

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Børneafdeling B

Regionshospitalet Viborg, Skive



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	83
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	191
Afdelingens svarprocent:	48%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

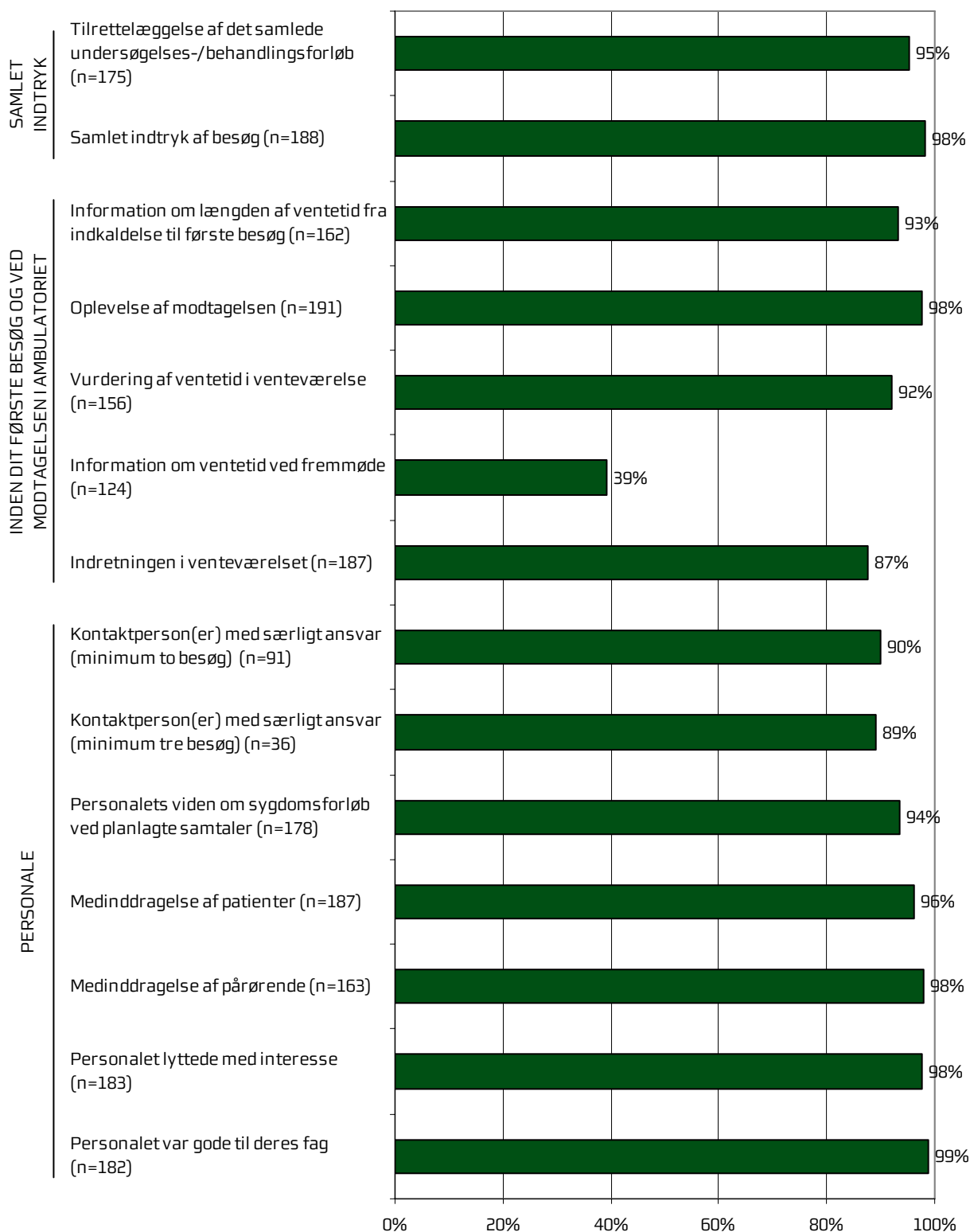
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

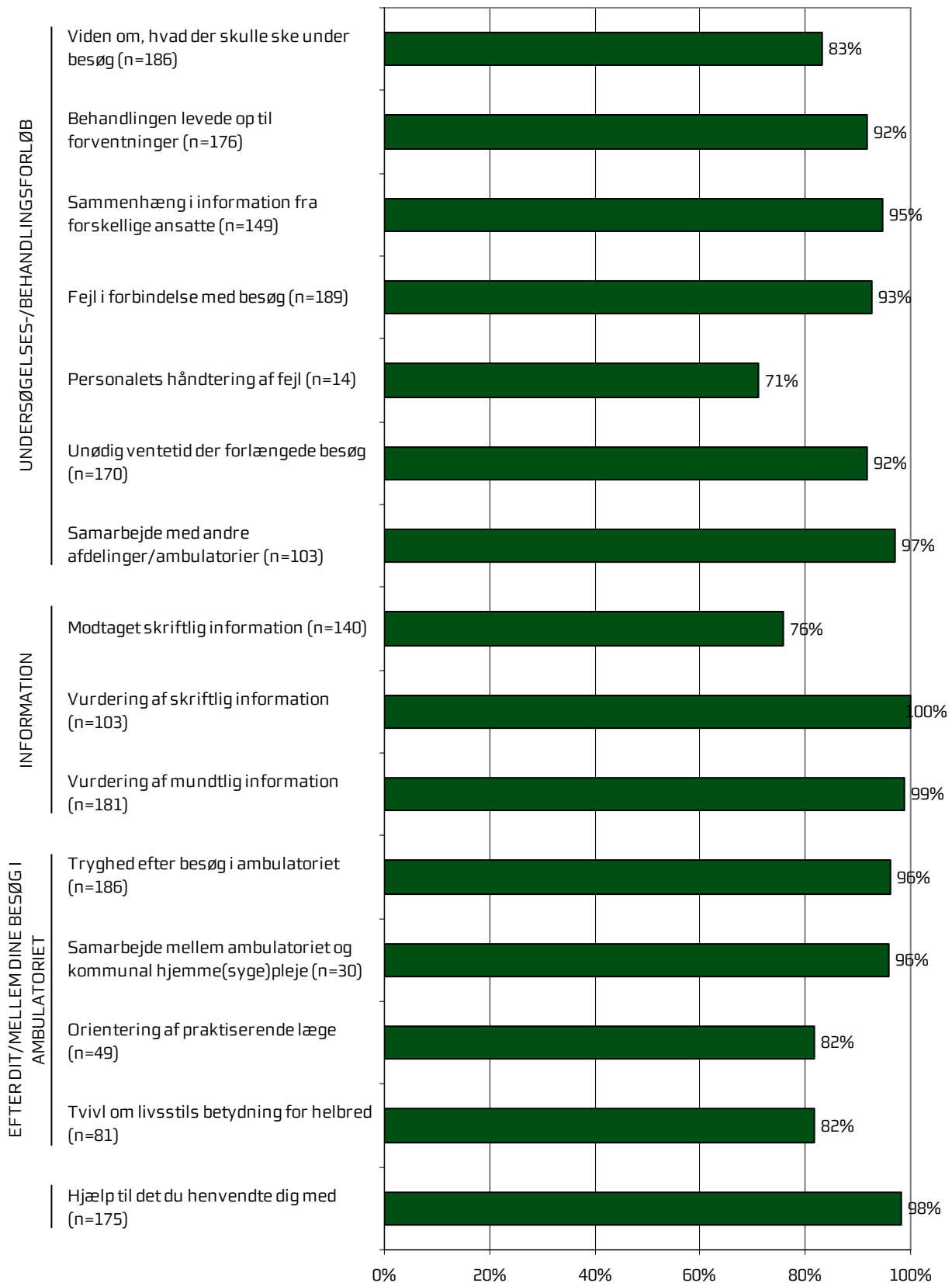
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Børneafdeling B

