

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Børneafdeling B
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afdelingen, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	402
Besvarelser fra afdelingens patienter:	178
Afdelingens svarprocent:	44%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema 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).

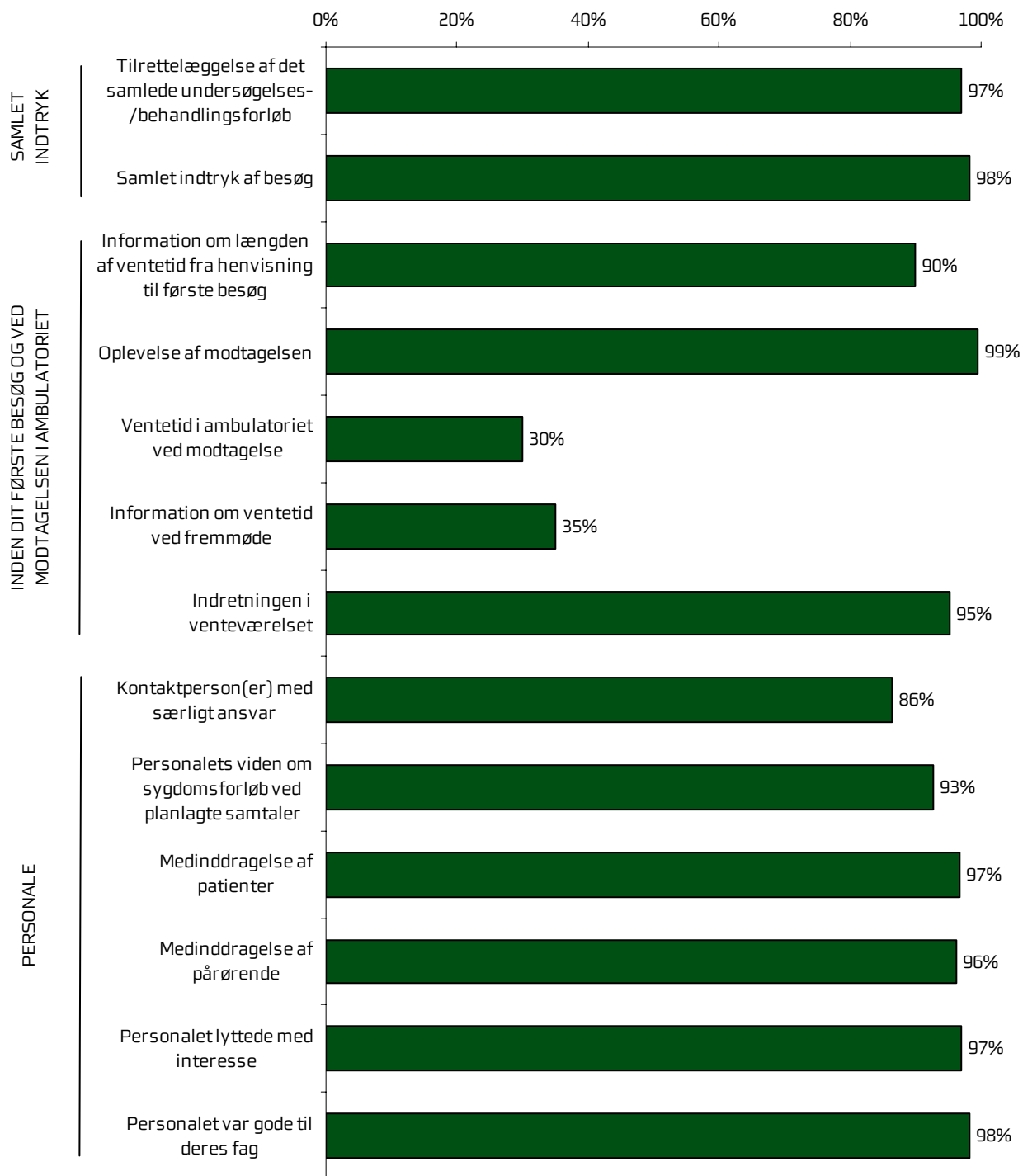
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

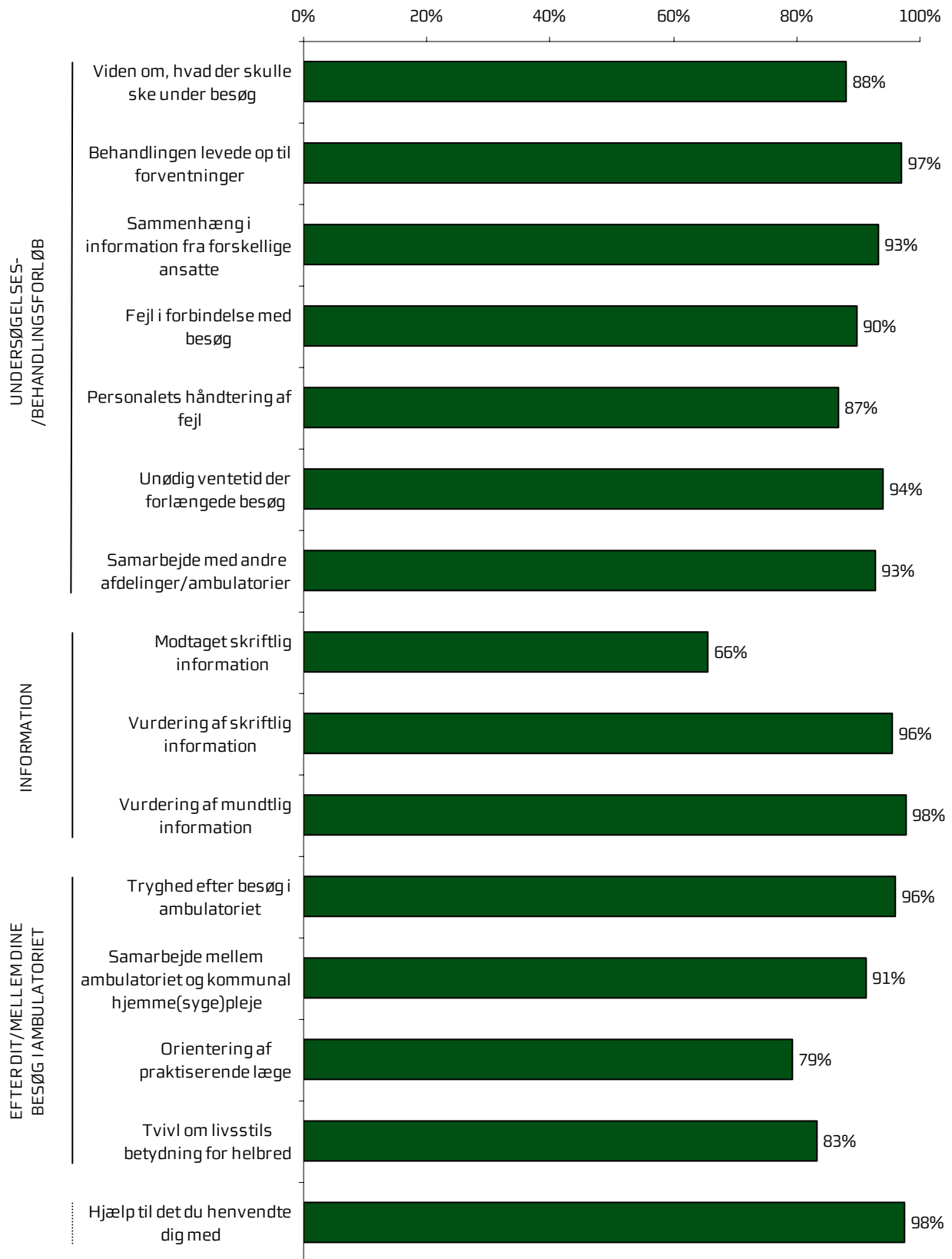
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

