

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Børneafdeling**

**Hospitalsenheden Vest**

**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](mailto: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:	188
Afdelingens svarprocent:	47%

### **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.<sup>1</sup> Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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

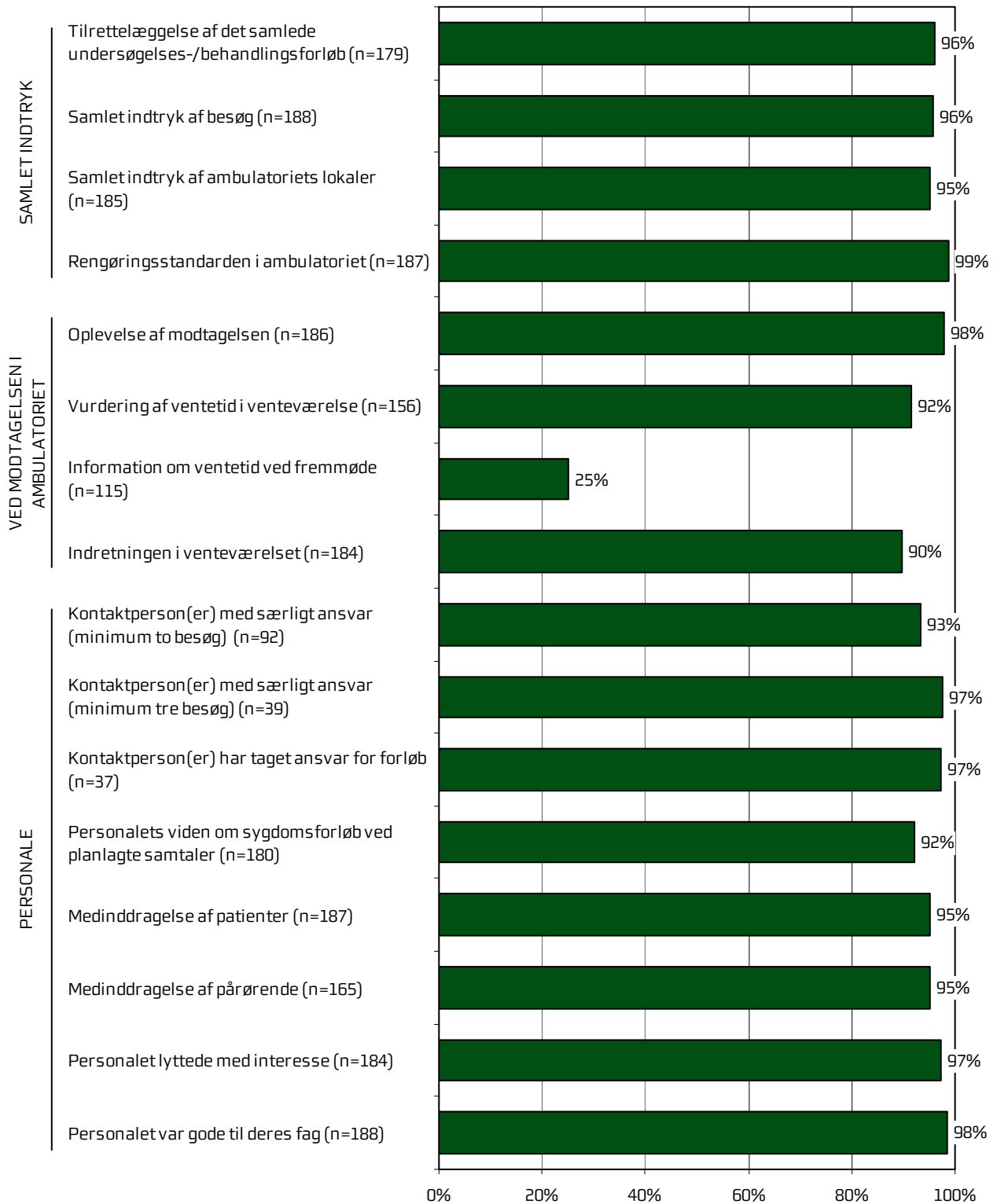
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

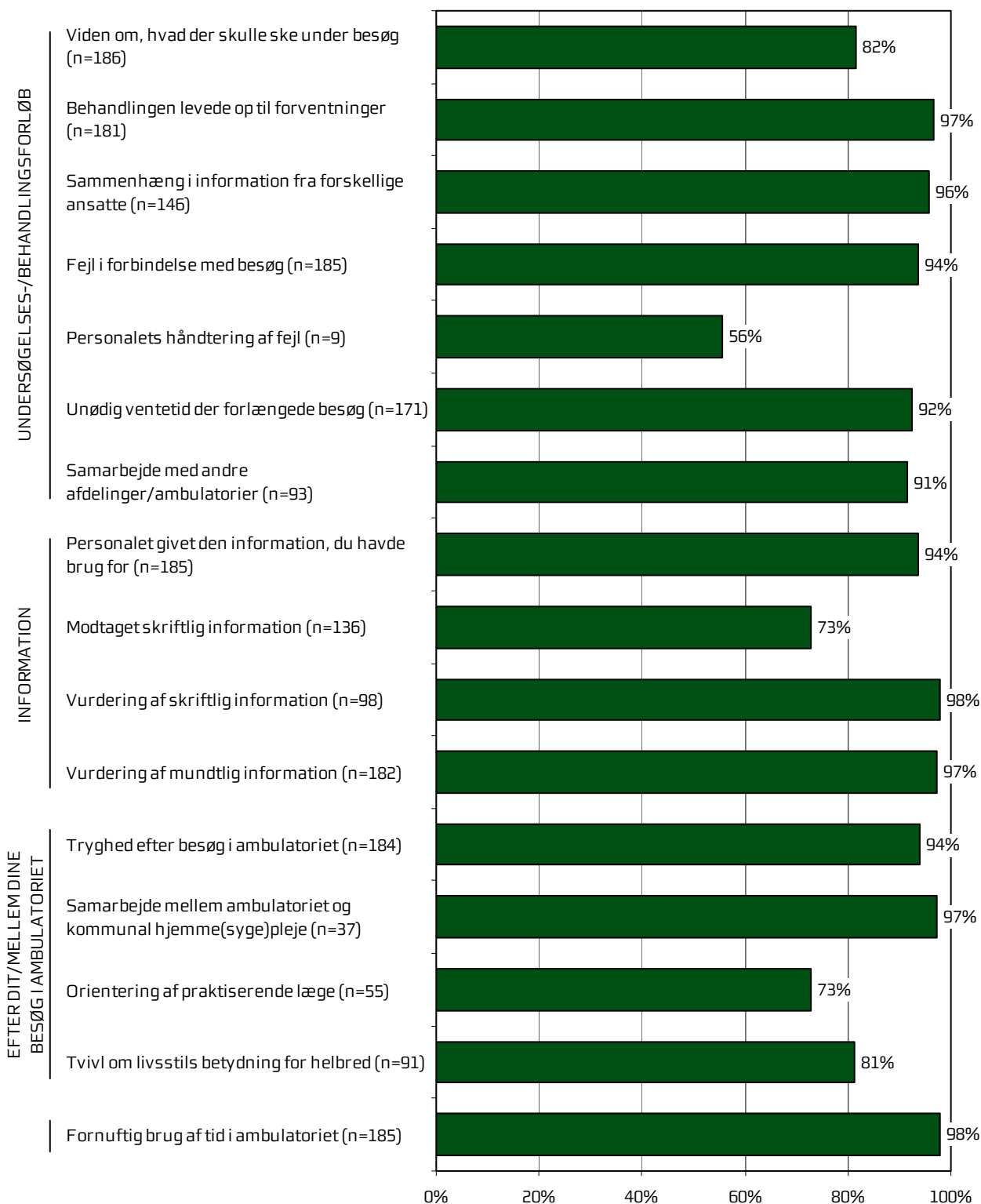
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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: Børneafdelingen, Herning