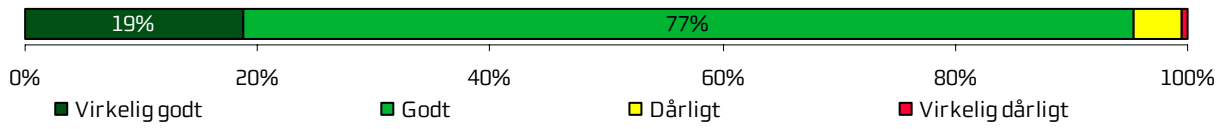
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

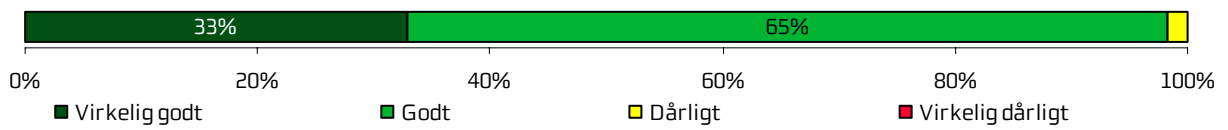
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=175)



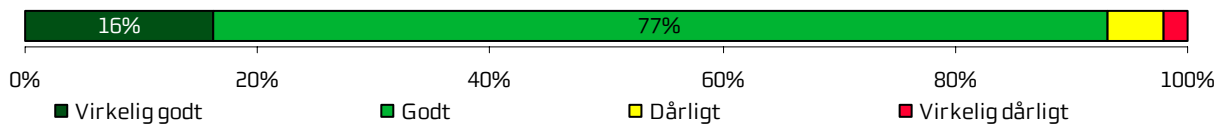
Samlet indtryk af besøg (n=188)



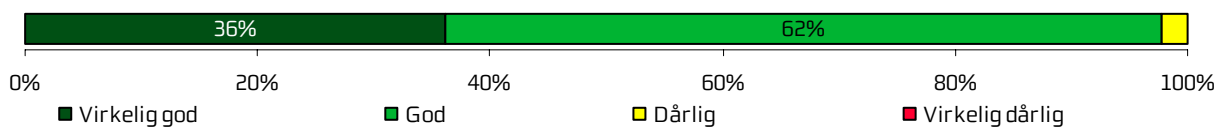
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	97 %	98 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	98 %	99 %	96 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

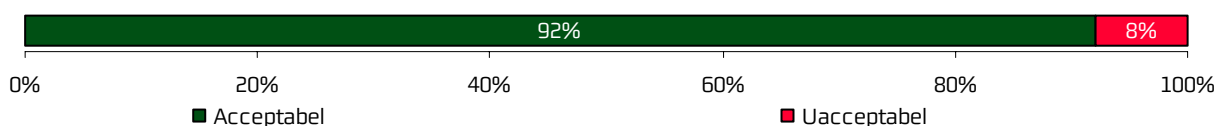
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=162)



Oplevelse af modtagelsen (n=191)



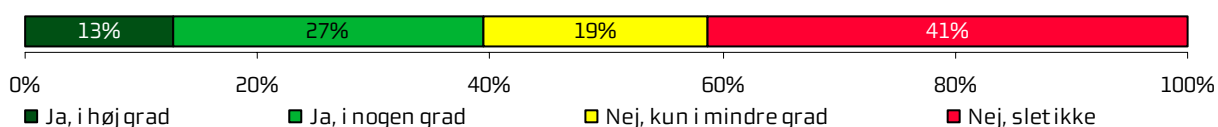
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=156)



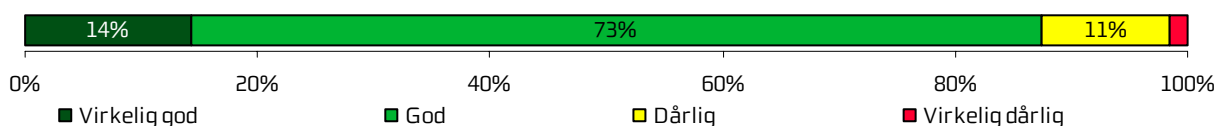
Længde af ventetid i venteværelse (n=185)



Information om ventetid ved fremmøde (n=124)



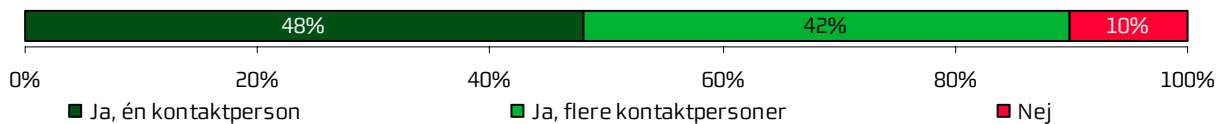
Indretningen i venteværelset (n=187)



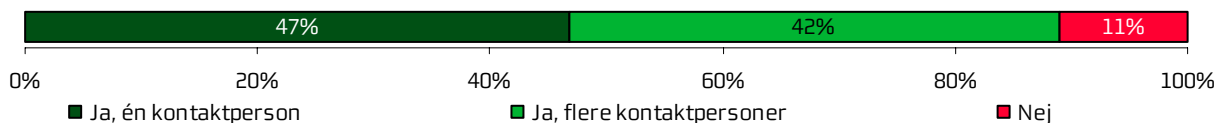
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		93 %	-	98 % *	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	99 %	99 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		92 %	-	97 % *	91 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		39 %	35 %	66 % *	49 %	54 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		87 %	95 % *	95 % *	73 %	85 %

Personale

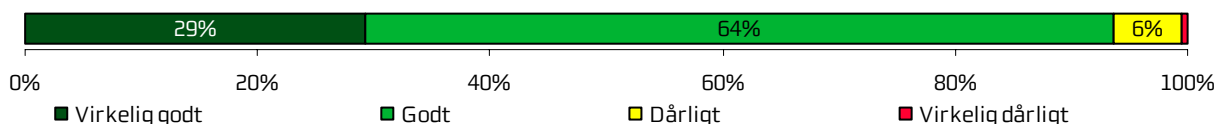
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=91)



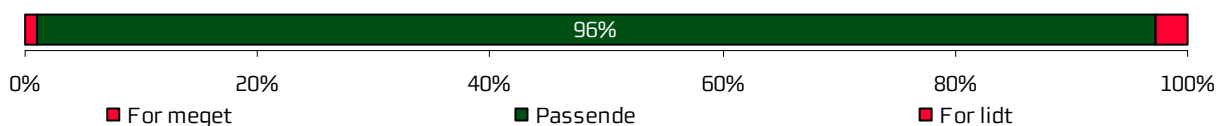
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