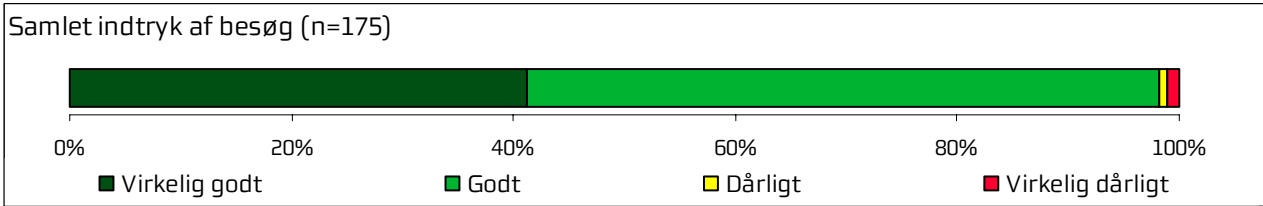
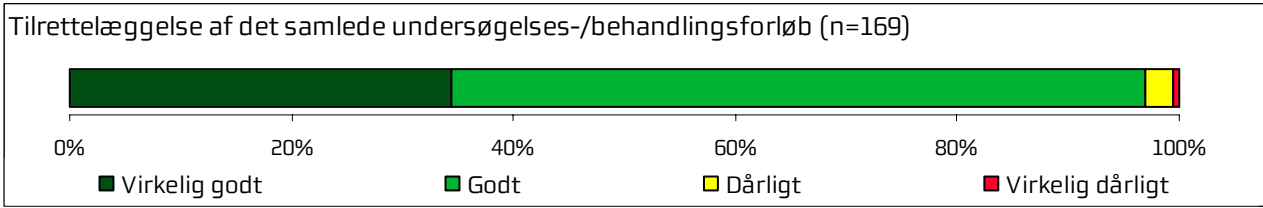
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

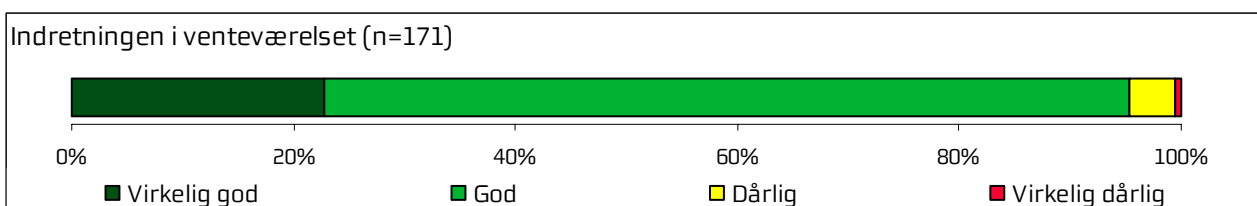
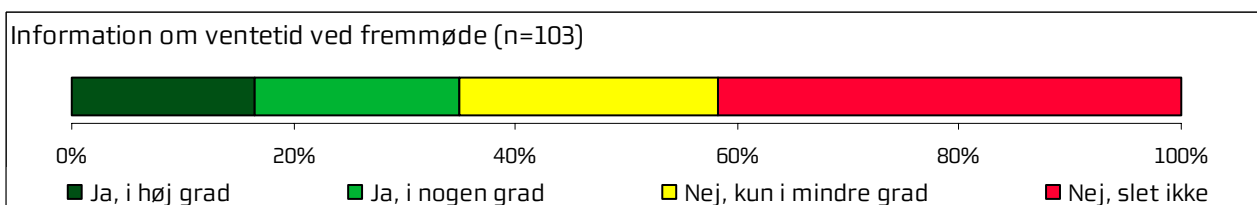
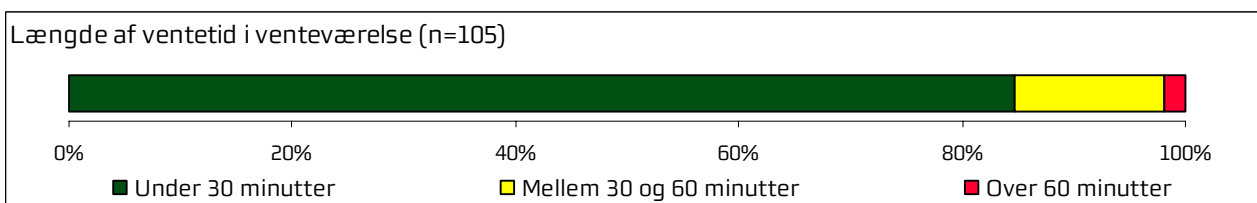
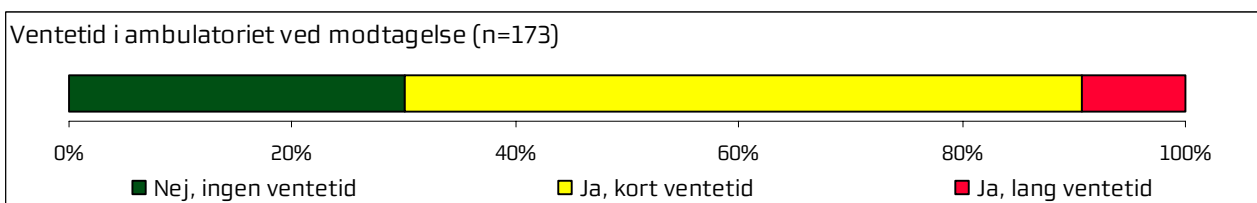
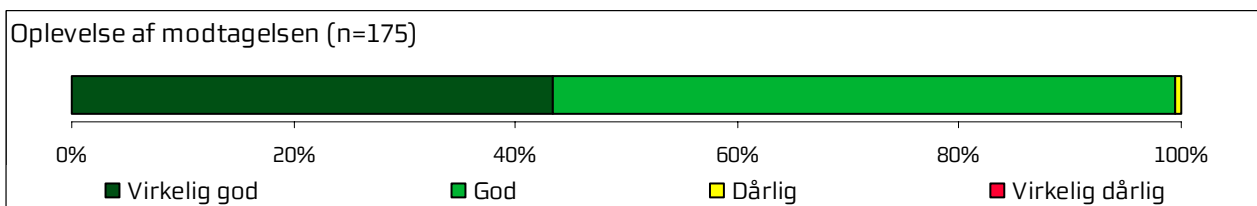
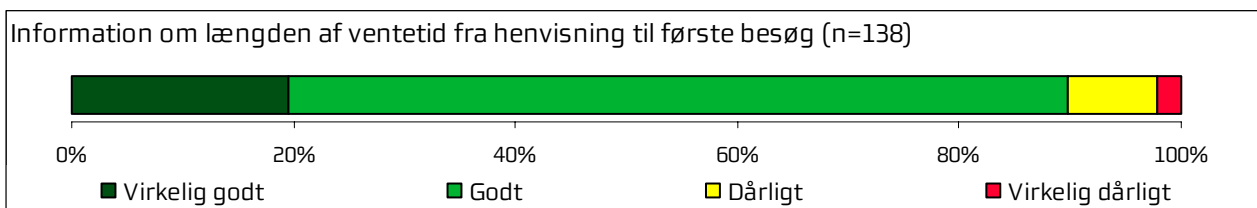
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	97%	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	95%	97%