2010-tallet er for: Børneafdelingen

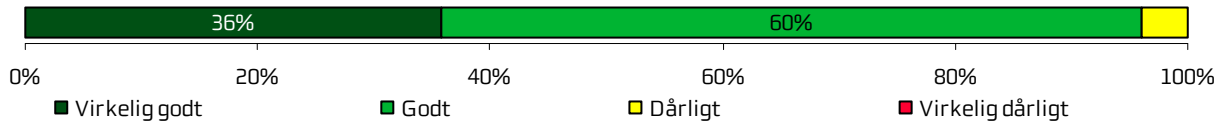
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

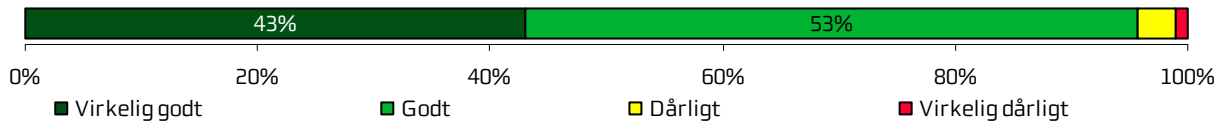
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

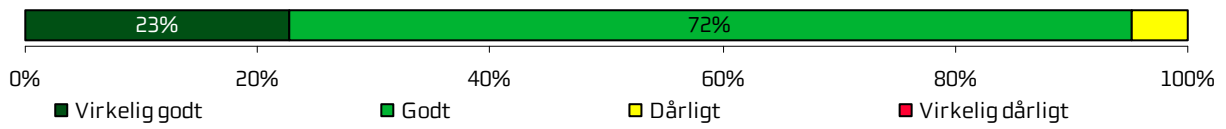
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=179)



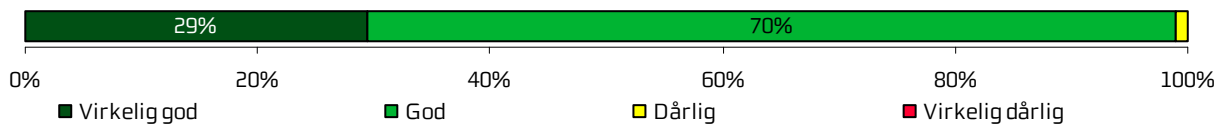
Samlet indtryk af besøg (n=188)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=185)



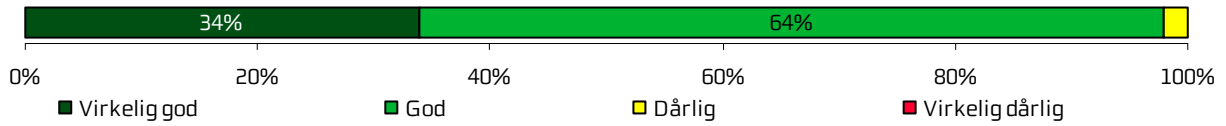
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=187)



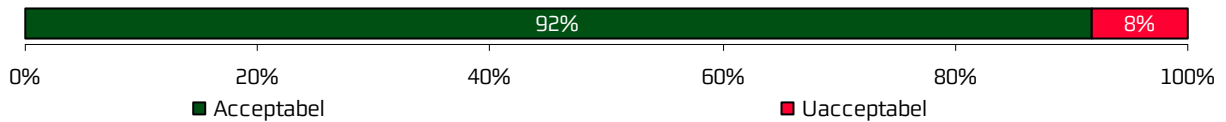
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	95 %	94 %	98 %	92 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	95 %	99 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	93 %	-	98 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	98 %	99 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

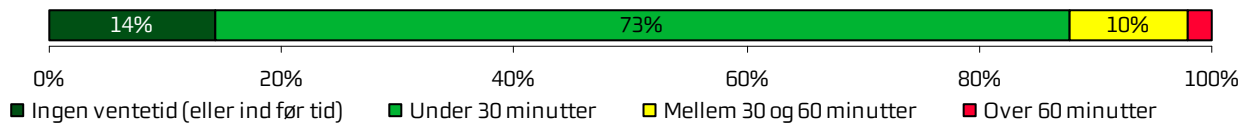
Oplevelse af modtagelsen (n=186)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=156)



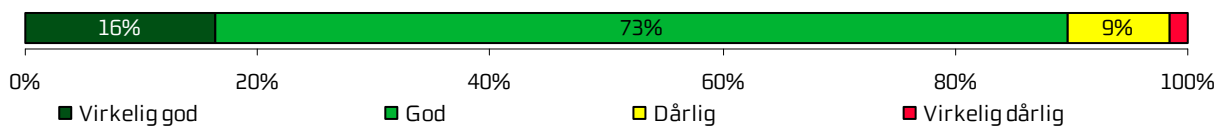
Længde af ventetid i venteværelse (n=147)



Information om ventetid ved fremmøde (n=115)



Indretningen i venteværelset (n=184)

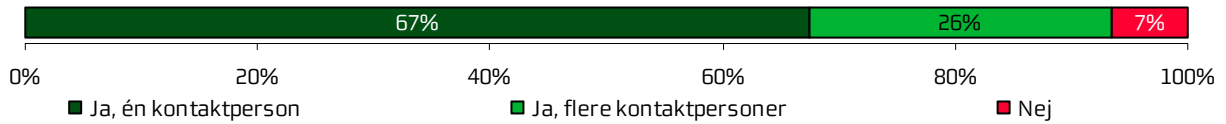




	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	95 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	95 %	89 %	98 % *	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	25 %	22 %	34 %	55 % *	33 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	82 % *	83 % *	95 % *	81 % *	90 % *

## Personale

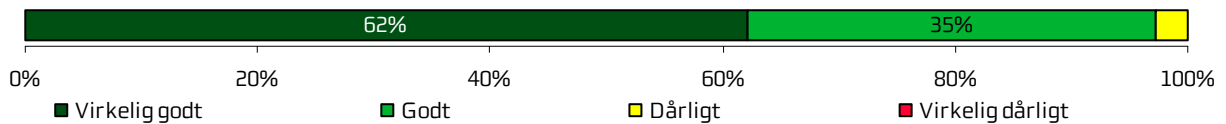
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=92)



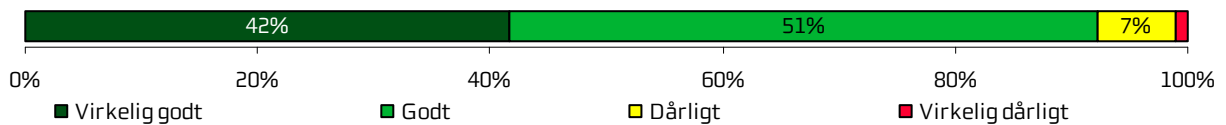
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=39)



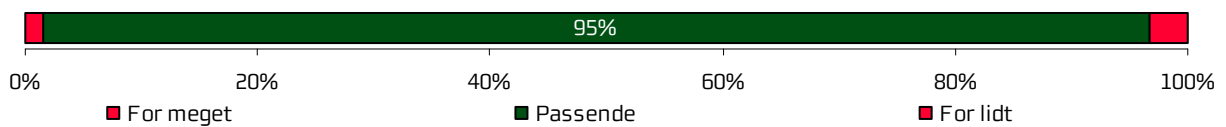
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=37)