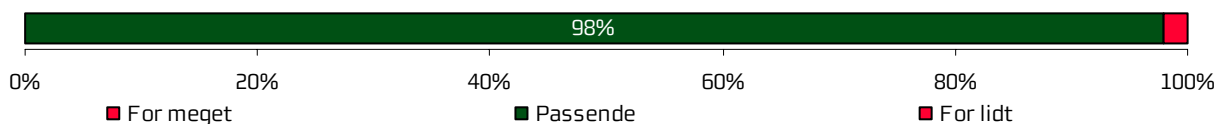
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=178)



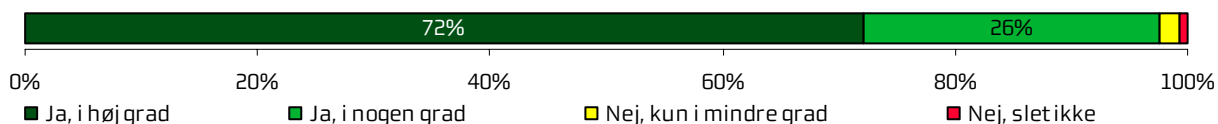
Medinddragelse af patienter (n=187)



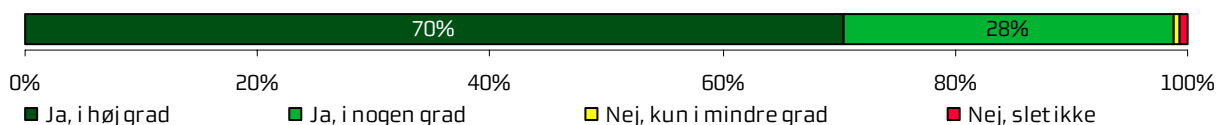
Medinddragelse af pårørende (n=163)



Personalet lyttede med interesse (n=183)



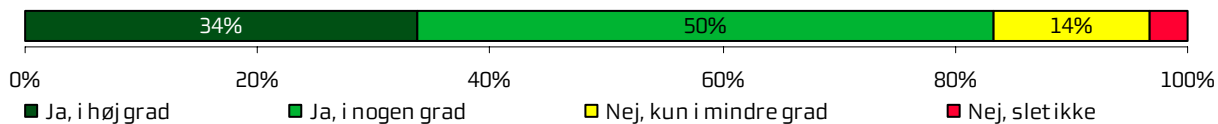
Personalet var gode til deres fag (n=182)



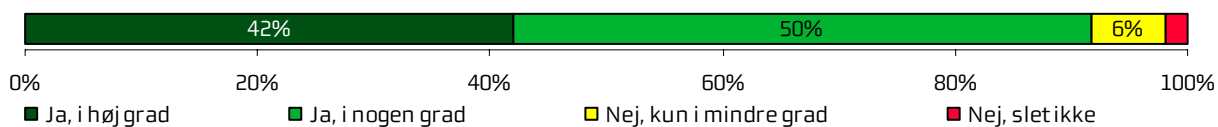
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		90 %	88 %	86 %	72 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		89 %	-	90 %	70 %	80 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	93 %	98 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	97 %	96 %	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		98 %	96 %	97 %	86 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	97 %	98 %	94 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	98 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

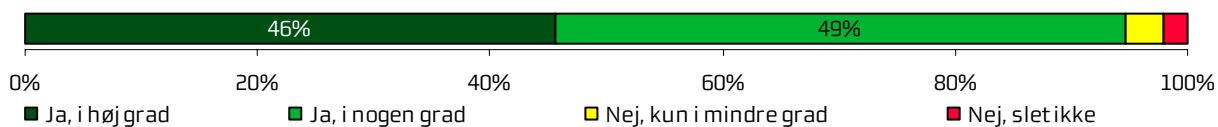
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=186)



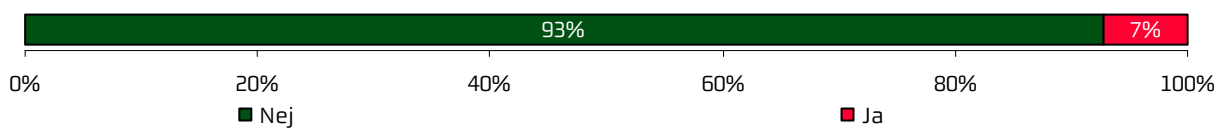
Behandlingen levede op til forventninger (n=176)



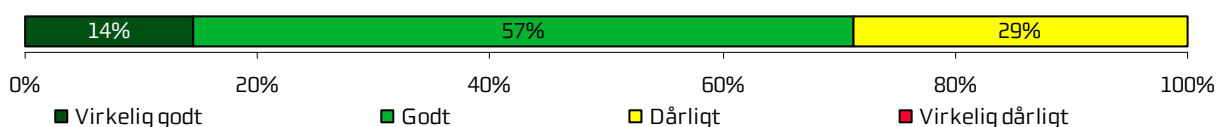
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=149)



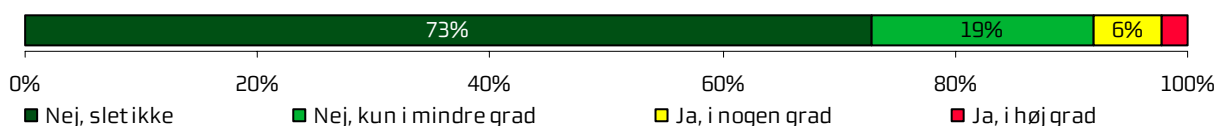
Fejl i forbindelse med besøg (n=189)



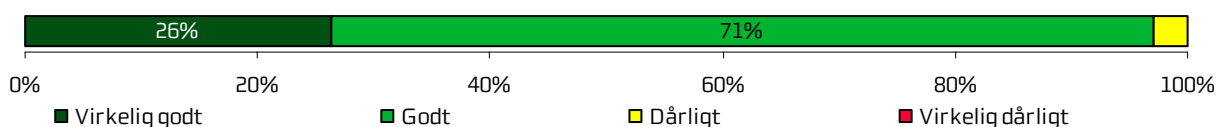
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=170)



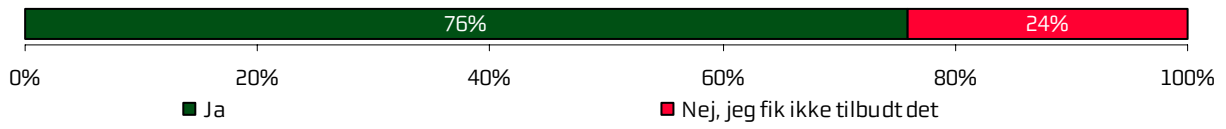
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=103)



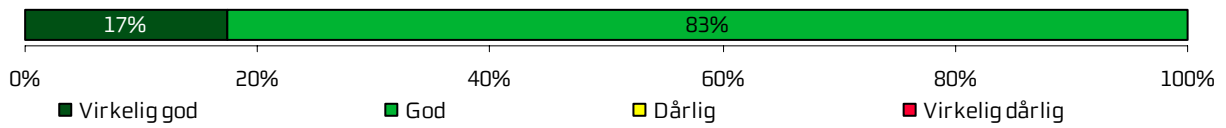
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		83 %	88 %	94 % *	83 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	97 % *	96 % *	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	93 %	97 %	91 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	96 % *	91 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		71 %	-	96 %	62 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		92 %	94 %	97 % *	88 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		97 %	93 %	94 %	87 %	92 %

