

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Børneafdeling

Regionshospitalet Randers

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afdelingens resultat – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Sammenligning af afdelingens resultat | 9 |
| | Samlet indtryk..... | 10 |
| | Ved modtagelsen i ambulatoriet..... | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Personale (fortsat) | 16 |
| | Undersøgelles-/behandlingsforløb | 18 |
| | Information | 20 |
| | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet | 22 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 24 |
| | | |
| | Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev | 27 |
| | Bilag 2: Undersøgelsesmetode..... | 35 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 39 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 43 |
| | Bilag 5: Kommentarsamling | 83 |
| | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 93 |
| | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau | (vedhæftet) |

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|---|-----|
| | |
| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 400 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 144 |
| Afdelingens svarprocent: | 36% |

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

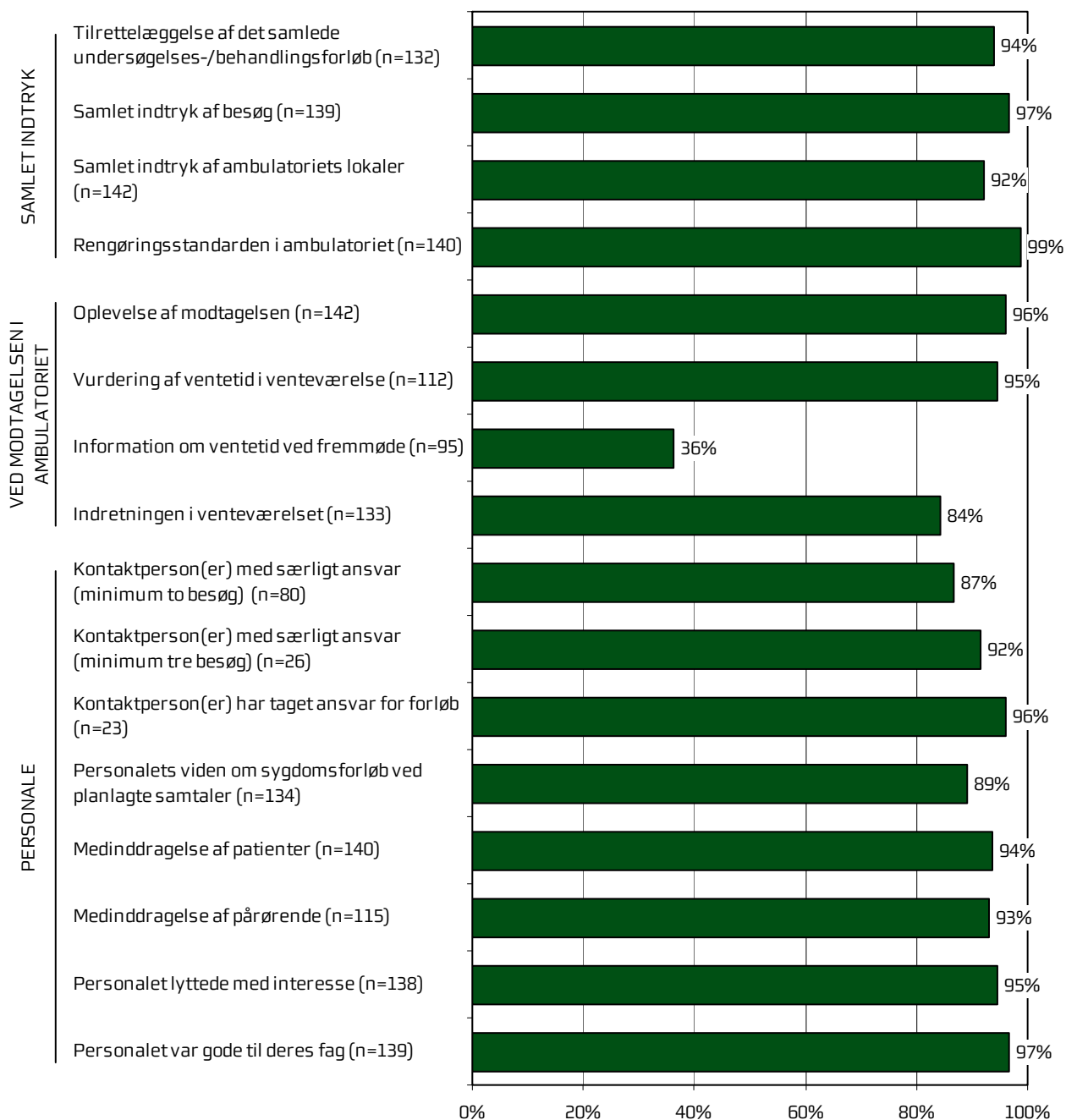
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

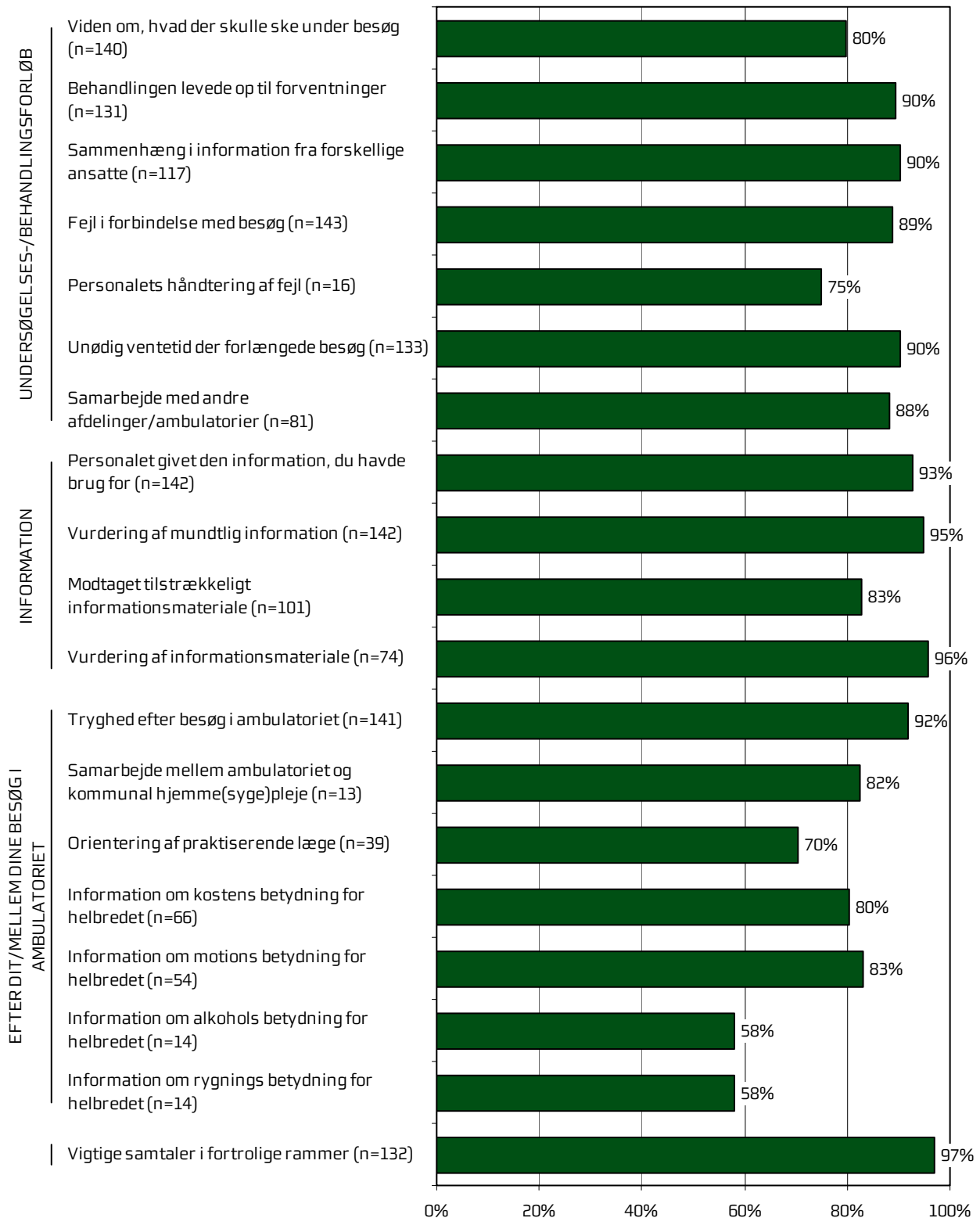
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Børneafdeling

2011-tallet er for: Børneafdelingen

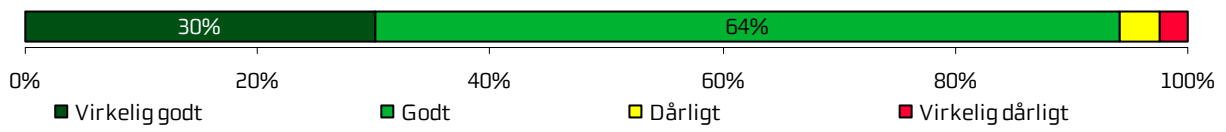
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

