kvinde	93	7	54	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	93	7	129	39
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	96	4	28	6
Pårørende	92	8	93	30
Modersmål				
Dansk	93	7	119	37
Ikke dansk	100	0	7	1
Afsnitsnavn				
Børne ambulatorium B24	93	7	117	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	12	4

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	14	74	11	1	123	5
Køn						
Mand	10	83	7	0	70	5
Kvinde	19	62	17	2	53	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	74	11	1	123	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	15	73	12	0	26	1
Pårørende	14	73	11	1	90	3
Modersmål						
Dansk	14	74	11	1	115	3
Ikke dansk	17	66	17	0	6	1
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	14	73	13	0	112	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	82	0	9	11	1

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	12	20	13	56	113	15
Køn						
Mand	12	20	12	55	65	10
Kvinde	10	19	15	56	48	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	12	20	13	56	113	15
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	16	28	16	40	25	3
Pårørende	9	17	14	60	81	11
Modersmål						
Dansk	11	20	11	57	105	13
Ikke dansk	0	17	50	33	6	1
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	11	18	12	60	102	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	36	27	18	11	1

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	19	77	4	0	162	2
Køn						
Mand	18	77	4	0	93	1
Kvinde	20	75	4	0	69	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	19	77	4	0	162	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	24	70	6	0	33	1
Pårørende	17	78	4	0	120	1
Modersmål						
Dansk	19	76	5	0	151	2
Ikke dansk	25	75	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	20	76	4	0	147	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	87	7	0	15	1

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	50	42	9	94
Køn				
Mand	47	45	8	53
Kvinde	54	37	10	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	50	42	9	94
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	30	61	9	23
Pårørende	52	38	10	63
Modersmål				
Dansk	49	43	8	87
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Børne ambulatorium B24	51	40	9	92
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

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	58	33	8	36
Køn				
Mand	59	35	6	17
Kvinde	58	32	11	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	58	33	8	36
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	45	45	9	11
Pårørende	57	33	10	21
Modersmål				
Dansk	57	34	9	35
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Børne ambulatorium B24	58	33	8	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	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	66	34	0	0	32	1
Køn						
Mand	75	25	0	0	16	0
Kvinde	56	44	0	0	16	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	66	34	0	0	32	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	60	40	0	0	10	0
Pårørende	61	39	0	0	18	1
Modersmål						
Dansk	65	35	0	0	31	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	66	34	0	0	32	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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	40	52	7	1	161	7
Køn						
Mand	40	53	7	0	93	4
Kvinde	41	50	7	1	68	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	52	7	1	161	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	44	6	0	32	1
Pårørende	36	54	8	1	118	6
Modersmål						
Dansk	42	50	7	1	150	6
Ikke dansk	0	86	14	0	7	1
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	41	50	8	1	146	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	15	2

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	1	96	3	167
Køn				
Mand	0	97	3	96
Kvinde	1	96	3	71
Aldersgruppe				
Under 20 år	1	96	3	167
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	100	0	33
Pårørende	1	95	4	123
Modersmål				
Dansk	1	96	3	155
Ikke dansk	0	100	0	8
Afsnitsnavn				
Børne ambulatorium B24	1	96	3	150
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	17

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	1	96	3	146	20
Køn					
Mand	1	96	2	81	14
Kvinde	0	95	5	65	6
Aldersgruppe					
Under 20 år	1	96	3	146	20
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	93	3	31	1
Pårørende	0	96	4	105	19
Modersmål					
Dansk	1	96	4	137	18
Ikke dansk	0	100	0	5	2
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	0	96	4	135	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	9	91	0	11	5