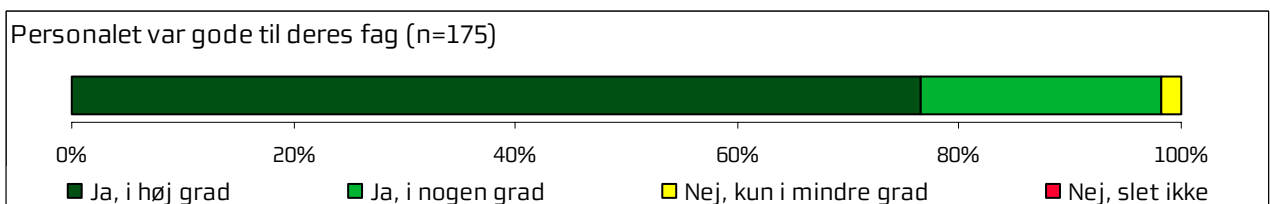
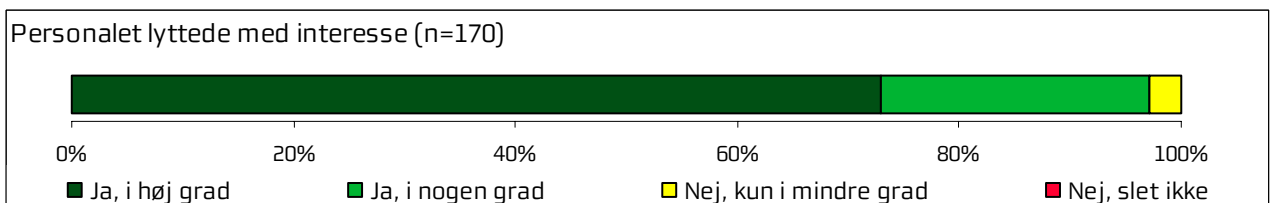
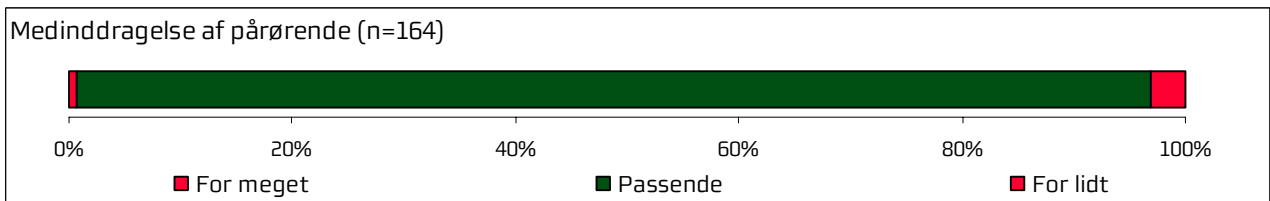
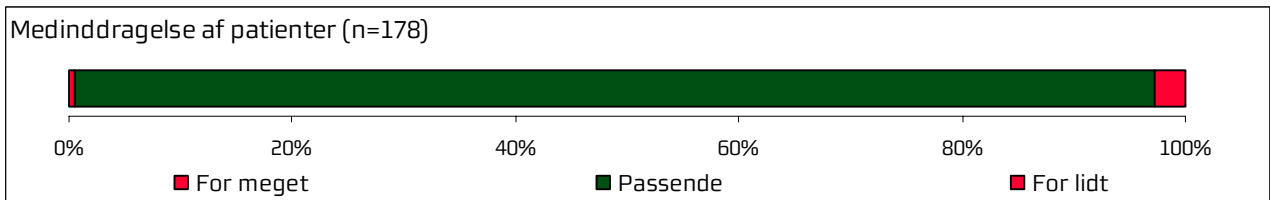
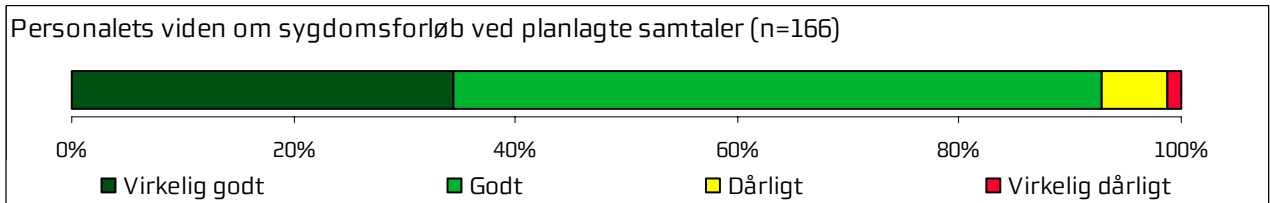
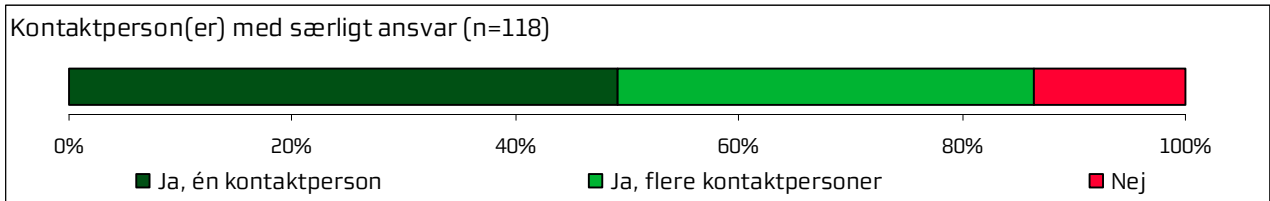
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	95%	89%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	30%	-	-	52%*	28%	36%
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?	35%	-	-	52%*	37%	43%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	95%	-	-	95%	74%*	84%*

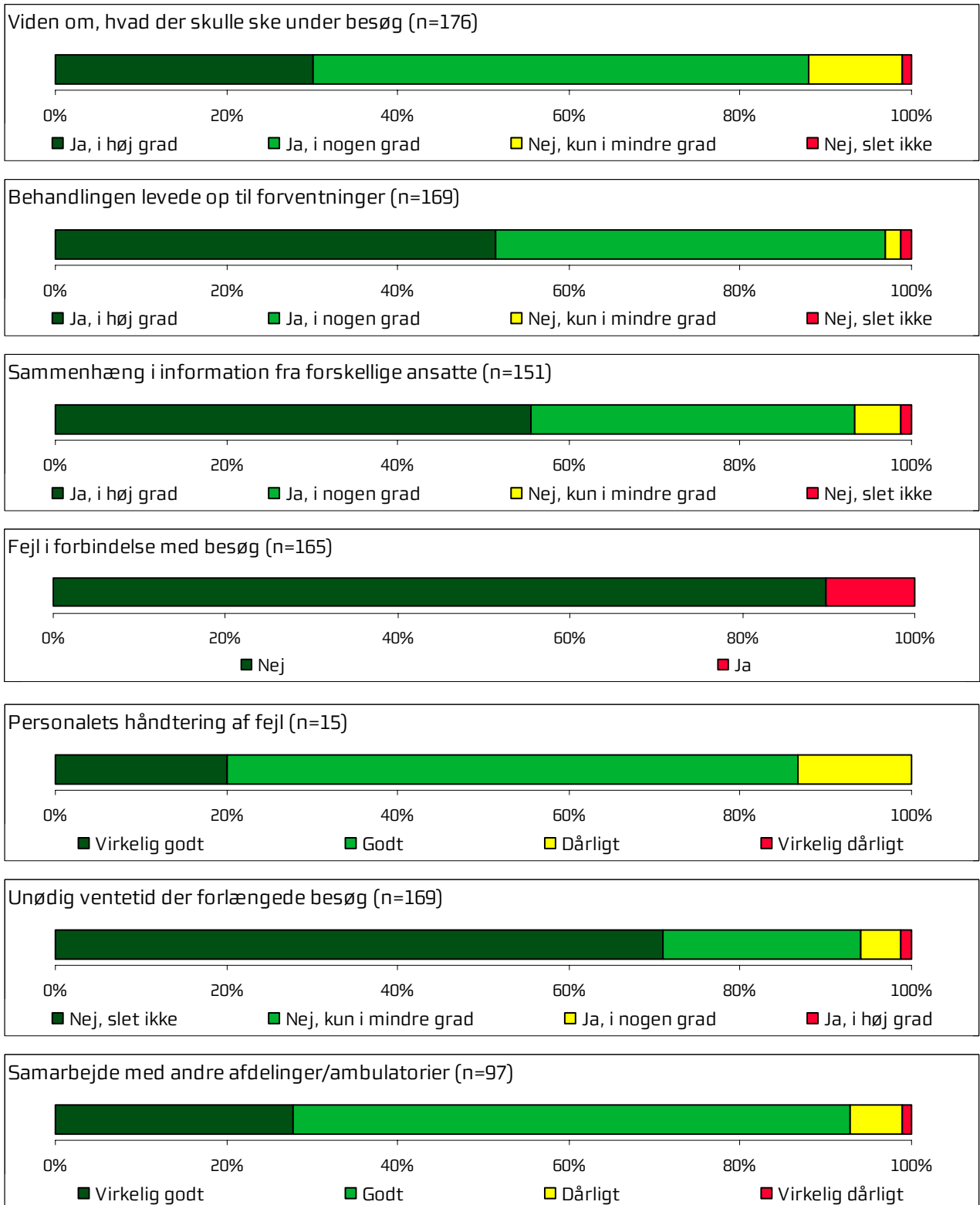
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	85%	71%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	97%	88%	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	95%	89%*	92%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	94%	78%*	86%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	97%	93%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	98%	97%	98%