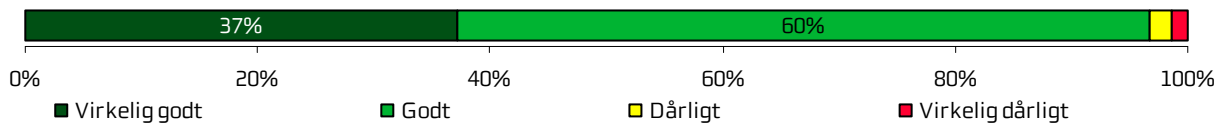
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

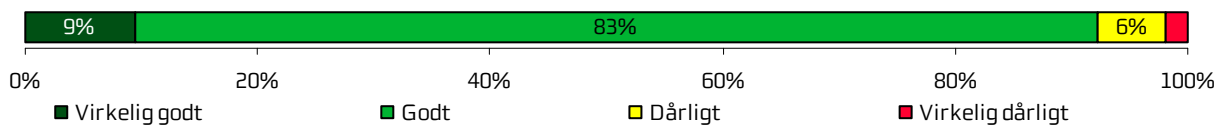
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=132)



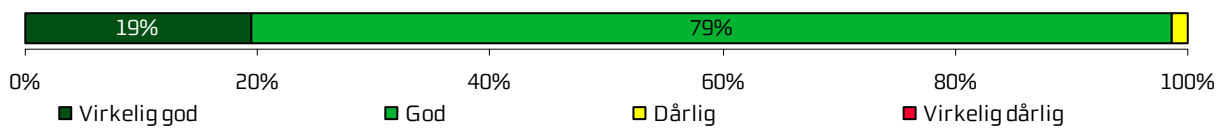
Samlet indtryk af besøg (n=139)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=142)



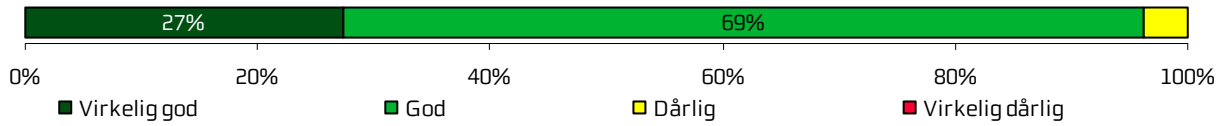
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=140)



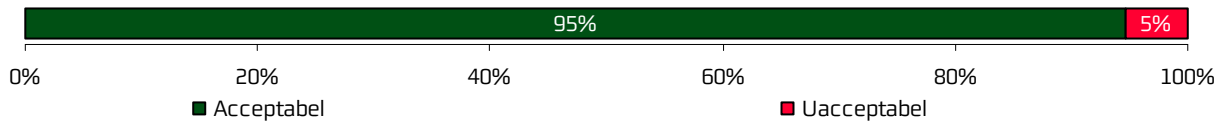
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 94 % | 94 % | 94 % | 98 % | 93 % | 96 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 97 % | 95 % | 96 % | 99 % | 93 % | 97 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 92 % | 93 % | 90 % | 97 % | 92 % | 94 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 99 % | 98 % | 99 % | 99 % | 97 % | 98 % |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

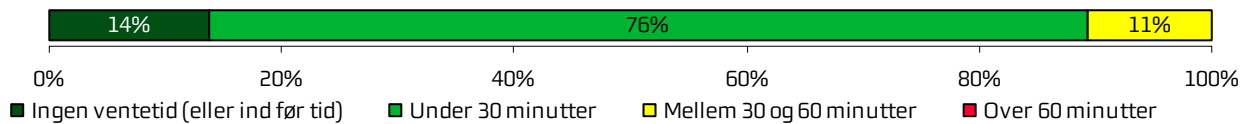
Oplevelse af modtagelsen (n=142)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=112)



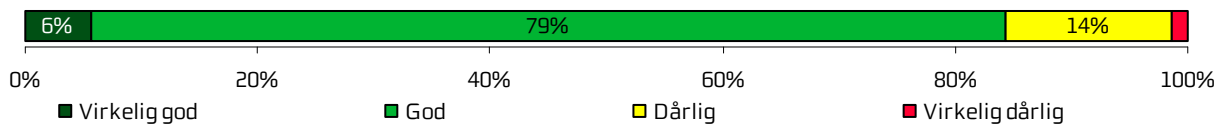
Længde af ventetid i venteværelse (n=105)



Information om ventetid ved fremmøde (n=95)



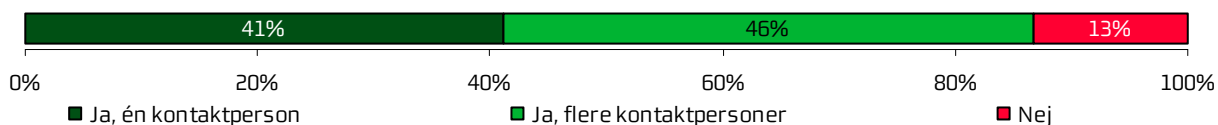
Indretningen i venteværelset (n=133)



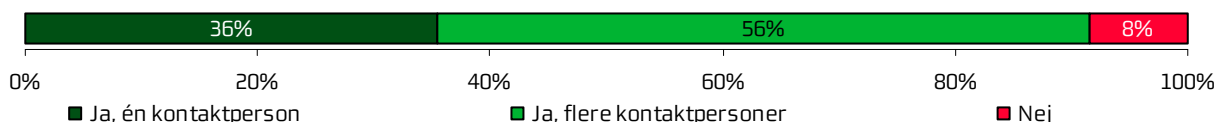
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 96 % | 94 % | 98 % | 99 % | 96 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 95 % | 94 % | 93 % | 94 % | 88 % * | 92 % * |
| 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? | 36 % | 37 % | 31 % | 55 % * | 29 % | 38 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 84 % | 90 % | 82 % | 92 % * | 83 % | 87 % |

Personale

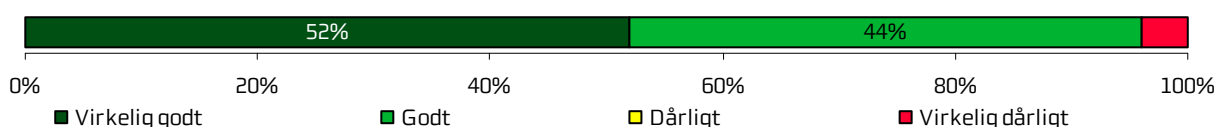
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=80)



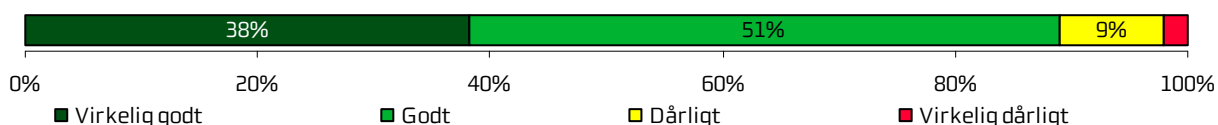
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



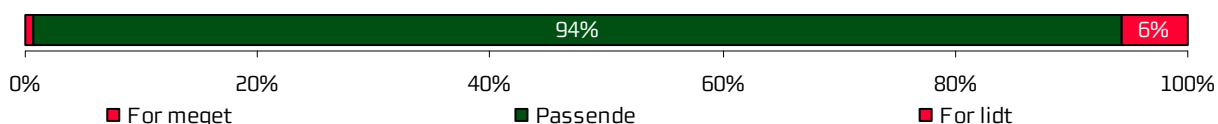
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=23)



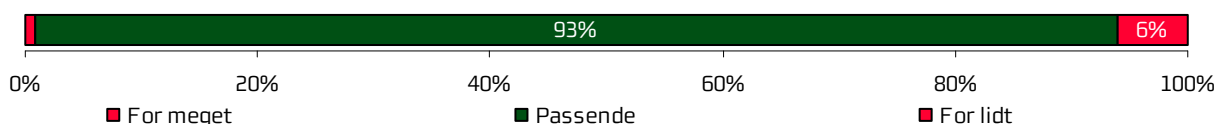
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=134)



Medinddragelse af patienter (n=140)



Medinddragelse af pårørende (n=115)



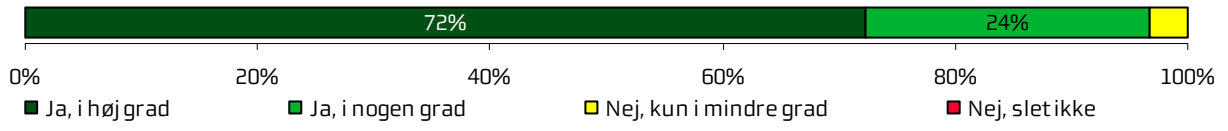
Personalet lyttede med interesse (n=138)



| | 2013 | 2012 | 2011 | 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) | 87 % | 91 % | 84 % | 89 % | 76 % | 83 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 92 % | 97 % | 82 % | 93 % | 78 % * | 84 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 96 % | 100 % | 97 % | 100 % | 99 % | 100 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 89 % | 93 % | 90 % | 98 % * | 91 % | 94 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 94 % | 97 % | 95 % | 96 % | 91 % | 94 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 93 % | 96 % | 95 % | 94 % | 89 % | 91 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 95 % | 98 % | 97 % | 98 % | 91 % | 95 % |