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	69	28	4	0	166	2
Køn						
Mand	70	26	3	0	95	1
Kvinde	66	30	4	0	71	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	69	28	4	0	166	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	71	27	3	0	34	0
Pårørende	67	29	4	0	122	2
Modersmål						
Dansk	70	26	4	0	155	2
Ikke dansk	37	63	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	71	26	3	0	149	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	47	6	0	17	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	73	26	2	0	168	1
Køn						
Mand	76	22	2	0	96	1
Kvinde	68	31	1	0	72	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	26	2	0	168	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	34	0
Pårørende	73	24	2	0	124	1
Modersmål						
Dansk	73	25	2	0	157	1
Ikke dansk	75	25	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	72	26	2	0	151	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	0	0	17	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	41	47	10	2	169	0
Køn						
Mand	45	44	9	1	97	0
Kvinde	36	50	11	3	72	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	41	47	10	2	169	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	44	44	9	3	34	0
Pårørende	42	47	10	1	125	0
Modersmål						
Dansk	42	47	10	1	158	0
Ikke dansk	38	37	12	12	8	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	42	45	11	2	152	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	59	6	0	17	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	56	38	5	1	160	7
Køn						
Mand	55	39	5	1	93	3
Kvinde	58	37	4	0	67	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	56	38	5	1	160	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	47	3	0	30	3
Pårørende	57	36	6	1	121	4
Modersmål						
Dansk	56	38	5	1	151	7
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	57	38	6	0	144	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	44	0	6	16	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	62	35	3	0	149	20
Køn						
Mand	61	37	2	0	87	10
Kvinde	64	32	3	0	62	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	62	35	3	0	149	20
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	64	36	0	0	33	1
Pårørende	63	34	4	0	107	18
Modersmål						
Dansk	63	35	3	0	139	19
Ikke dansk	57	43	0	0	7	1
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	64	33	3	0	134	18
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	53	0	0	15	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	93	7	166
Køn			
Mand	94	6	95
Kvinde	92	8	71
Aldersgruppe			
Under 20 år	93	7	166
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	97	3	33
Pårørende	91	9	124
Modersmål			
Dansk	93	7	156
Ikke dansk	87	13	8
Afsnitsnavn			
Børne ambulatorium B24	93	7	149
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	17

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	12	38	38	12	8	2
Køn						
Mand	20	20	60	0	5	0
Kvinde	-	-	-	-	3	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	12	38	38	12	8	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	12	38	38	12	8	2
Modersmål						
Dansk	14	28	43	14	7	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	17	33	33	17	6	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	75	19	3	2	163	5
Køn						
Mand	76	19	2	3	95	2
Kvinde	75	19	4	1	68	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	19	3	2	163	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	66	31	3	0	32	2
Pårørende	77	16	3	3	123	2
Modersmål						
Dansk	76	19	2	3	153	5
Ikke dansk	50	25	25	0	8	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	77	18	3	2	146	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	59	29	6	6	17	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	24	71	4	1	100	55
Køn						
Mand	24	73	3	0	59	31
Kvinde	24	68	5	2	41	24
Aldersgruppe						
Under 20 år	24	71	4	1	100	55
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	24	76	0	0	21	8
Pårørende	24	69	6	1	72	45
Modersmål						
Dansk	23	71	4	1	90	55
Ikke dansk	25	75	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	25	70	4	1	89	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	82	0	0	11	6

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	56	39	5	0	166
Køn					
Mand	60	35	5	0	95
Kvinde	51	44	6	0	71
Aldersgruppe					
Under 20 år	56	39	5	0	166
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	47	47	6	0	34
Pårørende	57	37	6	0	123
Modersmål					
Dansk	57	38	6	0	157
Ikke dansk	29	71	0	0	7
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	57	38	5	0	149
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	47	6	0	17

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	71	29	121	42
Køn				
Mand	67	33	69	24
Kvinde	77	23	52	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	71	29	121	42
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	76	24	25	7
Pårørende	69	31	88	35
Modersmål				
Dansk	72	28	113	42
Ikke dansk	67	33	6	0
Afsnitsnavn				
Børne ambulatorium B24	72	28	110	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	11	5

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	23	77	0	0	86	0
Køn						
Mand	22	78	0	0	46	0
Kvinde	25	75	0	0	40	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	77	0	0	86	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	21	79	0	0	19	0
Pårørende	23	77	0	0	61	0
Modersmål						
Dansk	23	77	0	0	81	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	23	77	0	0	79	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	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	44	53	2	1	164
Køn					
Mand	46	52	2	0	95
Kvinde	42	55	1	1	69
Aldersgruppe					
Under 20 år	44	53	2	1	164
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	55	42	3	0	33
Pårørende	39	59	2	1	123
Modersmål					
Dansk	46	52	2	1	155
Ikke dansk	0	100	0	0	7
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	47	50	2	1	148
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	81	0	0	16