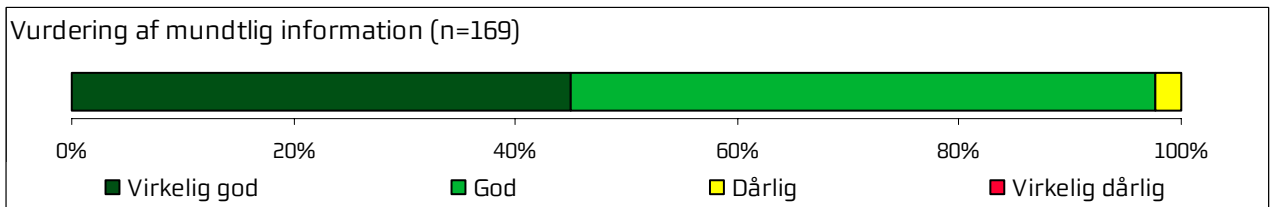
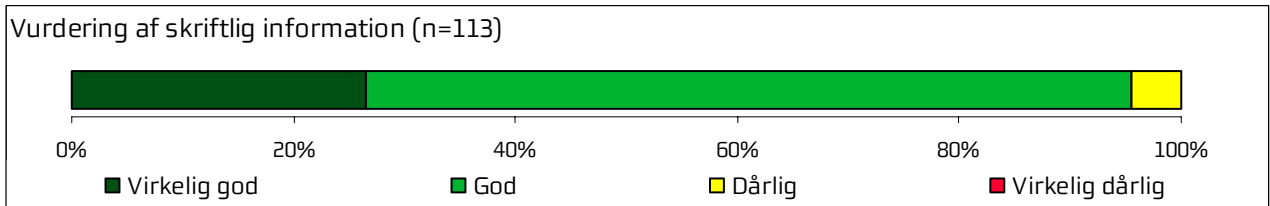
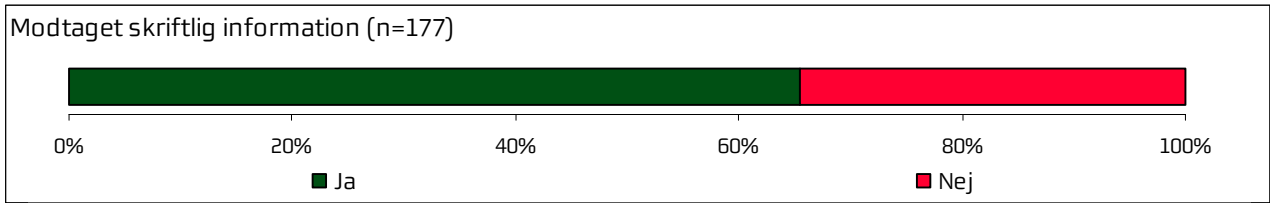
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	92%	81%*	87%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97%	-	-	95%	88%*	92%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	96%	90%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	93%	85%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	87%	-	-	85%	59%*	70%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94%	-	-	94%	87%*	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	93%	86%	90%

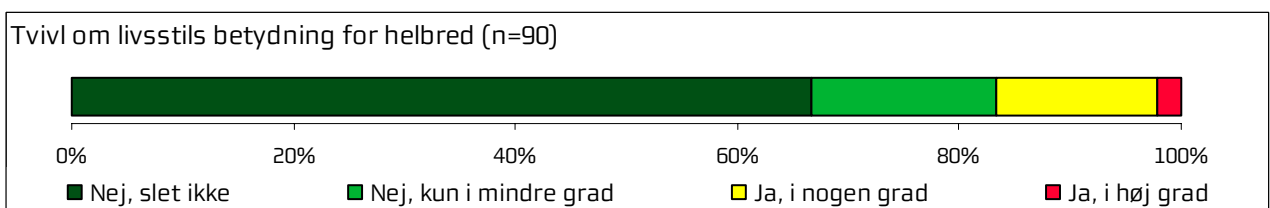
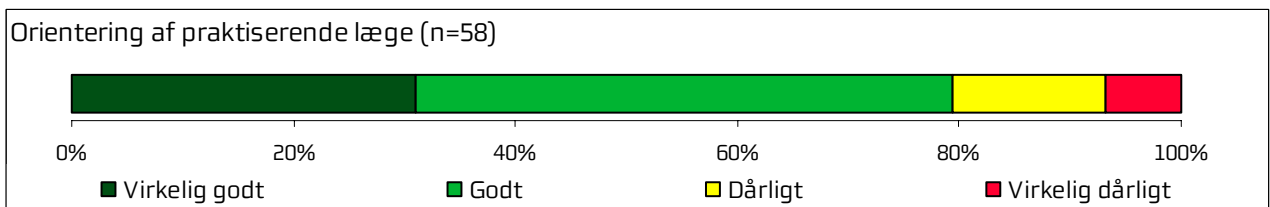
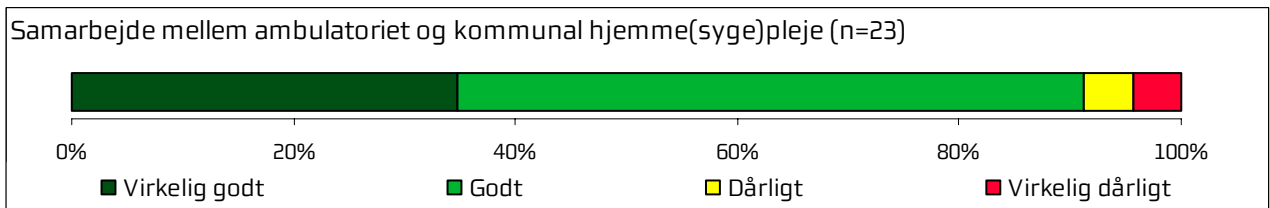
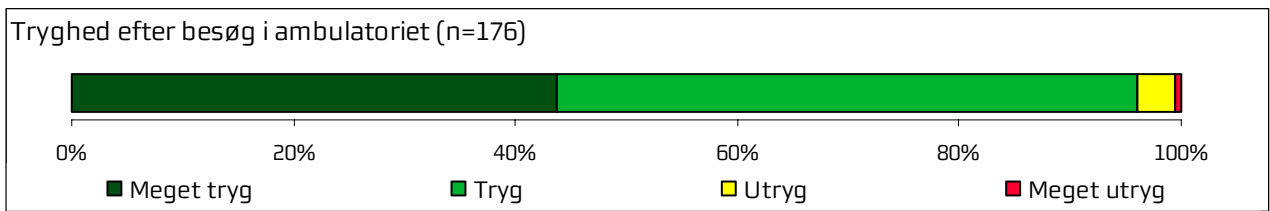
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	66%	-	-	69%	39%*	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	99%	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	97%	94%*	95%

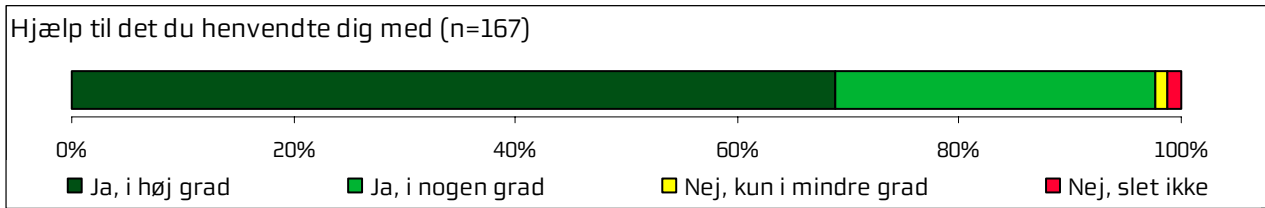
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	96%	92%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	98%	84%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79%	-	-	93%*	81%	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83%	-	-	82%	65%*	74%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98%	-	-	98%	93%*	95%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Gå til spørgsmål 6		Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Leber.: >lobnr.<

PERSONALE

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, 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"/>
31. 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"/>	
32. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
35. 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<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 44 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		178	402
Køn	Mand	57%	55%
	Kvinde	43%	45%
Alder	0-19 år	100%	100%
	20-39 år	0%	0%
	40-59 år	0%	0%
	60-79 år	0%	0%
	80 år eller derover	0%	0%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", " Passende " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " Nej, ingen ventetid "
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner " og "Nej"
" Ja " og "Nej" ⁷
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁸

⁸ 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 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		178	100
Alder	0-19	178	100%
	20-39	0	0%
	40-59	0	0%
	60-79	0	0%
	80-	0	0%
Køn	Mand	102	57%
	Kvinde	76	43%
Skema udfyldt af	Patienten	21	14%
	Pårørende	134	86%
Modersmål	Dansk	176	99%
	Ikke dansk	2	1%
Afsnit	Astma skolen	6	3%
	Børneambulatoriet	147	83%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	14%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		34	63	2	1	169	6	
Alder	0-19	34	63	2	1	169	6	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	35	59	4	1	96	4	
	Kvinde	33	67	0	0	73	2	
Skema udfyldt af	Patienten	40	60	0	0	20	1	
	Pårørende	32	64	3	1	127	4	
Modersmål	Dansk	34	63	2	1	167	6	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Astma skolen	40	40	20	0	5	0	
	Børneambulatoriet	32	65	2	1	139	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	25	0	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		41	57	1	1	175
Alder	0-19	41	57	1	1	175
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	41	56	1	2	100
	Kvinde	41	59	0	0	75
Skema udfyldt af	Patienten	62	38	0	0	21
	Pårørende	38	60	1	2	131
Modersmål	Dansk	41	57	1	1	173
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Afsnit	Astma skolen	40	60	0	0	5
	Børneambulatoriet	40	58	1	1	145
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	52	0	0	25