Personale (fortsat)

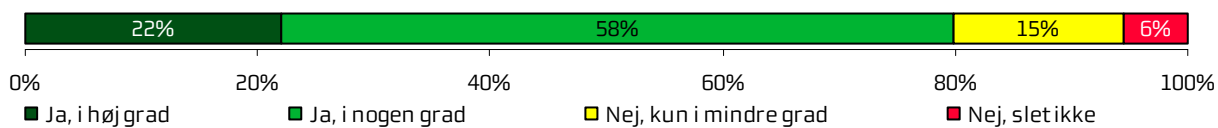
Personalet var gode til deres fag (n=139)



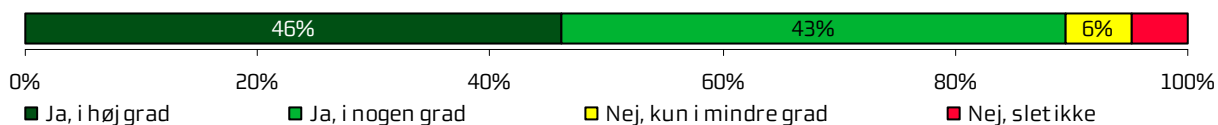
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 97 % | 97 % | 97 % | 100 % * | 96 % | 98 % |

Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=140)



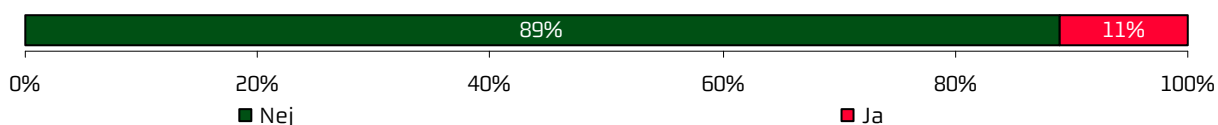
Behandlingen levede op til forventninger (n=131)



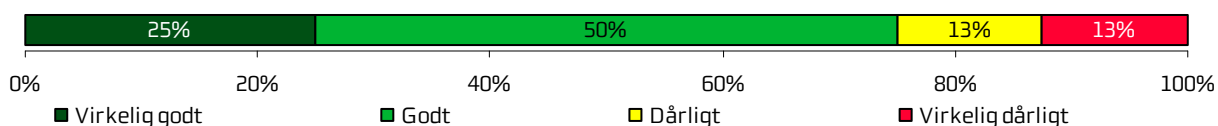
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=117)



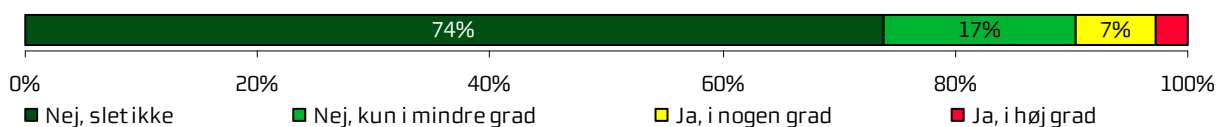
Fejl i forbindelse med besøg (n=143)



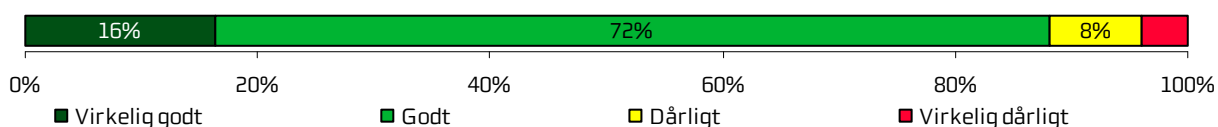
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=133)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=81)



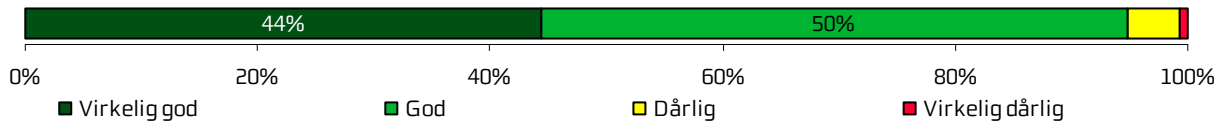
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 80 % | 85 % | 83 % | 95 % * | 86 % | 90 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 90 % | 92 % | 91 % | 96 % * | 85 % | 93 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 90 % | 92 % | 92 % | 98 % * | 88 % | 94 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 89 % | 92 % | 92 % | 96 % * | 88 % | 93 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 75 % | 60 % | 78 % | 74 % | 64 % | 70 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 90 % | 89 % | 90 % | 92 % | 83 % * | 88 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 88 % | 89 % | 89 % | 97 % * | 93 % | 95 % |

Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=142)



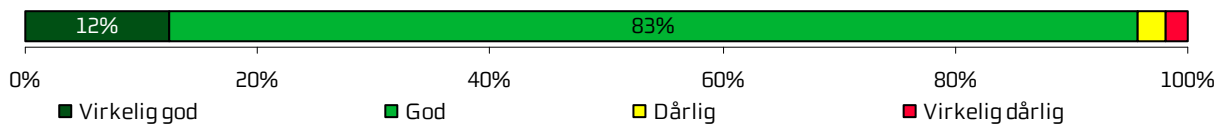
Vurdering af mundtlig information (n=142)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=101)



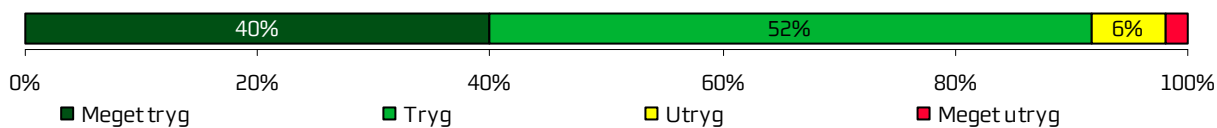
Vurdering af informationsmateriale (n=74)



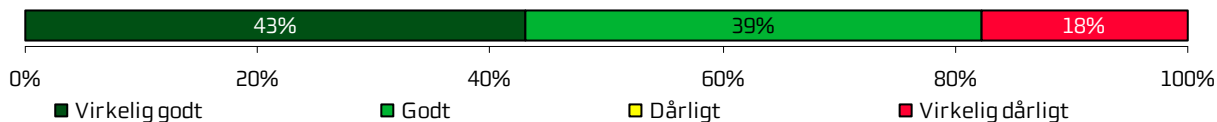
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 93 % | 92 % | 93 % | 97 % | 91 % | 94 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 95 % | 95 % | 97 % | 99 % * | 93 % | 96 % |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 83 % | - | - | 93 % * | 81 % | 86 % |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 96 % | - | - | 98 % | 92 % | 94 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

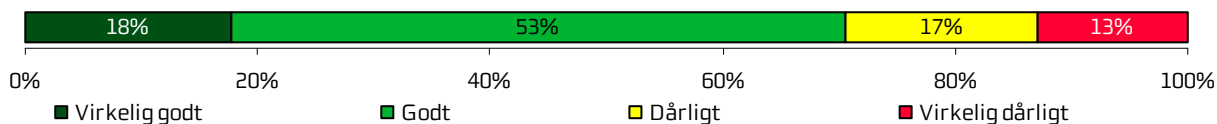
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=141)



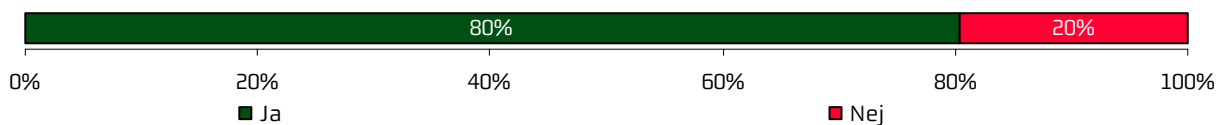
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=39)



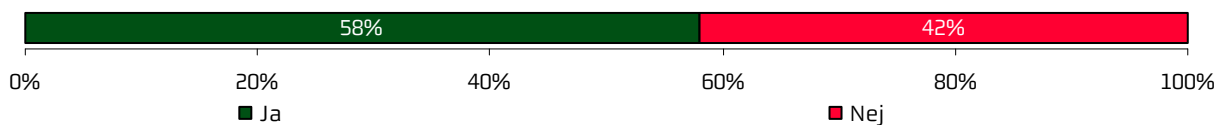
Information om kostens betydning for helbredet (n=66)



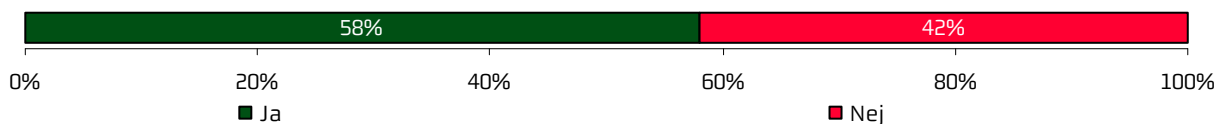
Information om motions betydning for helbredet (n=54)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=14)



