

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Børneafdeling A
Skejby Sygehus**

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.....	93
	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:	438
Besvarelser fra afdelingens patienter:	194
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).

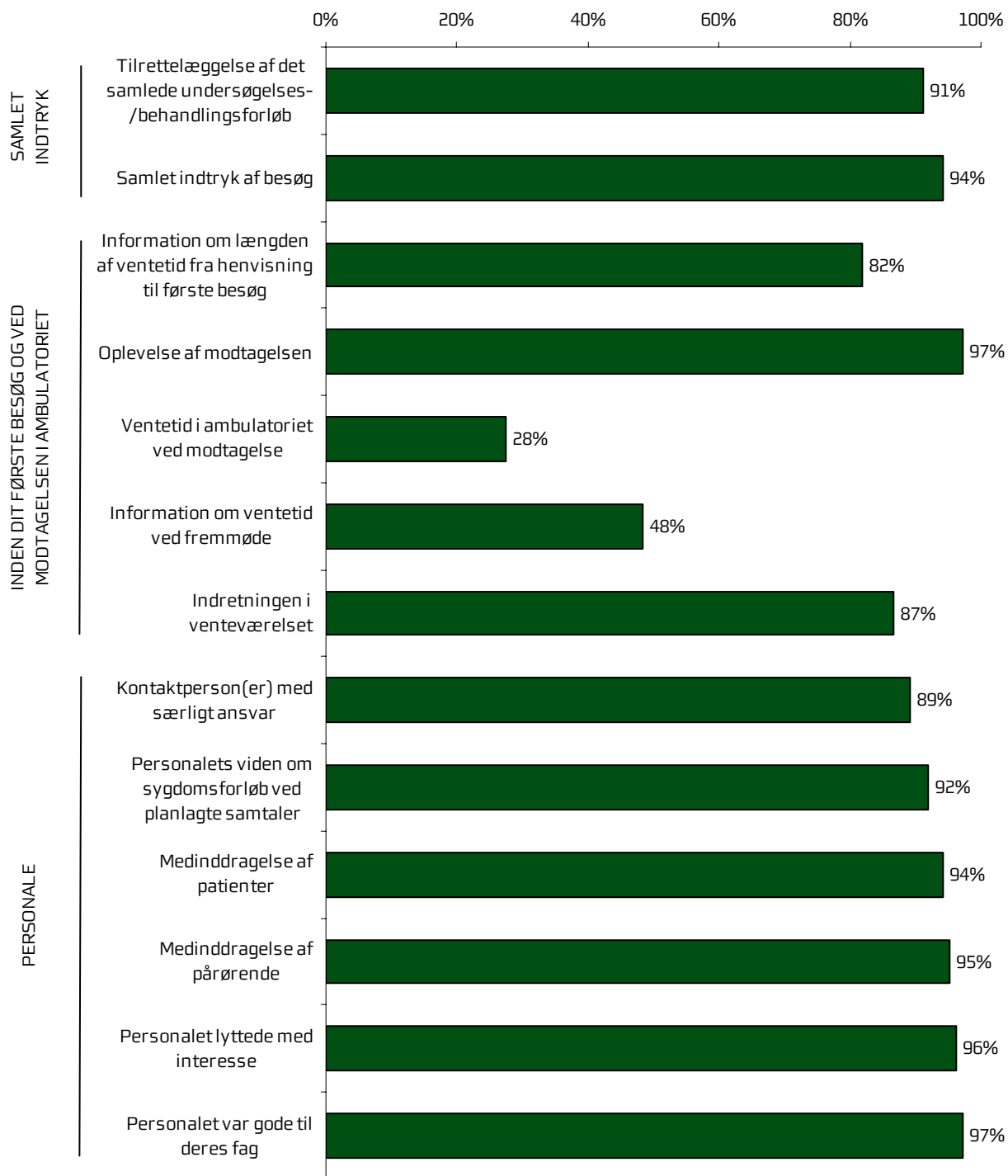
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

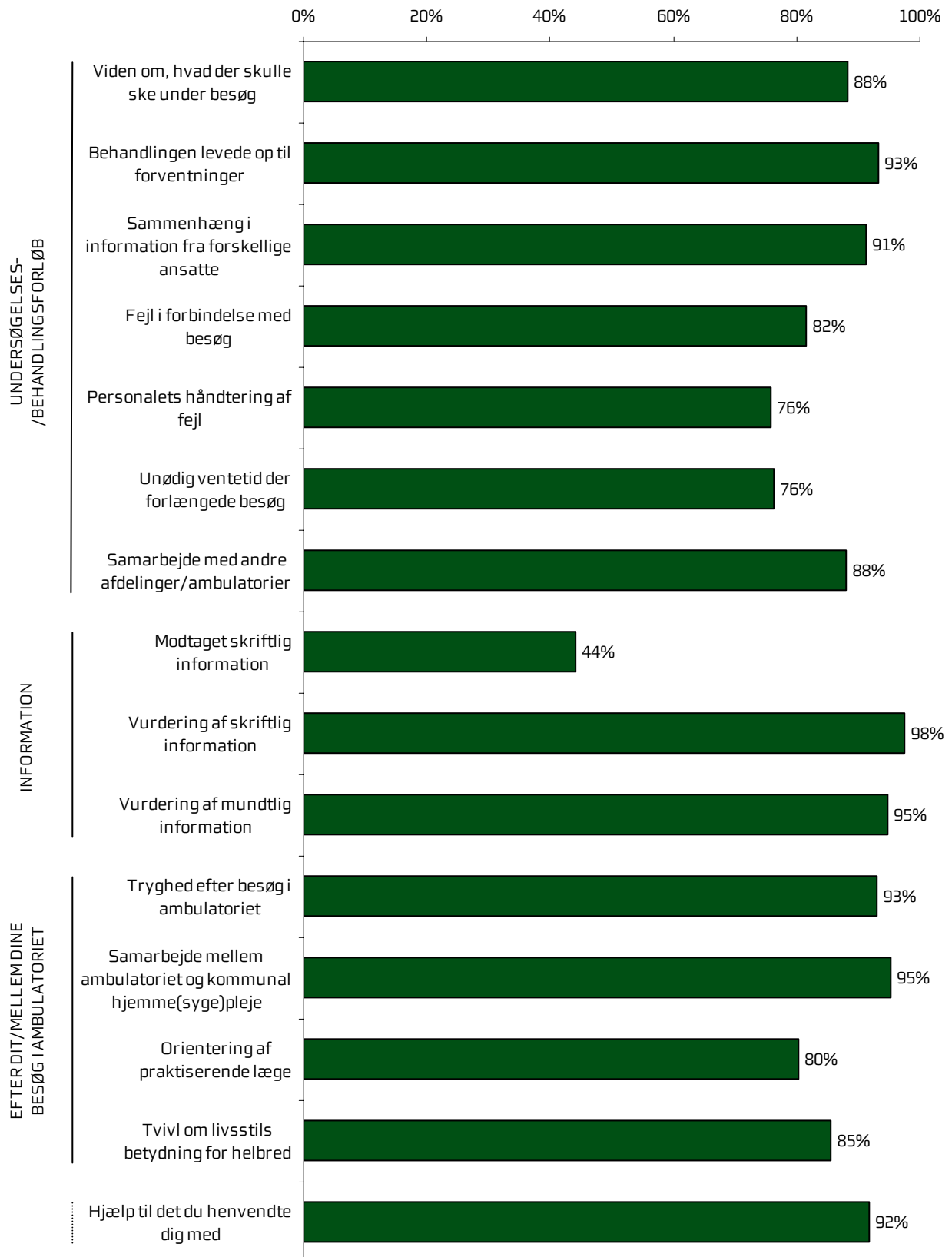
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

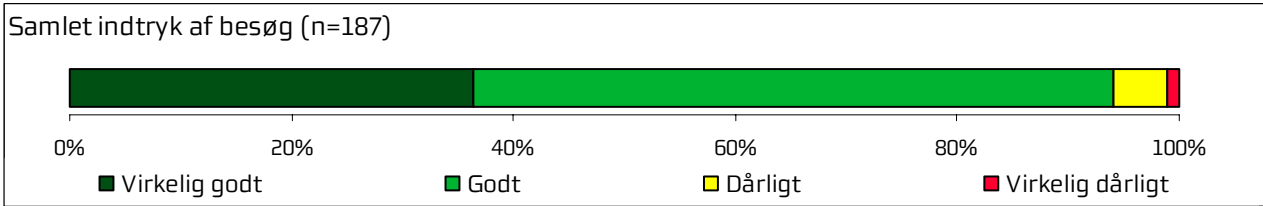
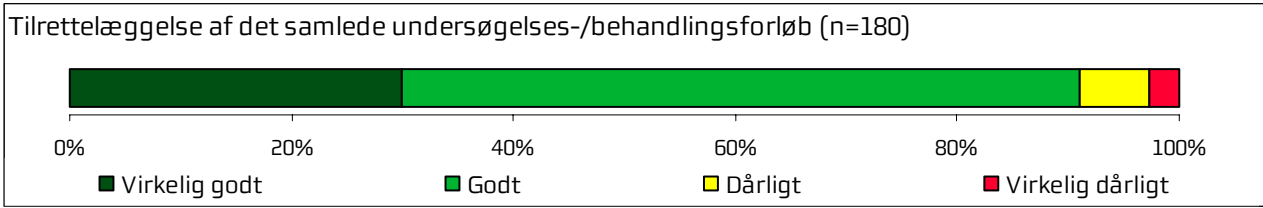
Tilfældige forskelle?

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.