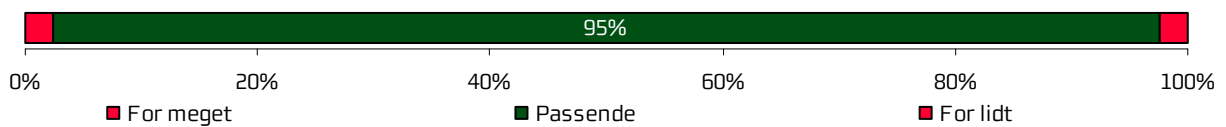
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=180)



Medinddragelse af patienter (n=187)



Medinddragelse af pårørende (n=165)



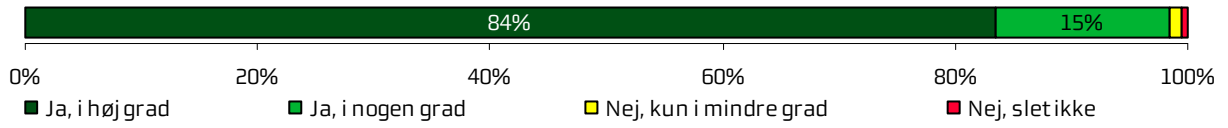
Personalet lyttede med interesse (n=184)



	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)	93 %	88 %	92 %	88 %	69 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	97 %	96 %	92 %	94 %	75 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	94 %	96 %	97 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	91 %	96 %	91 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	97 %	95 %	94 %	90 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	99 %	95 %	98 %	94 % *	96 % *

## Personale (fortsat)

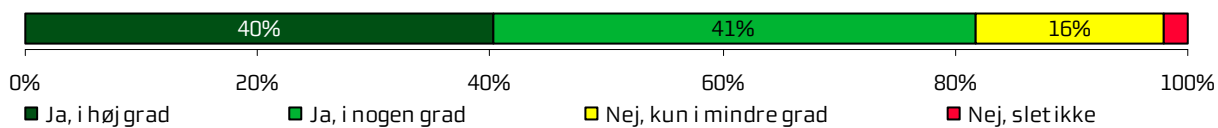
Personalet var gode til deres fag (n=188)



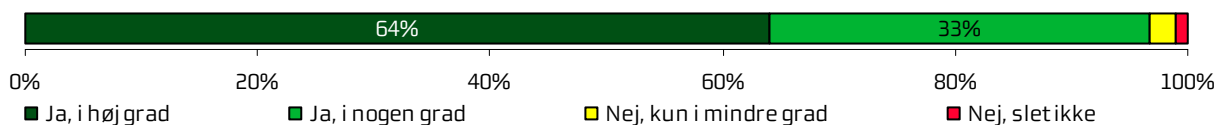
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	96 %	100 %	97 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=186)



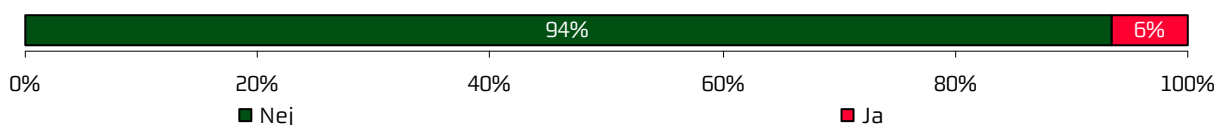
Behandlingen levede op til forventninger (n=181)



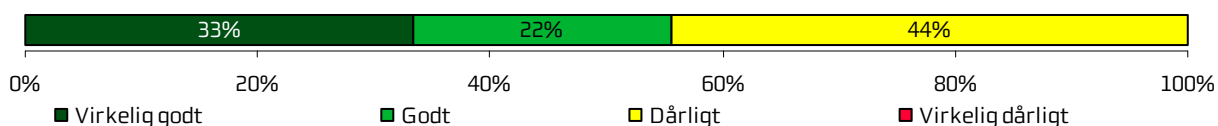
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=146)



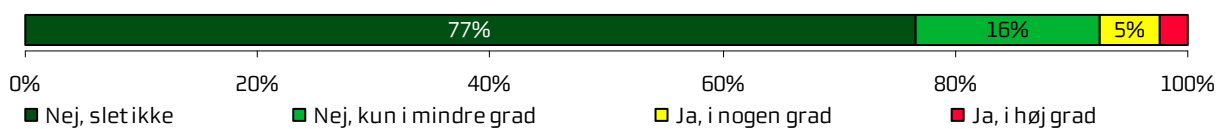
Fejl i forbindelse med besøg (n=185)



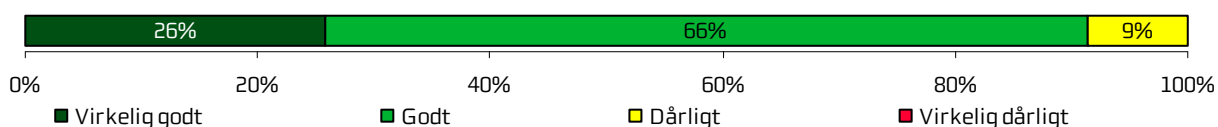
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=171)



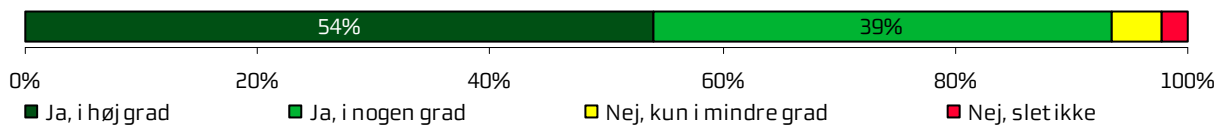
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=93)



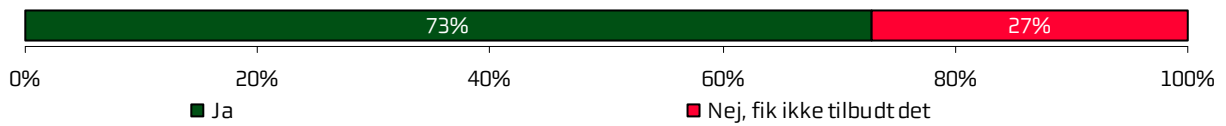
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	82 %	87 %	80 %	94 % *	83 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	93 %	92 %	96 %	89 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	97 %	94 %	98 %	92 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	91 %	95 %	96 %	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	56 %	67 %	70 %	80 %	62 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	91 %	86 % *	94 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	88 %	90 %	97 %	88 %	93 %

## Information

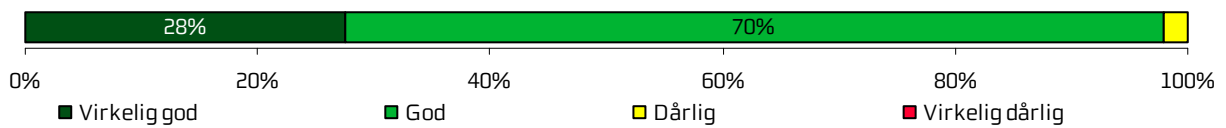
Personalet givet den information, du havde brug for (n=185)



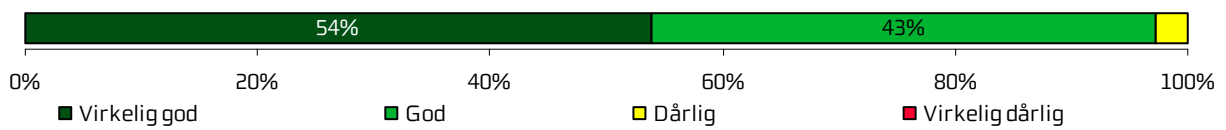
Modtaget skriftlig information (n=136)



Vurdering af skriftlig information (n=98)



Vurdering af mundtlig information (n=182)