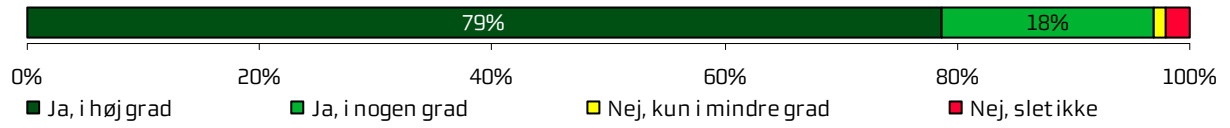
Information om rygningens betydning for helbredet (n=14)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 92 % | 95 % | 94 % | 96 % | 91 % | 94 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 82 % | 77 % | 96 % | 97 % | 89 % | 92 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 70 % | 71 % | 77 % | 97 % * | 84 % | 91 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 80 % | - | - | 68 % * | 53 % * | 62 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 83 % | - | - | 78 % | 57 % * | 74 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 58 % | - | - | 71 % | 46 % | 61 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 58 % | - | - | 79 % | 57 % | 69 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=132)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer? | 97 % | - | - | 97 % | 92 % * | 94 % * |

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

| | | | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 | | Uacceptabel | Jeg oplevede ikke ventetid |
| | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <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) | Under 30 minutter | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 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 | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Løbenr.: >>|obnr<<

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 | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det kan jeg ikke vurdere |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det kan jeg ikke vurdere |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | For meget | Passende | For lidt | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer? | 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"/> | |
| 18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | Gå til spørgsmål 21 | |
| 19. Hvilke(n) fejl oplevede du? | | | | | | |
| 20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/> | |
| 21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/> |

| |
|--|
| 23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |
| |

Løbenr.: >>lobnr<<

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. 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"/> | |
| 26. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/feller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)? | | Ja <input type="checkbox"/> | Nej <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 28 | |
| 27. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <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 hjemmepjele/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 fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje) | | Ja | Nej | Ikke aktuelt for mig | | |
| a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 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<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 36 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

| | Besvaret spørgeskemaer | Udsendte spørgeskemaer |
|---------------------|------------------------|------------------------|
| Alle | 36% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 56% | 56% |
| Kvinde | 44% | 44% |
| Aldersgruppe | | |
| Under 20 år | 100% | 87% |
| 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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 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 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

| | Antal patienter | | Procent | |
|------------------------------|-----------------|--|---------|--|
| | n | | % | |
| Alle | 144 | | 100% | |
| Køn | | | | |
| Mand | 81 | | 56% | |
| Kvinde | 63 | | 44% | |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 144 | | 100% | |
| 20-39 år | 0 | | 0% | |
| 40-59 år | 0 | | 0% | |
| 60-79 år | 0 | | 0% | |
| 80 år eller derover | 0 | | 0% | |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 24 | | 18% | |
| Pårørende | 113 | | 82% | |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 132 | | 94% | |
| Ikke dansk | 9 | | 6% | |
| Afsnitsnavn | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 24 | | 17% | |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 120 | | 83% | |

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 | 30 | 64 | 4 | 2 | 132 | 10 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 32 | 62 | 5 | 1 | 76 | 5 |
| Kvinde | 28 | 67 | 2 | 4 | 56 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 30 | 64 | 4 | 2 | 132 | 10 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 36 | 64 | 0 | 0 | 21 | 3 |
| Pårørende | 30 | 64 | 4 | 3 | 105 | 7 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 32 | 62 | 4 | 3 | 122 | 9 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 0 | 8 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 17 | 78 | 0 | 4 | 23 | 1 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 34 | 60 | 5 | 2 | 109 | 9 |

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 | 37 | 60 | 2 | 1 | 139 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 41 | 55 | 2 | 1 | 79 |
| Kvinde | 32 | 65 | 2 | 2 | 60 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 37 | 60 | 2 | 1 | 139 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 32 | 65 | 4 | 0 | 24 |
| Pårørende | 39 | 58 | 2 | 2 | 110 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 38 | 58 | 2 | 1 | 129 |
| Ikke dansk | 25 | 75 | 0 | 0 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 25 | 75 | 0 | 0 | 24 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 41 | 55 | 3 | 2 | 115 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 9 | 83 | 6 | 2 | 142 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 10 | 87 | 3 | 0 | 80 |
| Kvinde | 9 | 77 | 10 | 4 | 62 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 9 | 83 | 6 | 2 | 142 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 12 | 75 | 10 | 4 | 24 |
| Pårørende | 9 | 85 | 4 | 2 | 112 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 10 | 82 | 6 | 2 | 131 |
| Ikke dansk | 10 | 90 | 0 | 0 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 4 | 88 | 8 | 0 | 24 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 11 | 81 | 5 | 3 | 118 |

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 | 19 | 79 | 1 | 0 | 140 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 17 | 83 | 0 | 0 | 80 |
| Kvinde | 23 | 74 | 3 | 0 | 60 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 19 | 79 | 1 | 0 | 140 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 25 | 75 | 0 | 0 | 23 |
| Pårørende | 19 | 80 | 2 | 0 | 111 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 18 | 81 | 1 | 0 | 129 |
| Ikke dansk | 35 | 65 | 0 | 0 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 22 | 78 | 0 | 0 | 23 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 19 | 79 | 2 | 0 | 117 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 27 | 69 | 4 | 0 | 142 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 29 | 65 | 6 | 0 | 80 |
| Kvinde | 25 | 73 | 1 | 0 | 62 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 27 | 69 | 4 | 0 | 142 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 28 | 72 | 0 | 0 | 24 |
| Pårørende | 27 | 68 | 5 | 0 | 112 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 28 | 68 | 4 | 0 | 131 |
| Ikke dansk | 20 | 80 | 0 | 0 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 17 | 75 | 8 | 0 | 24 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 31 | 67 | 3 | 0 | 118 |

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | | | | |
|---|------------|-------------|-------|----------------------------|
| | Acceptabel | Uacceptabel | Antal | Jeg oplevede ikke ventetid |
| | % | % | n | n |
| Alle | 95 | 5 | 112 | 31 |
| Køn | | | | |
| Mand | 97 | 3 | 64 | 17 |
| Kvinde | 91 | 9 | 48 | 14 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 95 | 5 | 112 | 31 |
| 20-39 år | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 91 | 9 | 21 | 3 |
| Pårørende | 96 | 4 | 85 | 28 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 95 | 5 | 102 | 30 |
| Ikke dansk | 89 | 11 | 8 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 94 | 6 | 17 | 7 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 95 | 5 | 95 | 24 |

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 | 76 | 11 | 0 | 105 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 16 | 77 | 7 | 0 | 60 | 1 |
| Kvinde | 10 | 74 | 15 | 0 | 45 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 14 | 76 | 11 | 0 | 105 | 4 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 10 | 76 | 14 | 0 | 20 | 1 |
| Pårørende | 15 | 75 | 10 | 0 | 79 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 13 | 77 | 11 | 0 | 96 | 4 |
| Ikke dansk | 31 | 56 | 13 | 0 | 7 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 6 | 81 | 13 | 0 | 16 | 1 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 16 | 74 | 10 | 0 | 89 | 3 |

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 | 13 | 24 | 6 | 58 | 95 | 17 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 10 | 19 | 7 | 64 | 54 | 10 |
| Kvinde | 16 | 30 | 5 | 50 | 41 | 7 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 13 | 24 | 6 | 58 | 95 | 17 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 5 | 42 | 5 | 48 | 18 | 3 |
| Pårørende | 15 | 19 | 6 | 60 | 71 | 14 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 11 | 21 | 5 | 62 | 86 | 16 |
| Ikke dansk | 31 | 44 | 13 | 13 | 7 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 27 | 47 | 0 | 27 | 15 | 2 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 9 | 18 | 8 | 66 | 80 | 15 |

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 | 6 | 79 | 14 | 1 | 133 | 6 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 7 | 79 | 13 | 0 | 77 | 2 |
| Kvinde | 3 | 78 | 16 | 3 | 56 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 6 | 79 | 14 | 1 | 133 | 6 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 0 | 77 | 23 | 0 | 23 | 0 |
| Pårørende | 6 | 81 | 11 | 2 | 104 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 6 | 78 | 15 | 2 | 123 | 5 |
| Ikke dansk | 0 | 89 | 11 | 0 | 8 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 0 | 86 | 14 | 0 | 21 | 1 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 7 | 77 | 14 | 2 | 112 | 5 |

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 | 41 | 46 | 13 | 80 |
| Køn | | | | |
| Mand | 41 | 43 | 16 | 46 |
| Kvinde | 41 | 49 | 10 | 34 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 41 | 46 | 13 | 80 |
| 20-39 år | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 41 | 47 | 13 | 15 |
| Pårørende | 40 | 46 | 14 | 64 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 40 | 46 | 14 | 75 |
| Ikke dansk | - | - | - | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 40 | 40 | 20 | 20 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 42 | 48 | 10 | 60 |