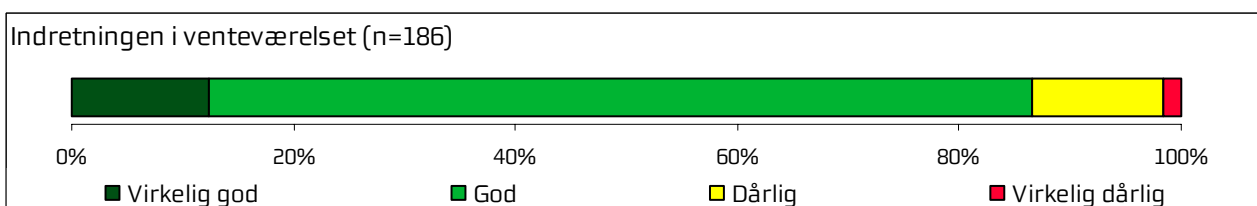
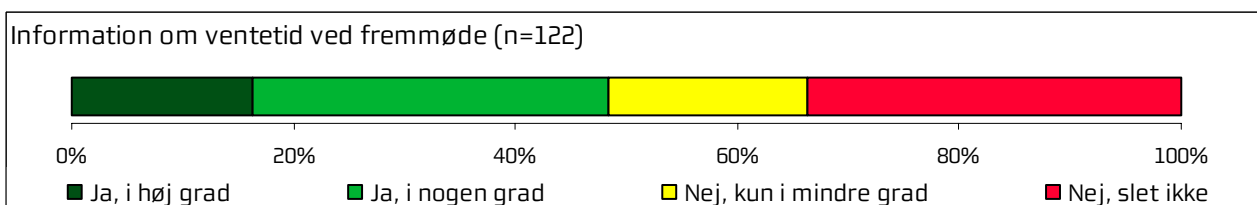
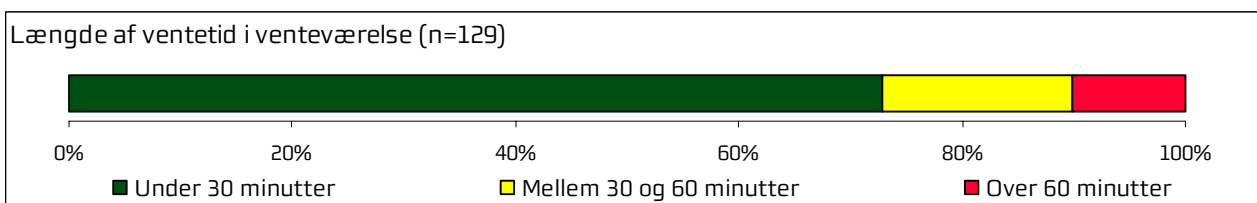
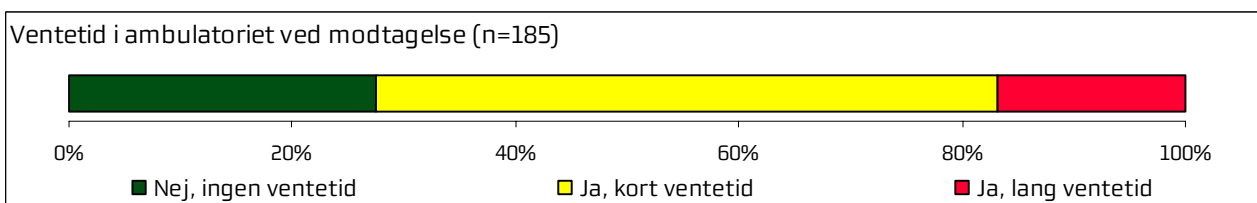
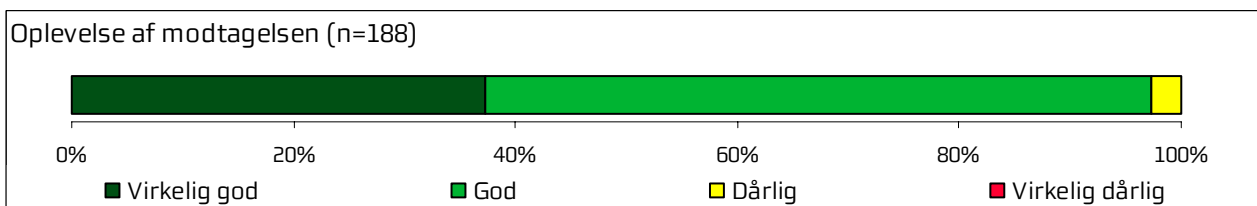
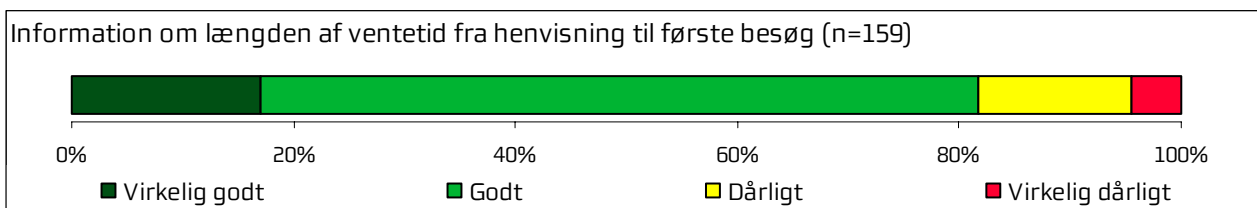
4.1 Samlet indtryk



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?	91%	-	-	97%*	95%	96%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	98%*	95%	97%

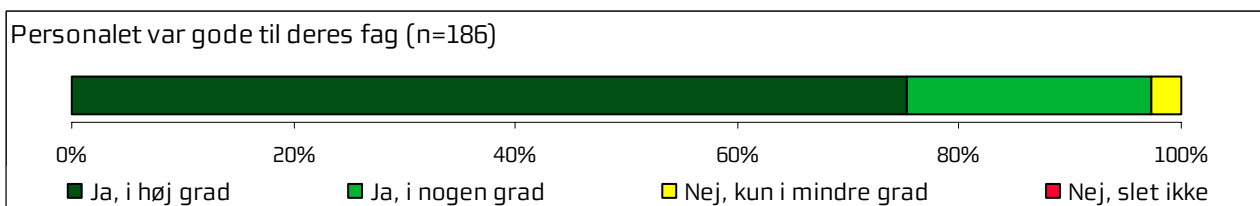
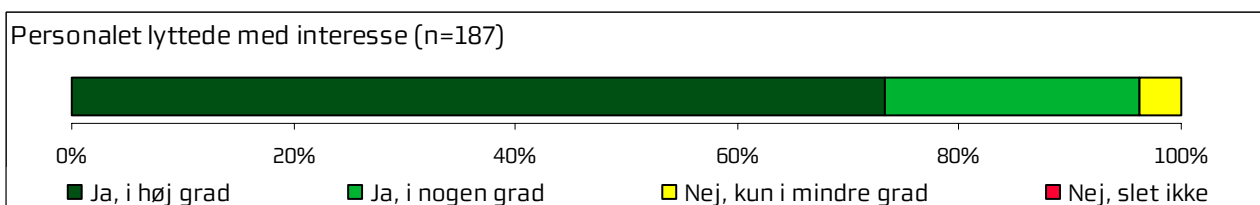
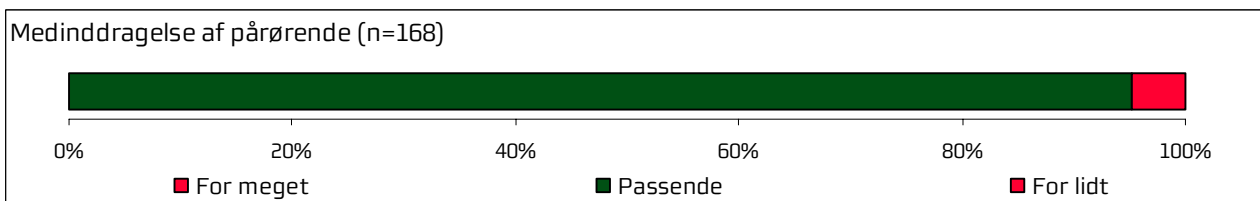
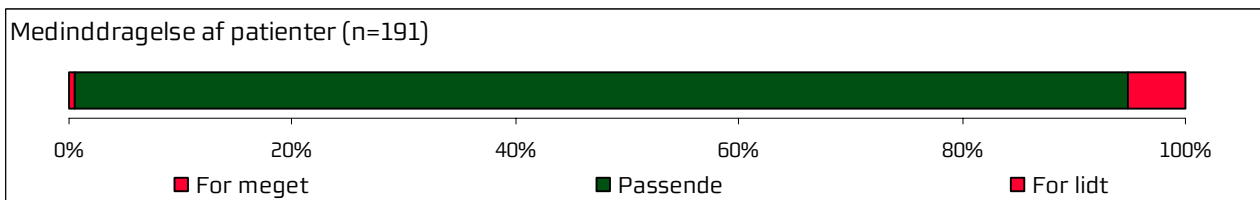
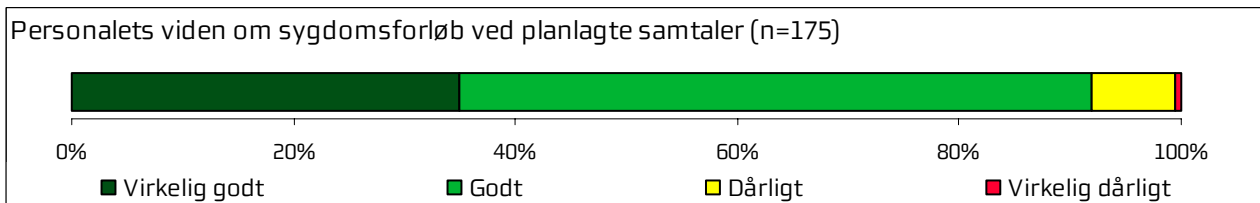
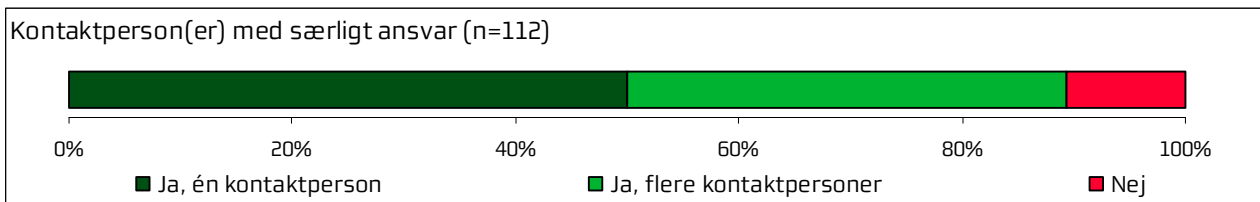
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	95%*	87%	90%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	28%	-	-	35%	17%*	25%
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?	48%	-	-	55%	29%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87%	-	-	91%	78%*	85%