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	44	49	7	0	165
Køn					
Mand	44	51	5	0	95
Kvinde	43	47	10	0	70
Aldersgruppe					
Under 20 år	44	49	7	0	165
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	59	32	9	0	34
Pårørende	38	55	7	0	122
Modersmål					
Dansk	45	49	6	0	156
Ikke dansk	14	43	43	0	7
Afsnitsnavn					
Børne ambulatorium B24	46	47	7	0	148
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	71	6	0	17

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	27	67	3	3	33	4	125
Køn							
Mand	32	59	5	5	22	1	69
Kvinde	18	82	0	0	11	3	56
Aldersgruppe							
Under 20 år	27	67	3	3	33	4	125
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	22	78	0	0	9	1	23
Pårørende	29	62	4	4	24	3	94
Modersmål							
Dansk	27	67	3	3	30	4	119
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	4
Afsnitsnavn							
Børne ambulatorium B24	29	71	0	0	28	4	114
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	40	20	20	5	0	11

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	26	66	5	3	58	106
Køn						
Mand	21	74	3	3	34	59
Kvinde	33	54	8	4	24	47
Aldersgruppe						
Under 20 år	26	66	5	3	58	106
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	25	63	6	6	16	18
Pårørende	24	69	5	3	38	84
Modersmål						
Dansk	24	67	6	4	54	102
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	28	62	6	4	53	94
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	5	12

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	61	20	13	6	85	77
Køn						
Mand	61	16	14	8	49	42
Kvinde	61	25	11	3	36	35
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	20	13	6	85	77
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	54	29	7	11	28	5
Pårørende	66	15	15	4	53	68
Modersmål						
Dansk	62	20	13	5	82	73
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	61	20	13	6	80	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	20	20	0	5	12

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	62	33	4	1	157	8
Køn						
Mand	61	35	3	1	89	5
Kvinde	65	31	4	0	68	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	62	33	4	1	157	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	79	21	0	0	33	1
Pårørende	56	38	5	1	118	6
Modersmål						
Dansk	63	32	4	1	148	8
Ikke dansk	38	62	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Børne ambulatorium B24	63	32	4	0	142	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	40	0	7	15	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			6
Kommunikation og information			4
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			8
Pleje			2
Relationer til personale			6
Ventetid			1

Børneafdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Modtagelsen
1	Det var dejligt med ro, og at der var personlig kontakt, da vi ankom.	Virkelig god
7	Flinke og gode.	Virkelig god
8	Altid venlige og imødekomende personale.	Virkelig god
9	Vi har kun mødt sødt og kompetent personale. De er altid imødekomende og gode til at forklare om behandling m.v.	Virkelig god
11	Rummet ved modtagelsen er roligt, og der er ikke meget støj. Det var rart.	God
13	Vi synes, det er rigtig dejligt, at der er låge hos sekretæren, så personlige oplysninger bliver behandlet fortroligt. Sekretærerne er meget imødekomende og hjælpsomme.	God
18	Stille og rolig atmosfære. Sødt personale.	Virkelig god
19	Personalet tager godt imod en og er altid glade og imødekomende.	Virkelig god
24	Ambulatoriebesøg [].	Uoplyst
26	Altid venlig og imødekomende personale, som får en selv og sit barn til at føle sig tryk.	Virkelig god
29	Lidt upersonligt bare at skulle tjekke ind ved maskine.	Uoplyst
31	Sekretæren er lidt langsom med, at komme til vinduet. Man føler, at man bliver bevidst overset. Er klar over, at de også lavet noget på PC, men det ville virke bedre, hvis de viser, at de har set, at man er der, og lige siger "øjeblik".	God
32	Modtagelsen er ikke en egentlig modtagelse, da alt foregår på en computerskærm ved hjælp af sundhedskort.	God
35	Dejligt med elektronisk velkomst.	God
37	Super flot modtagelse. Alle er venlige.	Virkelig god
40	Den var rigtig god. Jeg fik en god velkomst, så jeg følte mig velkommen.	Virkelig god
41	Kortlæseren virkede ikke.	God
47	Jeg blev mødt med glæde og rigtig kærlig hånd, der fik mig til at føle mig tryk samt en hel ufattelig glæde.	Virkelig god
48	Det er blevet lidt upersonligt, da man nu bare kører sygesikringskortet igennem, men er ok.	God
52	Altid oplevet imødekomende sygeplejersker.	God
53	Kort ventetid. Sød sygeplejer.	Virkelig god
54	Mangler spil og læsestof til lidt større børn.	God
56	Da vi indlæste sygesikringskortet, stod der, at vi skulle henvende os ved skranken. Da vi så gjorde det, fik vi bare at vide, at vi skulle sætte os ned og vente. Anden gang vi kom, indlæste vi sygesikringskortet igen, og så stod der, at vi skulle tage plads.	God
	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Modtagelsen var hverken god eller dårlig. Fik at vide der var forsinkelse, men ikke hvor længe. Det ville være godt at blive orienteret om.	God

