

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Børneafdeling A  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	89
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	165
Afdelingens svarprocent:	41%

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



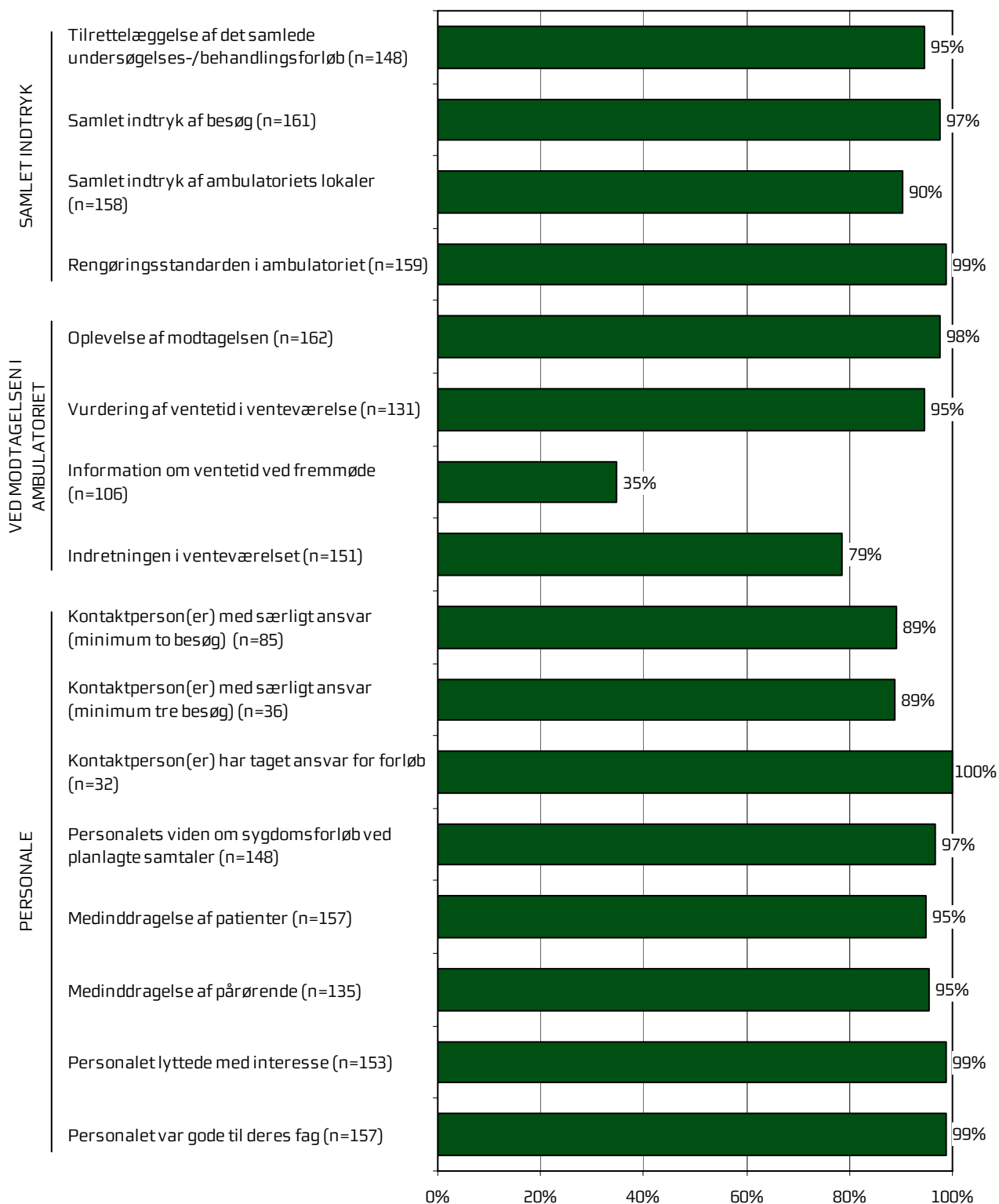


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