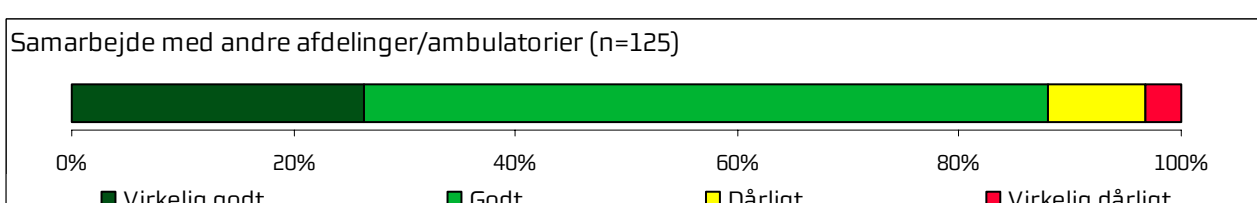
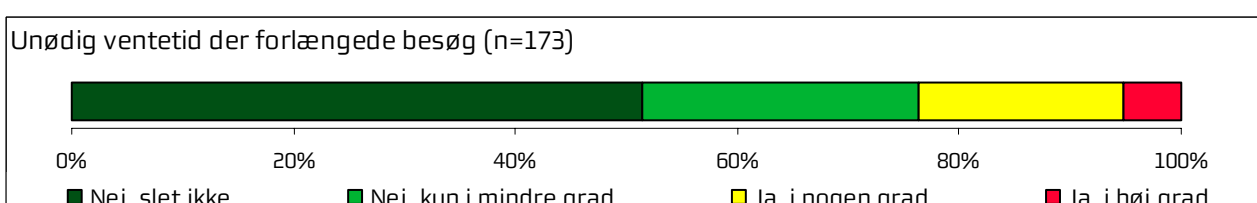
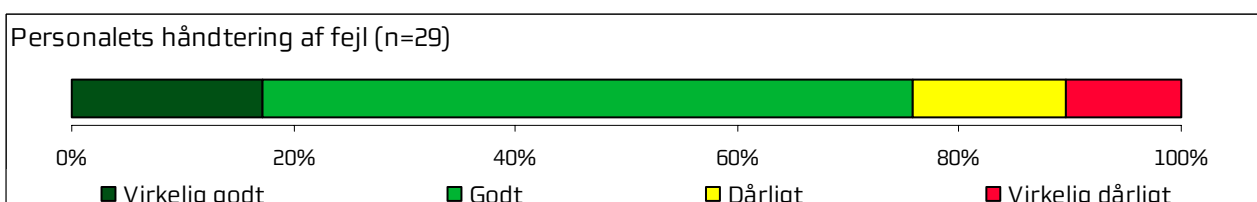
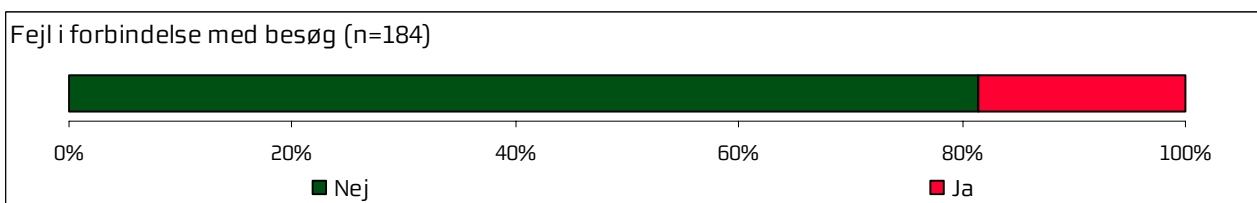
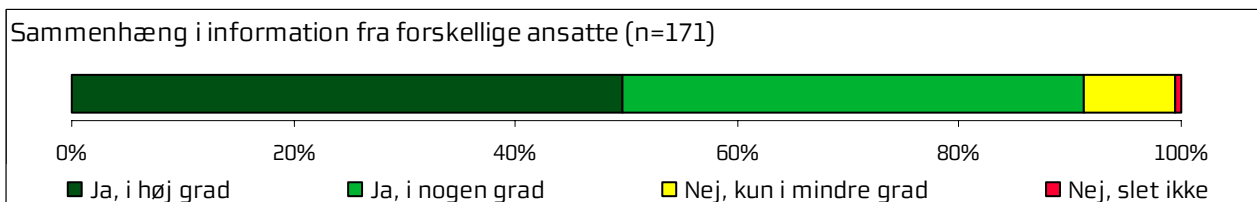
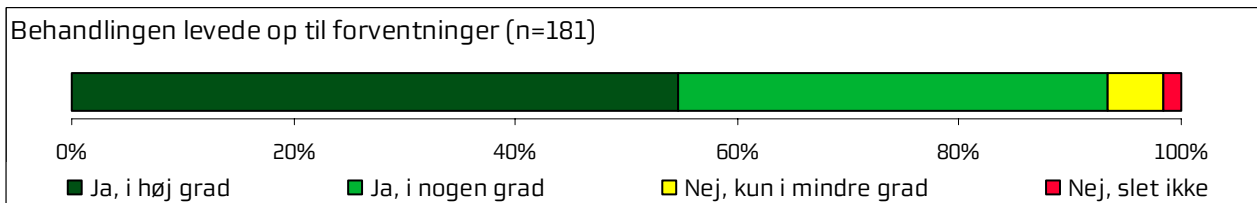
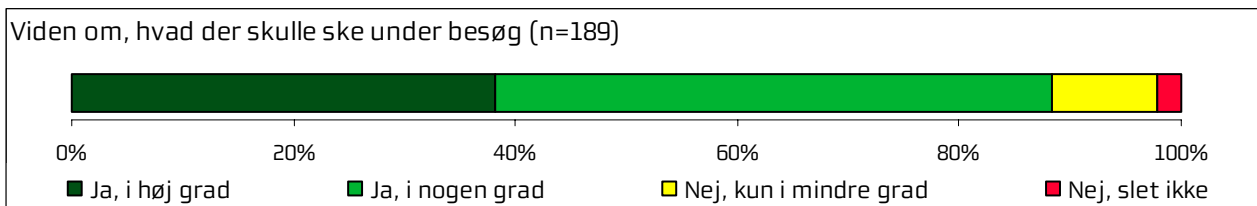
4.3 Personale



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?	89%	-	-	89%	76%*	81%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	95%	90%	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	95%	90%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	93%	82%*	89%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	97%	94%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	99%	96%	98%

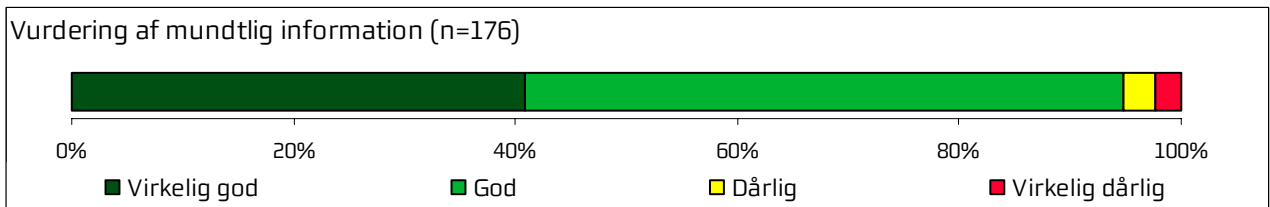
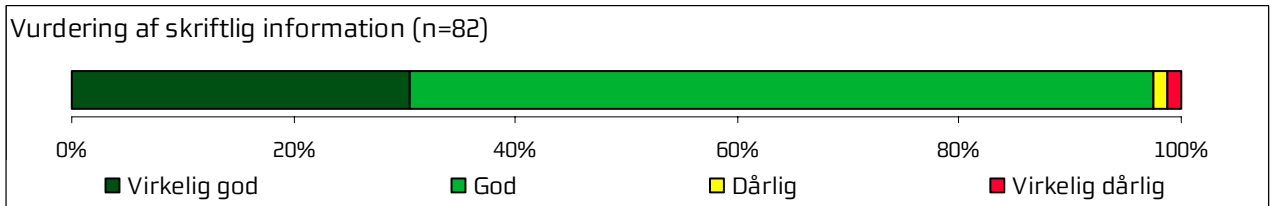
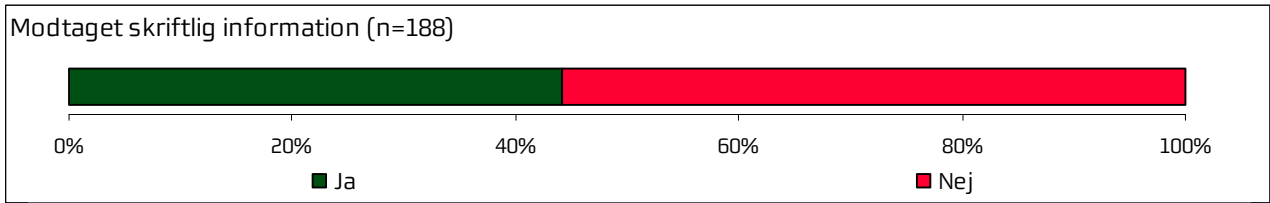
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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%	-	-	93%*	88%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	97%	90%	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91%	-	-	95%	90%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	89%*	84%	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	76%	-	-	87%	70%	79%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	76%	-	-	89%*	78%	84%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	94%	86%	90%