Information

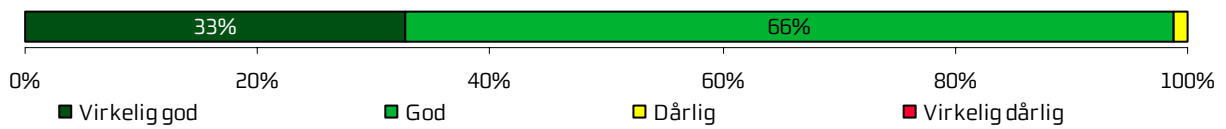
Modtaget skriftlig information (n=140)



Vurdering af skriftlig information (n=103)



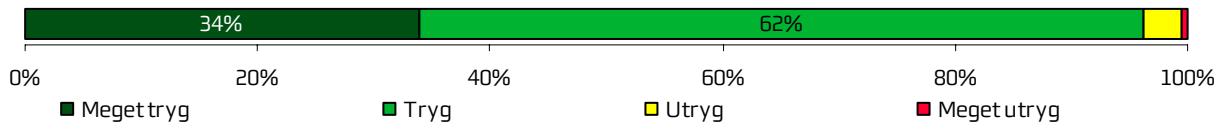
Vurdering af mundtlig information (n=181)



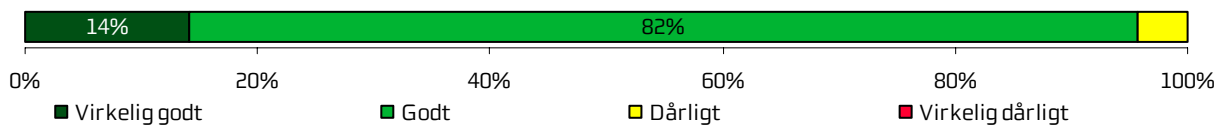
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		76 %	-	83 % *	53 %	69 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	96 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	98 %	98 %	94 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

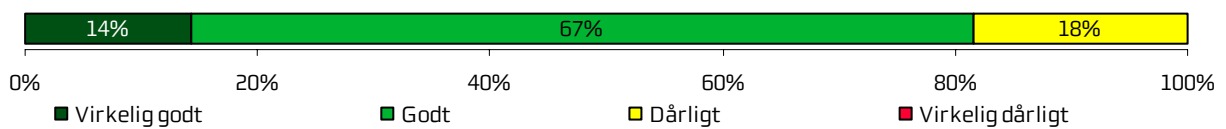
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=186)



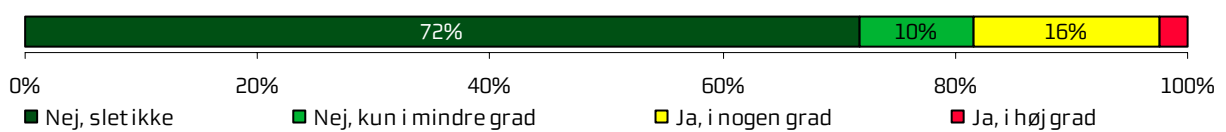
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=49)



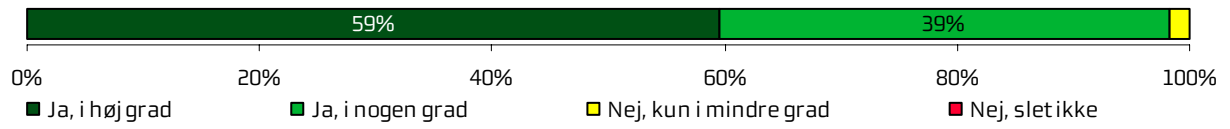
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=81)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	96 %	98 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		96 %	91 %	97 %	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		82 %	79 %	96 % *	86 %	91 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		82 %	83 %	82 %	68 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=175)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		98 %	98 %	99 %	94 %	96 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans undersøgelse/ 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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel		Uacceptabel		Jeg oplevede ikke ventetid
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Gå til spørgsmål 8				
6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 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"/>
8. 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"/>

Løbet.: >>lobm<<

PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

Gå til spørgsmål 21

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbent.: >>lobm<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

--

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. 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"/>	
34. 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"/>
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
37. 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.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 48 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	48%	100%
Køn		
Mand	59%	58%
Kvinde	41%	42%
Aldersgruppe		
0-19 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80- år	0%	0%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Det husker jeg ikke"
"Ikke aktuelt for mig"
"Det ved jeg ikke"
"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"
"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"
"Jeg læste den ikke"
"Jeg oplevede ikke ventetid"
"Nej, jeg havde ikke behov for det"
"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "Passende", "For lidt"

"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"

"Acceptabel", "Uacceptabel"

"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"