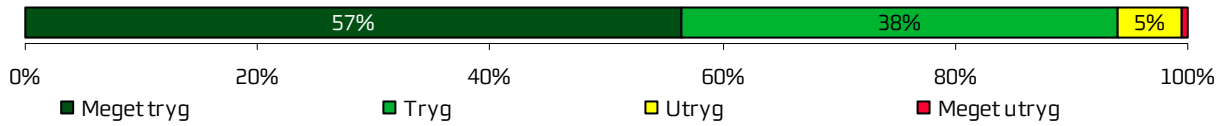




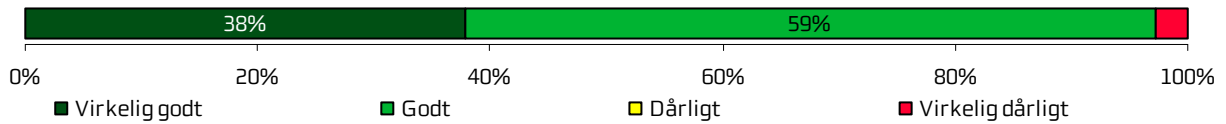
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	94 %	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	63 %	64 %	80 %	58 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	95 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	99 %	97 %	98 %	91 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

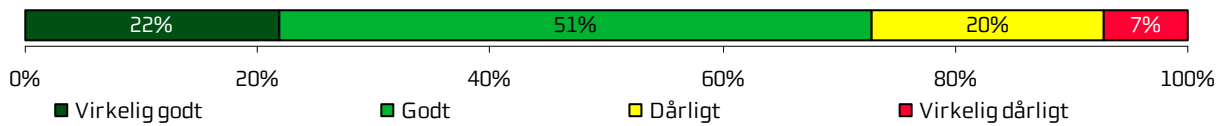
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=184)



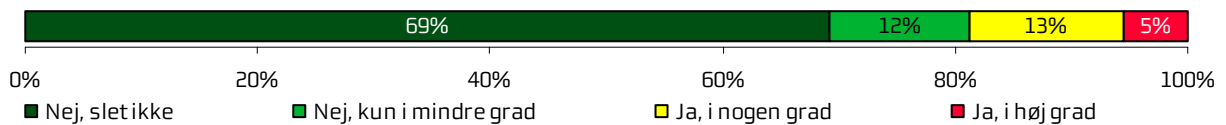
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=55)



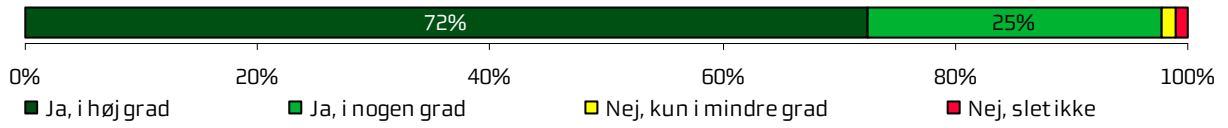
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=91)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	95 %	96 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	86 %	94 %	97 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	73 %	67 %	72 %	93 % *	81 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81 %	77 %	86 %	80 %	69 % *	73 % *

### Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=185)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	94 %	98 %	95 %	97 % *



## **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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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](mailto: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

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6	
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET**

29. 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"/>		
30. 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"/>
31. 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"/>	

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

## SAMLET INDTRYK

34. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. 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"/>	
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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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](mailto: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) 47 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	47%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	56%	56%
Kvinde	44%	44%
<b>Aldersgruppe</b>		
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"<sup>2</sup>

"**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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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		188		100%
<b>Køn</b>				
Mand		105		56%
Kvinde		83		44%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		188		100%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		0		0%
80 år eller derover		0		0%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		43		25%
Pårørende		131		75%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		177		95%
Ikke dansk		10		5%

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	36	60	4	0	179	9
<b>Køn</b>						
Mand	36	61	3	0	99	6
Kvinde	35	60	5	0	80	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	36	60	4	0	179	9
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	68	2	0	41	2
Pårørende	39	56	5	0	125	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	60	4	0	169	8
Ikke dansk	33	67	0	0	9	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	43	53	3	1	188
<b>Køn</b>					
Mand	39	58	1	2	105
Kvinde	48	46	6	0	83
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	43	53	3	1	188
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	60	0	2	43
Pårørende	47	47	5	1	131
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	52	3	1	177
Ikke dansk	40	60	0	0	10

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	72	5	0	185
<b>Køn</b>					
Mand	24	72	4	0	103
Kvinde	21	73	6	0	82
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	23	72	5	0	185
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	74	5	0	42
Pårørende	22	73	5	0	130
<b>Modersmål</b>					
Dansk	21	74	5	0	174
Ikke dansk	40	60	0	0	10

**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	29	70	1	0	187
<b>Køn</b>					
Mand	28	72	0	0	104
Kvinde	31	66	2	0	83
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	29	70	1	0	187
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	56	0	0	43
Pårørende	25	73	2	0	131
<b>Modersmål</b>					
Dansk	27	72	1	0	176
Ikke dansk	70	30	0	0	10

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	64	2	0	186
<b>Køn</b>					
Mand	30	69	1	0	105
Kvinde	38	58	4	0	81
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	34	64	2	0	186
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	58	0	0	43
Pårørende	33	64	3	0	129
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	65	2	0	175
Ikke dansk	50	50	0	0	10

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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	156	29
<b>Køn</b>				
Mand	91	9	87	18
Kvinde	93	7	69	11
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	92	8	156	29
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	83	17	36	6
Pårørende	94	6	107	22
<b>Modersmål</b>				
Dansk	91	9	146	28
Ikke dansk	100	0	9	1

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	73	10	2	147	5
<b>Køn</b>						
Mand	16	70	11	2	81	4
Kvinde	12	77	9	2	66	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	14	73	10	2	147	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	69	14	3	35	0
Pårørende	13	76	9	2	101	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	74	9	2	137	5
Ikke dansk	11	67	22	0	9	0

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	17	12	63	115	28
<b>Køn</b>						
Mand	9	15	13	63	67	13
Kvinde	6	21	10	63	48	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	8	17	12	63	115	28
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	25	14	50	28	6
Pårørende	8	17	10	65	77	20
<b>Modersmål</b>						
Dansk	6	14	13	67	107	26
Ikke dansk	29	71	0	0	7	2

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	16	73	9	2	184	2
<b>Køn</b>						
Mand	17	75	7	1	104	0
Kvinde	15	71	11	3	80	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	16	73	9	2	184	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	76	5	5	41	2
Pårørende	16	73	10	1	129	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	74	9	2	173	2
Ikke dansk	20	70	10	0	10	0



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	67	26	7	92
<b>Køn</b>				
Mand	65	28	7	54
Kvinde	71	24	5	38
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	67	26	7	92
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	62	35	4	26
Pårørende	69	22	9	58
<b>Modersmål</b>				
Dansk	66	27	7	85
Ikke dansk	86	14	0	7

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

<b>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)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	59	38	3	39
<b>Køn</b>				
Mand	50	45	5	22
Kvinde	71	29	0	17
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	59	38	3	39
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	56	44	0	16
Pårørende	59	36	5	22
<b>Modersmål</b>				
Dansk	61	37	3	38
Ikke dansk	-	-	-	1

**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	62	35	3	0	37	1
<b>Køn</b>						
Mand	60	40	0	0	20	1
Kvinde	65	29	6	0	17	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	62	35	3	0	37	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	33	0	0	15	1
Pårørende	57	38	5	0	21	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	36	3	0	36	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	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	42	51	7	1	180	7
<b>Køn</b>						
Mand	45	51	3	1	98	6
Kvinde	38	50	11	1	82	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	42	51	7	1	180	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	51	2	0	41	2
Pårørende	40	50	9	2	125	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	50	7	1	169	7
Ikke dansk	40	60	0	0	10	0