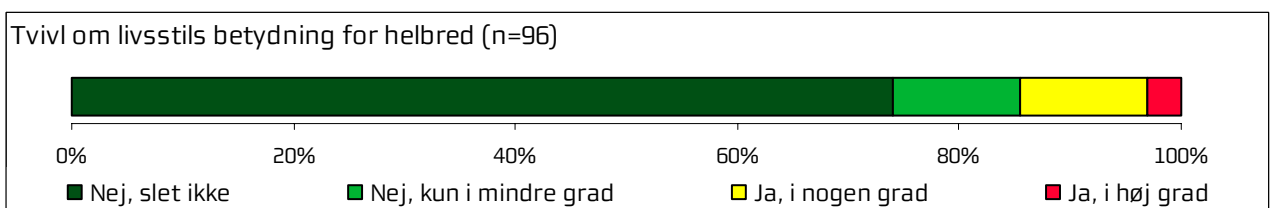
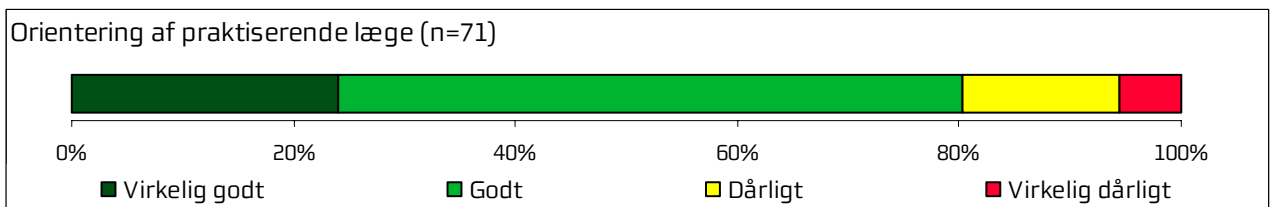
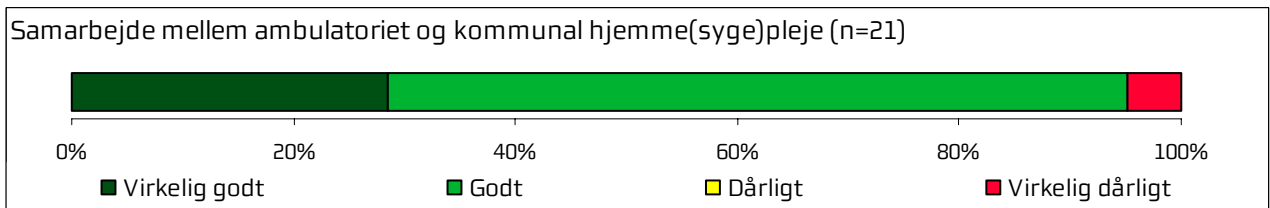
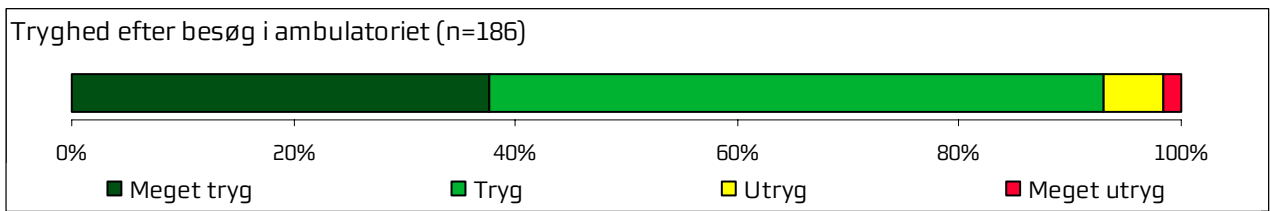
4.5 Information



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?	44%	-	-	75%*	51%	61%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	95%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	97%	94%	96%

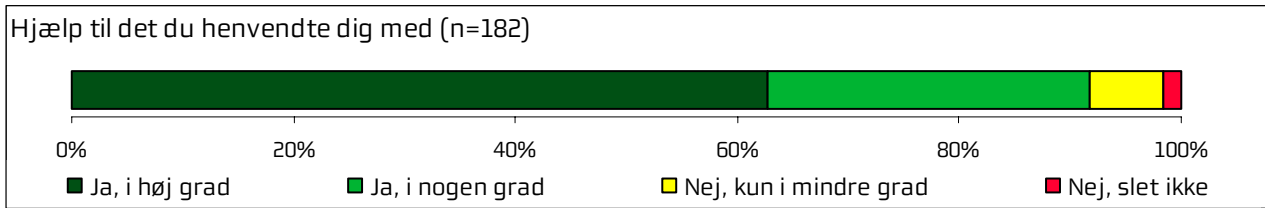
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	93%	-	-	95%	92%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	93%	84%	87%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	91%*	71%	83%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	85%	-	-	82%	70%*	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?	92%	-	-	96%*	92%	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?					

Lebenr.: >>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/MELLEM DINE 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)		194	438
Køn	Mand	49%	53%
	Kvinde	51%	47%
Alder	0-19 år	94%	96%
	20-39 år	4%	3%
	40-59 år	2%	1%
	60-79 år	1%	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		194	100
Alder	0-19	182	94%
	20-39	8	4%
	40-59	3	2%
	60-79	1	1%
	80-	0	0%
Køn	Mand	95	49%
	Kvinde	99	51%
Skema udfyldt af	Patienten	31	19%
	Pårørende	136	81%
Modersmål	Dansk	176	92%
	Ikke dansk	15	8%
Afsnit	Børneambulatorium A	128	66%
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	66	34%

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		30	61	6	3	180	9	
Alder	0-19	31	60	6	3	169	8	
	20-39	25	75	0	0	8	0	
	40-59	-	-	-	-	3	0	
	60-79	-	-	-	-	0	1	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	26	66	5	3	87	4	
	Kvinde	33	57	8	2	93	5	
Skema udfyldt af	Patienten	29	64	7	0	28	2	
	Pårørende	29	63	5	3	128	7	
Modersmål	Dansk	31	60	6	3	166	9	
	Ikke dansk	21	71	7	0	14	0	
Afsnit	Børneambulatorium A	29	62	6	3	117	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	60	6	2	63	3	

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		36	58	5	1	187
Alder	0-19	35	59	5	1	175
	20-39	63	38	0	0	8
	40-59	-	-	-	-	3
	60-79	-	-	-	-	1
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	33	61	4	1	90
	Kvinde	39	55	5	1	97
Skema udfyldt af	Patienten	29	68	3	0	31
	Pårørende	36	58	5	1	132
Modersmål	Dansk	38	56	5	1	174
	Ikke dansk	15	85	0	0	13
Afsnit	Børneambulatorium A	35	59	5	1	122
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	55	5	2	65

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?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		17	65	14	4	159	33
Alder	0-19	18	63	14	5	147	33
	20-39	13	88	0	0	8	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	17	62	18	4	78	16
	Kvinde	17	68	10	5	81	17
Skema udfyldt af	Patienten	4	85	8	4	26	5
	Pårørende	20	59	15	5	113	22
Modersmål	Dansk	19	66	11	4	143	32
	Ikke dansk	0	57	36	7	14	1
Afsnit	Børneambulatorium A	17	68	13	3	102	25
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	60	16	7	57	8

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		37	60	3	0	188	3
Alder	0-19	38	59	3	0	176	3
	20-39	25	75	0	0	8	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	38	59	3	0	92	2
	Kvinde	36	61	2	0	96	1
Skema udfyldt af	Patienten	39	58	3	0	31	0
	Pårørende	34	63	3	0	134	1
Modersmål	Dansk	38	60	2	0	173	2
	Ikke dansk	27	67	7	0	15	0
Afsnit	Børneambulatorium A	37	60	3	0	125	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	60	2	0	63	2

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		28	56	17	185	6
Alder	0-19	27	56	17	173	6
	20-39	50	50	0	8	0
	40-59	-	-	-	3	0
	60-79	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	31	52	18	91	3
	Kvinde	24	60	16	94	3
Skema udfyldt af	Patienten	23	71	6	31	0
	Pårørende	28	52	20	131	5
Modersmål	Dansk	28	57	15	170	5
	Ikke dansk	29	43	29	14	1
Afsnit	Børneambulatorium A	29	55	16	120	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	57	18	65	1

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		73	17	10	129	0
Alder	0-19	72	17	11	122	0
	20-39	-	-	-	4	0
	40-59	-	-	-	2	0
	60-79	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	69	18	13	61	0
	Kvinde	76	16	7	68	0
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	0	23	0
	Pårørende	67	20	13	91	0
Modersmål	Dansk	75	17	8	118	0
	Ikke dansk	60	20	20	10	0
Afsnit	Børneambulatorium A	74	12	14	81	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	25	4	48	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		16	32	18	34	122	6
Alder	0-19	17	33	17	34	115	6
	20-39	-	-	-	-	4	0
	40-59	-	-	-	-	2	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	16	36	12	36	58	3
	Kvinde	17	28	23	31	64	3
Skema udfyldt af	Patienten	14	19	33	33	21	2
	Pårørende	17	34	16	33	88	2
Modersmål	Dansk	15	31	19	35	111	6
	Ikke dansk	30	50	10	10	10	0
Afsnit	Børneambulatorium A	12	35	21	32	77	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	27	13	36	45	2

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		12	74	12	2	186	4
Alder	0-19	13	74	11	2	174	4
	20-39	0	88	13	0	8	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	12	73	12	2	90	3
	Kvinde	13	75	11	1	96	1
Skema udfyldt af	Patienten	13	73	13	0	30	0
	Pårørende	12	76	11	2	131	4
Modersmål	Dansk	12	75	12	1	172	2
	Ikke dansk	15	62	15	8	13	2
Afsnit	Børneambulatorium A	12	72	15	1	123	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	79	5	3	63	2

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		50	39	11	112
Alder	0-19	50	39	11	108
	20-39	-	-	-	4
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	55	35	10	51
	Kvinde	46	43	11	61
Skema udfyldt af	Patienten	43	52	5	21
	Pårørende	50	36	14	74
Modersmål	Dansk	50	40	10	107
	Ikke dansk	60	20	20	5
Afsnit	Børneambulatorium A	51	38	11	80
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	44	9	32

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		35	57	7	1	175	14	
Alder	0-19	33	58	8	1	163	14	
	20-39	63	38	0	0	8	0	
	40-59	-	-	-	-	3	0	
	60-79	-	-	-	-	1	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	35	60	6	0	84	9	
	Kvinde	35	55	9	1	91	5	
Skema udfyldt af	Patienten	45	48	6	0	31	0	
	Pårørende	31	62	8	0	120	13	
Modersmål	Dansk	37	54	8	1	161	12	
	Ikke dansk	8	92	0	0	13	2	
Afsnit	Børneambulatorium A	40	52	8	0	115	8	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	67	7	2	60	6	

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	94	5	191
Alder	0-19	1	94	5	179
	20-39	0	100	0	8
	40-59	-	-	-	3
	60-79	-	-	-	1
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	0	95	5	94
	Kvinde	1	94	5	97
Skema udfyldt af	Patienten	3	94	3	31
	Pårørende	0	93	7	135
Modersmål	Dansk	1	94	6	175
	Ikke dansk	0	100	0	15
Afsnit	Børneambulatorium A	1	95	4	126
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	65