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder) | | | | |
|--|----------------------|---------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 36 | 56 | 8 | 26 |
| Køn | | | | |
| Mand | 18 | 67 | 15 | 15 |
| Kvinde | 57 | 43 | 0 | 11 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 36 | 56 | 8 | 26 |
| 20-39 år | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 64 | 36 | 0 | 6 |
| Pårørende | 27 | 62 | 11 | 20 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 33 | 58 | 9 | 25 |
| Ikke dansk | - | - | - | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 43 | 43 | 14 | 7 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 32 | 63 | 5 | 19 |

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 | 52 | 44 | 0 | 4 | 23 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 58 | 42 | 0 | 0 | 12 | 1 |
| Kvinde | 46 | 46 | 0 | 8 | 11 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 52 | 44 | 0 | 4 | 23 | 1 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 29 | 71 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Pårørende | 60 | 34 | 0 | 5 | 17 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 54 | 42 | 0 | 4 | 22 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 50 | 50 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 53 | 41 | 0 | 6 | 17 | 1 |

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 | 38 | 51 | 9 | 2 | 134 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 36 | 53 | 8 | 2 | 76 | 4 |
| Kvinde | 41 | 48 | 10 | 2 | 58 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 38 | 51 | 9 | 2 | 134 | 8 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 40 | 55 | 4 | 0 | 21 | 2 |
| Pårørende | 36 | 51 | 10 | 3 | 107 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 38 | 51 | 10 | 2 | 125 | 6 |
| Ikke dansk | 31 | 69 | 0 | 0 | 7 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 39 | 52 | 9 | 0 | 23 | 1 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 38 | 50 | 9 | 3 | 111 | 7 |

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 1 | 94 | 6 | 140 |
| Køn | | | | |
| Mand | 1 | 91 | 8 | 79 |
| Kvinde | 0 | 97 | 3 | 61 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 1 | 94 | 6 | 140 |
| 20-39 år | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 0 | 96 | 4 | 23 |
| Pårørende | 1 | 93 | 6 | 111 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1 | 93 | 6 | 129 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 0 | 96 | 4 | 24 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 1 | 93 | 6 | 116 |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | n | n |
| Alle | 1 | 93 | 6 | 115 | 27 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 1 | 92 | 7 | 64 | 16 |
| Kvinde | 0 | 95 | 5 | 51 | 11 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 1 | 93 | 6 | 115 | 27 |
| 20-39 år | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 4 | 91 | 4 | 22 | 2 |
| Pårørende | 0 | 93 | 7 | 87 | 25 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 1 | 93 | 7 | 106 | 25 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 7 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 0 | 94 | 6 | 18 | 6 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 1 | 93 | 6 | 97 | 21 |

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 | 19 | 4 | 1 | 138 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 75 | 18 | 5 | 2 | 79 | 2 |
| Kvinde | 78 | 19 | 3 | 0 | 59 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 76 | 19 | 4 | 1 | 138 | 4 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 58 | 42 | 0 | 0 | 22 | 2 |
| Pårørende | 79 | 14 | 5 | 1 | 110 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 77 | 18 | 5 | 1 | 128 | 3 |
| Ikke dansk | 72 | 28 | 0 | 0 | 8 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 75 | 17 | 4 | 4 | 24 | 0 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 76 | 19 | 4 | 0 | 114 | 4 |

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 | 72 | 24 | 3 | 0 | 139 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 73 | 23 | 4 | 0 | 79 | 2 |
| Kvinde | 71 | 26 | 3 | 0 | 60 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 72 | 24 | 3 | 0 | 139 | 4 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 59 | 37 | 4 | 0 | 23 | 1 |
| Pårørende | 75 | 22 | 3 | 0 | 110 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 71 | 25 | 4 | 0 | 129 | 3 |
| Ikke dansk | 89 | 11 | 0 | 0 | 8 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 67 | 33 | 0 | 0 | 24 | 0 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 74 | 22 | 4 | 0 | 115 | 4 |

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 | 22 | 58 | 15 | 6 | 140 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 18 | 61 | 15 | 6 | 81 | 0 |
| Kvinde | 28 | 53 | 14 | 5 | 59 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 22 | 58 | 15 | 6 | 140 | 1 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 27 | 56 | 17 | 0 | 23 | 0 |
| Pårørende | 22 | 58 | 13 | 7 | 111 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 22 | 58 | 15 | 5 | 129 | 1 |
| Ikke dansk | 20 | 60 | 10 | 10 | 9 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 22 | 65 | 0 | 13 | 23 | 0 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 22 | 56 | 19 | 3 | 117 | 1 |

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 | 46 | 43 | 6 | 5 | 131 | 11 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 42 | 48 | 5 | 4 | 75 | 6 |
| Kvinde | 51 | 37 | 6 | 6 | 56 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 46 | 43 | 6 | 5 | 131 | 11 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 58 | 25 | 17 | 0 | 17 | 7 |
| Pårørende | 46 | 44 | 4 | 6 | 108 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 48 | 41 | 5 | 5 | 120 | 11 |
| Ikke dansk | 30 | 70 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 30 | 52 | 9 | 9 | 23 | 1 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 51 | 41 | 5 | 4 | 108 | 10 |

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 | 58 | 33 | 8 | 2 | 117 | 24 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 58 | 27 | 13 | 1 | 64 | 16 |
| Kvinde | 57 | 39 | 2 | 2 | 53 | 8 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 58 | 33 | 8 | 2 | 117 | 24 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 55 | 45 | 0 | 0 | 19 | 4 |
| Pårørende | 57 | 31 | 10 | 2 | 94 | 18 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 57 | 33 | 9 | 2 | 108 | 22 |
| Ikke dansk | 60 | 40 | 0 | 0 | 7 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 50 | 38 | 13 | 0 | 16 | 7 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 59 | 32 | 7 | 2 | 101 | 17 |

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 | 89 | 11 | 143 |
| Køn | | | |
| Mand | 88 | 12 | 81 |
| Kvinde | 90 | 10 | 62 |
| Aldersgruppe | | | |
| Under 20 år | 89 | 11 | 143 |
| 20-39 år | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 88 | 12 | 24 |
| Pårørende | 89 | 11 | 113 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 88 | 12 | 132 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 100 | 0 | 24 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 86 | 14 | 119 |

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 | 25 | 50 | 13 | 13 | 16 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 11 | 56 | 22 | 11 | 9 | 1 |
| Kvinde | 43 | 43 | 0 | 14 | 7 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 25 | 50 | 13 | 13 | 16 | 1 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Pårørende | 8 | 58 | 17 | 17 | 12 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 25 | 50 | 13 | 13 | 16 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | - | - | - | - | 0 | 0 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 25 | 50 | 13 | 13 | 16 | 1 |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | | | | | |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 74 | 17 | 7 | 3 | 133 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 78 | 12 | 9 | 1 | 75 | 4 |
| Kvinde | 68 | 23 | 5 | 5 | 58 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 74 | 17 | 7 | 3 | 133 | 7 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 68 | 10 | 12 | 10 | 19 | 4 |
| Pårørende | 73 | 18 | 6 | 2 | 108 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 74 | 16 | 7 | 3 | 124 | 6 |
| Ikke dansk | 75 | 13 | 13 | 0 | 7 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 65 | 26 | 9 | 0 | 23 | 1 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 76 | 14 | 6 | 4 | 110 | 6 |

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 | 16 | 72 | 8 | 4 | 81 | 44 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 19 | 70 | 5 | 6 | 39 | 30 |
| Kvinde | 14 | 73 | 11 | 2 | 42 | 14 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 16 | 72 | 8 | 4 | 81 | 44 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 29 | 51 | 20 | 0 | 14 | 4 |
| Pårørende | 14 | 77 | 4 | 5 | 65 | 36 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 17 | 70 | 8 | 4 | 77 | 40 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 20 | 73 | 0 | 7 | 15 | 7 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 15 | 71 | 11 | 3 | 66 | 37 |

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 | 51 | 42 | 5 | 2 | 142 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 58 | 35 | 6 | 1 | 80 |
| Kvinde | 42 | 51 | 3 | 4 | 62 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 51 | 42 | 5 | 2 | 142 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 37 | 59 | 4 | 0 | 24 |
| Pårørende | 53 | 39 | 5 | 3 | 112 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 50 | 42 | 5 | 2 | 131 |
| Ikke dansk | 65 | 35 | 0 | 0 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 50 | 42 | 4 | 4 | 24 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 51 | 42 | 5 | 2 | 118 |