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	95	3	187
<b>Køn</b>				
Mand	2	97	1	104
Kvinde	1	93	6	83
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	2	95	3	187
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	98	2	43
Pårørende	2	94	4	130
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	96	3	176
Ikke dansk	20	80	0	10

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	95	2	165	23
<b>Køn</b>					
Mand	2	97	1	87	18
Kvinde	3	94	4	78	5
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	2	95	2	165	23
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	3	97	0	38	5
Pårørende	3	94	4	113	18
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	96	3	155	22
Ikke dansk	22	78	0	9	1

**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	76	21	3	0	184	4
<b>Køn</b>						
Mand	79	20	1	0	101	4
Kvinde	72	23	5	0	83	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	76	21	3	0	184	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	26	2	0	42	1
Pårørende	78	19	3	0	128	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	22	3	0	174	3
Ikke dansk	89	11	0	0	9	1

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	84	15	1	1	188	0
<b>Køn</b>						
Mand	90	10	1	0	105	0
Kvinde	76	22	1	1	83	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	84	15	1	1	188	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	86	12	2	0	43	0
Pårørende	82	16	1	1	131	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	83	15	1	1	177	0
Ikke dansk	90	10	0	0	10	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	40	41	16	2	186	2
<b>Køn</b>						
Mand	42	42	17	0	103	2
Kvinde	39	41	16	5	83	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	40	41	16	2	186	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	43	10	2	42	1
Pårørende	41	40	17	2	130	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	41	17	2	175	2
Ikke dansk	60	40	0	0	10	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	64	33	2	1	181	6
<b>Køn</b>						
Mand	63	35	1	1	101	4
Kvinde	65	30	4	1	80	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	64	33	2	1	181	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	36	5	2	42	1
Pårørende	67	31	2	1	127	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	32	2	1	170	6
Ikke dansk	60	40	0	0	10	0

**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	36	4	0	146	41
<b>Køn</b>						
Mand	61	37	2	0	82	23
Kvinde	59	34	6	0	64	18
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	60	36	4	0	146	41
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	42	3	0	36	7
Pårørende	62	33	5	0	98	32
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	36	4	0	137	39
Ikke dansk	50	38	13	0	8	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	94	6	185
<b>Køn</b>			
Mand	93	7	103
Kvinde	94	6	82
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	94	6	185
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	91	9	43
Pårørende	94	6	128
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	174
Ikke dansk	100	0	10

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	22	44	0	9	2
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	4	2
Kvinde	20	20	60	0	5	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	33	22	44	0	9	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	2	2
Pårørende	29	29	43	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	22	44	0	9	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	16	5	2	171	11
<b>Køn</b>						
Mand	74	19	3	3	94	8
Kvinde	79	12	8	1	77	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	77	16	5	2	171	11
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	18	10	3	39	3
Pårørende	77	16	4	3	119	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	15	5	2	162	9
Ikke dansk	44	33	11	11	9	1

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	66	9	0	93	74
<b>Køn</b>						
Mand	24	71	4	0	49	43
Kvinde	27	59	14	0	44	31
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	26	66	9	0	93	74
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	77	9	0	22	17
Pårørende	32	58	10	0	62	53
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	66	9	0	85	73
Ikke dansk	29	71	0	0	7	1

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	54	39	4	2	185
<b>Køn</b>					
Mand	56	37	5	3	104
Kvinde	52	43	4	1	81
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	54	39	4	2	185
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	48	2	0	42
Pårørende	57	35	5	3	129
<b>Modersmål</b>					
Dansk	54	39	5	2	174
Ikke dansk	50	50	0	0	10



**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	73	27	136	49
<b>Køn</b>				
Mand	78	22	76	29
Kvinde	67	33	60	20
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	73	27	136	49
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	83	17	29	12
Pårørende	67	33	96	34
<b>Modersmål</b>				
Dansk	73	27	129	45
Ikke dansk	71	29	7	3

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	28	70	2	0	98	1
<b>Køn</b>						
Mand	19	78	3	0	58	1
Kvinde	40	60	0	0	40	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	28	70	2	0	98	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	79	0	0	24	0
Pårørende	30	67	3	0	63	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	71	2	0	93	1
Ikke dansk	40	60	0	0	5	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	54	43	3	0	182
<b>Køn</b>					
Mand	50	50	1	0	103
Kvinde	59	35	5	0	79
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	54	43	3	0	182
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	52	48	0	0	42
Pårørende	55	41	4	0	126
<b>Modersmål</b>					
Dansk	54	43	3	0	171
Ikke dansk	50	50	0	0	10

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	57	38	5	1	184
<b>Køn</b>					
Mand	58	38	3	1	104
Kvinde	55	36	9	0	80
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	57	38	5	1	184
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	68	29	2	0	41
Pårørende	57	36	7	0	129
<b>Modersmål</b>					
Dansk	57	37	6	1	173
Ikke dansk	50	50	0	0	10

**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	38	59	0	3	37	8	142
<b>Køn</b>							
Mand	38	62	0	0	21	3	80
Kvinde	38	56	0	6	16	5	62
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	38	59	0	3	37	8	142
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
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	33	67	0	0	12	3	28
Pårørende	43	52	0	4	23	5	102
<b>Modersmål</b>							
Dansk	34	62	0	3	29	8	139
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0	3

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	22	51	20	7	55	131
<b>Køn</b>						
Mand	21	62	7	10	29	75
Kvinde	23	38	35	4	26	56
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	22	51	20	7	55	131
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	69	8	8	13	30
Pårørende	26	46	23	5	39	90
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	51	22	8	49	126
Ikke dansk	40	60	0	0	5	5

**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	69	12	13	5	91	96
<b>Køn</b>						
Mand	71	12	14	2	49	55
Kvinde	67	12	12	10	42	41
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	69	12	13	5	91	96
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	10	13	7	30	13
Pårørende	69	13	15	4	54	76
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	13	12	4	85	91
Ikke dansk	20	0	40	40	5	5

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	25	1	1	185	1
<b>Køn</b>						
Mand	73	26	1	0	103	1
Kvinde	72	24	1	2	82	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	72	25	1	1	185	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	35	2	0	43	0
Pårørende	76	23	1	1	128	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	72	26	1	1	174	1
Ikke dansk	80	20	0	0	10	0





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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			9
Kommunikation og information			4
Kontaktperson			1
Kvalitet i behandling			6
Pleje			1
Relationer til personale			9
Ventetid			3

## Børneafdeling

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Modtagelsen
2	Venlighed og imødekommenhed blandt personalet i børneambulatoriet. Skaber god trykthed for barnet/forældre. "At der bliver taget hånd om en".	Virkelig god
3	God modtagelse. Kort ventetid i fint lokale, hvor [mit lille barn] kunne lege.	God
5	Uvenlig sekretær, som havde travlt med at tale i telefon.	Dårlig
8	De henviste til det nye system, hvor man selv skulle skanne sig ind for at sige, at man var kommet. Synes det ville være fint, hvis det stod i brevet til indkaldelsen...	God
9	Venligt personale, der viser en til rette.	Virkelig god
10	Personalet på børneambulatoriet: Herning samt afdeling C2 har givet min datter og mig en ovenud professionel og virkelig god behandling hver gang. De er SÅ søde, behagelige og meget forstående. Supert personale på de to afdelinger.	Virkelig god
12	Alt for mange mennesker. En dame i receptionen var yderst stresset og irriteret.	Dårlig
14	Jeg synes, det er rarest at komme, mens børnene er små. Det er ikke så rart at komme, når barnet er [teenager], for så er man ikke voksen men heller ikke barn mere.	God
16	Vi kom i meget god tid, så den ventetid, vi oplevede, var selvforskyldt.	God
17	NNs forældre var med.	God
18	Nej.	God
19	Vi kommer der [regelmæssigt], da [patienten] bliver vaccineret mod [allergi].	Virkelig god
23	Ja.	Virkelig god
24	Enkelte medarbejdere virkede stressede, og var knap så smilende.	God
25	Lidt mere imødekommenhed havde været rart i stedet for bare at kigge op: "Ja, navn?".	God
28	Selve skiltningen var ikke særlig god, men der var rigtig venlig betjening.	God
30	Det er rart, at man bliver modtaget med et smil.	God
31	Man bliver altid taget godt imod.	Virkelig god
35	Vi gik forkert.	God
36	Vi tjekkede blot ind med sygesikringsbevis og ventede i ventesalen. Fik en rigtig god modtagelse, da sygeplejersken kom. Det var den første kontakt, vi havde. Vi havde ikke kontakt til skranken ved modtagelse.	God
37	Modtagelsen var ok, men tænker, at man sagtens i et børneambulatorium kan hilse på børnene i form af et hej.	God
38	Sur sekretær der talte i telefon.	Dårlig
40	Der var intet personale til at tage imod, men en beskrivelse af, hvad vi skulle gøre. Det var okay for os.	Uoplyst
42	Vi er rigtig tilfredse med vores modtagelse i ambulatoriet.	Virkelig god
43	Forvirring.	Uoplyst