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	95	5	168	20
Alder	0-19	0	95	5	159	17
	20-39	0	100	0	7	1
	40-59	-	-	-	2	1
	60-79	-	-	-	0	1
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	0	93	7	84	8
	Kvinde	0	98	2	84	12
Skema udfyldt af	Patienten	0	96	4	26	5
	Pårørende	0	94	6	117	15
Modersmål	Dansk	0	95	5	155	18
	Ikke dansk	0	100	0	12	2
Afsnit	Børneambulatorium A	0	96	4	108	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	93	7	60	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	23	4	0	187	5
Alder	0-19	73	23	4	0	175	5
	20-39	88	13	0	0	8	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	72	23	4	0	90	4
	Kvinde	74	23	3	0	97	1
Skema udfyldt af	Patienten	83	13	3	0	30	1
	Pårørende	71	26	4	0	133	3
Modersmål	Dansk	74	22	3	0	172	4
	Ikke dansk	57	36	7	0	14	1
Afsnit	Børneambulatorium A	74	23	2	0	124	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	71	22	6	0	63	3

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		75	22	3	0	186	4
Alder	0-19	75	22	2	0	174	4
	20-39	75	25	0	0	8	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	71	24	4	0	91	2
	Kvinde	79	20	1	0	95	2
Skema udfyldt af	Patienten	77	16	6	0	31	0
	Pårørende	71	27	2	0	131	4
Modersmål	Dansk	77	21	2	0	171	3
	Ikke dansk	57	36	7	0	14	1
Afsnit	Børneambulatorium A	75	22	3	0	122	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	22	2	0	64	1

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		38	50	10	2	189	2
Alder	0-19	37	51	10	2	177	2
	20-39	50	50	0	0	8	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	39	48	10	3	93	1
	Kvinde	38	52	9	1	96	1
Skema udfyldt af	Patienten	47	43	10	0	30	1
	Pårørende	37	51	10	2	134	1
Modersmål	Dansk	40	51	7	2	174	1
	Ikke dansk	21	50	29	0	14	1
Afsnit	Børneambulatorium A	38	52	8	2	124	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	48	12	2	65	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		55	39	5	2	181	8
Alder	0-19	53	41	5	2	169	8
	20-39	88	13	0	0	8	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	51	40	6	3	89	4
	Kvinde	59	37	4	0	92	4
Skema udfyldt af	Patienten	52	41	7	0	27	3
	Pårørende	53	40	5	2	132	3
Modersmål	Dansk	57	36	5	2	166	7
	Ikke dansk	21	71	7	0	14	1
Afsnit	Børneambulatorium A	56	38	3	3	117	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	41	8	0	64	1

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		50	42	8	1	171	20
Alder	0-19	48	43	8	1	159	20
	20-39	75	25	0	0	8	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	46	46	6	1	84	9
	Kvinde	53	37	10	0	87	11
Skema udfyldt af	Patienten	33	56	11	0	27	4
	Pårørende	52	40	7	1	121	15
Modersmål	Dansk	52	39	8	1	157	18
	Ikke dansk	23	62	15	0	13	2
Afsnit	Børneambulatorium A	47	42	10	1	111	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	40	5	0	60	6

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		99	1	140	45
Alder	0-19	98	2	132	41
	20-39	100	0	6	2
	40-59	-	-	2	1
	60-79	-	-	0	1
	80-	-	-	0	0
Køn	Mand	100	0	67	24
	Kvinde	97	3	73	21
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	23	8
	Pårørende	98	2	96	34
Modersmål	Dansk	98	2	131	39
	Ikke dansk	100	0	8	6
Afsnit	Børneambulatorium A	98	2	92	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	48	18

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	181
Alder	0-19	99	1	170
	20-39	100	0	7
	40-59	-	-	3
	60-79	-	-	1
	80-	-	-	0
Køn	Mand	99	1	89
	Kvinde	100	0	92
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	31
	Pårørende	99	1	126
Modersmål	Dansk	99	1	167
	Ikke dansk	100	0	13
Afsnit	Børneambulatorium A	100	0	117
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	64

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		88	12	181
Alder	0-19	88	12	170
	20-39	100	0	7
	40-59	-	-	3
	60-79	-	-	1
	80-	-	-	0
Køn	Mand	89	11	88
	Kvinde	88	12	93
Skema udfyldt af	Patienten	87	13	31
	Pårørende	89	11	126
Modersmål	Dansk	89	11	167
	Ikke dansk	85	15	13
Afsnit	Børneambulatorium A	87	13	118
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	63

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		86	14	105
Alder	0-19	85	15	98
	20-39	-	-	4
	40-59	-	-	2
	60-79	-	-	1
	80-	-	-	0
Køn	Mand	84	16	55
	Kvinde	88	12	50
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	17
	Pårørende	84	16	75
Modersmål	Dansk	84	16	96
	Ikke dansk	100	0	9
Afsnit	Børneambulatorium A	86	14	63
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	42

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		17	59	14	10	29	2	
Alder	0-19	17	59	14	10	29	2	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	8	58	25	8	12	2	
	Kvinde	24	59	6	12	17	0	
Skema udfyldt af	Patienten	20	40	20	20	5	0	
	Pårørende	19	62	14	5	21	1	
Modersmål	Dansk	19	63	11	7	27	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Børneambulatorium A	16	53	21	11	19	2	
	Øvrige/Ikke placeret på afsnit	20	70	0	10	10	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?					
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		51	25	18	5	173	12
Alder	0-19	50	26	19	6	161	12
	20-39	75	13	13	0	8	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	57	22	16	5	81	10
	Kvinde	47	27	21	5	92	2
Skema udfyldt af	Patienten	61	25	14	0	28	2
	Pårørende	50	25	18	7	122	9
Modersmål	Dansk	53	25	17	5	163	8
	Ikke dansk	33	22	33	11	9	4
Afsnit	Børneambulatorium A	51	23	20	5	115	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	28	16	5	58	6

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		26	62	9	3	125	22	37
Alder	0-19	28	60	9	3	119	21	32
	20-39	0	100	0	0	4	1	3
	40-59	-	-	-	-	1	0	2
	60-79	-	-	-	-	1	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	25	60	11	4	53	12	26
	Kvinde	28	63	7	3	72	10	11
Skema udfyldt af	Patienten	24	57	14	5	21	5	4
	Pårørende	24	65	8	2	84	16	31
Modersmål	Dansk	26	62	9	3	117	20	33
	Ikke dansk	29	57	14	0	7	2	4
Afsnit	Børneambulatorium A	26	64	7	3	88	13	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	57	14	3	37	9	17

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		44	56	188
Alder	0-19	44	56	176
	20-39	63	38	8
	40-59	-	-	3
	60-79	-	-	1
	80-	-	-	0
Køn	Mand	43	57	91
	Kvinde	45	55	97
Skema udfyldt af	Patienten	52	48	29
	Pårørende	42	58	134
Modersmål	Dansk	45	55	174
	Ikke dansk	31	69	13
Afsnit	Børneambulatorium A	48	52	123
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	63	65

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		30	67	1	1	82	1
Alder	0-19	32	66	1	1	76	1
	20-39	20	80	0	0	5	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	32	66	3	0	38	1
	Kvinde	30	68	0	2	44	0
Skema udfyldt af	Patienten	21	79	0	0	14	1
	Pårørende	32	64	2	2	56	0
Modersmål	Dansk	30	67	1	1	79	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Afsnit	Børneambulatorium A	24	76	0	0	58	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	46	4	4	24	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		41	54	3	2	176
Alder	0-19	41	53	3	2	165
	20-39	43	57	0	0	7
	40-59	-	-	-	-	3
	60-79	-	-	-	-	1
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	44	51	2	4	85
	Kvinde	38	57	3	1	91
Skema udfyldt af	Patienten	45	55	0	0	29
	Pårørende	37	56	4	2	124
Modersmål	Dansk	42	53	2	2	161
	Ikke dansk	36	57	7	0	14
Afsnit	Børneambulatorium A	40	55	3	3	116
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	52	3	2	60

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		38	55	5	2	186
Alder	0-19	36	56	6	2	174
	20-39	63	38	0	0	8
	40-59	-	-	-	-	3
	60-79	-	-	-	-	1
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	37	56	6	1	89
	Kvinde	38	55	5	2	97
Skema udfyldt af	Patienten	50	47	3	0	30
	Pårørende	34	58	6	2	131
Modersmål	Dansk	40	54	4	2	171
	Ikke dansk	14	64	21	0	14
Afsnit	Børneambulatorium A	39	56	4	1	122
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	55	8	3	64

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		29	67	0	5	21	10	155
Alder	0-19	30	65	0	5	20	10	144
	20-39	0	100	0	0	1	0	7
	40-59	-	-	-	-	0	0	3
	60-79	-	-	-	-	0	0	1
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	17	83	0	0	12	3	74
	Kvinde	44	44	0	11	9	7	81
Skema udfyldt af	Patienten	38	50	0	13	8	1	22
	Pårørende	18	82	0	0	11	8	111
Modersmål	Dansk	31	63	0	6	16	10	146
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	0	8
Afsnit	Børneambulatorium A	32	63	0	5	19	6	97
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	2	4	58

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		24	56	14	6	71	117	
Alder	0-19	25	57	12	6	67	109	
	20-39	0	50	50	0	2	6	
	40-59	-	-	-	-	2	1	
	60-79	-	-	-	-	0	1	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	25	64	3	8	36	55	
	Kvinde	23	49	26	3	35	62	
Skema udfyldt af	Patienten	18	55	18	9	11	20	
	Pårørende	25	57	13	6	53	79	
Modersmål	Dansk	23	56	15	7	61	112	
	Ikke dansk	30	60	10	0	10	4	
Afsnit	Børneambulatorium A	22	61	8	8	49	74	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	45	27	0	22	43	

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		74	11	11	3	96	92
Alder	0-19	73	12	13	2	85	91
	20-39	86	14	0	0	7	1
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	73	12	12	2	41	49
	Kvinde	75	11	11	4	55	43
Skema udfyldt af	Patienten	63	11	19	7	27	4
	Pårørende	79	13	6	2	52	80
Modersmål	Dansk	76	12	9	3	91	83
	Ikke dansk	40	0	60	0	5	8
Afsnit	Børneambulatorium A	74	12	13	1	68	56
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	11	7	7	28	36

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		63	29	7	2	182	7
Alder	0-19	62	29	6	2	170	7
	20-39	63	38	0	0	8	0
	40-59	-	-	-	-	3	0
	60-79	-	-	-	-	1	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	57	32	8	2	87	4
	Kvinde	67	26	5	1	95	3
Skema udfyldt af	Patienten	63	30	7	0	27	3
	Pårørende	61	30	7	2	132	4
Modersmål	Dansk	64	28	7	1	170	5
	Ikke dansk	50	42	0	8	12	2
Afsnit	Børneambulatorium A	68	26	5	2	117	6
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	35	9	2	65	1

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.