- | | | | |
|---|---|---|-----|
|  | 2 | Vi havde svært ved at finde ud af, HVOR vi skulle melde vores ankomst. Skiltningen var ret sparsom. | God |
|  | 4 | Svært at finde! | God |
|  | 7 | Vi har været på sygehuset i 11 uger, så det er altid hyggeligt at besøge dem :-) | God |
|  | 8 | Vi blev sendt lidt frem og tilbage mellem stuen og receptionen. | God |

Børneafdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Fejlhåndtering
4	Ikke bestilt øjenundersøgelse.	Godt
10	Min datter blev henvist til røntgenundersøgelse. Vi fik at vide, at det var begge ben. I røntgen fik vi at vide, at der kun skulle tages billede af det ene ben for at spare på strålingen. Da vi fik skriftlig svar på billederne, fremgik det, at der var normale forhold på BEGGE ben, men kun højre ben var undersøgt med røntgen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Flere gange er aftalte tider blevet afmeldt/flyttet.	Uoplyst
15	At en behandling/næste konsultation ikke var aktuel længere, hvilket betød afslutning i laboratoriet. Dette var ikke en del af vores forløb og blev rettet således, at vi nu ikke er afsluttet alligevel. Kan give utryghed.	Virkelig godt
16	Fulgte ikke op på behandlingsforløbet som aftalt. Undskyldte sig med, at der var stor lægeudskiftning.	Uoplyst
22	Vi har endnu en gang været indlagt, og det har vist sig, at NN har gået med [en lidelse] i næsten et år, selvom vi har kontaktet ambulatoriet flere gange. Vi har ikke kunnet forstå, at NN blev ved med at have kraftige smerter [i kroppen]. Synes ikke, der var oplysning nok/hjælp nok til dosering af [medicinalbehandling]. Fik bare at vide, at hun skulle huske at drikke og spise groft.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Sygeplejerske NN skrev ikke vægt og højde ind i min journal, så diætist kunne ikke vise de skemaer, hun skulle. Aftalen blev, at diætist skulle sende oplysninger hjem til os, men sygeplejerske fik aldrig skrevet mine tal ind, så der findes ingen oplysninger fra sidste besøg.	Dårligt
34	Ingen, men ved blodprøven skete der en fejl!	Uoplyst
39	Jeg blev lovet en tilbagemelding på et røntgenbillede, men måtte selv rykke for det.	Godt
41	NN var ved undersøgelsen [baby]. Derfor blev hun ikke inddraget i beslutninger eller lyttet til.	Uoplyst
53	Vi synes, vi har fået en dårlig behandling af vores kontaktlæge. Vedrørende nogle svar på nogle prøver, MR-scanning. Hvis vi mailer/ringer får vi aldrig svar på vores spørgsmål. Hvis man vil give et [svar på en MR-scanning] over en telefonsamtale, kan man da kun regne med, at der kommer en masse spørgsmål efterfølgende... Men så skal I sgu også svare på vores spørgsmål. Vi overvejer af skifte kontaktlæge/sygehus pga. dårlig info.	Virkelig dårligt
55	Jeg fik udleveret en recept på forkert medicin, som slet ikke var til at afhjælpe det pågældende problem.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
3	Efter indgivelse af kontraststof, blev der ikke lukket for droppet. [Der skete dermed den fejl], at der løb en del blod ud i []scanneren [].	Godt
5	Ikke.	Uoplyst
6	Det stod ikke i brevet, vi ikke skulle komme til undersøgelsen, hvis man var forkølet, så efter 2 timers venten, fik vi besked om at vi kunne køre hjem pga. forkølelse.	Dårligt

Børneafdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Samlet indtryk
1	Vi kom akut til afdelingen, og oplevede et godt og flydende forløb. Der vil jo altid være ventetid, hvis ikke der skal være en overkapacitet. Men meget mere behageligt end de gange, hvor vi har været i akutmodtagelsen. Selv om bekymringen var stor.	Virkelig godt
5	Synes, det er rigtig godt, at man kommer til samme læge hver gang. Vi har to gange været udsat for, at det var andre læger, og der fik vi ikke meget ud af besøget.	Godt
6	NN og team er bare gode! Viborg Sygehus!	Virkelig godt
10	Vi blev henvist til røntgen EFTER undersøgelsen. Det havde været rigtig godt, hvis røntgenundersøgelsen kunne have været foretaget i forbindelse med besøget, så vi kunne have undgået at skulle af sted af flere omgange. Jeg kunne desuden godt have tænkt mig grundigere undersøgelse i første besøg og ikke først ved anden kontrol.	Godt
13	Vi har været godt tilfredse og synes, at personalet var gode til at nå ind til vores søn.	Virkelig godt
14	Det er vigtigt, at læge/sygeplejerske sætter sig ind i forløbet inden besøg. For vores søns vedkommende var vi af sted en ekstra gang, da der ikke kunne træffes beslutning ved første besøg.	Godt
17	Rart som forældre at blive taget seriøs, og ikke føle jeg er en hysterisk mor, men at der rent faktisk er noget at gøre.	Virkelig godt
18	Der var sendt bud efter de forkerte blodprøver. Det gav en times ventetid ved anden afdeling, da de først skulle undersøge, hvilke prøver der skulle tages.	Virkelig godt
19	Jeg er yderst tilfreds med min behandling.	Virkelig godt
20	Vi oplevede, at der var lagt meget vægt på, at vi kunne fortælle vores "virkelighed": hvad vi så og oplevede hjemme samt de bekymringer, vi havde i forhold til vores barn. Der var rum og plads til dette. Først herefter beskrev lægen, hvad han så og tænkte. Vi oplevede, at vi blev hørt, selvom hun heldigvis var kernesund:-)	Godt
21	Jeg er rigtig glad for at komme på Børneambulatoriet.	Virkelig godt
25	Jeg synes, personalet er smilende og venligt. Der er en dejlig atmosfære. Man kan se, at personalet kan lide deres arbejde. De er hjælpsomme og meget professionelle. Alt i alt en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
27	Ros til personalet for deres venlighed og omsorg for [patienten].	Godt
30	Jeg oplever, at diætisten var den bedste til at forstå og forklare, da de andre havde en anden mening og ikke kunne sætte sig i vores sted!!	Virkelig godt
31	Nej, tror jeg har været omkring det. Er ellers godt tilfreds med personalet.	Godt
35	Ved lægeskift ønskes, at pågældende læge har læst om forløbet, så vi ikke skal fortælle forfra, men bruger tiden optimalt.	Godt
36	Karakter til NN, UG+.	Virkelig godt
40	Nej. :-)	Virkelig godt
41	Vi var til en rutineundersøgelse, og mere "omsorg" havde været overdrevet og spild af ressourcer.	Godt
42	Vi er blevet fulgt i børneambulatoriet, siden min datter var ganske lille. Har altid modtaget kompetent pleje og behandling.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 44 Vi føler ikke, at de undersøgelser, vores søn gennemgår, er meget anderledes end det, vores egen læge ville gøre. Vi føler os ikke ret hørt hos lægen og synes i det hele taget, at de her undersøgelser er overfladiske. Desuden er det bemærkelsesværdigt hvor lidt pædagogisk sans, en børnelæge kan have! | Dårligt |
| ✎ | 45 Personalet var rigtig gode og flinke :-) | Godt |
| ✎ | 49 For lang ventetid i blodprøvetagning med [] små børn begge gange. Det var en voldsom oplevelse for mor og børn at få taget blodprøve, når der er tre til fire personer, der skal holde et barn på [omkring et år]. | Godt |
| ✎ | 52 Min søn er lidt genert og havde haft brug for at få at vide inden besøget, at der skulle laves en ny undersøgelse (lungefunktionsundersøgelse), da han nægtede at gøre det, da han ikke var forberedt på det. Ved ikke, om det er muligt at beskrive i indkaldelsen? Er lidt ked af at blive afsluttet op til en vinterperiode, da det er der, han har flest problemer. | Godt |
| ✎ | 53 Dårlig information. Man skal trække hvert ord ud af lægen. | Godt |
| ✎ | 55 Lægen virkede fraværende og meget dårlig forberedt. Havde ikke mit barns journal med og havde ikke sat sig ind i, hvad vi talte om sidst, og hvad der var sket siden sidst. | Dårligt |
| ✎ | 56 Jeg synes, at samtalen startede ud med at dreje sig om lidt noget andet, end jeg havde forventet, men samtalen blev ændret/drejet om til det, vi var kommet efter. | Godt |