 44	Lidt mere smil og venlighed ville være godt.	God
 46	Det var sjovt og rigtig godt.	Virkelig god
 47	Det var en rigtig positiv oplevelse.	Virkelig god
 50	De var gode til hurtigt at lave en tidsplan. Det gjorde mig tilpas!	God
 51	Hvis man ikke havde været der før, ville det være svært at finde ventestedet, da det er på en gang på en underliggende etage.	God
 52	Jeg husker, den var god nok. Dog en del ventetid efter modtagelsen.	God
 53	Personalet var flinke, men glemte os.	God
 54	Dog oplevet to gange at blive glemt. Efter lang ventetid henvendte vi os og fandt ud af, at de alligevel ikke havde fået sygeplejersken givet besked om, at vi kom. Dette medførte et MEGET træls besøg! Stor frustration!	God
 57	Kun gode kommentarer herfra. Man bliver altid mødt med et smil, og man føler sig tryk ved jer.	God
 58	I er altid alle sammen så venlige og siger altid "HEJ" :-)	Virkelig god
 59	Imødekommende og smilende.	Virkelig god
 63	Ny scanner var opsat, så vi skulle bare køre sygesikringskortet igennem. Enkelt og effektivt.	Virkelig god
 64	Vi har intet at klage over.	Virkelig god
 66	I er altid søde og meget imødekommende. Der tages tid til at spørge ind til, hvordan vi har det. Der er også plads til at høre, hvordan søskende har det og historier, der skal fortælles. Det betyder meget for os!! :-)	Virkelig god
 68	God og venlig betjening.	Virkelig god
 69	Vi var så heldige, at der var to hospitalsklovne i venteværelset. Det littede, at der var en sjov og hyggelig atmosfære.	Virkelig god
 73	Rigtig søde sygeplejersker!	God

## Børneafdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
7	Vi havde aftalt, når en af NN's problemer kom, skulle vi komme med det samme. Men når vi ringede, skulle vi vente til dagen efter, og det er jo ret flot, når problemet forsvinder igen efter nogle timer.	Uoplyst
11	Besked om aflysning af aftale. Mangel på læge under samtale.	Godt
14	At min søn aldrig fik lavet en løbetest, før vi selv ringede og sagde, at nu var det nødvendig.	Godt
19	Manglende indkaldelse til en vaccination, som gjorde, at NN blev sat tilbage i behandlingen.	Virkelig godt
41	Fik at vide, at en aftale var aflyst i sidste øjeblik.	Dårligt
43	Henvi sning til blodprøve: bestille tid? Oplever ofte det ikke er bestilt. Registrering/respons på svar: høre intet eller melder forkert.	Uoplyst
54	Gav medicin, udførte test. Måtte bede os komme igen, fordi der SKULLE have været foretaget en anden test, inden der blev givet medicin. Indimellem hovedløst!	Dårligt
60	Jeg havde forventet en fysisk test, men skulle kun puste.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
67	Forkert installation på pumpen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
70	Glemte en glutenallergitest.	Virkelig godt
74	Der blev taget en kort EKG i stedet for en lang. Det blev kun lavet om, fordi vi selv gjorde opmærksom på det.	Dårligt

## Børneafdeling

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Spørgeskemaet er udfyldt i forbindelse med vores sidste besøg i ambulatoriet. Vores søn har [flere] gange tidligere været henvist, hvor vi på ingen måde har været tilfredse eller har oplevet vores besøg i ambulatoriet positivt. Vi oplevede en arrogance uden lige og en manglende forståelse eller ønske om at lytte til, hvad vi beskrev i forhold til vores søn. Der blev ikke udført relevante undersøgelser eller lyttet til, hvad vi fortalte vores sundhedsplejerske havde givet udtryk for. Der herskede en overbevisning fra starten af besøget om, at problemerne med vores søn skyldtes os som forældre, hvilket på ingen måde havde noget på sig. Generelt [nogle] rigtig ubehagelige tidligere besøg, som i den grad havde bragt os i forsvarsposition til det [sidste] besøg. Vores overbevisning er, at havde man villet lytte til os, vores sundhedsplejerske samt foretaget relevante undersøgelser ved de første besøg, havde vi højst sandsynligt allerede, da vores søn var [nogle] måneder gammel fundet ud af, at han er allergisk overfor [flere ting] og vi kunne have haft en helt anden tid fra han var [under et år og to år frem]!! I stedet har forløbet præget vores familie meget negativt, medført stress, udmattelse, fysisk sygdom som følge af stress og pres og manglende søvn (vores søn var over et år inden han sov to sammenhængende timer), langtidssygemelding, mistet job, frustrationer, bebrejdelser og jeg kunne blive ved. Heldigvis trak vi det gode lod i lotteriet ved vores sidste besøg i ambulatoriet, og fik denne læge til at foretage en blodprøve, idet vi som ved tidligere besøg fastholdt, at han var allergisk/havde ondt i maven (denne gang havde vores søn også selv fået et sprog og kunne sætte ord på altid at have ondt i maven), og ganske rigtig viste blodprøven at han VAR allergisk, hvilket lægen var overrasket over, var rigtigt. Og allerede meget kort tid efter med [allergivenlig] diæt er vores verden blevet en helt anden med en glad dreng, der har det meget bedre og som sover bedre. Så derfor er det vigtigt for os at påpege at havde der været en spørgeskemaundersøgelse i forbindelse med de [] første besøg, vi havde i ambulatoriet, ville svarene have set meget anderledes ud! Samlet set et meget frustrerende forløb for os som forældre, der ikke var i tvivl om, at vores søn havde ondt og derfor skreg af smerte, men blev mødt på en måde således, at vi indimellem blev bragt i tvivl, men heldigvis valgte vi at lytte til vores eget instinkt og overbevisning, og ikke følge ambulatoriets læges råd om at lade drengen ligge for sig selv og skrike, for han fejlede INTET. Men godt vi valgte at give vores dreng tryk, omsorg og kærlighed således at vi passede på ham i alle henseender, også i hans psykiske udvikling!	Virkelig dårligt
6	Jeg synes ikke, at de havde sat sig nok ind i sagen. Vi måtte selv fortælle alt, hvad der var sket i forløbet. Virkede, som om der enten ikke stod noget i journalen, eller at de ikke havde læst, hvad der stod. De vidste f.eks. ikke noget om den behandling hos fysioterapeuten, som [patienten] havde været igennem. Følte, at det var os, som skulle konkludere om [patienten] fejlede noget eller ej.	Dårligt
8	Ja pga. den 45 minutters ventetid allerede [om morgenen]. Synes måske godt lige, at de kunne fortælle det, når man nu tjekkede ind!	Godt
9	Super godt indtryk. Der er stor viden, og personalet udstråler stor medfølelse og ro/tryk.	Virkelig godt
15	"Fejlen" var, at der den første gang, vi var der, var en del ventetid, fordi lægen, der skulle undersøge min søn også havde travlt med andre patienter. Så vi var der et par timer i stedet for måske en halv time.	Godt
19	Det er en rigtig god afdeling. NN har været fantastisk, i de år vi er kommet der.	Virkelig godt
20	Et trygt sted at komme, hvor der er styr på tingene. Læger/sygeplejersker har en stor viden og er meget kompetente. De er lyttende/lydhør over for vores oplevelser/erfaringer :-)	Virkelig godt
21	Der var tid til mine spørgsmål og det, jeg ville fortælle.	Virkelig godt
24	Vi har været til flere behandlinger/konsultationer, hvor vi blot sad og gentog os selv fra øvrige konsultationer.	Dårligt
25	Jeg var lidt træt af, at der skulle tages blodprøver på mit barn. Ikke selve blodprøverne men det at vi ventede i næsten en time på at få dem taget med et træt og sultent lille barn, der var ved at være træt af at være "låst fast" på sygehuset.	Godt