Børneambulatorium A







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
2	Da patienten er et 5-årigt barn vil jeg gerne pointere det imødekomende venteværelse samt personale. Der var på intet tidspunkt udtryk for angst eller urolighed hos barnet, og alt foregik i hendes tempo. Barnet udtrykker heller ikke uro omkring næste aftale på ambulatoriet.	Virkelig godt
3	Tjekke at det er den rigtige sygeplejerskes navn, der står på kontaktkortet. Ringede og fik en fremmed i telefonen, der ikke kendte os - men vedkommende fandt frem til dem, der kunne hjælpe :-)	Godt
4	De kunne godt gøre mere ud af rengøringerne, da jeg flere gange har set snavs i undersøgelseslokalerne. Eventuelt aften/sen eftermiddags kontrol. Men derudover synes jeg, at afdelingen håndterer alting meget fint. Kan godt lide personalet - de er efterhånden som familie for mig. Det er rart at have det samme personale så mange år.	Godt
6	Jeg synes, man skal vurdere, hvad det er som den enkelte person kommer med og så sætte eksperter på fra starten i stedet for at forsøge, når man ikke er sikker. Det giver ofte traumer til børn. Men alt i alt er vi meget glade for at komme i ambulatoriet.	Godt
7	Det er meget sjældent, at der er ventetid, og det er virkelig en god ting. Det skal de have ros for (Børneambulatoriet Skejby).	Virkelig godt
8	Det er sjældent, vi venter.	Virkelig godt
9	Det er et meget imødekomende ambulatorium at komme ind på, der er en god stemning. De er hjælpsomme.	Virkelig godt
10	Ambulatoriet kan ikke gøre det bedre set i lyset af de forhold, de arbejder under. Men som med andre ting er det altid børn, gamle og syge mennesker, der bliver ramt af sparekniven - desværre.	Godt
11	Dygtige fagligt, imødekomende, venlige, hjælpsomme.	Virkelig godt
12	Det er rart, at selvom ambulatoriet/lægerne ikke lige har flere behandlingsmuligheder til min datter, så slipper de ikke kontrollen med hende.	Virkelig godt
14	Behandlingen/undersøgelsen på stedet var upåklagelig, men opfølgningen og koordinationen mellem afdelingerne og videre i forløbet i systemet blev langtrukket.	Godt
16	Synes, at samlede undersøgelser gik godt, men problemet er bare, at vi ikke har fået resultater af undersøgelse, der er blevet taget.	Intet svar
17	Alle var meget søde. Dejligt med den korte ventetid, vi havde.	Virkelig godt
18	Det er vigtigt, at personalet viser respekt, når vi ringer ind. Vi ringer ikke for at genere en travl	Godt

sygeplejerske, men for at få hjælp. Oplevede et par gange, at der var lovet en tilbagemelding - og hørte intet. Det er meget utilfredsstillende, idet man både som patient og pårørende føler sig magtesløs.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 20 | Mulighed for kontakt til læge per mail til afklaring af spørgsmål, i stedet for først at skulle forklare/forstyrre en sekretær, derefter en sygeplejerske og så en læge. | Godt |
| ✎ | 21 | Vores faste læge og sygeplejerske skal have ros for ikke bare at være meget kompetente indenfor behandlingen af vores børns lidelse, men også for at tage så godt vare på os som familie. Når vi møder andet personale, er der ikke den samme kontakt, og de kender ikke vores familie godt nok til, at man føler den samme tryghed. | Godt |
| ✎ | 22 | Nedsæt ventetiden før, under og efter undersøgelsesforløbet. | Godt |
| ✎ | 23 | Lægerne har været kompetente og givet ok information. Det administrative og kommunikationen har været elendigt. | Dårligt |
| ✎ | 26 | Jeg synes i starten, det kunne være svært lige at finde rundt på stedet. Ydermere synes jeg, det er underligt, at jeg stadig går til kontrol på børneafdelinger og får brev, hvor der bliver henvendt sig med, at du og dine forældre... Jeg er ikke hjemmeboende længere, så jeg kan ikke se, hvorfor mine forældre stadig skal være indblandet. | Godt |
| ✎ | 30 | Jeg ved ikke, hvad det skulle være; Jeg får fyldestgørende svar på mine spørgsmål. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 | Vi synes alt i alt rigtig godt om at komme i ambulatoriet og patienten glæder sig hver gang, fordi alle er så søde og rare. Jeg er sikker på, at hun føler sig rigtig godt hjulpet. | Godt |
| ✎ | 33 | Meget kompetent personale. Både barn (patient) og mor følte sig tryk. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | Jeg synes, at de er rigtig gode til at informere både forældre og børn om det, som sker/skal ske. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | Vi har været igennem et forløb på næsten to år, og sidst i forløbet fik vi af sygeplejersken indtrykket af, at behandlingen skulle sættes i gang. Det virkede som om, det blot var en formalitet. Vores søn fik bøger/materiale med hjem. Han fik også vist, hvordan medicinen skulle sprøjtes ind. Han skulle prøve at stikke sig med sprøjten, som dog var uden indhold. Vi fik desuden oplyst, hvordan vi skulle forholde os med opbevaring af medicin både hjemme og på vores nært forestående rejse til udlandet samt, hvor medicinen skulle bestilles og afhentes - alt dette til ingen verdens nytte. Der kan man da virkelig tale om at tage "slik" fra børn. Efter utallige henvendelser endte det så med, at vi fik afslag på behandling via et telefonopkald, og efterfølgende fik vi et afsluttende brev, hvor det blot blev oplyst, at sagen var lukket. Vi har brugt rigtig meget tid med vores søn, så han var forbedret på, hvad der skulle ske, når han nu skulle have behandlingen, men på en eller anden måde var det meget nemmere at forklare ham, at han skulle have medicin, end at han lige pludselig ikke skulle have det. | Dårligt |
| ✎ | 41 | Venteværelset er primært indrettet til små/mindre børn. Personalet gør dog en STOR indsats for de større børn, har f.eks. en Wii på rullebord, der bliver kørt frem, men da vi skal vente 1/2 time efter behandling pga. observation, kan der være rift om denne. Og forholdene gør, at vi sidder på gangareal og venter, hvor personale skal passere forbi. I princippet er der kun to stole, men der hentes stole fra personalestue efter behov og alt afhængig af hvor mange børn og forældre, der venter. Vil gerne understrege, at personalet gør en stor indsats for, at det hele "glider", så det er mere de fysiske rammer, der ikke er optimale. | Godt |

Bilag 5




- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 43 | Ambulatoriet regnede med, at medicinen virkede, men da det ikke er min oplevelse, føler jeg, at der er lang tid til næste besøg i ambulatoriet. | Godt |
|  | 45 | De kunne servere noget mere lækkert mad. | Dårligt |
|  | 48 | Der ligger altid en tegning, hun kan male på til vores datter med hendes navn på, når vi kommer til kontrol med hende. Det, synes hun, er dejligt. | Virkelig godt |
|  | 50 | Manglende plads - undersøgelsesrum. Manglende læger. | Dårligt |
|  | 51 | Jeg har kun positivt at sige herom og kun gode oplevelser. | Virkelig godt |
|  | 52 | De er gode til at få mig til at forstå, hvad jeg selv kan gøre bedre, og så jeg som barn har forstået det. Tak for at de snakkede med mig og ikke kun min mor! :-) | Virkelig godt |

Børneambulatorium A

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Ventetiden var mellem to forløb. Vi kom til med det samme, da vi henvendte os, men efter første snak med sygeplejerske måtte vi vente på læge. Mener at kunne huske noget med sygdom blandt personale.	Virkelig godt
3	Det var træls at vente.	Godt
4	Det var nogle underlige spørgsmål til en, som kommer der hver måned, siden man var lille.	Godt
8	Det er for babyer. Der er ikke noget for teenager.	Virkelig godt
11	Det var en stor lettelse at komme til jer og straks få en diagnose, det havde vi ventet i seks måneder på.	Virkelig godt
12	Vi var indkaldt i dagafsnittet, da der var meget lang ventetid til ambulatoriet.	Virkelig godt
13	Der kunne godt komme lidt fornyelse i bladene i venteværelset (2006 er meget gamle blade).	Virkelig godt
16	Synes, at ventetiden var meget lang. 4 TIMER for at få læge. Angående andre undersøgelser taget af sygeplejersker var ventetid ikke så lang.	Intet svar
17	Meget positivt.	Virkelig godt
18	Det var maksimalt fem minutter, vi skulle vente, så det var ikke så ringe.	Godt
19	Ambulatoriet på A3 har nærmest ikke noget venteværelse, men bare et par stole på gangen. Det bærer præg af at være en sengeafdeling, og som sådan fungerer det vel ok, men ikke på nogen måde som det almindelige børneambulatorium.	Godt
24	Der var ingen at henvende sig til, da vi kom, så derfor kunne vi ikke blive informeret om ventetid. Men for vores barn, som skulle til undersøgelse, var indretningen af venteværelset helt optimal, så han syntes kun, det var okay.	Virkelig godt
26	Jeg har haft mange gode oplevelser med at komme på ambulatoriet, og jeg vil sige, at de fleste af gangene har der ikke været ventetid, eller så er jeg kommet ind før tiden.	Godt
29	Lang ventetid med en to-årig. Ventede i 75 min. uden, at der var nogen der informerede om hvor vi var "tidsmæssigt".	Godt
36	Jeg blev pænt vist ind på det pæne venteværelse og fik tilbudt noget at drikke. Rigtig god oplevelse.	Godt
39	Venteværelset var alt for lille og kedelig.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------|
|  | 44 | Ventetid på seks måneder fra lægehenvi-
sning er for lang tid, når man har et barn med skolefravær på 45 %! | Godt |
|  | 45 | Ikke særlig mange siddepladser og der manglede bolde til fodboldbordet. | Dårligt |
|  | 46 | Ventetiden er meget svingende, men er blevet bedre i det sidste halve år. | Godt |