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?				Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		20	70	8	2	138	37
Alder	0-19	20	70	8	2	138	37
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	20	72	7	1	81	20
	Kvinde	19	68	9	4	57	17
Skema udfyldt af	Patienten	8	83	8	0	12	9
	Pårørende	21	68	9	2	109	22
Modersmål	Dansk	20	70	8	2	136	37
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Astma skolen	17	83	0	0	6	0
	Børneambulatoriet	19	70	9	2	108	36
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	4	4	24	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		43	56	1	0	175	2	
Alder	0-19	43	56	1	0	175	2	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	41	58	1	0	102	0	
	Kvinde	47	53	0	0	73	2	
Skema udfyldt af	Patienten	50	50	0	0	20	1	
	Pårørende	42	58	1	0	132	1	
Modersmål	Dansk	43	56	1	0	173	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Astma skolen	33	67	0	0	6	0	
	Børneambulatoriet	40	59	1	0	144	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	25	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		30	61	9	173	4
Alder	0-19	30	61	9	173	4
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	31	60	9	98	3
	Kvinde	29	61	9	75	1
Skema udfyldt af	Patienten	15	70	15	20	1
	Pårørende	31	61	8	131	2
Modersmål	Dansk	30	61	9	171	4
	Ikke dansk	-	-	-	2	0
Afsnit	Astma skolen	33	67	0	6	0
	Børneambulatoriet	30	60	11	142	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	64	4	25	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		85	13	2	105	3
Alder	0-19	85	13	2	105	3
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	81	15	3	59	3
	Kvinde	89	11	0	46	0
Skema udfyldt af	Patienten	87	13	0	15	0
	Pårørende	84	15	1	79	3
Modersmål	Dansk	85	13	2	104	3
	Ikke dansk	-	-	-	1	0
Afsnit	Astma skolen	-	-	-	3	1
	Børneambulatoriet	84	14	2	88	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	0	14	0

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		17	18	23	42	103	8	
Alder	0-19	17	18	23	42	103	8	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	19	20	29	32	59	5	
	Kvinde	14	16	16	55	44	3	
Skema udfyldt af	Patienten	8	15	23	54	13	1	
	Pårørende	16	19	22	43	77	7	
Modersmål	Dansk	16	19	24	42	102	8	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Afsnit	Astma skolen	-	-	-	-	4	0	
	Børneambulatoriet	17	15	25	43	84	8	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	27	20	40	15	0	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		23	73	4	1	171	4
Alder	0-19	23	73	4	1	171	4
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	24	70	5	1	100	2
	Kvinde	21	76	3	0	71	2
Skema udfyldt af	Patienten	21	74	5	0	19	1
	Pårørende	23	72	4	1	129	3
Modersmål	Dansk	22	73	4	1	169	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Astma skolen	0	83	17	0	6	0
	Børneambulatoriet	22	73	4	1	140	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	68	0	0	25	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		49	37	14	118
Alder	0-19	49	37	14	118
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	48	37	15	67
	Kvinde	51	37	12	51
Skema udfyldt af	Patienten	47	42	11	19
	Pårørende	49	35	17	84
Modersmål	Dansk	50	36	14	116
	Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnit	Astma skolen	50	33	17	6
	Børneambulatoriet	46	39	15	95
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	65	29	6	17

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		34	58	6	1	166	11	
Alder	0-19	34	58	6	1	166	11	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	32	57	8	2	96	5	
	Kvinde	37	60	3	0	70	6	
Skema udfyldt af	Patienten	40	55	5	0	20	1	
	Pårørende	34	57	7	2	124	10	
Modersmål	Dansk	34	59	6	1	164	11	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Astma skolen	33	33	17	17	6	0	
	Børneambulatoriet	33	60	7	1	136	10	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	24	1	

Tabel 16. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		1	97	3	178
Alder	0-19	1	97	3	178
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	1	96	3	102
	Kvinde	0	97	3	76
Skema udfyldt af	Patienten	0	90	10	21
	Pårørende	1	97	2	134
Modersmål	Dansk	1	97	3	176
	Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnit	Astma skolen	17	83	0	6
	Børneambulatoriet	0	97	3	147
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	25

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	96	3	164	14
Alder	0-19	1	96	3	164	14
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	1	95	4	93	9
	Kvinde	0	99	1	71	5
Skema udfyldt af	Patienten	0	95	5	21	0
	Pårørende	1	96	3	120	14
Modersmål	Dansk	1	96	3	162	14
	Ikke dansk	-	-	-	2	0
Afsnit	Astma skolen	17	83	0	6	0
	Børneambulatoriet	0	96	4	137	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	21	4

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		73	24	3	0	170	5	
Alder	0-19	73	24	3	0	170	5	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	73	23	3	0	98	3	
	Kvinde	72	25	3	0	72	2	
Skema udfyldt af	Patienten	70	20	10	0	20	0	
	Pårørende	72	25	2	0	130	2	
Modersmål	Dansk	73	24	3	0	168	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Astma skolen	33	50	17	0	6	0	
	Børneambulatoriet	73	24	3	0	139	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	20	0	0	25	0	

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		77	22	2	0	175	3
Alder	0-19	77	22	2	0	175	3
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	82	15	3	0	101	1
	Kvinde	69	31	0	0	74	2
Skema udfyldt af	Patienten	62	38	0	0	21	0
	Pårørende	79	19	2	0	131	3
Modersmål	Dansk	76	22	2	0	173	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Astma skolen	50	33	17	0	6	0
	Børneambulatoriet	76	23	1	0	144	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	12	0	0	25	0

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		30	58	11	1	176	0	
Alder	0-19	30	58	11	1	176	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	32	55	12	1	101	0	
	Kvinde	28	61	9	1	75	0	
Skema udfyldt af	Patienten	30	50	20	0	20	0	
	Pårørende	29	60	10	2	133	0	
Modersmål	Dansk	30	58	11	1	174	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Astma skolen	50	33	17	0	6	0	
	Børneambulatoriet	28	59	12	1	145	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	56	4	0	25	0	

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		51	46	2	1	169	8
Alder	0-19	51	46	2	1	169	8
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	55	43	1	1	98	3
	Kvinde	46	49	3	1	71	5
Skema udfyldt af	Patienten	39	61	0	0	18	3
	Pårørende	52	45	2	2	128	5
Modersmål	Dansk	51	46	2	1	167	8
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Astma skolen	50	50	0	0	6	0
	Børneambulatoriet	51	46	2	1	138	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	25	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		56	38	5	1	151	23
Alder	0-19	56	38	5	1	151	23
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	55	37	7	1	87	12
	Kvinde	56	39	3	2	64	11
Skema udfyldt af	Patienten	38	48	14	0	21	0
	Pårørende	60	35	4	1	115	18
Modersmål	Dansk	56	38	5	1	149	23
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Astma skolen	50	33	17	0	6	0
	Børneambulatoriet	52	41	6	2	123	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	0	0	22	3

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		97	3	117	52
Alder	0-19	97	3	117	52
	20-39	-	-	0	0
	40-59	-	-	0	0
	60-79	-	-	0	0
	80-	-	-	0	0
Køn	Mand	99	1	72	24
	Kvinde	96	4	45	28
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	18	3
	Pårørende	99	1	81	45
Modersmål	Dansk	97	3	115	52
	Ikke dansk	-	-	2	0
Afsnit	Astma skolen	100	0	5	0
	Børneambulatoriet	97	3	97	45
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	15	7

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		99	1	163
Alder	0-19	99	1	163
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	99	1	95
	Kvinde	100	0	68
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	21
	Pårørende	99	1	121
Modersmål	Dansk	99	1	161
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Astma skolen	100	0	5
	Børneambulatoriet	99	1	137
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	21

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	164
Alder	0-19	94	6	164
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	95	5	96
	Kvinde	93	7	68
Skema udfyldt af	Patienten	81	19	21
	Pårørende	97	3	121
Modersmål	Dansk	94	6	162
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Astma skolen	100	0	5
	Børneambulatoriet	93	7	137
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	22

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	86
Alder	0-19	97	3	86
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	94	6	51
	Kvinde	100	0	35
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	12
	Pårørende	95	5	63
Modersmål	Dansk	96	4	85
	Ikke dansk	-	-	1
Afsnit	Astma skolen	-	-	4
	Børneambulatoriet	97	3	73
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	9