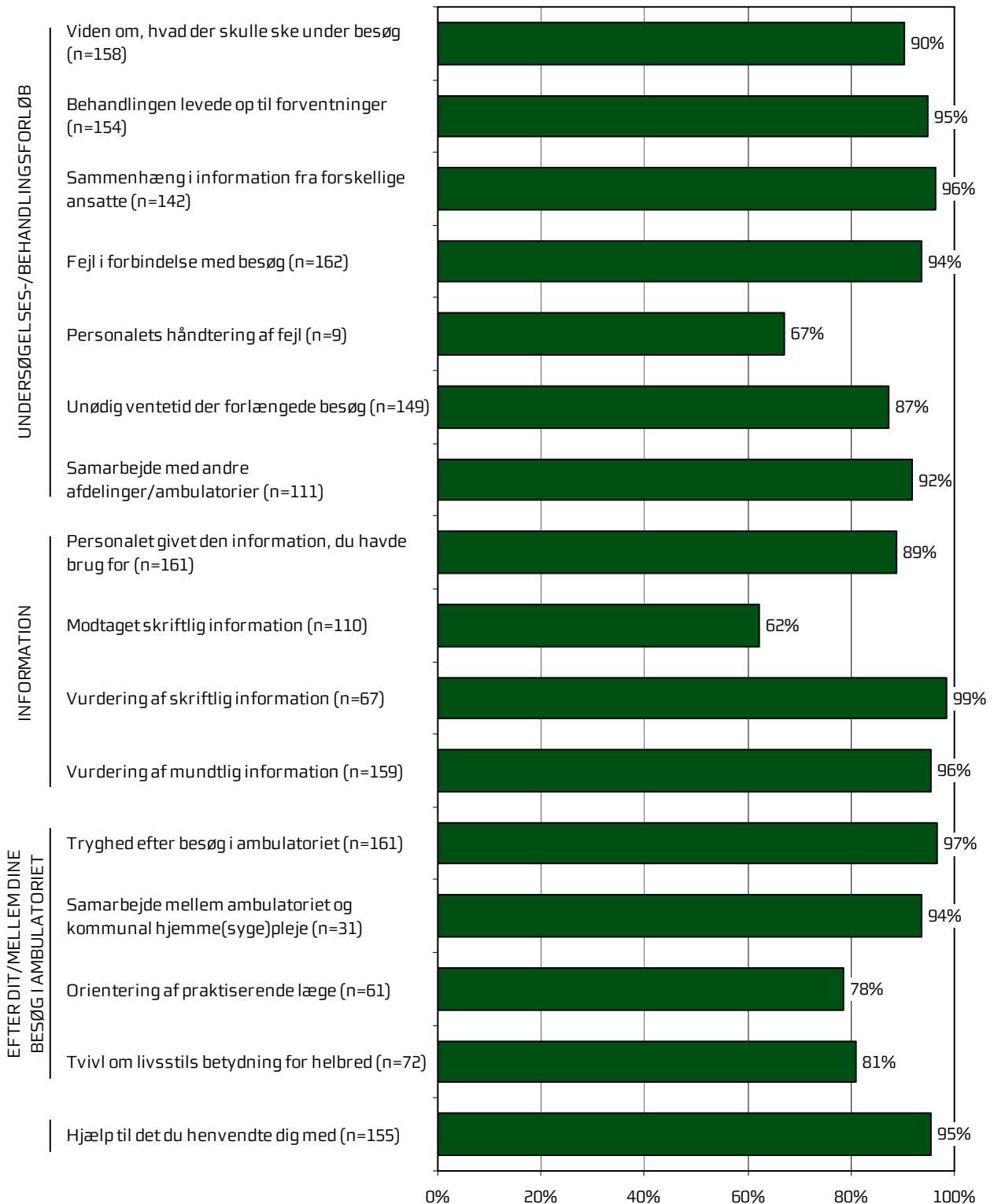
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Børneafdeling A

2009-tallet er for: Børneafdeling A

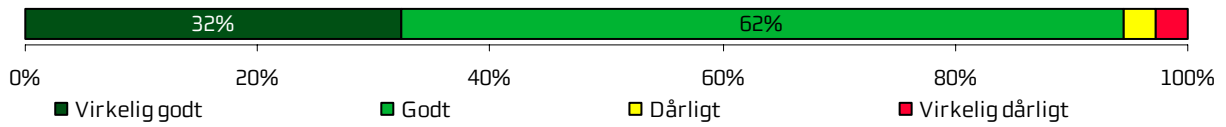
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

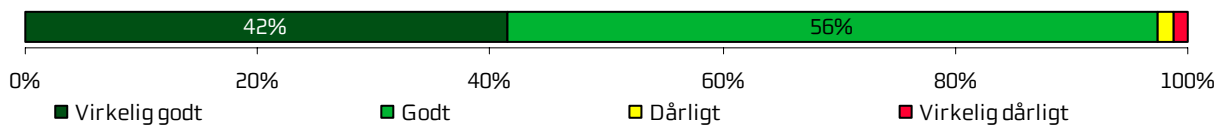
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