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

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Samlet indtryk
6	God service!	Virkelig godt
10	Vi fik aldrig en egentlig diagnose. Kun en afkræftelse af at der var noget galt.	Godt
13	Det er vores opfattelse, at det er ekstremt kompetent personale, som er utrolig søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
15	Det er virkelig rart at kunne maile med den læge, vi er tilknyttet. Det har sparet os for mange bekymringer og gjort os trygge ved sygdommen.	Godt
17	Rigtig godt med kursus omkring det min datter fejler.	Virkelig godt
28	Har fået tilbudt astmaskole.	Godt
33	I forhold til [når] sygeplejersker skriver aftaler angående medicin: Må meget gerne være uddybet i forhold til aftaler om udtrapning og optrapning samt tidsperspektiver i forhold til disse (det kan være svært at huske alt efter en lægesamtale).	Virkelig godt
38	Kan ikke huske alt, hvad der blev sagt, men overvejer at bede om journalnotat næste gang.	Virkelig godt
40	Nej :-)	Virkelig godt
44	Vi har de fleste gange selv skullet ringe og få en kopi af epikrisen.	Dårligt
45	De talte og forklarede i et sprog, der var forståeligt for børn. :-)	Godt
52	Er glad for selv at være [sundhedsfagligt uddannet], da jeg ellers tror, det må være svært at forholde sig til alle de forskellige meninger/ informationer, man får, når der ofte er en ny læge og sygeplejerske hver gang.	Godt
53	Så dårlig.	Godt
58	Til overvejelse: Skal der være en skriftlig information efter hvert besøg? Undersøgelse/kontrol.	Virkelig godt
	ID	Samlet indtryk
	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	
8	Jeg kunne godt have tænkt mig mere information om de forskellige tests, men der var ikke mulighed for at tale med en læge. Sygeplejerskerne svarede efter bedste evne og var meget hjælpsomme.	Virkelig godt

Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Samlet indtryk
12	Utryghed og misforståelser skyldes mindre god kommunikation mellem specifik læge og sygeplejerske.	Godt
13	Vi har haft mange spørgsmål vedrørende vores søn, og som forældre vil der jo blive ved at dukke tvivlsspørgsmål op. Det kan på ingen måde tillægges personalet på afdelingen.	Virkelig godt
52	Føler ikke vores egen læge har ret meget at byde ind med. Der bliver mest lyttet til, hvad vi som forældre synes, og giver os ret i, at det nok er godt nok. Det er det jo nok også langt hen ad vejen, da vi kender ham bedst. Ville bare være mere tryk, hvis de virkede mere kompetente indenfor det felt.	Godt
53	Hvis I lover en forælder svar på nogle prøver om maksimalt 14 dage, så skal der ikke gå længere tid.	Godt