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		20	67	13	0	15	2	
Alder	0-19	20	67	13	0	15	2	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	25	63	13	0	8	2	
	Kvinde	14	71	14	0	7	0	
Skema udfyldt af	Patienten	25	75	0	0	4	1	
	Pårørende	13	75	13	0	8	1	
Modersmål	Dansk	20	67	13	0	15	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Afsnit	Astma skolen	-	-	-	-	1	0	
	Børneambulatoriet	15	69	15	0	13	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		71	23	5	1	169	5
Alder	0-19	71	23	5	1	169	5
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	71	22	5	2	95	3
	Kvinde	72	24	4	0	74	2
Skema udfyldt af	Patienten	48	38	14	0	21	0
	Pårørende	75	20	3	2	125	5
Modersmål	Dansk	71	23	5	1	167	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Astma skolen	60	40	0	0	5	0
	Børneambulatoriet	69	24	6	1	139	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	16	0	0	25	0

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		28	65	6	1	97	28	48
Alder	0-19	28	65	6	1	97	28	48
	20-39	-	-	-	-	0	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	29	62	7	2	55	16	27
	Kvinde	26	69	5	0	42	12	21
Skema udfyldt af	Patienten	18	82	0	0	11	4	6
	Pårørende	25	65	8	1	75	19	35
Modersmål	Dansk	27	65	6	1	95	28	48
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	0
Afsnit	Astma skolen	67	33	0	0	3	0	2
	Børneambulatoriet	23	68	8	1	75	27	41
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	19	1	5

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		66	34	177
Alder	0-19	66	34	177
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	71	29	102
	Kvinde	59	41	75
Skema udfyldt af	Patienten	71	29	21
	Pårørende	65	35	134
Modersmål	Dansk	66	34	175
	Ikke dansk	-	-	2
Afsnit	Astma skolen	50	50	6
	Børneambulatoriet	65	35	146
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	72	28	25

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		27	69	4	0	113	1
Alder	0-19	27	69	4	0	113	1
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	28	69	3	0	71	0
	Kvinde	24	69	7	0	42	1
Skema udfyldt af	Patienten	21	64	14	0	14	1
	Pårørende	28	68	4	0	85	0
Modersmål	Dansk	27	69	4	0	112	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnit	Astma skolen	-	-	-	-	3	0
	Børneambulatoriet	25	70	5	0	92	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	18	0

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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		45	53	2	0	169
Alder	0-19	45	53	2	0	169
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	41	56	3	0	99
	Kvinde	50	49	1	0	70
Skema udfyldt af	Patienten	38	62	0	0	21
	Pårørende	46	51	3	0	126
Modersmål	Dansk	45	53	2	0	167
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Afsnit	Astma skolen	40	40	20	0	5
	Børneambulatoriet	44	54	2	0	139
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	48	0	0	25

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		44	52	3	1	176
Alder	0-19	44	52	3	1	176
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	46	49	5	1	101
	Kvinde	41	57	1	0	75
Skema udfyldt af	Patienten	48	48	5	0	21
	Pårørende	42	54	3	1	132
Modersmål	Dansk	44	52	3	1	174
	Ikke dansk	-	-	-	-	2
Afsnit	Astma skolen	40	60	0	0	5
	Børneambulatoriet	41	55	3	1	146
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	36	4	0	25

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		35	57	4	4	23	9	144
Alder	0-19	35	57	4	4	23	9	144
	20-39	-	-	-	-	0	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	50	42	8	0	12	6	83
	Kvinde	18	73	0	9	11	3	61
Skema udfyldt af	Patienten	25	50	0	25	4	1	16
	Pårørende	29	65	6	0	17	7	108
Modersmål	Dansk	36	55	5	5	22	9	143
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	1
Afsnit	Astma skolen	-	-	-	-	0	0	6
	Børneambulatoriet	30	60	5	5	20	9	116
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	3	0	22

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		31	48	14	7	58	120	
Alder	0-19	31	48	14	7	58	120	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	38	43	14	5	37	65	
	Kvinde	19	57	14	10	21	55	
Skema udfyldt af	Patienten	33	44	11	11	9	12	
	Pårørende	27	50	16	7	44	90	
Modersmål	Dansk	32	47	14	7	57	119	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	
Afsnit	Astma skolen	33	33	33	0	3	3	
	Børneambulatoriet	33	46	13	8	48	99	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	71	14	0	7	18	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		67	17	14	2	90	86
Alder	0-19	67	17	14	2	90	86
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	73	13	10	4	52	49
	Kvinde	58	21	21	0	38	37
Skema udfyldt af	Patienten	41	24	35	0	17	4
	Pårørende	75	17	7	2	60	72
Modersmål	Dansk	67	16	15	2	88	86
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Astma skolen	67	33	0	0	6	0
	Børneambulatoriet	67	16	14	3	70	75
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	14	21	0	14	11

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		69	29	1	1	167	11
Alder	0-19	69	29	1	1	167	11
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	71	26	1	2	95	7
	Kvinde	67	32	1	0	72	4
Skema udfyldt af	Patienten	43	52	0	5	21	0
	Pårørende	72	26	2	1	124	10
Modersmål	Dansk	68	29	1	1	165	11
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Astma skolen	50	50	0	0	6	0
	Børneambulatoriet	68	29	1	1	139	8
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	0	0	22	3


Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Astma skolen

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Det ville være rigtig rart, hvis vi blev mødt af den/de samme læger - en ny læge HVER gang giver ikke indtryk af et sammenhængende forløb eller en gennemtænkt behandling. Men snarere at der behandles på baggrund af den (hver gang) fremlagte sygdomshistorie, samt den velkendte sygdoms standardbehandlingsmetoder!	Godt


Astma skolen

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Fik en anden patients recept!	Godt


Astma skolen

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Selvom der er tale om kronisk sygdom og løbende kontrol, har vi stort set aldrig truffet den læge, som vi havde fået tid hos - ej heller en læge som vi har mødt tidligere! Nu forventer vi at møde en ny hver gang - og må fortælle sygehistorien forfra igen igen...	Godt

Astma skolen

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Hospitalet giver altid indtryk af, at egen læge orienteres om forløbet på ambulatoriet/ ved indlæggelse - men det er sjældent "kommet frem".	Godt

















Børneambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg synes da, lægen tacklede godt med kun at sende NN til undersøgelse og vente med at sende søster, til vi ser om undersøgelsen viser noget på ham.	Godt
4	En speciel tak og ros til sygeplejerskerne.	Virkelig godt
5	Indkaldelse til indlæggelse kom alt for sent. Jeg havde kun en hverdags ventetid, inden jeg skulle indlægges.	Godt
6	Jeg er et barn, og jeg synes, jeg er blevet behandlet rigtig godt. Personalet har ikke kun snakket med mine forældre, men også været rigtig gode til at snakke meget med mig.	Virkelig godt
7	Personalet modtog både barn og forældre med et varmt smil.	Virkelig godt
8	Jeg ville gerne, at personalet havde givet uddybende grund til den forlængede venten. Det kunne have været mere acceptabelt. Dog synes jeg, at det var fint, at personalet ville ringe til min mobiltelefon, så vi kunne gå en tur. Men alt i alt var det alt for lang ventetid for en dreng, som var sulten.	Godt
10	Alt i alt er det en god oplevelse at komme på besøg i ambulatoriet. Kunne godt tænke os, at der var mere fokus på det psykiske hos de unge, selvom det er en fysisk sygdom.	Godt
11	Den kontaktlæge man får, bør følge barnet til problemet er løst. Fire besøg med fire forskellige nye læger med forskellige forklaringer og mulige løsninger giver frustration og usikkerhed. Når man endda ringer inden for at sikre at få samme læge som sidst, og så alligevel møder endnu en ny læge OG sygeplejerske, så overvejer man faktisk det frie sygehusvalg.	Godt
12	Problemet er ikke løst, men vi har fået en masse "opgaver" til at gøre det bedre med.	Virkelig godt
13	Personalet/mine kontaktpersoner er sat særligt godt ind i min situation og forløbet gennem mange år. Så vi kan snakke om, hvordan jeg har det HEROG NU!	Virkelig godt
15	Ambulatoriet kunne godt sørge for bedre legemuligheder for børn, især når ventetiden bliver lang (ambulatoriet er flyttet siden vores sidste besøg, så måske er det blevet bedre).	Virkelig godt
16	Godt arbejde! Jeg er meget positiv!:-)	Virkelig godt
17	De tog vores bekymringer om vores søn rigtig seriøst og tog sig tiden til at forklare, og det var rigtigt betryggende. Alt i alt et godt og udbytterigt forløb.	Virkelig godt
18	Ja, lad så vidt muligt den samme læge møde patienten hver gang. Det giver meget tryk som forældre.	Godt
19	God til at tale med patienten.	Godt