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 44 | 50 | 5 | 1 | 142 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 45 | 50 | 4 | 1 | 81 |
| Kvinde | 44 | 51 | 5 | 0 | 61 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 44 | 50 | 5 | 1 | 142 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 49 | 41 | 10 | 0 | 24 |
| Pårørende | 43 | 52 | 4 | 1 | 112 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 48 | 47 | 5 | 1 | 131 |
| Ikke dansk | 10 | 90 | 0 | 0 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 46 | 46 | 8 | 0 | 24 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 44 | 52 | 3 | 1 | 118 |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | | | | |
|---|-----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 83 | 17 | 101 | 41 |
| Køn | | | | |
| Mand | 85 | 15 | 57 | 24 |
| Kvinde | 80 | 20 | 44 | 17 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 83 | 17 | 101 | 41 |
| 20-39 år | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 63 | 37 | 16 | 8 |
| Pårørende | 87 | 13 | 80 | 32 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 81 | 19 | 94 | 37 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 5 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 78 | 22 | 18 | 6 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 84 | 16 | 83 | 35 |

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|----------------------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 12 | 83 | 2 | 2 | 74 | 21 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 18 | 77 | 2 | 3 | 42 | 13 |
| Kvinde | 6 | 91 | 3 | 0 | 32 | 8 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 12 | 83 | 2 | 2 | 74 | 21 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 0 | 100 | 0 | 0 | 10 | 3 |
| Pårørende | 15 | 80 | 3 | 2 | 61 | 16 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 13 | 82 | 3 | 2 | 68 | 20 |
| Ikke dansk | 0 | 100 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 14 | 79 | 0 | 7 | 14 | 4 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 12 | 85 | 3 | 0 | 60 | 17 |

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 | 40 | 52 | 6 | 2 | 141 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 44 | 48 | 8 | 1 | 80 |
| Kvinde | 35 | 57 | 5 | 3 | 61 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 40 | 52 | 6 | 2 | 141 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 39 | 57 | 4 | 0 | 24 |
| Pårørende | 40 | 51 | 6 | 2 | 111 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 43 | 49 | 7 | 2 | 130 |
| Ikke dansk | 10 | 90 | 0 | 0 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 33 | 63 | 4 | 0 | 24 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 42 | 49 | 7 | 3 | 117 |

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 | 43 | 39 | 0 | 18 | 13 | 6 | 121 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 18 | 55 | 0 | 27 | 5 | 2 | 73 |
| Kvinde | 59 | 29 | 0 | 12 | 8 | 4 | 48 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | 43 | 39 | 0 | 18 | 13 | 6 | 121 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | - | - | - | - | 4 | 2 | 17 |
| Pårørende | 53 | 21 | 0 | 26 | 9 | 4 | 98 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 50 | 29 | 0 | 21 | 11 | 4 | 115 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 2 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | - | - | - | - | 2 | 2 | 20 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 55 | 36 | 0 | 9 | 11 | 4 | 101 |

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 | 18 | 53 | 17 | 13 | 39 | 103 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 12 | 60 | 23 | 5 | 19 | 61 |
| Kvinde | 24 | 45 | 10 | 21 | 20 | 42 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 18 | 53 | 17 | 13 | 39 | 103 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 24 | 53 | 12 | 12 | 8 | 15 |
| Pårørende | 16 | 53 | 18 | 13 | 31 | 82 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 18 | 48 | 19 | 15 | 34 | 97 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 14 | 71 | 0 | 14 | 7 | 17 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 19 | 47 | 22 | 13 | 32 | 86 |

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | | | | |
|---|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 80 | 20 | 66 | 76 |
| Køn | | | | |
| Mand | 79 | 21 | 36 | 44 |
| Kvinde | 82 | 18 | 30 | 32 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 80 | 20 | 66 | 76 |
| 20-39 år | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 65 | 35 | 13 | 11 |
| Pårørende | 87 | 13 | 49 | 63 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 79 | 21 | 62 | 69 |
| Ikke dansk | - | - | 3 | 6 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 60 | 40 | 10 | 14 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 86 | 14 | 56 | 62 |

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | | | | |
|---|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 83 | 17 | 54 | 88 |
| Køn | | | | |
| Mand | 86 | 14 | 30 | 51 |
| Kvinde | 80 | 20 | 24 | 37 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 83 | 17 | 54 | 88 |
| 20-39 år | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 81 | 19 | 15 | 9 |
| Pårørende | 85 | 15 | 35 | 77 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 82 | 18 | 50 | 82 |
| Ikke dansk | - | - | 3 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 78 | 22 | 9 | 15 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 84 | 16 | 45 | 73 |

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | | | | |
|--|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 58 | 42 | 14 | 128 |
| Køn | | | | |
| Mand | 62 | 38 | 7 | 74 |
| Kvinde | 54 | 46 | 7 | 54 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 58 | 42 | 14 | 128 |
| 20-39 år | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 55 | 45 | 9 | 15 |
| Pårørende | 63 | 37 | 5 | 107 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 58 | 42 | 14 | 118 |
| Ikke dansk | - | - | 0 | 8 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | - | - | 3 | 21 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 55 | 45 | 11 | 107 |

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | | | | |
|--|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 58 | 42 | 14 | 128 |
| Køn | | | | |
| Mand | 62 | 38 | 7 | 74 |
| Kvinde | 54 | 46 | 7 | 54 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 58 | 42 | 14 | 128 |
| 20-39 år | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 50 | 50 | 8 | 16 |
| Pårørende | 69 | 31 | 6 | 106 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 58 | 42 | 14 | 118 |
| Ikke dansk | - | - | 0 | 8 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | - | - | 3 | 21 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 55 | 45 | 11 | 107 |

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer? | | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|-----------------------------------|------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Jeg havde ikke telefonisk kontakt | Det ved jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n | n |
| Alle | 79 | 18 | 1 | 2 | 132 | 10 | 0 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 77 | 18 | 2 | 2 | 76 | 5 | 0 |
| Kvinde | 80 | 18 | 0 | 2 | 56 | 5 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | 79 | 18 | 1 | 2 | 132 | 10 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 60 | 35 | 0 | 4 | 21 | 3 | 0 |
| Pårørende | 81 | 16 | 1 | 2 | 105 | 7 | 0 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 80 | 17 | 1 | 2 | 121 | 10 | 0 |
| Ikke dansk | 65 | 35 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| D4D Børnedagafsnit - RRA | 77 | 18 | 5 | 0 | 22 | 2 | 0 |
| AMBB Børneambulatorium - RRA | 79 | 18 | 0 | 3 | 110 | 8 | 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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer




| | | Antal kommentarer | |
|------------------------------|--|-------------------|----|
| | | n | |
| Fysiske rammer | | | 10 |
| Kommunikation og information | | | 5 |
| Kontaktperson | | | 1 |
| Kvalitet i behandling | | | 6 |
| Pleje | | | 1 |
| Relationer til personale | | | 5 |
| Ventetid | | | 0 |

Børneafdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA | Modtagelsen |
|----|---|--------------|
| 1 | Smilende og glade personaler. Meget imødekommende. | Virkelig god |
| 7 | Altid søde. | God |
| 9 | Lidt forvirrende, om man skal gå over og sige, at man er kommet? Og hvis man skal, hvor så? | God |
| 14 | Der var ikke nogle personer til at modtage os! | Dårlig |
| ID | Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA | Modtagelsen |
| 3 | Nej. | God |
| 4 | Søde og kompetente sygeplejersker, som virkelig gjorde meget for at gøre det 'sjovt' for vores [barn]. | God |
| 6 | De er meget rare. | Virkelig god |
| 7 | Rigtig sødt personale og god behandling :-) | Virkelig god |
| 9 | Det er altid rart. Indimellem ventetid, men det kompenserer den gode service for ;-) | Virkelig god |
| 18 | Der var ingen til at tage imod. | Dårlig |
| 20 | En venlig dame ville se efter mine børn, mens jeg måtte løbe ned og sætte p-skiven. Jeg skulle skifte ble på min søn deroppe, men følte det lidt akavet, som om jeg lånte personalets toilet eller lignende. | Virkelig god |
| 22 | Ingen vidste først, hvorfor vi var kommet, der var sygdom. Derfor er det en god idé at flere ved, hvem der kommer og hvorfor! | God |
| 28 | Meget venligt og imødekommende personale. | God |
| 30 | Modtagelse som nye forældre/nyt barn, der står foran et langt forløb i ambulatoriet virkelig god. Modtagelse i receptionen til den enkelte undersøgelse/kontrol god. | God |
| 31 | Sød og venlig modtagelse. God forklaring på videre forløb. | God |
| 33 | Vi undrede/irriterede os over, at sygeplejersken talte til os som om, at vi ikke havde kendskab til vores søns sygdom, også efter at vi havde fortalt hende, at vi kender sygdommen. Det kunne tydeligt mærkes, at det var en standard fortælling, som blev meget upersonlig. | God |
| 36 | Der var ingen tilstede i modtagelsen pga. middagspause. Når man aldrig har været i ambulatoriet før, er det svært at vide, hvor man skal gå hen. Især når der så ikke er nogen at spørge. | Dårlig |
| 39 | Fin modtagelse! | God |
| 40 | Nej. Ventede kun fem minutter, og det personale, der gik forbi, smilede og hilste pænt. | Virkelig god |
| 41 | Altid mødes man med et smil og bliver spurgt om, hvordan man har det med det, og om det i det hele taget går godt med hele ens familie. | God |
| 45 | Der blev talt direkte til NN. | Virkelig god |
| 46 | Vi kom beklageligvis for sent, men blev modtaget alligevel. | God |
| 47 | Det var rart. Jeg følte mig velkommen. | Virkelig god |
| 50 | Jeg synes, at det er lidt underligt at møde så mange forskellige læger. Men det er rart, at de er | God |

søde. Måske bliver man lidt genert, men det går hurtigt over.