Børneafdelingen

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
2	Min læge på ambulatoriet snakkede sammen med min læge. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
3	Dejligt, at man altid kan ringe for så senere på dagen at blive ringet op af kontaktlægen/sygeplejerske. Eller maile om de ting, som opstår undervejs, så vi ikke behøver at komme i ambulatoriet, hver gang der er det mindste. Stor tak til NN, som virkelig har gjort en forskel for os og [patienten]. Vi har gennem årene været vidt omkring i systemet (også rent arbejdsmæssigt), så vi ved, at den "service" og indlevelse ikke er en selvfølge. Kontaktsygeplejerskerne har også været fantastiske. Ikke noget "ris" herfra overhovedet. Fortsæt det gode arbejde. I fortjener en medalje :-) [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Var meget opmærksomme på os! [Pleje]	Virkelig godt
7	Småkagerne er gode :-)	Godt
8	Ved det videre behandlingsforløb hos egen læge kunne informationen til egen læge være bedre. Egen læge manglede en del materiale fra sygehuset for at kunne fortsætte behandlingen. Der nogen forvirring om hvad egen læge skulle have af materiale, og hvad patienten selv skulle medbringe. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Helhedsindtrykket er rigtigt godt. Vi føler os taget alvorligt, og at det er ok, at vi kommer. [Relationer til personale]	Virkelig godt
19	I børneafdelingens venteværelse for patienter til allergivaccination føler man sig hjemme og tænker ikke på, at man befinder sig på et sygehus, hvilket jeg finder meget positivt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Det er dejligt at komme der. For alle er venlige.	Virkelig godt
23	Kæmpe stor ros tog tak til Børneambulatoriet []. I er super søde, imødekommende og kompetente. Vi er i de bedste hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Ros til alle!	Godt
30	Vi har været super glade for diætistens råd, men synes, det halter noget med sygeplejerskerne, da de ikke ved nok. Og synes, at de til tider kan være meget "hårde" i deres udtalelser. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
33	Super godt tilbud med astmaskole. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
34	De kan ikke gøre noget bedre. Jeg synes, at det er fint sådan :)	Godt
39	Vi tog fra første undersøgelse med mange spørgsmål, som ikke kunne besvares. Det kunne være fint at fortælle lidt om lignende forløb og evt. lidt omkring prognose. [Kommunikation og information]	Godt
43	Placeringen af siddepladserne i ambulatoriet er ikke så god. Flere steder sidder man med ryggen til personalet eller til sine legende børn. Der er for få siddepladser. [Fysiske rammer]	Godt
44	Ambulatoriet er som sådan et godt, velfungerende sted. Lægen og selve undersøgelserne af vores søn er overfladiske.	Dårligt
46	Super sødt personale.	Virkelig godt

	[Relationer til personale]	
47	Jeg mener, at indtrykkene, samt forløbene var perfekte.	Virkelig godt
48	Lidt mere samarbejde imellem Børneambulatoriet og deres diætist. Synes at de kører meget separeret, og der gik for lang tid, før vi fik hjælp af diætisten. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
50	Super venteværelse til store børn :-) [Fysiske rammer]	Virkelig godt
51	De lovede at ringe to uger efter, jeg var gået i gang med min behandling, og så ville de ringe igen hver anden uge. Men de har ikke ringet, heller ikke efter otte uger! Så de skal i hvert fald blive bedre til at ringe til deres patienter, når man går og venter på dem! [Kommunikation og information]	Godt
57	[] Vi blev taget imod med åbne arme, og hvis man var i tvivl om noget, så kunne man få hjælp af alle. De skal have ros for deres store hjælpsomhed, når de har andet at lave. Men ikke mere, end at de lige kunne sige noget til en. [Relationer til personale]	Virkelig godt
58	Super godt med et venteværelse til lidt ældre børn :-) Super godt med tilbud om astmaskole. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
59	Synes at det er dejligt, at man har den samme sygeplejerske. Betyder meget at hun kan huske (læse op på), hvad man talte om sidst. Mener at det er et KÆMPE spild af penge, at indkaldelser sendes ud med posten. Ville spare en del, hvis I indkalder via mail, især når vi får to breve med et par dages mellemrum (en med sygeplejerske-samtale og en med læge-samtale). Desuden skal jeg sige fra min datter [], at det er for dårligt, at I ikke har saftvand i venteværelset mere. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Ventetiden var lang, men det er nok svært at gøre noget ved, da det skyldtes forsinkelse på en anden afdeling. Det er dog længe for [spædbørn] at vente i over en time. Ventefaciliteterne kunne være bedre, så der var mulighed for, at børnene kunne lege på et eller andet, en madras evt. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
8	Stor ros til de søde, venlige og hjælpsomme sygeplejersker:) [Relationer til personale]	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 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.