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 20 | Vi har i vores snart syv års gang på Børneambulatoriet i Viborg været MEGET tilfredse. Altid rare og venlige læger og sygeplejersker. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 | Vi har været særdeles tilfredse med konsultationen, primært pga. lægens tilgang! | Virkelig godt |
| ✎ | 22 | Meget god information til lille dreng med ADD. | Virkelig godt |
| ✎ | 23 | Information om ventetid. Information om hvad planen på langt sigt er. | Godt |
| ✎ | 24 | Dejligt med gennemgående sygeplejerske, men for os ville det have været optimalt med en kontaktlæge - vi har haft flere forskellige. Men vi vil gerne rose jer for en meget rar og tryk atmosfære på trods af stort patient-flow og mangel på fysiske rammer. | Godt |
| ✎ | 26 | Har været positivt overrasket over, at lægen har kontaktet os uopfordret for at drøfte behandlingsforløbet og intervener mellem kontroltider. Det er i øvrigt altid en pæn modtagelse, man får både ved telefonisk og personlig kontakt. Personalet har den fornødne tid og tålmodighed til at kommunikere med barnet og forældre samt udviser en pædagogisk tilgang til forklaring af sygdomsbilledet overfor barnet, som er støttende i den hjemlige hverdag, når dette igen skal drøftes i mere praktisk relaterede situationer (nogle gange høres tingene og tages mere til efterretning, når de forklares af en anden voksen end lige forældre). | Godt |
| ✎ | 28 | Vigtig med EN kontaktperson i starten, så man ikke hver gang skal starte med at forklare sygdomsforløbet osv. Vi fik først én bestemt læge efter en del brok. Det er tydeligt, at personalet er offentlig ansat, der er meget ventetid. | Intet svar |
| ✎ | 29 | Som tidligere omtalt. Venlig, imødekommende, ingen ventetid, dialog under den planlagte ventetid. | Godt |
| ✎ | 31 | Vi har fået en utrolig god og grundig behandling, hvilket har gjort, at vi har følt os trygge gennem hele forløbet. | Godt |
| ✎ | 33 | Jeg har fået en super flot behandling. Min dreng er dog fortsat ikke rask. | Virkelig godt |
| ✎ | 34 | Lægerne skulle tale lidt bedre dansk, end de gør, så også børn forstår dem, når det er dem, som der taler | Godt |
| ✎ | 35 | Vi fik aldrig 100 % fundet frem til en diagnose, altså vi stoppede undersøgelserne uden helt at kende årsagen til smerterne. Dog var smerterne aftagende, og der var taget flere blodprøver og røntgenbilleder, så alle farlige sygdomme var udelukket. Derfor var vi trygge ved at stoppe behandlingen. Generelt positiv oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 | Hold, hvad de lover! Og tik lægen - lyt til patienterne, og lyt til deres behov/ønsker - det er jo trods alt dem, der skal leve med en livslang lidelse. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 37 | De kunne gøre det bedre og mere betryggende ved, at det var samme personale, man kom til, eller i hvert fald begrænse det til, at det ikke skal være fire forskellige læger. Så man bedre kender hinanden og forløbet. Vi har oplevet at skulle fortælle det samme igen og igen, og sidst vidste lægen ikke, hvad tidligere læge havde ment med de prøver, han syntes, skulle til. | Intet svar |
| ✎ | 38 | Per telefon kunne de godt være mere imødekommende. | Godt |

Bilag 5

	39	Personalet, både sygeplejersker og læger, var meget professionelle og havde samtidig stor empati og forståelse for netop vores problem. Stor ros til dem!	Virkelig godt
	40	At der var en eller flere kontaktpersoner, så man ikke skal møde nye mennesker ved hvert besøg i ambulatoriet.	Godt
	41	Det er utrolig dejligt, at sygeplejerske og læge taler direkte til barnet. De er altid meget smilende og venlige.	Virkelig godt
	42	Personalet er meget sødt og skaber hygge med snak, småkager og varm chokolade:-)	Virkelig godt
	43	Jeg synes, lægerne var alt for dårligt forberedte og hver gang var der en ny læge, ikke noget med en kontaktlæge. Har følt det var spild af tid at møde op.	Dårligt
	44	Ambulatoriet gør, hvad de kan for patienterne.	Virkelig godt
	45	Vi har efter flere års gang i ambulatoriet fået et godt kendskab til huset og proceduren. Vi er godt tilfredse med samarbejdet. Vi møder altid positive og glade mennesker.	Godt
	46	Efter børneambulatoriet er flyttet til nye lokaler, virker "venteområdet" meget lille og fyldt ved vaccinationsdagene. Men personalet klarer det med et smil.	Virkelig godt
	47	Meget omsorgsfulde og engagerede. God stemning.	Godt
	48	Vi er meget glade for, at vi ved hvert besøg på børneambulatoriet er blevet mødt af den SAMME læge, som vi i øvrigt synes er fantastisk kompetent og seriøs! I det hele taget har vi oplevet personalet både imødekommende og lydhørt. Vores datter har aldrig udtrykt den mindste modvilje mod at skulle undersøges på sygehuset, hvilket er en stor lettelse for os.	Virkelig godt
	49	Generelt en god og rolig oplevelse, når det er med børn som patienter.	Virkelig godt
	50	Det kunne have været rart med et stykke papir over de prøver, der blev taget, så vi senere hen kunne huske det!	Godt
	52	De gav sig god tid til at lytte.	Virkelig godt
	53	Jeg synes, alt i alt vi fik en god behandling i forhold til vores datter. Men det 2. besøg i ambulatoriet var måske lidt spildt. Det 1. besøg var noget, jeg kunne bruge til noget. Det 2. besøg var ligesom, at det bare en sludder for en sludder. Jeg ser frem til det 3. besøg og håber på, at en læge vil være tilstede og fortælle lidt mere.	Godt
	54	Det er flot, at ambulatoriet arrangerer skitur for de unge kroniske syge (kommentar af mor).	Virkelig godt
	55	Utrolig venligt personale. Har altid tid til en og lytter godt efter alt, hvad der bliver sagt.	Virkelig godt





Børneambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Første gang var der en virkelig lang ventetid.	Godt
8	Fin modtagelse. MEN min søn, som mødte fastende om formiddagen på ambulatoriet, kom først ind om eftermiddagen. Han havde en meget dårlig oplevelse!	Godt
9	Ventetiden var ubetydelig.	Godt
10	Vi kunne godt ønske, at der var flere ungdomsblade i venteværelset (Vi Unge) eller lignende.	Godt
14	Vi fik en super god modtagelse.	Virkelig godt
27	Da vi ikke havde hørt videre ang. indkaldelse til undersøgelse efter fire uger, kontaktede vi selv ambulatoriet for at få information. Ved vores henvendelser har vi altid fået en særdeles god behandling.	Virkelig godt
29	Flinke og imødekomende personaler. Informerer godt om forløbet.	Godt
30	Når man møder, venter man faktisk længst ved sekretæren, da hun har mange telefoner, men når man så er blevet registreret sin ankomst, er der hurtigt en sygeplejerske til at kalde os ind eller sige, at der er kort ventetid. Vores møde med børneambulatoriet er meget positiv. :-)	Virkelig godt
32	Jeg synes, at det er sjovt at være i venterummet. Der er mange sjove spil, især ordspil er rigtig sjovt :-)	Virkelig godt
44	Overlægen NN var meget lydhør overfor vores akutte problem og iværksatte en indkaldelse på ganske kort tid. Stor ros til hurtig sagsbehandling ved lægeNN og ambulatoriet.	Virkelig godt
45	I den første lange periode mødte vi nye læger hver gang. Det blev til sidst en irritation, at vi hver gang skulle starte forfra. Det er heldigvis blevet bedre.	Godt
46	Altid opmærksomt personale :-)	Virkelig godt
47	En del forvikling INDEN behandlingen blev besluttet. Først efter kontakt til afdelingens overlæge kom der en ordning.	Godt
49	Der var ventetid pga. sygdom blandt personalet. Det var den praktiserende læge, som oplyste os om ventetiden, og hun sagde typisk ni måneders ventetid, men vi fik tid indenfor en måned!	Virkelig godt
52	Ved mit barns sidste indlæggelse fik vi at vide at vi ville modtage et brev om hvornår vi skulle komme til dets første kontrol i børneambulatoriet. Men der skete ikke noget, så til sidst (efter at have ventet et par måneder) ringede vi ind for at rykke for det. Derefter modtog vi så brevet ret hurtigt.	Virkelig godt