- | | | | |
|---|----|---|-----|
|  | 51 | Vi får en rigtig god velkomst og behandling. | God |
|  | 53 | Et lidt lukket bur. | God |
|  | 54 | Det er dejligt med personlig betjening, om end ikke andet end en til at bekræfte, at man er ventet og kan give besked om, at man er ankommet. | God |

Børneafdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?


| ID | Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA | Fejlhåndtering |
|----|---|--------------------------------------|
| 3 | Der var ikke blevet bestilt blodprøver til mig, så måtte vente i ekstra tid på det. | Godt |
| 5 | Jeg ved ikke, om det er en fejl, men vores [barn] fik et tilfælde af astmatisk bronkitis under opvågningen, og havde svært ved at trække vejret. | Uoplyst |
| 8 | Fik ikke svar på [] urinprøve og blev derfor ikke sat i behandling kort efter. | Godt |
| 19 | Læge havde skrevet, at blæren var tom ved scanning, men under scanning oplyste lægen om, at blæren var fyldt. | Godt |
| 23 | Fik at vide, at vi ville blive ringet op på en bestemt dag, men det blev vi ikke. Tog derefter selv kontakt. | Virkelig dårligt |
| 24 | Glemte henvisninger samt "svar" på blodprøver, som endnu ikke var blevet taget!!! | Dårligt |
| 25 | 1) Manglende svar på scanning. Da vi rykkede for svar, kunne man ikke finde journal. 2) Er en gang blevet glemt i forbindelse med indkaldelse. Ny tid seks måneder efter. Da vi henvendte os, lang ventetid. 3) Hørte ikke noget angående sidste indkaldelse, rykkede for svar igen. Begrundelse var, at NN ikke havde flere tider i år. Fik at vide, at der blev arbejdet på løsningen men ikke, hvornår vi kunne forvente svar. | Godt |
| 26 | Vi fik en tid til min søn på et år til en penicillinprovokation, men blev efterfølgende ringet op, at man ikke foretog den undersøgelse på børn under to år. | Godt |
| 35 | Lægen skulle henvise patienten til andet sygehus. Her oplevede vi, at vi måtte ringe og rykke for det. Der var patientens sag kommet i bunken, hvor den skulle have været en hastesag. Men da vi rykkede for det, gik det fint herfra. | Virkelig godt |
| 36 | Da jeg ringede for at få resultatet af den ene prøve ca. en uge efter undersøgelsen, var der ingen notater fra vores besøg. Derfor skulle jeg referere, selvom kontaktpersonen var til stede ved undersøgelsen. | Dårligt |
| 37 | For sen tid i forhold til at nå ned og få foretaget blodprøve inden [et bestemt tidspunkt]. Derfor af sted igen til hospital. | Virkelig godt |
| 39 | De lyttede ikke rigtig efter. Tog os ikke seriøst pga. alder, tror vi. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 42 | En lovet rapport blev væsentligt forsinket. Med væsentlig menes mere end tre uger. | Godt |
| 49 | Vi blev per brev informeret om, at vores søn, som var undervægtig, måske havde lavt stofskifte. [Dette] undrede os, men da vi så kom på sygehuset til kontrol, var det også højt stofskifte prøverne havde vist, men tallene var læst forkert af den informerende læge. | Godt |
| 50 | Jeg skulle have drukket noget inden en undersøgelse, men det havde vi ikke fået at vide. | Virkelig godt |
| 52 | Afdelingen fik ikke sendt blodprøvesedlen ned i blodprøvelaboratoriet, så vi havde meget lang ventetid med en i forvejen træt, sulten og udmattet dreng. | Virkelig dårligt |
| 53 | Det har været mange forskellige læger, vi har haft, aldrig den samme. Første besøg gjorde, at vi ringede og hurtigt fik en ny tid, da vi blev mødt med en læge, der ikke havde læst på journalen/ sat sig ind i den. Fik en, for os velkendt læge, ved næste besøg, men desværre endnu en ny til sidste besøg. At det aldrig er den samme gør, at vi synes, man ligesom starter lidt forfra hver gang. | Godt |

Børneafdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Store roser til alle! | Virkelig godt |
| 2 | Nej. | Godt |
| 5 | Personalet havde slet ikke sat sig ind i, at min dreng er autist og skal have tingene fortalt på en bestemt måde. | Godt |
| 6 | Jeg oplevede forskel på første og andet besøg, da det ikke var samme kontaktperson. De ting, som første person havde sagt, var ikke rigtige, og jeg føler lidt, at tre måneder er spildt :-). Det havde været rart med rigtig besked første gang. | Godt |
| 11 | Jeg synes, det i modsætning til eksempelvis andet sygehus, er lidt frustrerende, at der ved hver undersøgelse er en ny læge. På denne måde opnår barnet ikke den samme tryghed ved behandlingen, som hvis man har samme læge hele vejen igennem forløbet. | Godt |
| 13 | Det ville være dejligt med én læge, der fulgte os under indlæggelsesforløbet. | Godt |
| ID | Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA | Samlet indtryk |
| 1 | Dette er udfyldt af [en anden person], da [patienten] ikke er i stand til at uddybe sit undersøgelsesforløb selv. | Godt |
| 2 | Har svaret på min seksårige datters vegne. Det ville have været en fordel, at man fra begyndelsen af havde påsat NN, så vi ikke skulle sidde og vente på dets virkning, da det lå fast allerede fra undersøgelsens start, at hun skulle have taget blodprøver. | Godt |
| 12 | Sygeplejersken virkede noget sur over, at min dreng hylede hele tiden, og der var en kold stemning, som han kunne mærke! | Dårligt |
| 13 | De var rigtig søde. | Godt |
| 14 | Der manglede opfølgning på blodprøver. Prøvede først at høre, om egen læge havde fået oplysninger, men det havde han ikke og henviste til børneambulatoriet. De havde så resultaterne. Det ville være lige så fint, hvis de blot blev sendt per e-mail. Opkaldet var fra et hemmeligt nummer og forbindelsen var temmelig dårlig, og det var ikke alt, jeg kunne høre, men fik dog fat i det vigtigste om, at prøverne så fine ud. | Godt |
| 15 | Var til EEG i [starten af året]. Måtte ringe et par gange for svar. Fik svar i [to måneder senere]. | Virkelig godt |
| 16 | Vi manglede, at de lyttede til vores opfattelse af, hvordan tingene kunne hænge sammen. Vi er trods alt tættest på barnet. | Godt |
| 17 | Nej. | Godt |
| 18 | Der var lang ventetid fra samtale i [ambulatoriet] til, vi kom ned til fysioterapien. Da vi fulgte op på dette, var der ikke rigtig nogen, der ville tage ansvar. | Godt |
| 22 | Ventetiden og de personer, som vi så inden lægen, var ikke forstående overfor NN, og at den creme, som hun fik smurt på, gjorde ondt på hende. Oplevede, at de syntes, at hun var en belastning. | Uoplyst |
| 29 | Professionelt personale :-) | Virkelig godt |
| 32 | Når [det handler om] et barn, er det rart at vide lidt om, hvad der skal foregå - være nøgen, tages blodprøve, sidde med drop i flere timer. | Godt |
| 49 | Ved første besøg blev det meget lagt over på os som forældre, hvad der skulle ske, og vi gik derfra med en fornemmelse af usikkerhed/uvidenhed fra lægen. Med ved andet besøg var det | Godt |

en selvsikker læge, der var god til at skære igennem og fjerne bekymringer, men der blev samtidig lyttet til vores ønsker.