"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	191		100%	
Køn				
Mand	113		59%	
Kvinde	78		41%	
Aldersgruppe				
0-19 år	191		100%	
20-39 år	0		0%	
40-59 år	0		0%	
60-79 år	0		0%	
80- år	0		0%	
Skema udfyldt af				
Patienten	23		13%	
Pårørende	149		87%	
Modersmål				
Dansk	181		95%	
Ikke dansk	9		5%	
Afsnitsnavn				
Børneambulatoriet	183		96%	
Børneambulatoriet B56	5		3%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	3		2%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	77	4	1	175	10
Køn						
Mand	21	75	4	0	101	7
Kvinde	16	78	4	1	74	3
Aldersgruppe						
0-19 år	19	77	4	1	175	10
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	82	0	0	22	0
Pårørende	18	76	5	1	136	9
Modersmål						
Dansk	20	76	4	1	168	9
Ikke dansk	0	100	0	0	7	1
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	20	77	3	1	168	9
Børneambulatoriet B56	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	65	2	0	188
Køn					
Mand	32	67	1	0	112
Kvinde	34	63	3	0	76
Aldersgruppe					
0-19 år	33	65	2	0	188
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	35	65	0	0	23
Pårørende	34	65	1	0	147
Modersmål					
Dansk	33	65	2	0	179
Ikke dansk	22	78	0	0	9
Afsnitsnavn					
Børneambulatoriet	34	66	1	0	180
Børneambulatoriet B56	20	60	20	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	77	5	2	162	26
Køn						
Mand	12	81	7	0	100	10
Kvinde	23	70	2	5	62	16
Aldersgruppe						
0-19 år	16	77	5	2	162	26
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	86	0	5	21	2
Pårørende	17	76	6	2	125	21
Modersmål						
Dansk	14	78	5	2	153	25
Ikke dansk	44	56	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	16	78	5	1	156	24
Børneambulatoriet B56	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	191
Køn					
Mand	34	64	2	0	113
Kvinde	38	59	3	0	78
Aldersgruppe					
0-19 år	36	62	2	0	191
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	52	48	0	0	23
Pårørende	35	62	3	0	149
Modersmål					
Dansk	36	61	2	0	181
Ikke dansk	33	67	0	0	9
Afsnitsnavn					
Børneambulatoriet	37	61	2	0	183
Børneambulatoriet B56	20	60	20	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	156	34
Køn				
Mand	89	11	90	22
Kvinde	97	3	66	12
Aldersgruppe				
0-19 år	92	8	156	34
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	23	0
Pårørende	92	8	117	31
Modersmål				
Dansk	92	8	147	33
Ikke dansk	100	0	9	0
Afsnitsnavn				
Børneambulatoriet	93	7	150	32
Børneambulatoriet B56	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	62	10	1	185	2
Køn						
Mand	26	64	9	1	108	2
Kvinde	28	60	10	2	77	0
Aldersgruppe						
0-19 år	27	62	10	1	185	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	70	13	0	23	0
Pårørende	28	61	10	2	143	2
Modersmål						
Dansk	28	61	10	1	175	2
Ikke dansk	0	89	11	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	26	63	10	1	178	1
Børneambulatoriet B56	20	60	0	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	27	19	41	124	16
Køn						
Mand	13	30	17	40	75	9
Kvinde	12	22	23	43	49	7
Aldersgruppe						
0-19 år	13	27	19	41	124	16
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	44	28	22	18	1
Pårørende	14	24	18	44	93	15
Modersmål						
Dansk	13	24	21	42	117	14
Ikke dansk	0	71	0	29	7	2
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	13	27	19	41	119	16
Børneambulatoriet B56	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	73	11	2	187	4
Køn						
Mand	14	70	13	3	111	2
Kvinde	14	77	9	0	76	2
Aldersgruppe						
0-19 år	14	73	11	2	187	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	68	9	5	22	1
Pårørende	15	74	9	1	146	3
Modersmål						
Dansk	15	72	12	2	177	4
Ikke dansk	11	89	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	15	73	10	2	179	4
Børneambulatoriet B56	0	60	40	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	48	42	10	91
Køn				
Mand	51	38	12	53
Kvinde	44	48	8	38
Aldersgruppe				
0-19 år	48	42	10	91
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	39	44	17	18
Pårørende	52	40	8	63
Modersmål				
Dansk	47	42	10	88
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Børneambulatoriet	49	42	9	89
Børneambulatoriet B56	-	-	-	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	47	42	11	36
Køn				
Mand	50	36	14	22
Kvinde	42	51	7	14
Aldersgruppe				
0-19 år	47	42	11	36
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	50	42	8	12
Pårørende	47	43	10	19
Modersmål				
Dansk	47	42	12	34
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Børneambulatoriet	49	40	11	35
Børneambulatoriet B56	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	64	6	1	178	12
Køn						
Mand	29	65	7	0	105	7
Kvinde	30	64	4	1	73	5
Aldersgruppe						
0-19 år	29	64	6	1	178	12
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	59	0	0	22	1
Pårørende	26	67	6	1	139	9
Modersmål						
Dansk	30	63	6	1	170	10
Ikke dansk	13	88	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	30	65	5	0	170	12
Børneambulatoriet B56	20	40	40	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	96	3	187
Køn				
Mand	2	96	2	110
Kvinde	0	96	4	77
Aldersgruppe				
0-19 år	1	96	3	187
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	96	4	23
Pårørende	1	96	3	145
Modersmål				
Dansk	0	97	3	177
Ikke dansk	22	78	0	9
Afsnitsnavn				
Børneambulatoriet	1	97	2	179
Børneambulatoriet B56	0	80	20	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	98	2	163	25
Køn					
Mand	0	98	2	95	16
Kvinde	0	98	2	68	9
Aldersgruppe					
0-19 år	0	98	2	163	25
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	100	0	21	1
Pårørende	0	97	3	125	23
Modersmål					
Dansk	0	98	2	156	23
Ikke dansk	0	100	0	7	2
Afsnitsnavn					
Børneambulatoriet	0	99	1	156	24
Børneambulatoriet B56	0	80	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	26	2	1	183	6
Køn						
Mand	69	29	2	0	108	4
Kvinde	76	21	1	2	75	2
Aldersgruppe						
0-19 år	72	26	2	1	183	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	30	0	0	23	0
Pårørende	72	25	2	1	142	6
Modersmål						
Dansk	72	26	2	1	174	6
Ikke dansk	78	22	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	73	26	2	0	175	6
Børneambulatoriet B56	60	20	0	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	28	0	1	182	6
Køn						
Mand	73	27	0	0	108	5
Kvinde	67	31	1	2	74	1
Aldersgruppe						
0-19 år	70	28	0	1	182	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	77	23	0	0	22	0
Pårørende	70	29	1	1	144	4
Modersmål						
Dansk	71	28	1	1	173	6
Ikke dansk	67	33	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	71	29	0	0	174	6
Børneambulatoriet B56	80	0	0	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	50	14	3	186	2
Køn						
Mand	36	47	16	2	109	2
Kvinde	31	53	11	5	77	0
Aldersgruppe						
0-19 år	34	50	14	3	186	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	39	0	4	23	0
Pårørende	29	53	16	3	146	2
Modersmål						
Dansk	34	50	13	3	177	2
Ikke dansk	33	44	22	0	9	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	34	49	13	3	178	2
Børneambulatoriet B56	20	60	20	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	50	6	2	176	12
Køn						
Mand	38	55	6	1	104	7
Kvinde	47	42	7	3	72	5
Aldersgruppe						
0-19 år	42	50	6	2	176	12
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	35	10	5	20	3
Pårørende	42	51	5	2	138	9
Modersmål						
Dansk	43	49	7	2	169	10
Ikke dansk	29	71	0	0	7	2
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	42	51	5	1	168	12
Børneambulatoriet B56	40	20	20	20	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	49	3	2	149	35
Køn						
Mand	44	50	3	2	86	23
Kvinde	48	47	3	2	63	12
Aldersgruppe						
0-19 år	46	49	3	2	149	35
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	35	5	0	20	2
Pårørende	45	50	3	3	112	32
Modersmål						
Dansk	46	49	3	2	144	32
Ikke dansk	40	60	0	0	5	3
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	46	49	4	2	142	34
Børneambulatoriet B56	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	189
Køn			
Mand	95	5	112
Kvinde	90	10	77
Aldersgruppe			
0-19 år	93	7	189
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	23
Pårørende	93	7	149
Modersmål			
Dansk	93	7	180
Ikke dansk	89	11	9
Afsnitsnavn			
Børneambulatoriet	93	7	181
Børneambulatoriet B56	100	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	57	29	0	14	0
Køn						
Mand	0	49	51	0	6	0
Kvinde	25	63	13	0	8	0
Aldersgruppe						
0-19 år	14	57	29	0	14	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	9	63	28	0	11	0
Modersmål						
Dansk	16	53	31	0	13	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	15	54	31	0	13	0
Børneambulatoriet B56	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	19	6	2	170	14
Køn						
Mand	76	16	6	2	103	8
Kvinde	67	24	6	3	67	6
Aldersgruppe						
0-19 år	73	19	6	2	170	14
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	30	20	0	20	3
Pårørende	75	18	4	3	135	9
Modersmål						
Dansk	73	19	6	2	163	12
Ikke dansk	71	14	14	0	7	2
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	73	19	6	2	165	13
Børneambulatoriet B56	-	-	-	-	2	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	71	3	0	103	59
Køn						
Mand	28	72	0	0	54	40
Kvinde	25	69	6	0	49	19
Aldersgruppe						
0-19 år	26	71	3	0	103	59
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	86	0	0	14	3
Pårørende	28	68	4	0	79	54
Modersmål						
Dansk	27	70	3	0	99	55
Ikke dansk	-	-	-	-	4	4
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	27	70	3	0	101	56
Børneambulatoriet B56	-	-	-	-	0	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	76	24	140	45
Køn				
Mand	72	28	83	26
Kvinde	81	19	57	19
Aldersgruppe				
0-19 år	76	24	140	45
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	17	5
Pårørende	75	25	107	39
Modersmål				
Dansk	76	24	134	43
Ikke dansk	67	33	6	2
Afsnitsnavn				
Børneambulatoriet	75	25	134	44
Børneambulatoriet B56	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	83	0	0	103	2
Køn						
Mand	17	83	0	0	57	2
Kvinde	17	83	0	0	46	0
Aldersgruppe						
0-19 år	17	83	0	0	103	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	86	0	0	14	1
Pårørende	19	81	0	0	80	0
Modersmål						
Dansk	17	83	0	0	99	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	19	81	0	0	97	2
Børneambulatoriet B56	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	66	1	0	181
Køn					
Mand	27	72	1	0	108
Kvinde	41	57	2	0	73
Aldersgruppe					
0-19 år	33	66	1	0	181
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	32	68	0	0	22
Pårørende	33	65	2	0	142
Modersmål					
Dansk	33	66	1	0	174
Ikke dansk	29	71	0	0	7
Afsnitsnavn					
Børneambulatoriet	33	67	1	0	174
Børneambulatoriet B56	40	40	20	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	62	3	1	186
Køn					
Mand	31	65	4	1	111
Kvinde	39	59	3	0	75
Aldersgruppe					
0-19 år	34	62	3	1	186
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	0	4	23
Pårørende	35	61	4	0	146
Modersmål					
Dansk	35	61	3	1	177
Ikke dansk	11	89	0	0	9
Afsnitsnavn					
Børneambulatoriet	34	63	3	1	179
Børneambulatoriet B56	40	60	0	0	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	14	82	4	0	30	12	145
Køn							
Mand	6	94	0	0	18	8	84
Kvinde	26	64	10	0	12	4	61
Aldersgruppe							
0-19 år	14	82	4	0	30	12	145
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	17	83	0	0	6	3	14
Pårørende	15	79	6	0	21	8	118
Modersmål							
Dansk	15	80	5	0	28	10	140
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2	5
Afsnitsnavn							
Børneambulatoriet	11	89	0	0	27	11	141
Børneambulatoriet B56	-	-	-	-	2	1	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	2