Børneambulatorium A

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
2	Urinprøve forsvandt.	Virkelig godt
3	EPJ gik ned - man kunne ikke se hvilken smertestillende medicin.	Godt
6	Mit barn skulle have en bestemt behandling, og desværre oplever vi ofte, at de personer som bliver sat til det ikke er dygtige nok på lige netop dette punkt. Utrolig sødt personale, men ikke nok ekspertise, hvilket desværre resulterede i, at vores barn skulle stikkes tre gange i stedet for en.	Godt
15	Forkert læge - ikke samme læge.	Virkelig godt
18	Jeg synes ikke, at min medicin hjalp nok. Det var også svært at få hjælp, da jeg havde det rigtig dårligt.	Godt
21	Der blev udleveret forkert behandlingsudstyr.	Godt
23	Glemte at bestille tid til yderligere undersøgelse.	Dårligt
34	Ej bestilt blodprøve.	Godt
38	Røntgenbilleder forsvandt.	Virkelig godt
40	De kunne ikke "finde ud af" at tage en simpel prøve. Ramte ved siden af flere gange, så vi måtte tage hjem igen!	Dårligt
46	Glemte at bestille tid til scanning.	Godt
47	Blev lovet svar på undersøgelserne, når de kom. Har aldrig fået dette svar. Ved telefonisk henvendelse lovet brevsvar, har heller ikke fået dette. Ingen opfølgning og problemet er stadig ikke løst, fortsat ingen diagnose. Tror egentlig, at min søn er blevet afsluttet, men ved det ikke. Ingen kender noget til problemet, når man ringer.	Dårligt

Børneambulatorium A**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Det kunne være rart med bedre kontakt mellem de to (tre) CT-afdelinger i Danmark - henholdsvis Skejby og Rigshospitalet. Det ville være betryggende med samme former for behandling i hele landet.	Godt
10	Er kommet på børneambulatoriet igennem mange år, og det er tydeligt at mærke, at de ansatte arbejder under STORT pres. Der er alt for mange patienter i forhold til ansatte og de fysiske rammer, de har til rådighed. Dette er blevet værre og værre igennem årene!! Men de kæmper bravt, det skal de have.	Godt
11	Vi er meget trygge ved A3 Traumeafdeling. Vi er kun blevet godt behandlet. Altid meget lyttende, forstående og hjælpsomme. Det er trygt, at det er det samme personale, som går igen. Specielt når det er et barn, som er patient.	Virkelig godt
14	[Patienten] skulle sendes videre til dagkirurgisk afsnit for videre behandling. Her oplevede vi, at vi måtte ringe flere gange for at få oplyst en tid. Journalen var dog ikke at finde, og vi måtte ringe et par gange.	Godt
15	Det var en meget positiv oplevelse. Personalet satte sig rigtig godt ind i NN's situation. Meget kompetent.	Virkelig godt
16	Fejl - vi fik ikke resultater af undersøgelser, der blev taget. Vi fik at vide, at de ville ringe. Da vi ikke fik nogen opkald, ringede vi selv. De sagde, at de havde ikke nogle resultater, og de var meget travle, men vil nok ringe. Vi har stadigvæk ikke fået nogen svar (efter tre måneder).	Intet svar
19	Det kunne være RIGTIG rart med lidt mere sammenhæng, så man kunne få den samme læge flere gange i stedet for en ny HVER gang.	Godt
21	Vi ville ønske, at andet sundhedspersonale end dem, vi er vant til og trygge ved at møde, altid har læst vores børns journaler, og at de, hvis de mangler den nødvendige viden, konfererer med en mere erfaren medarbejder, så fejl ikke så let opstår.	Godt
23	Det er uacceptabelt, at en lille pige med manglende vækst skal vente tre måneder på gastroskopi, når vi allerede har kæmpet længe for at nå anerkendelse af problemets omfang!!!	Dårligt
25	Ved skriftlig indkaldelse vil det være godt, hvis man bliver informeret i hvilket grundlag, man skal til undersøgelse for.	Godt
27	Lægerne "glemmer" nogle gange, at patienter ikke har kendskab til/og viden om skadesforløb og konsekvenser af det tilskadekomne - som patient kan man derfor godt opleve, at det bliver "bagatelliseret", men som patient er det en "vigtig" ting, hvorfor man måske undlader spørgsmål til personalet. Dette set ift. at I ser alle/mange lignende tilfælde HVER dag!	Godt

-  30 Jeg er fuldt tilfreds med den behandling, jeg får. Virkelig godt
-  32 Har (under) efter de sidste par besøg haft en fornemmelse af, at der var travlt, og at man skulle skynde sig lidt videre. Godt
-  35 De har ringet til mig hurtigt samme dag efter, at der var taget nogle beslutninger om den videre behandling. Det var rigtig fint så man ved, hvad det videre forløb er. Virkelig godt
-  37 Da vores søn skulle til behandling for anden gang, oplevede vi en lang ventetid på ca. tre timer. Både anden og tredje gang vores søn skulle til behandling, var han blevet "glemt", og vi måtte ringe og rykke for at få en tid til behandling. Godt
-  42 Samarbejdet i forhold til andre specialister er yderst velfungerende. Her tænkes på læger, fysioterapeuter, ergoterapeuter, andre speciallæger. Dårligt i forhold til blodprøvetagning, besværlig procedure. Man ringer ind om morgenen, svært at komme igennem. Herefter møder man til blodprøve, ofte er der kludder i bestillingen. Så traver man tilbage til afdelingen. Ventetid ved skranken begge steder. Godt
-  44 Alt for lang ventetid. Godt
-  47 Kom til kontrol efter foranledning fra infektionsmedicinere, som gerne ville komme på tilsyn, når vi ankom til børneafdelingen, men trods flere opfordringer til dette, skete det aldrig. Dårligt
-  48 Vi har et par gange oplevet, at sygeplejersken begynder at undersøge (måle og veje) vores barn, mens vi stadig taler med lægen. Dette oplever vi som en forstyrrelse, da den ene forælder hjælper sygeplejersken og derved mister information fra lægen. Virkelig godt
-  49 Jeg har haft en enkelt episode med dårlig kommunikation mellem læge i min hjemby og Skejby, hvor kopier af journal bortkom, og min undersøgelse derfor blev forsinket. Dog uden problemer. Godt
-  50 Der forefindes en læge, som ikke er særlig informationsvenlig. Det skete et par gange, at journalen var væk, og vores egen læge modtog oplysninger fra en anden patient, men med min datters navn og CPR-nummer. Dårligt
-  51 Bortset fra selve sygdommen, så har det været et godt forløb. God information hele tiden på afdelingen og i ambulatoriet. Altid lyttende og smilende. Nu, fire år senere, stadig personale på ambulatoriet vi kender - og som genkender vores søn. Han er altid glad for disse besøg - trods blodprøver. Virkelig godt

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes, at Skejby har været fuldt kompetent til opgaven. Vi er faktisk kede af, at eget sygehus nu skal følge vores datter det sidste stykke af vejen. Vi føler bestemt ikke, at den nuværende læge kan løfte opgaven.	Virkelig godt
4	Kunne være rart med en liste over, hvad man IKKE må gøre.	Godt
5	Bedre planlægning, så ventetid mellem undersøgelser og besøg i ambulatorium kunne minimeres.	Godt
8	Vi har god kontakt, også mellem besøgene.	Virkelig godt
18	Det var vanskeligt at komme i kontakt med en læge i ambulatoriet pr. telefon, hvis jeg fik det dårligt mellem de aftalte besøg.	Godt
19	De første gange virkede lægerne meget usikre på deres plan, og det smitter af, når man ikke helt føler, de ved, hvad de gør og vil og ikke rigtig kan få nogle svar om, hvad man skal forvente. Men det er blevet bedre de sidste år.	Godt
21	Vores børns åbne indlæggelse fungerer meget godt. Hvis vi er i tvivl om børnene har en infektion, møder vi altid op og får en god modtagelse. Desuden er det aldrig et problem at få lavet en aftale om, hvis den ikke passer os. Både vores læge og sygeplejerske har i en svær periode ringet mellem besøg og hørt, hvordan det gik med behandlingen og os personligt, hvilket har været en god oplevelse.	Godt
23	Vi må selv sørge for at komme videre / få svar på undersøgelse.	Dårligt
28	Det er nogle gode besøg jeg har ude på Skejby!	Godt
31	Der har ofte været uoverensstemmelser faggrupperne imellem for vores barns vedkommende mellem ergoterapeuter, fysioterapeuter og læger. Dette vækker mistillid.	Godt
32	Har haft ringet et par gange mellem to besøg angående medicinering. Har bestemt fået gode råd og hjælp, men har også følt, at det var lidt som om, vi bare skulle prøve os frem selv. Det er ikke trygt at "prøve sig frem" med ens barns medicin.	Godt
40	Efter prøvetagning tog vi forgæves kontakt til vores kontaktperson i ambulatoriet, da lovede tilbagemeldinger ikke blev overholdt. Vi ringede flere gange og blev lovet besked, men igen måtte vi rykke. Dette gentog sig flere gange, og til sidst lykkedes det endelig at få svar fra lægen og sygeplejersken. Vi fik endvidere oplyst af lægen, at vi skulle ringe til ham, men da vi forsøgte, blev vi afvist af sekretærerne, for man kunne da så sandelig ikke ringe til lægen!	Dårligt
43	Ambulatoriet glemte at orientere min læge om, hvilken medicin de gav mit barn!	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 44 Jeg kan ikke forstå, at der ikke automatisk kommer svar på prøver. Jeg måtte selv ringe flere gang for at få svar. Nu venter vi så igen for at få lavet yderligere blodprøver. Kunne de ikke være taget første gang, så vi kunne spare nogle måneder og fridage til os? | Godt |
| ✎ | 46 Det er rart, vi altid kan ringe og få en snak med en læge. | Godt |
| ✎ | 48 Det giver os tryghed, at vi altid kan ringe og tale med ambulatoriets personale, hvis vi har behov for det. | Virkelig godt |
| ✎ | 50 | Dårligt |
| ✎ | 51 Det er et fantastisk tilbud, at besøgene i ambulatoriet skal fortsætte til min søn er 20 år(ca.). God tryghed for os og god ide med, at han selv kan spørge ind til sygdommen, når han bliver gammel nok. | 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
2	Jeg synes, at Center for Sjældne Handicaps på Skejby Sygehus efter min mening, har styr på tingene, og er rigtig gode til at videregive informationer, og give sig tid til sine patienter. Det eneste minus er parkeringsforholdene, men det har jo intet med ambulatoriet af gøre.	Virkelig godt
4	Ved udskrivelse fra afdelingen fik vi telefonnummer til ambulatoriet. Da vi henvendte os til ambulatoriet vedrørende suturer efter udskrivelse, skulle vi alligevel tale med afdelingen. Det var ikke tydeligt, hvem vi skulle henvende os til hvornår.	Godt
5	Mindre ventetid på stedet eller bedre information om ventetid.	Godt
6	Prøve at leve op til de aftalte tider samt mere løbende information og opfølgning.	Intet svar
9	De er altid venlige, søde og imødekommende og giver sig tid på trods af arbejdspress/stress.	Godt
10	Al personale var meget kompetent, omsorgsfuldt og venligt.	Virkelig godt
12	Vi blev tilbudt astmaskole, det var rigtig godt.	Virkelig godt
14	Personalet er meget servicemindede trods travlhed.	Godt
16	Mere tid til årsundersøgelsen.	Virkelig godt
17	Fint, hvis man ved ankomst kunne blive informeret om en ca. ventetid.	Virkelig godt
18	Efter afslutning i ambulatoriet bedre information omkring genoptræning og forventninger til funktionsniveau.	Godt
20	Den samlede oplevelse er, at vi under besøget blev godt imødekommet med svar på spørgsmål, undersøgelser m.m., men det efterfølgende forløb, hvor vi har ventet på svar og ny indkaldelse, har ikke været tilfredsstillende.	Godt
21	Vær ikke forudindtaget til de unge patienter, men lyt til det, de fortæller. :-)	Godt
22	Vi er meget glade for at komme hos jer! Vi føler os velkomne og trygge, og vi ved, vi kan regne med jer! Vi synes, der er en god, smilende og rar stemning - og humor!	Virkelig godt
29	Jeg synes, at de 2-3 kontakt sygeplejersker vi har haft, har været gode både fagligt og menneskeligt. Men der har været ALT for mange forskellige læger ind over de mange kontrolbesøg, og det dur ikke, for de beslutter ikke noget alligevel, men skal spørge den primære læge, der har ansvaret. Dobbeltarbejde, for så skal den primære læge alligevel ringe til os efterfølgende.	Godt
30	Vi synes, vi møder den rette forståelse og indsigt på center for sjældne handicaps. Føler os absolut	Virkelig godt