-  54 Selve behandlingsforløbet er ikke afsluttet endnu, og der kan gå måneder, inden det afsluttes endeligt. Derfor er denne vurdering givet på baggrund af et besøg på ambulatoriet og efterfølgende telefonsamtaler med sygeplejersker på afdelingen. Virkelig godt

Børneafdeling

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

| ID | Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 8 | Var slet ikke klar over, hvad der skulle ske ved anden konsultation, hvilket resulterede i, at en speciel []undersøgelse ikke kunne gennemføres, da [forudsætningerne fra min side ikke var opfyldt]. | Godt |
| 11 | Siden sidste besøg har vi overhovedet ikke hørt fra jer vedrørende de tests, der blev taget, så det er klart utilfredsstillende. Vi skulle naturligvis også selv have fulgt op på dette noget før. | Godt |
| ID | Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA | Samlet indtryk |
| 1 | Fin. | Godt |
| 5 | Vi er yderst tilfredse. | Virkelig godt |
| 10 | Har aldrig fået tilbagemelding fra besøget, trods det at der var blevet lovet at ringe til mig i ugen efter. | Virkelig godt |
| 22 | Lægen var god/kanon!! Hun får topkarakter!! | Uoplyst |
| 25 | Manglende tilbagemeldinger, samt manglende indkaldelser til nye besøg (var aftalt mundtligt). | Godt |
| 30 | Tænker, at man godt kunne lave mere udførligt, sammenhængende informationsmateriale om diabetes. Det, vi har modtaget, har været ok, men ikke sammenhængende. | Virkelig godt |
| 36 | Jeg modtog få informationer/vejledning efter vores besøg. | Dårligt |
| 41 | Sygeplejerskerne har altid noget materiale, hvis man spørger om specielle emner, og altid informerende. Og udleverer de ting, de har, der kan gavne dig. | Virkelig godt |
| 46 | Vi forventede en henvisning til []fysioterapeuterne i en anden by, så det kom meget bag på os, at vi skulle til Randers, og at vores datter skulle udredes, om end det var en behagelig oplevelse. | Godt |
| 47 | Lidt mere information ville også være godt. | Godt |
| 48 | Der går for lang tid, inden vi får tilbagemelding fra den ansvarlige læge. | Godt |
| 54 | Indtil videre har jeg fået rigtig mange gode råd og vejledning til at hjælpe på vej i hverdagen, og det letter enormt at vide, at man kan ringe ind og få svar på eventuelle spørgsmål, om end kun i et meget begrænset tidsrum. Min behandling er dog ikke så akut, at eventuelle problemstillinger ikke kan vente, indtil der er telefontid igen. | Virkelig godt |

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

| ID | Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2 | Nej. | Godt |
| 11 | Har ikke fået svar på tests fra sidste besøg. | Godt |
| ID | Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA | Samlet indtryk |
| 11 | Vi fik et brev efter første besøg, hvor NN skulle undgå mælkeprodukter [en periode] inden en allergitest for mælkeintolerance. Dette viste sig at være en fejl, som vi opdagede ved at ringe, fordi det undrede os. | Godt |
| 12 | Brok over, at han får kokosolie. Vi fik en modernmælkserstatning med hjem. Der var kokos- og palmeolie! | Dårligt |
| 14 | Ved ikke, om det er almindelig praksis, men min søn fik en lille bamse med fra børneambulatoriet. Det, synes jeg, er en rigtig fin ide. Så er der noget sjovt og spændende at komme efter på ambulatoriet. | Godt |
| 30 | Information om kost og motion er ok, men jeg kunne tænke mig yderligere. Eksempelvis undervisningsaftener med information fra diætist og motionist om blodsukker, mad og motion, som er et omfattende emne af stor vigtighed for diabetesbehandling. | Virkelig godt |
| 32 | Mellem besøg kunne der godt være kortere tid. | Godt |
| 40 | Har kun været på besøg en gang indtil videre. | Virkelig godt |
| 41 | Man bliver altid informeret om, at man bare skal ringe eller maile, hvis der er spørgsmål eller opstår problemer. Eller hvis man har brug for at snakke med dem inden næste aftale. Det er rart og betryggende. | Virkelig godt |
| 49 | Vores læge fik ikke første svar på blodprøver/brev med information. Ved ikke, om han har fået de efterfølgende skrivelser. | Godt |

Børneafdeling

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

| ID | Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA | Samlet indtryk |
|----|---|-----------------------|
| 1 | En lidt større legekrog i venteværelset. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 3 | De skal have stor tak for at takle en grim konfliktsituation mellem mor og far. Tak for, at jeg måtte være der lidt længere, og der kom en og snakkede. Men i det hele taget skal de have et ordentligt skulderklap med det arbejde, de gør. Tak!! [] [Kontaktperson] | Virkelig godt |
| 4 | Synes, at det er forvirrende at finde rundt, og det virkede som om, at der ikke var lokaler nok. [Fysiske rammer] | Godt |
| 5 | Vi blev under vores andet besøg mødt af to fagpersoner. En [] læge og en [] sygeplejerske. Sygeplejersken havde desværre en utrolig nedladende og arrogant væremåde, som gjorde det til en dårlig oplevelse. Selv min dreng [] opfangede det! [Relationer til personale] | Godt |
| 8 | Ved første besøg informere om, hvad der skal ske ved næste konsultation, så man er forberedt. [Kommunikation og information] | Godt |
| 10 | Under mit ophold synes jeg, at der manglede noget mere sundt at spise om aftenen. Der var aldrig frugt nok og syntes godt, at man kunne tænke lidt mere i vitamindrikke, da man er drænet efter operation. Også gerne en beroligende te/urtete. [Pleje] | Godt |
| 11 | Besøgene i ambulatoriet har været gode, men informationen efter besøgene har været mangelfuld. [Kommunikation og information] | Godt |
| 12 | Rigtig fagligt dygtigt personale. Lægen ringede tilbage som lovet på et spørgsmål, hun ikke kunne svar på, da vi var der []. Dygtige sygeplejersker. En afdelings telefontid er en rigtig god ide, da sundhedsplejerske og egen læge ofte ikke kan svare på disse spørgsmål, og da sygeplejersken ved telefonen kender barnet fra dets indlæggelse tidligere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| | ID | Samlet indtryk |
| | Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA | |
| 5 | Venteværelset, det kunne godt være anderledes med en sofa eller lignende. Vores søn er [under fem år]. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 12 | Der skal være plads til utilfredse børn! | Dårligt |
| 14 | Ved andet besøg var barnets mor med på sygehuset. Der skulle de forbi en læge NN, som skulle kigge nærmere på det [] barnet. Han kunne ikke forstå, at barnet var blevet sendt hen til ham til undersøgelse. Barnets mor følte sig meget dårligt behandlet, da læge NN nærmest gjorde grin med, at drengen var kommet forbi til undersøgelse hos ham. Drengen var jo bare som han var, og det kunne man ikke lige lave om. I sådan et tilfælde bør den læge, der laver de indledende undersøgelser være mere bevidste om en læge NN's kunnen og begrænsninger. Det besøg ved læge NN var spild af tid, og det var ikke vel set, at læge NN nærmest hånedes barnets mor. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| 16 | Vi mødte virkelig venlige mennesker, men jeg følte ikke, at de lagde nok vægt på at lytte til vores opfattelse af, hvad der kunne være galt. Vi søgte selv anden behandling ved fysioterapeut, og effekten har været utrolig god. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| 18 | Der manglede skiltning til puslerum. | Godt |

| | | |
|----|--|------------------|
| | [Kommunikation og information] | |
| 20 | Hvis jeg virkelig skal pege på noget, så et toilet i nærhed af venteværelset. Men ellers er alt andet fint. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 21 | Jeg venter svar fra en prøve, som er meget vigtig, som jeg nu har ventet på i flere måneder, som jeg ikke har fået endnu. | Godt |
| 23 | Mere hyggeligt. Flere stole at sidde på. Man sidder midt i en gang, hvor folk kommer frem og tilbage. [Fysiske rammer] | Godt |
| 27 | Legetøjet er for de mindste. Der mangler noget til drenge i alderen syv til ti år (citat dreng på [den alder])! | Godt |
| 30 | Med dårlig indretning/lokaler tænker jeg mest på Diabetesambulatoriets meget trange lokaler. Tåleligt for patienter, men svært for personalet, kunne jeg forestille mig. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 34 | Det hele virker så trist. Der er ikke nogle farver eller former (glade farver). [Fysiske rammer] | Dårligt |
| 36 | Sørge for at notere, hvad der er blevet snakket om og blevet aftalt under besøget. Sørge for at være bedre forberedt til besøget. Sørge for afsluttende information og vejledning efter undersøgelser. [Kommunikation og information] | Dårligt |
| 38 | Bedre venteværelse til lidt større/unge børn. [Fysiske rammer] | Godt |
| 39 | Lytte til, hvad man fortæller, for selvom de ikke kan se, hvad der er galt, burde de undersøge noget mere og ikke bare udskrive medicin!! [Kvalitet i behandling] | Virkelig dårligt |
| 41 | Den dag, hvor de samlede diabetesbørnene, var en hyggelig og lærerig dag både for børn og voksne. Et godt initiativ, og var rart at være sammen med sygeplejerskerne i en anden sammenhæng end kontrol på sygehuset. Trygt og rart for alle. | Virkelig godt |
| 43 | Kontordamerne var under begge besøg meget smilende og imødekommende. Ligeledes var det personale, som vi havde at gøre med. Så vi er godt tilfredse med behandlingsforløbet! :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 44 | Vi har været indkaldt til både ondt i maven og astma (vejtrækningsproblemer). Ondt i maven kommer af og til. Endnu ikke færdigbehandlet. Vi har fået [medicin mod forstoppelse]. | Godt |
| 47 | Rummeligt og trygt undersøgelses- og samtalelokale. [Fysiske rammer] | Godt |
| 50 | Kan I måske godt tage lidt legetøj frem til større børn. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 51 | Alt i alt synes jeg, det er et godt sted. | Godt |
| 54 | Jeg synes, at de er rigtigt gode til at sætte sig ned og tage en god og interesseret snak. Jeg føler, at vi har fået en god ballast til selv at tage os af sygdommen i dagligdagen. Forløbet er endnu ikke afsluttet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