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses- /behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	67	18	0	49	138
Køn						
Mand	13	75	13	0	24	87
Kvinde	16	60	24	0	25	51
Aldersgruppe						
0-19 år	14	67	18	0	49	138
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	63	38	0	8	15
Pårørende	13	71	16	0	38	109
Modersmål						
Dansk	13	67	20	0	46	132
Ikke dansk	-	-	-	-	3	6
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	15	65	20	0	46	134
Børneambulatoriet B56	-	-	-	-	1	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	10	16	2	81	105
Køn						
Mand	77	9	11	2	44	65
Kvinde	65	11	21	3	37	40
Aldersgruppe						
0-19 år	72	10	16	2	81	105
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	7	36	14	14	8
Pårørende	75	12	12	0	56	91
Modersmål						
Dansk	72	10	15	3	79	99
Ikke dansk	-	-	-	-	2	6
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	71	10	16	3	79	99
Børneambulatoriet B56	-	-	-	-	2	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	3

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	39	2	0	175	14
Køn						
Mand	54	43	3	0	105	8
Kvinde	67	33	0	0	70	6
Aldersgruppe						
0-19 år	59	39	2	0	175	14
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	38	0	0	21	2
Pårørende	57	41	2	0	138	10
Modersmål						
Dansk	60	38	2	0	167	13
Ikke dansk	50	50	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
Børneambulatoriet	61	38	2	0	168	13
Børneambulatoriet B56	-	-	-	-	4	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Bilag 5: Kommentarsamling
















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

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





Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
1	Patienten har siden fødslen været tilknyttet læge NN, Viborg Sygehus. Det har altid været ham, patienten har gået til kontrol hos. Ved det sidste besøg i ambulatoriet var det en anden, der havde overtaget hans aftaler den uge, da han var på kursus. Både patienten og os ville hellere have haft en anden tid hos NN. Vi var som forældre ikke helt trygge ved, at hun (lægen) lavede om på vores aftale med NN. Hun ville have længere tid mellem kontrolbesøgene.	Godt
3	Jeg synes, det er godt, at de sender sms ud om tidspunkt.	Godt
4	Synes, det var særlig godt, at NN blev vist frem, sidst vi var der, samtidig med et billede fra da vi startede med behandlingen af hendes jordbærmærker.	Virkelig godt
5	Det kan undre mig, at vi har været inde ved tre forskellige læger (i stedet for at få den samme hver gang). Første gang vi var der (år tilbage), Blev vi ikke taget alvorligt, men det gør vi nu. Alt i alt er vi tilfredse og har fået fin information omkring prøverne, der er taget.	Godt
7	Rigtig godt med ekspertise og venligt/glad personale.	Virkelig godt
8	De tog sig tid til at stille den rigtige diagnose, og de var rigtig gode til også at tale til/med patienten ([ikke så gammel]!).	Virkelig godt
9	Jeg synes, at ambulatoriet hvor gang vi kommer, forsøger at udnævne en kontaktperson. Problemet er bare, at den kontaktperson hele tiden skifter alt efter tid og emne. Det gælder både læge og sygeplejerske. Det ville være rart at få information om, om det er meningen at man skal have en gennemgående person (læge/sygeplejerske?) eller om det skifter fordi, at de har hvert sit speciale. Dem vi taler er, er alle søde og virker kompetente, men der mangler sammenhæng.	Dårligt
11	Indtryk af, at der planlægges individuelle forløb, hvilket er rigtig godt og giver fornemmelsen af, at der ses på denne enkelte patient (frem for kategorisering). Fagligt og menneskeligt! Meget tilfreds.	Godt
13	Ambulatoriet er altid meget hjælpsomme, når jeg henvender mig per telefon.	Godt
16	Venteværelse - mere hyggeligt for børn. Blade, børn kan læse i mangler.	Godt
17	Det er dejligt, vi altid er velkomne til at ringe til ambulatoriet. Det giver tryghed med et barn, der ofte er meget sygt.	Godt
19	Vores søn er ikke færdig med at komme i ambulatoriet endnu. Vi mangler stadig endeligt svar på blodprøverne. Det har været en god oplevelse denne gang. Vi er blevet lyttet til, det er rart. Virkelig seriøst TAK!	Intet svar
20	Jeg mangler stadig at få min søn rask.	Det kan jeg ikke vurdere