Børneambulatoriet

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	11	Kom ikke ind til den aftalte børnelæge.	Godt
	25	Forskellige meninger hos læger.	Godt
	38	Der skulle have være taget blodprøve inden.	Godt
	56	Der er gået meget lang tid fra vores besøg i ambulatoriet, til vi fik vores næste tid, hvor der også er lang tid til.	Godt









Børneambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Manglede at kunne tale med den læge, som havde henvist min datter. Fik først brev nogle dage senere. Syntes, de gik mere op i, om hun havde "astma" (i dagligdagen), hvilket hun jo ikke havde, men anstrengelsesastma. Så vi var lidt forvirrede, da vi tog hjem.	Godt
13	Der blev arbejdet meget sammen med andre afdelinger. Havde andre (forkerte) og ligegyldige syn på tingene.	Virkelig godt
16	Der var bare styr på alting.	Virkelig godt
18	Min datter har regelmæssigt været til kontrol, siden hun var helt lille. I de år har hun haft fire læger indblandet i sagen. Det er utilfredsstillende.	Godt
21	Lægen havde en særlig empati og anskuede sygdomsbilledet ud fra et flot helhedssyn!	Virkelig godt
22	Alt gik fint, hurtigt og effektivt.	Virkelig godt
24	Vi vil gerne rose NN for stort engagement, ros og lille brev, da patienten havde haft succes med ringeapparatet.	Godt
25	Forskellige læger har sagt, at der skal gøres forskellige ting/løsninger. Efter NN har taget over, virker det super godt.	Godt
26	Kom til kontrol i ambulatoriet få dage før, at en undersøgelse blev lavet (ventetid). Ønskede at få lavet denne undersøgelse før kontroltiden, således at resultatet kunne have været med i kontrolvurderingen. Dog var der ingen problemer i at modtage det umiddelbare undersøgelsesvar i forbindelse med, at denne blev foretaget.	Godt
28	For lang ventetid mellem diverse undersøgelser på diverse afdelinger. Op til en times ventetid mellem undersøgelser.	Intet svar
29	Vi var der med vores barn. Vi har været der en del gange, og er hver gang blevet modtaget venligt, og der har aldrig været ventetid. God oplevelse.	Godt
32	De er gode til at lytte til, hvad jeg siger, selv om jeg kun er et barn :-)	Virkelig godt
34	En ting som jeg syntes var dårlig. Jeg kommer op med vores søn til undersøgelse, og det er ikke en dansk læge som undersøger ham, og bagefter forklarer om sygdommen. Han var tabt med det samme, forstod ikke hvad lægen talte om. Det er et minus, når det er børn som lider af en sygdom. Sygeplejersken forklarede ham bagefter, hvad der var blevet sagt.	Godt
35	Positiv behandling. Personalet har taget os seriøse. Ved de første undersøgelser forskellige læger, men de sidste undersøgelser var det samme læge. Det betyder meget, at det er den samme læge,	Virkelig godt

Bilag 5

der følger ens barn.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 36 | Vi finder det trist, at pædagogen lover, lægen kontakter os om en uge, og vi så ikke har hørt noget fire måneder senere. Altså lægemangel i Viborg er et stort problem. | Virkelig dårligt |
|  | 37 | Jeg synes, det er for dårligt, at de fire gange, vi har været på samme sygehus/afdeling, har det været ene forskellige læger og aldrig den samme person. Det betyder, man skal fortælle samme historie til hver undersøgelse og nogle gange ved den ene læge ikke, hvad den anden læge mener/tror, så der er ikke sat sig ordentligt ind i sagen. | Intet svar |
|  | 39 | Det kunne være fint, hvis personalet siger, så snart vi kommer, at NN skulle drikke en masse, for at kunne lave en tisseprøve. | Virkelig godt |
|  | 40 | Jeg er ikke klar over, hvilke kontaktpersoner, der [er] tilknyttet min søn, da vi ved hvert besøg ikke har haft samme læge eller sygeplejerske. Hver gang har en ny læge skulle sætte sig ind i vores situation, og det har ikke været godt nok - manglende kontinuitet. | Godt |
|  | 44 | Personalet, som tog imod patienten, var meget professionelle. | Virkelig godt |
|  | 51 | Det var først sidst i forløbet, at der blev tale om et samarbejde mellem afdelingerne, hvor det ikke var børneambulatoriet, der var den opsøgende part. | Godt |
|  | 54 | Er glad for mine behandlinger, og at det altid er de samme. | Virkelig godt |
|  | 57 | Personalet bør være mere opmærksom på, at det ikke altid er små børn de henvender sig til, men også teenagere. Her tænkes på måden og tonefaldet. | Godt |






Børneambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	26 Informationer til egen læge er nogle gang lidt længe om at nå frem. Særligt i forbindelse med laboratoriesvar.	Godt
✎	35 Afslutning af forløbet var op til os. Der blev lagt vægt på, at vi følte os trygge, og det var meget positivt. Der er blevet lyttet til os og vores bekymringer. Alle sygeplejersker har været meget børnevenlige, og vores datter har aldrig været bange eller ked af at komme til undersøgelse.	Virkelig godt
✎	39 Rigtig fin service, at vi kan sms'e om, hvordan det går, eller med spørgsmål.	Virkelig godt
✎	44 Viborg har fulgt op på tidligere aftaler for at kontrollere forbedringer/ændringer. Godt.	Virkelig godt








Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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





ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Jeg syntes, ambulatoriet har været gode til at planlægge deres tid og overholder den tid, der er sat af. De er meget lydhøre over for det problem, som vi er kommet med. De er gode til at medinddrage barnet - hvilket betyder meget for vores barn. Hvis vi har ringet for at spørge om noget, har vi altid følt, at det var ok at ringe - der er også altid blevet ringet tilbage, hvis den pågældende læge/sygeplejerske ikke havde tid, da vi ringede.	Virkelig godt
	3 Rart med læger, der har pædagogisk indsigt. Efter behandling bringes vores søn altid i godt humør, inden vi skal hjem.	Virkelig godt
	4 De er meget opmærksomme på, hvordan jeg vil have det til at gå. De spørger altid, om det er okay, det de gør, og om det skal gøres anderledes.	Virkelig godt
	5 Syntes generelt, personalet var gode til at informere omkring ventetider og i forhold til vores barns forløb.	Godt
	7 Vi føler os heldige, at vi har så meget hjælp at hente på ambulatoriet, og at der bliver forsøgt på en god måde at komme frem til det ønskede resultat.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?


ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Vi er altid blevet modtaget godt i ambulatoriet. Vi har sat stor pris på, at vi har haft den samme læge ved hvert besøg. Det har været forskellige sygeplejersker, men det er ok.	Virkelig godt
	2 Der var for få ting at underholde sig med til store børn.	Virkelig godt
	3 Vores søn har XX. Derfor er det rart med lidt ventetid. Så han kan falde til ro og få tryghed med noget legetøj.	Virkelig godt
	6 Ventetid højst 10 min.	Virkelig godt
	7 Da det stadigvæk er nyt både for barnet og familien, er det rigtig dejligt, at man føler varme, og at der bliver taget godt imod os. Barnet er rigtig glad for NN, og det er vi selvfølgelig også som forældre til hende.	Virkelig godt
	8 Ventetiden opstod, fordi der var en vandskade i det rum, hvor papirerne bliver opbevaret.	Godt
	9 De er søde og rare. :)	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Har observeret, at forskellige sygehuse kan have svært ved at kommunikere og arbejde sammen.	Virkelig godt
	4	Jeg fik meget god information om behandlingen, de var gode til at forklare.	Virkelig godt
	6	Vi har oplevet én gang, hvor lægen ikke virkede forberedt og blev ved med at tale om nogle vanskeligheder, som ikke er til stede. Desuden blev det vanskeliggjort af sproglige barrierer, og dette forstærkedes, da sygeplejersken forlod rummet. Spørgeskemaet er udfyldt på baggrund af de mange andre besøg, vi har haft!	Virkelig godt
	7	Det har været svært for os at få patient NN's blodsukker stabilt, og vi har fået virkeligt meget hjælp til at løse det. Har følt, vi har et godt samarbejde med læge/sygeplejerske og børneafdeling. Vi har et tæt samarbejde med NN.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5 Synes, det havde været betryggende, hvis vi var blevet orienteret om, at afdelingen flyttede under vurdering af vores barns undersøgelser i forhold til at få svar omkring undersøgelsen - ellers skulle man ikke have udtalt sig omkring tidspunkt for tilbagemelding.	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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

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

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.