i sikre hænder både hvad vejledning og henvisninger angår.

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
2	Vi kom for sent, da der ikke var parkering for almindelige mennesker uden dankort. DÅRLIGT! Men da det så er sagt, så kom vi ind med det samme.	Virkelig godt
3	Yderst professionelt besøg. Meget imødekommende personale. Personlig modtagelse. Informationen i top. Meget børnevenlige værelser. God og varieret mad.	Virkelig godt
7	Lang ventetid - udskød tiden, selvom man havde reserveret tid.	Godt
8	Inden NN startede på ambulatoriet, var han indlagt på børneafdelingen. Vi fik at vide, at han ville blive henvist til ambulatoriet. Vi hørte dog ikke noget og ringede til Skejby. Det viste sig, at "sagen" var glemt. Herefter gik det godt.	Virkelig godt
11	Alle var søde og venlige og meget omsorgsfulde.	Godt
13	Informere om ventetiden bedre og smil og i høj grad lade være med at snakke/viske personale imellem og stå og grine/fnise. Meget ubehageligt for os patienter i venteværelset, vi jo ved jo ikke om det er om os!	Dårligt
15	Det var et meget fint venteværelse med godt legetøj til en lille dreng. Vi ventede godt 30 minutter, og det er lang tid for et lille barn.	Godt
17	Forkert folder sendt ud med informationsmateriale (brochure om frit sygehusvalg, trods det at dette på det givne tidspunkt var blevet politisk suspenderet!).	Virkelig godt
19	Ved konsultation hos lægen spurgte jeg, om jeg skulle have en henvisning med. Lægen sagde, at alt kørte elektronisk. Da vi kom ud til Skejby Sygehus, havde personalet på børneafdelingen ikke hørt om os. Men de klarede selv det fornødne forarbejde med at indhente oplysninger ved egen læge.	Virkelig godt
21	Det var dejligt at bare det, at nogen kunne stille en diagnose!	Godt
24	Rart, at personalet altid er orienteret om, hvem man er, og hvad der skal ske. Personalet er gode til at guide en. Vi har oplevet, at undersøgelserne altid er lagt på samme dag, så vi ikke skulle køre til sygehuset flere gange end nødvendigt.	Virkelig godt
27	Nu har jeg været syg i flere år og dengang, hvor jeg lige havde fået det, brugte jeg mere end den tid, der var sat af til mig. Så på den måde irriterer det mig ikke, at der nogle gange er ventetid, da jeg ved, at de mennesker, der er til kontrol, jo har brug for det - i en vis grad mere end mig. Når man først er kommet til, er de rigtig gode til at snakke med en!	Godt
28	Gentagne aflysninger via telefon - også samme dag som vi skulle møde.	Dårligt
32	Ved samtalen i telefonen var der stor hjælpsomhed og forståelse.	Godt

 33 Indretning er vel ok - men alt for lidt plads, når der er mange som venter.

Virkelig
dårligt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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	Kunne ønske en bedre kommunikation.	Godt
	4	Defekt blærescanner.	Godt
	8	Glemte at informere om ændring af konsultationstid.	Virkelig godt
	14	Flere gange er der ikke bestilt blodprøver, når vi kommer.	Godt
	19	Vores praktiserende læge mente, at indrapportering skete fuldautomatisk via edb, mens det ikke var tilfældet.	Virkelig godt
	31	Havde aftalt, de ville ringe, hvis der var noget galt. Ringede alligevel til mit job, trods der ikke var noget galt.	Virkelig godt





Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Der blev givet informationer, som vi har søgt i flere år, og der blev taget tid til at forklare det ordentligt, så man kunne forstå det. GENIALT.	Virkelig godt
4	Vi var blevet forberedt på reoperation, hvis første operation ikke lykkedes fuldt ud. Der gik lang tid efter ambulatoriebesøg, til vi fik tiden til reoperation. Vi rykkede tre gange med en uges mellemrum. Jeg er klar over, at sygeplejersken ikke havde mulighed for at finde tiden, men jeg savnede en forklaring på hvorfor.	Godt
16	Der er afsat for kort tid til årsundersøgelsen.	Virkelig godt
17	Lægen lyttede interesseret til, hvad vi som forældre havde at fortælle. Lægen var opmærksom på den angst, man som forældre har, hvis man har/tror man har et meget sygt barn. Fint med udleveret telefonnummer samt navne på kontaktpersoner.	Virkelig godt
20	Efter besøget i ambulatoriet fik vi oplyst af lægen, at hun ville kontakte os inden for ca. 14 dage med svar på prøver samt oplysning om det videre forløb m.m. Da vi efter ca. en måned stadig intet havde hørt, tog vi telefonisk kontakt til ambulatoriet for at høre nærmere. Desværre uden held, idet vi fortsat ikke blev kontaktet. Dette gentog sig mange gange indenfor de næste knap to måneder, hvor sekretæren oplyste, at hun ville få lægen til at kontakte os. Vores besøg i ambulatoriet var først på foråret og først næsten to måneder senere lykkedes det os at få et opkald fra en læge. Lægen informerede os om, at de gerne ville have vores datter ind til yderligere undersøgelser, idet prøverne viste tegn på, at der kunne være sygdom. Han ville få sekretæren til at sende en indkaldelse til os denne måned. Denne indkaldelse har vi telefonisk rykket for, men vi har i dag ved udgangen af samme måned fortsat ikke modtaget denne.	Godt
23	I starten af vores forløb - de første år - havde vi en læge tilknyttet vores søn. Han holdte for et par år siden. Og siden da har vi ikke været til samtale hos en læge, men i stedet haft tilknyttet en fast sygeplejerske. Hun er meget dygtig, og vi er glade for hende. Men undrer os alligevel over aldrig at se en læge.	Godt
24	Dejligt, at personalet er opmærksom på at fremrykke dagens næste undersøgelse, når den foregående undersøgelse er overstået, så dagsprogrammet glider hurtigere. De har styr på, hvor langt vi er nået og er i god kontakt med de andre afdelinger.	Virkelig godt
28	Der blev ikke gået i dybden med de problemstillinger, som vi fremlagde, og vi gik derfra med endnu flere spørgsmål, end vi kom med. Det gør, at man overvejer, om det lige netop er der, man kommer næste gang, eller om man vælger den lange tur til Rigshospitalet.	Dårligt
29	Det vil opkvalificere forløbet af behandlingen og give langt større tryghed, hvis den samme læge kunne være til stede hver gang. Det er meget utilfredsstillende at møde læge nummer 7-8, som intet kender til patienten, familien, sygdomsforløbet og problemstillinger, som familien måtte ønske skulle tages op ved dagens kontrol. Når man er fleksibel i forhold til kontroltidspunktet, så er	Godt





Bilag 5

det kun dårlig planlægning, der gør, at man IKKE kan have én kontaktlæge. Det må da også være i lægernes interesse at følge" deres" patienter.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 30 | Vi er meget tilfredse med forløbet. | Virkelig godt |
|  | 32 | Det tog lang tid at få svar på blodprøverne - cirka otte uger. | Godt |
|  | 33 | Min datter er en gang om året til undersøgelse og de kender hende, men en bestemt læge har aldrig styr på, hvem han har kaldt ind. Ej styr på hvor og hvad der er sket sidst, og hver gang går man derfra som et kæmpe spørgsmålstegn, for han er ude af døren, inden man får set sig om. Vi har flere gang sagt, at vi ikke vil ind til ham, men det sker af og til. :-{ | Virkelig dårligt |
|  | 34 | Det var rigtig godt, og der er ikke noget at klage over. | 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
	4 Jeg var utryg, fordi min søn skulle reopereres, og jeg følte ikke, lægen lyttede eller forklarede, hvad der skulle ske.	Godt
	25 Undrer mig over, at der ikke er sket noget mht. de aftaler, der blev lavet om videre forløb.	Virkelig godt
	26 Det er svært at vurdere, om det er min læge, der ikke læser informationen, eller om informationen er dårlig. Jeg er i hvert fald selv nødt til at forklare, hvad der er sket.	Virkelig godt
	29 Det er utrygt at erfare, at der er stor forskel på, hvilken behandling man bliver tilbudt hos de forskellige sygehuse og læger i landet. Jeg synes, at de skulle samarbejde mere, trække på hinandens erfaringer, og tilbyde samme behandling uanset hvor i landet man bor og hvilken region, man tilhører. Det er meget frustrerende i et alvorligt sygdomsforløb at erfare, at der findes en bedre behandling på et andet sygehus.	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.