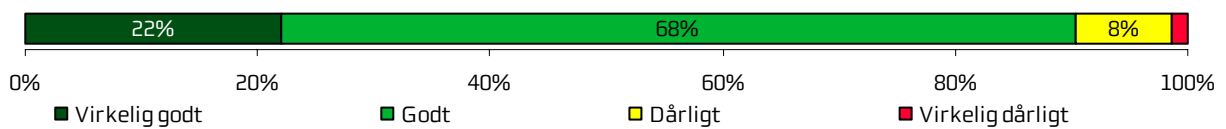
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=148)



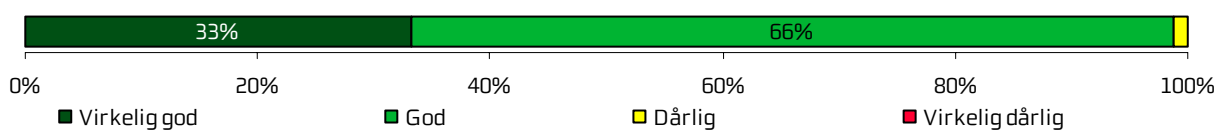
Samlet indtryk af besøg (n=161)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=158)



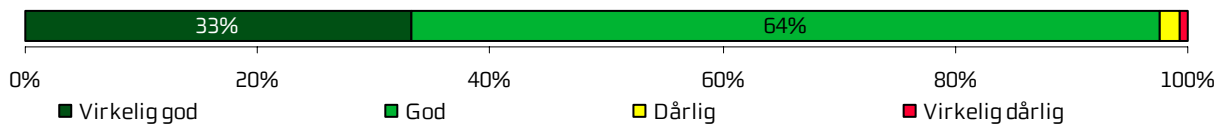
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=159)



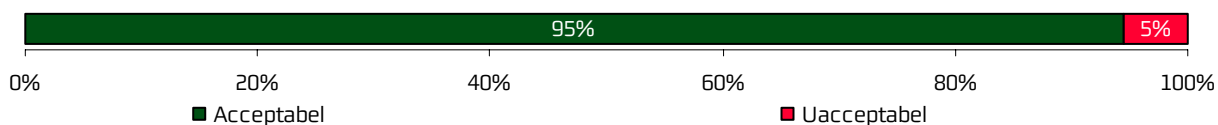
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	97 %	91 %	98 %	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	94 % *	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	-	-	98 % *	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

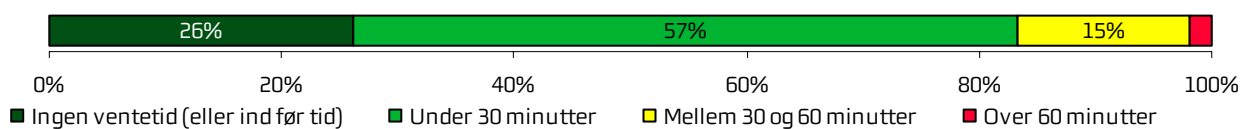
Oplevelse af modtagelsen (n=162)



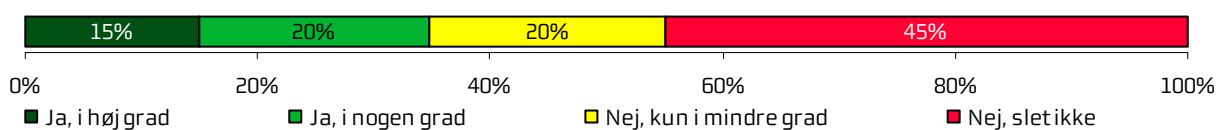
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=131)



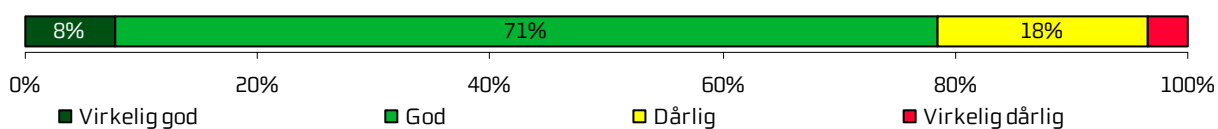
Længde af ventetid i venteværelse (n=157)



Information om ventetid ved fremmøde (n=106)



Indretningen i venteværelset (n=151)