28	Virkelig pædagogisk læge og sygeplejerske. Skønt!	Virkelig godt
31	Jeg synes bare, at personalet er rigtig gode til at forklare og snakke med børnene. Det giver en god ro på min datter.	Virkelig godt
35	Undrer os over svar med post og ikke samtale.	Godt
36	Der var en rigtig god kemi mellem min søn NN og sygeplejersken, der virkelig var interesseret i, hvordan han har det, og vil gerne finde svar på, hvorfor han får anfald af vejrtrækningsproblemer.	Godt
40	Dejligt at opleve, at det var patienten, der blev talt direkte til og ikke forældre. Det gav et nærværende indtryk og stor trykthed for vores pige.	Virkelig godt
43	Generelt indtryk er desværre forvirring, hvor man føler, der ikke er styr på ret meget.	Dårligt
46	Det har hjulpet rigtigt meget. Jeg kunne ikke vente med at komme der op [til mine jævnlig aftaler].	Godt
47	Igen et rigtig godt forløb med kort ventetid.	Virkelig godt
48	Både læger og sygeplejersker har håndteret vores situation både professionelt og personligt.	Virkelig godt
49	Yderst professionelt personale, seriøse og dygtige til deres job. Meget venlige (gode til børn).	Virkelig godt
54	Føler ikke, at personalet er forberedt. Læser først journal, når vi sidder der!	Dårligt
55	Lægen var virkelig god til at forklare NN, hvad der skete omkring hende. Hun var på intet tidspunkt utryk.	Godt
57	Ikke rigtig. Kun, at jeg synes, det føles virkelig rart, når man kan mærke, at lægerne interesserer sig for én, og det oplevede jeg i høj grad.	Virkelig godt
59	Vores kontaktperson var professionel, havde god fornemmelse for hvordan børn skal "håndteres", havde stor viden og tog os seriøst. Stor ros til børneambulatoriet.	Virkelig godt
61	Kompetent personale der fik min datter til at føle sig tryk.	Virkelig godt
63	Utrolig rart, at både lægen og sygeplejersken var de samme som ved tidligere besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
64	Som sagt, fik vi en rigtig god oplevelse hos jer.	Virkelig godt
66	I er gode til at informere og gøre det, I fortæller forståeligt. Tager den tid, der skal til, så vi føler os trykke.	Virkelig godt
68	God og let forståeligt.	Godt
74	Meget ventetid ovre ved [en behandling] og blodprøveafdelingen.	Godt

## Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Synes det er et problem, at man efter konstatering af mælke- og ægallergi bliver henvist til vejledning ved egen læge, som i stedet blot henviser til en diætist, hvortil der er lang ventetid, og dermed bliver man som forældre overladt til selv at finde ud af, hvad det indebærer at være allergiker. Savner mere information eller i hvert fald oplysning om, hvor det kan søges/finde henne. Sundhedsstyrelsen og [Astma-Allergi Danmark] har fine pjecer, som havde været gode at få med i forbindelse med konstateringen. Så havde vi haft et udgangspunkt for at søge oplysningerne. Ligeledes manglede vi viden om, at vores søn var allergisk i forhold til mælkeproteinet og ikke laktosen. Vi var meget forvirret over forskellen i starten og kunne godt have brugt vejledning omkring dette helt fra starten.	Virkelig dårligt
2	Havde ikke så meget brug for den store skriftlige information. Det blev gjort godt mundtligt under besøget, så vi var klar over, hvad den fremadrettede plan var.	Virkelig godt
3	Har kunnet ringe, hvis jeg havde spørgsmål, hvilket er godt.	Godt
4	Det er så lang tid siden, at jeg ikke kan huske det.	Godt
7	Kun, at de ikke gjorde som aftalt.	Godt
13	Vi føler ikke, den skriftlige information, vi fik efter besøget, var tilstrækkeligt dækkende for det videre forløb, og hvad der egentlig kunne være galt med NN.	Godt
15	Lægerne var gode til at forklare, hvad der var galt.	Godt
16	Vi har fuldt ud fået svar på de spørgsmål vi selv havde, samt modtaget yderligere relevant information fra ambulatoriets personale.	Godt
22	Ønsker vedrørende blodprøvetagning og svar på det, var kun, at der "ikke var noget". Ønsker svar på, hvilke sygdomme der blev undersøgt for.	Godt
25	Synes den skriftlige information var god. Den mundtlige var også yderst informativ, men beklageligvis var vi den ene gang alene inde hos en læge, som jeg ikke forstod hvad sagde. Det er ikke rart, når det omhandler ens lille barn.	Godt
27	Vi fik tilsendt et omfattende spørgeskema før besøget, som skulle afleveres ved ankomst. Dette skema blev ikke brugt. Det er spild af tid og ressourcer med spørgeskemaer, som ikke bliver brugt.	Godt
28	Jeg ville gerne have kunnet tale med min datter om, hvad der skulle ske til undersøgelsen, men det stod der ikke noget om i brevet.	Virkelig godt
29	Der var en ret forudindtaget holdning til/mening om, hvad mavesmerterne skyldtes. Ingen gode råd til, hvad man så kunne gøre. Mere formanende/forudindtaget information om, hvad man ikke skal gøre.	Godt
33	Ved skriftlig information kan der opstå spørgsmål, som man ikke lige kan få svar på med det samme, så man enten skal vente til næste ambulatoriebesøg eller forstyrre ved at ringe ind.	Godt
40	Behandlingen skulle omkring andet sygehus, og da vi efter ca. en måned ikke havde hørt noget, sendte jeg en mail til børneambulatoriet. Der gik ca. et kvarter, så blev jeg ringet op af lægen vi havde været til undersøgelse ved. Han beklagede meget, at vi ikke har hørt noget, men at det andet sygehus havde lovet, de ville tage over derfra. Det gav et rigtig godt indtryk og mulighed for eventuelle spørgsmål, at det var lægen selv, der ringede. Stor ros.	Virkelig godt
42	Vi har haft tolk, så der var ikke nogen problemer med forståelsen.	Virkelig godt
43	Dårligt indblik og respons heromkring.	Dårligt
54	Synes, at jeres telefontid er kritisabel. Jeg tror, at vi har haft tre forskellige telefonnumre at	Dårligt



bruge. Vi har oplevet telefontid fra kl. 8.15-9.00 eller noget i den stil. HVORFOR INDKALDES VI IKKE VIA MAIL/SMS. Det virker som om, at børneambulatoriet er bagefter resten af samfundet!