-  22 Synes, det er ærgerligt, at vi aldrig får nok medicin på recepten, inden næste møde på ambulatoriet. Således, vi altid er nødt til at ringe og bestille mere. Godt
-  24 Jeg synes, at de var meget rare, men det er lidt irriterende at sidde og vente, imens man er omringet af legetøj. Godt
-  25 Har modtaget meget kompetent behandling. Jeg er meget glad for ambulatoriets håndtering af mit forløb. Virkelig godt
-  26 Det ville være ønskeligt med bedre forhold i venteværelset og bedre faciliteter til samtaler. Der blev sat god tid af til undersøgelse og til samtale. Vi fik det at vide, som vi havde behov for. Virkelig dårligt
-  28 Meget positive. Rolige. Lyttende. Tager mig med på samråd. Det gjorde det til en god oplevelse! Tog problemet alvorligt og ville hjælpe med at få det løst. Og jeg kan fortælle, at vores dreng nu har det MEGET bedre! Gid vi var blevet henvist måneder før, så vores familie og søn ikke havde lidt så meget. Godt
-  29 Altid venligt og kompetent personale. Man føler sig hørt, taget alvorligt. Godt
-  30 Større informationsniveau. Vi har selv presset på ved egen læge i et års tid for endelig at få en henvendelse pga. vores datters spise- og vægtproblem. Vi har ikke på noget tidspunkt fået noget materiale eller information til os voksne, som vores datter ikke nødvendigvis behøvede vide. Dårligt
-  31 Hvis "kontakt"lægen er syg eller på anden måde forhindret, vil jeg helst, at der ringes fra morgenen og aflyses, frem for at vi sidder en time og venter for at komme ind til en vikar, som ikke kender sagen, og som er totalt uforberedt. Har prøvet dette en gang, og det var for os helt ubrugeligt og spild af både jeres og vores tid. Godt
-  32 Personalet taler også med vores søn [lille dreng] og stiller ham spørgsmål. Det er meget vigtigt, synes jeg, så barnet bliver inddraget og ikke bare bliver talt hen over hovedet. Vi har altid haft en positiv dialog og personalet er meget lyttende og villige til at forklare tingene mere end én gang, så alle har forstået. Virkelig godt
-  34 Ændre på ventetiden i venteværelset. Godt
-  36 Når man kommer ind med et spædbarn, som man ikke ved hvad fejler, havde vi brug for større støtte og mere information. Blev sendt hjem efter første besøg med stor uvished og utryghed. Efterfølgende (og efter indlæggelse på B06) har vi kun været tilfredse med behandlingen og informationsniveau på ambulatoriet. Godt
-  37 De er meget søde og hjælpsomme og kompetente og til meget stor hjælp. Godt
-  38 Det er super dejligt, at der er en spil og legetøj til børnene. Godt
-  43 Jeg har en utryg og stille dreng. Jeg kunne godt ønske mig, at der var mere tid til undersøgelserne. To gange har lægen opgivet at se på hans måde at bevæge sig (løbe plus gå) på. Det skaber utryghed hos moderen! Godt
-  45 Jeg synes, at især sygeplejerskerne skal have stor ros for deres måde at være på overfor børn såvel som forældre. Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 46 | Læge NN fra [bestemt afdeling] og sygeplejerske NN er enestående hjælpsomme. | Virkelig godt |
|  | 47 | Det har på alle måder været et godt forløb. Et ekstra plus er muligheden for at kontakte sygeplejersken NN, der er tilknyttet mit forløb. | Virkelig godt |
|  | 49 | Psykolog NN var virkelig god!! TAK. | Godt |
|  | 50 | Altid meget venligt personale. | Godt |

ID Kommentarer - Børneambulatoriet B56

Samlet indtryk
















- | | | | |
|---|---|--|---------|
|  | 1 | Overhold den bookede tid! Sæt jer ind i problemstillingen inden mødet med patienten. Ved specielle sygdomme, som ingen ved noget om: Brug én læge til alle samtalerne, i stedet for at bruge en masse tid på at konferere, så der lige pludselig ikke er nogen, der har styr på det alligevel. Lyt til forældrene - de har i dette tilfælde mere erfaring, end det personale, der var til rådighed. Vær beslutsomme. | Dårligt |
|---|---|--|---------|

Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive







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

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
2	Fik i første omgang en tid "om to måneder". Da vores datter på daværende tidspunkt var knap to år, synes jeg det var lang tid at vente. Tiden blev rykket halvanden måned frem :)	Godt
12	Personalet er rigtig venlige og søde. Vi har en datter, som skulle til undersøgelse, og hun er anderledes, men som vi oplever både sygeplejersker og læge og alt personale er søde.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Alt for lang ventetid!	Godt
15	Der var [flere] ugers ventetid.	Godt
17	Vi blev henvist og ret hurtig indkaldt, så ikke ret lang ventetid.	Godt
26	Er slet ikke blevet informeret. Venter stadig på brev om besøg i ambulatoriet efter første besøg. Der er "kun" gået to måneder.	Virkelig dårligt
35	[Min pårørende] kommer i ambulatoriet ca. fire gange om året for den samme behandling, så der er ikke brug for information angående ventetider m.v.	Godt
37	Lægen oplyste om længere ventetid. Det var [flere år siden]. Jeg husker, at ventetiden var lang og føltes meget lang, da vi ikke vidste, hvad der var galt med vores datter og ikke vidste, hvordan vi kunne hjælpe hende. Da vi endelig kom i behandling, var det en meget stor lettelse for hele familien.	Godt
38	Kørselsvejledningen passede ikke.	Godt
41	Erindrer det ikke præcist, da det er [mange] år siden.	Virkelig godt
46	Fremragende.	Virkelig godt
48	Kun den aftalte og nødvendige ventetid forud for opstart af [behandlings]-projekt.	Godt
49	Lang ventetid før undersøgelse (ti uger).	Godt

Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**



	ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
	6	Det er IKKE ok at man indkalder til 8.30, når man på afdelingen ved, at lægerne ALDRIG begynder før kl. 10.	Godt
	15	Det var nok med en læge til samtale og undersøgelse.	Godt
	18	Får altid tilbudt kaffe og the og varm kakao og kold saftvand.	Godt
	21	Positiv stemning.	Godt
	27	Smilende ansigter. Dejligt.	Godt
	28	Meget lydhøre, tog sig god tid, tog mig og vores sag alvorligt.	Godt
	32	Personalet er søde og smilende og meget imødekommende. Det smitter også af på os som forældre, og på vores søn, som ikke var helt klar over, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	33	Der var mange mennesker, det virkede lidt kaotisk.	Dårligt
	34	Altid sødt og imødekommende personale!	Godt
	35	Det er dejligt, at NN bliver modtaget af den samme sygeplejerske hver gang, som kender os.	Godt
	36	Venlig modtagelse.	Godt
	37	Endelig fik vi kompetent hjælp.	Godt
	42	Det var ikke helt tidsmæssigt koordineret med hensyn til, patienten kunne få [ting] på tidsnok. Det var meget dejligt, at alle undersøgelser var fint planlagt til samme dag. Tak for det!	Virkelig godt
	46	Ingen ventetid. Vi gik mellem lægen og sygeplejerske og efterfølgende endda over til fysioterapien samme formiddag.	Virkelig godt
	51	Der var ingen ved skranken.	Godt

Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Håndtering af fejl
	6	Det krævede [mange] forsøg at lægge et drop.	Godt
	9	Vi fik at vide, at vores søn IKKE havde [sygdommen] efter en test, hvorefter vi blev indkaldt til [behandling af sygdommen], da det tidligere havde været på tale. I sammenhæng med, at jeg fik oplyst, at det næste besøg skulle være i [vinteren] 2010, hvis IKKE vores søn kunne komme med på et specielt motionshold for overvægtige børn, men at begge dele stadig står uafklarede betyder, at vi ikke oplever nogen sammenhæng. Jeg ringede ind [flere] gange for at få det redt ud, men har stadig ikke fået nogen afklaring. Man får at vide, at der er én, der ser på det, og så hører vi ikke mere.	Dårligt
	10	Blev ikke informeret om ny læge to gange.	Dårligt
	26	Jeg blev ikke indkaldt. Jeg blev "glemt". Først efter flere epileptiske anfald, hvor min mor tog kontakt til sygehuset, og det blev opdaget, at jeg faktisk skulle have haft medicin flere måneder tidligere qua en EEG.	Godt
	38	Fik først plaster, der skulle sidde en time, før en blodprøve kunne tages, da vi var færdig.	Dårligt
	42	Der var lidt fejl i informationen fra kontaktpersonen med hensyn til tidspunkter, men det fik vi hurtigt rådet bod på på venlig vis.	Intet svar
	43	Min søn kommer ofte til undersøgelser hos jer og er tilknyttet en bestemt læge. En enkelt gang har der været en anden i hendes sted, hvilket han reagerede på. I dette tilfælde ville vi hellere have ventet til en anden dag. Da det var svært for en ny at opleve tillid og få undersøgt for det, der skulle.	Intet svar

Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
4	[Patienten er et lille barn og] kan ikke selv svare for sig.	Virkelig godt
6	[Patienten] skulle til MR [om formiddagen]. Han kom til [fire timer senere].	Godt
11	Over forventning. Oplevet kompetent og omsorgsfuld kontaktperson, som har inddraget relevante instanser og været tilgængelig.	Godt
17	Vi er generelt godt tilfreds med patientens undersøgelses/behandlingsforløb, men har oplevet mange forskellige læger, der har set på hende. Der kunne vi godt have tænkt os en rød tråd med kun én eller to forskellige. Dette også for patientens skyld, da vi bedre kan forberede hende på, hvad der skal ske, og hvem hun skal møde. Det skaber mere tryghed for et barn, der har været meget igennem på sygehuset.	Godt
23	Synes det er lidt ringe, at man meget sjældent kommer ind til sin kontaktlæge. Der burde stå i indkaldelsen, hvilken læge man skal ind til, hvis det ikke er ens kontaktlæge.	Godt
26	Igen kan jeg sige, at kommunikationen mellem afdelingerne, som berørte mig, i hvert fald ikke fungerede - overhovedet.	Virkelig dårligt
28	I og med, at det var svært at stille en ordentlig diagnose, ville jeg ønske, at der var blevet foretaget en scanning i første omgang, så der kunne komme noget sagligt på bordet. Men ellers ok.	Godt
30	Meget stor ros til den kvindelige læge, som i første omgang skulle vurdere vores datters []problem. Jeg mener, hun hed NN. Hun gav sig rigtig god tid og kom virkelig ind under huden på vores datter. Mht. diætist har vi ikke haft helt samme gode fornemmelse.	Dårligt
32	Da det er noget, der kan trække i langdrag (vores behandlingsforløb), er jeg overrasket over det positive samarbejde, der vil være løbende. Troede, vi skulle klare meget selv, men får stor hjælp. Meget positivt!	Virkelig godt
35	Det eneste vi har at udsætte på behandlingen, var kommunikationen mellem sygehus 1 og 2. [Patienten] får løbende botox og fik dette sidste gang på sygehus 2. Dermed røg hun ud af det normale system på sygehus 1, og vi måtte selv kontakte jer, før der skete noget igen.	Godt
39	De snakkede meget internt, ville gerne informeres mere og bedre på en borgers sprog, ikke kun på lægesprog, det er ikke altid, det forstås lige godt.	Godt
40	Jeg har brug for en person, der fortæller mig, hvad lægen siger. Jeg har svært ved at forstå lægen, og jeg vil ikke være uhøflig og sige "hvad" hele tiden.	Intet svar
44	Ja, jeg var til en scanning med NN bagefter. Der var for det første lang ventetid. Efter scanningen måtte jeg selv tørre cremen af ham. Både sygeplejersken og damen som scannede ham gik med det samme. Vi måtte selv finde ud.	Det kan jeg ikke vurdere

-  45 Jeg har altid oplevet, at sygeplejerskerne har været utrolig gode til mit barn og utroligt lyttende. På trods af mange forskellige læger, har jeg altid oplevet god behandling, men ved seneste besøg oplevede jeg en læge, der var meget hurtig til at træffe en beslutning vedrørende medicin, som var helt i strid med det, vi tidligere har fået at vide. Jeg oplevede, at jeg som mor ikke blevet taget alvorligt af lægen, og at jeg ikke blev imødekommet i min bekymring for ændring i behandlingen. Godt
-  46 Jeg kommer fra Region Sjælland, og jeg måtte til Viborg for at få en retvisende diagnose. Jeg er meget taknemmelig for frit sygehusvalg og Viborgs børneafdeling. Virkelig godt

Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
7	Virkelig godt og trygt, at personalet var så godt inde i patientforløbet. Har ved tidligere besøg oplevet rigtig godt første besøg, men andet besøg ved en anden læge, der knap havde læst journalen.	Virkelig godt
17	Vores datters sygdom er ikke kendt blandt praktiserende læger, vi oplever derfor, at der mangler sammenhæng, mellem det vi kommer i ambulatoriet for og konsultationer ved egen læge. Generelt synes vi der mangler viden omkring sygdommen, årsager og sammenhæng...	Godt
23	Synes der gik for lang tid, inden vi fik tilbudt at komme på astmaskolen!	Godt
28	Tror bare, at egen læge måske ikke har sat sig godt nok ind i resultaterne fra ambulatoriet, men jeg ved det faktisk ikke. Der bliver i hvert fald ikke fulgt op på det fra den side, overhovedet.	Godt
30	Vi kom pga. min datters spiseproblemer, men allerede ved andet besøg får vi at vide, at hendes problem ikke er stort nok til, at vi må få flere besøg ved lægen, trods det at hun vejer over ti kg for meget og selv fortalte, hvordan hun spiser i skjul og gemmer maden og endda har overspist, så hun blev dårlig og kastede op af det. Hun er [ikke engang teenager].	Dårligt
32	Vi fik fornemmelsen af, at det nok skal gå. De har prøvet det her før, og der bliver styr på hele vores søns problem. Det giver os lettelse og positivt syn på fremtiden.	Virkelig godt
36	Besvaret af barnets forældre []. Vi blev, efter det første besøg på ambulatoriet, sendt hjem med stor uvished og derfor utryghed. Bedre information havde været godt.	Godt
45	Jeg har tidligere været helt tryk, når vi har forladt ambulatoriet, men ved seneste besøg var jeg utryk.	Godt
49	Kontaktlæge [havde] fri [eller var] syg. Svært at få svar på nogle prøver. Ringede tre gange før en anden læge valgte at give besked.	Godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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