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 59 En stor lettelse og tilfredsstillelse at få information vi kunne bruge til noget.  | Virkelig godt |
| ✎ | 61 Gode forståelige forklaringer for både barn og forældre.   | Virkelig godt |
| ✎ | 63 Meget fyldestgørende og præcis, og utrolig dejligt at der blev talt direkte til min femårige søn!  | Virkelig godt |
| ✎ | 65 Jeg havde en god oplevelse af, at vi blev taget meget alvorligt, og at der var god kommunikation mellem [anden afdeling] og Herning, samt at de ting, der blev sat i værk, skete hurtigt også mellem de forskellige hospitaler/speciallæger. Et super godt forløb trods alt. | Virkelig godt |

## Børneafdeling

















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

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Har tidligere skrevet uddybende kommentarer, til de samlede besøg vi har haft i ambulatoriet i forbindelse med vores søn.	Virkelig dårligt
2	Vi har været rigtig godt tilfreds med forløbet, og vores dreng har været meget tryk ved sygeplejerske NN og lægen. Super godt at det er de samme to personer, der hele tiden følger op på behandlingen og laver nye undersøgelser (læge og sygeplejerske). Det er af stor betydning, at man bliver mødt med venlighed.	Virkelig godt
9	Diabetes og livsstil hænger sammen.	Virkelig godt
18	Nej.	Godt
24	Min søn har [mavesygdom], og han tog ikke på i vægt over en meget lang periode. Han var kun [et lille barn].	Dårligt
25	Synes vi har manglet opfølgende besøg. Mit barn har luftvejsproblemer, der ændrer sig jævnligt efter årstiden, [og derfor] har vi som forældre manglet, der bliver fulgt op på det.	Godt
32	Måske er det praktiserende læge, der ikke har sat sig ordentlig ind i det.	Godt
43	Dårlig og useriøs opfølgning.	Dårligt
59	Vi fik god vejledning omkring astma og alle forhold, der spiller ind.	Virkelig godt
72	Man sætter et utrænnet personale til at rykke/trykke et skræmt barn. For et barn er det rigeligt, at en person hiver i en.	Dårligt

## Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Lytte mere til forældrene til små børn og have mere empati og forståelse og mindre arrogance. En mor ved pr. instinkt ofte bedre end en læge i forhold til sit eget barn, men kan blive bragt fuldstændig ud af balance af en læges arrogance, stress, pres og bogstaveligt talt INGEN søvn. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
3	Jeg kunne godt lide, at fra første besøg var jeg hurtigt videre ved ergoterapeut/fysioterapeut og den videre gang med min søn.	Godt
11	Det er dybt frustrerende som forældre, at den lovede kontakt fra læge udebliver. Kan ikke passe, det skal tage måneder, inden ens barn kommer i behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
19	Godt at børnene kan se tegnefilm, mens de venter efter vaccinationen.	Virkelig godt
22	Ønske vedrørende indkaldelse og andre henvendelser fra Børneambulatoriet, som kunne ske via e-mail i stedet for brev, og hvis man kunne henvende sig til ambulatoriet via e-mail. Ønske om spørgeskema, hvis man er blevet henvist til et privat hospital, om man var tilfreds med hospitalet.	Godt
24	Bedre forberedelse. Mere skriftligt materiale. Virke mere overvisende i deres udtalelser, så man er helt sikker på, at de ved, hvad de taler om. Det virkede meget til, at de troede. De troede mange ting. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
25	Venteværelset er lidt småt, og ikke så indbydende for de lidt mindre børn. Puslepladsen kunne de også godt gøre lidt mere indbydende. [Fysiske rammer]	Godt
26	Legeområde til børn mangler fornyelse og nyt legetøj. [Fysiske rammer]	Godt
28	Indgangen til ambulatoriet er alt andet end indbydende. Her kunne bestemte gøres lidt for førstehåndsindtrykket. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
30	Det hele er godt, og det er egentlig dejligt at være på sygehuset.	Virkelig godt
33	Det var rigtig godt at få en kontaktsygeplejerske med det samme, som var nem at træffe og kunne hjælpe med at løse problemer og guide gennem den første svære tid. [Kontaktperson]	Godt
34	De lyttede til en, når man sagde noget. [Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Det er gamle lokaler, men synes, at det var indrettet, så det ikke var alt for sterilt til børn. Vi har været godt tilfreds. [Fysiske rammer]	Godt
37	Har haft en fantastisk kontaktlæge NN, som vi alle var trygge ved. Han formåede at skabe ro og tryghed for vores barn. Han lyttede til alt, hvad vi sagde, og vi havde en god dialog om behandlingen m.m. Simpelthen fantastisk læge :-)	Virkelig godt
39	Nu drejede undersøgelsen i børneambulatoriet for vores vedkommende sig om vores søn på et år [ ]. Og jeg synes ikke, at indkaldelsen fra børneambulatoriet var særligt fyldestgørende for, hvad undersøgelsen, som vi skulle ind til, gik ud på. Her kunne vi godt have brugt en kort beskrivelse af, hvad der skulle ske til undersøgelsen hos jer. [Kommunikation og information]	Virkelig godt

 42	Ambulatoriet bør samarbejde lidt mere med den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
 43	Bedre og venligere indstilling over for patienter og pårørende. Indblik i den enkelte sag, seriøst. Respons/svar seriøst, klart, enkelt og venligt. Kontaktmulighederne er dårlige, og der er useriøse, ligegyldige svar, som skaber mere forvirring end svar. Alt i alt dårligt indtryk, hvor der mangles meget service, imødekommelse og kompetence. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
 44	Ventetiden med [et lille barn] er for lang. Når man endelig bliver kaldt ind, er drengens tålmodighed brugt og han kæmper imod at blive undersøgt. Er nu begyndt at sige, at han ikke vil til lægen, da oplevelsen ikke har været god. [Ventetid]	Godt
 45	De har taget rigtig godt imod mit barn hver gang. [Pleje]	Virkelig godt
 46	Mere inspirerende venteværelse.	Godt
 54	Teknologi: booke tid via nettet! Svar tilbage til Børneambulatoriet på mail osv.	Dårligt
 56	Venterummet var meget småt i betragtning af, at der opholder sig syge børn. [Fysiske rammer]	Godt
 57	Interessen for patienten, som jeg oplevede. Det var særligt godt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
 59	De fysiske rammer er gamle og slidte, men det opdages nærmest ikke, da personalet er så dygtige. Ligeledes opdages ventetid ikke, fordi der arbejdes seriøst. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
 61	Oplevede, at min bekymring blev taget seriøst. [Relationer til personale]	Virkelig godt
 62	Ked af at få en [læge, som var] svær at forstå. Han virkede heller ikke forberedt. [Kommunikation og information]	Godt
 63	Meget nærværende og velinformeret personale! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
 70	De trænger bare til opfriskning af deres venteværelser. Det er meget gammelt og slidt. [Fysiske rammer]	Godt
 71	Vi bliver altid mødt med venlighed. Altid en velvilje, hvis vi ringer til ambulatoriet. Tak for jeres måde at være på over for vores to piger, som kommer hos jer. [Relationer til personale]	Virkelig godt
 74	Undersøgelsesrummet var ikke specielt indbydende, det kunne godt gøres bedre. Desuden er det vores indtryk, at en [teenager] ligger lige på kanten i forhold til afdelingens målgruppe. Venteværelset indeholdt, så vidt vi kunne se, ikke noget interessant for [en teenage-dreng], og briksen i undersøgelsesrummet var slet ikke dimensioneret til en dreng [på denne alder]. På plus-siden var lægen, som stod for undersøgelsen. Det foregik kyndigt, venligt og helt i øjenhøjde. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
 75	Der mangler p-pladser i Herning. [Fysiske rammer]	Godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>3</sup>. 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.

---

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