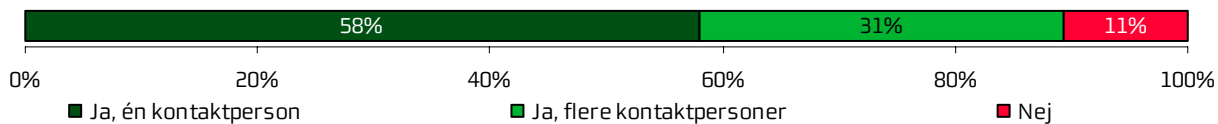




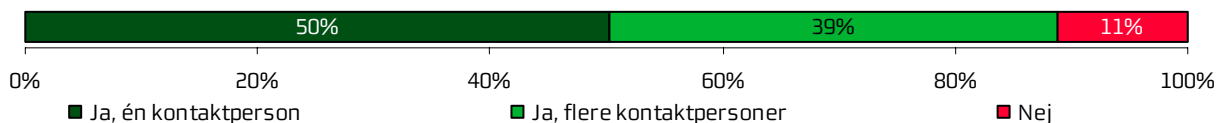
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	97 %	97 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	94 %	-	97 %	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	35 %	41 %	48 % *	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	79 %	86 %	87 % *	93 % *	68 % *	81 % *

## Personale

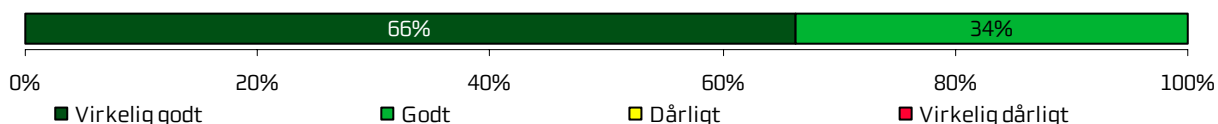
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=85)



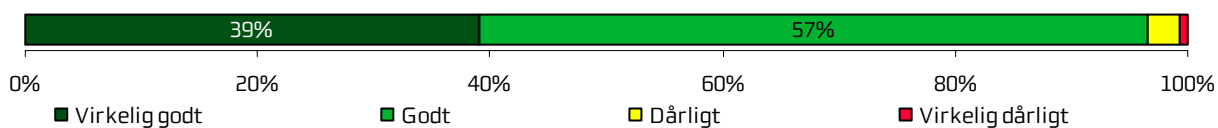
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



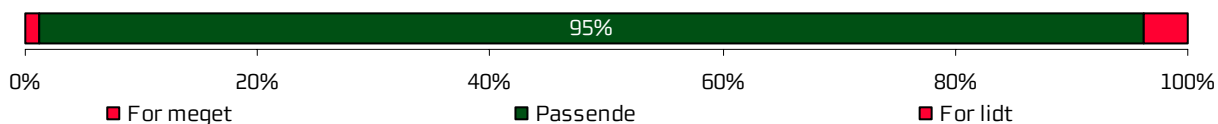
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



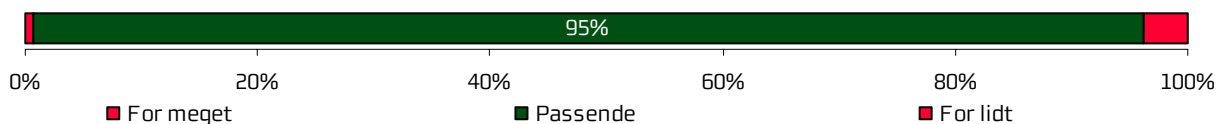
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=148)



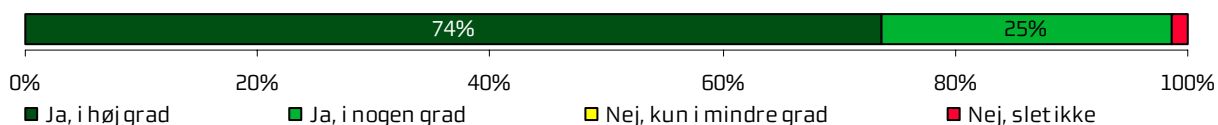
Medinddragelse af patienter (n=157)



Medinddragelse af pårørende (n=135)



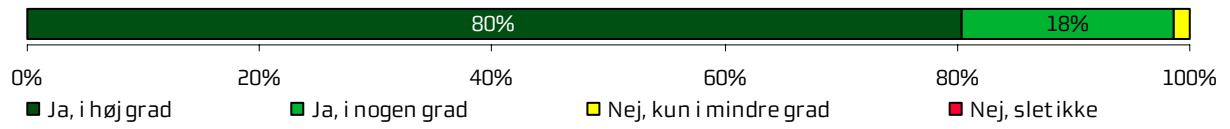
Personalet lyttede med interesse (n=153)



	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)	89 %	94 %	86 %	88 %	65 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	89 %	93 %	-	93 %	68 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	98 %	92 % *	96 %	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	97 %	94 %	96 %	90 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	96 %	95 %	97 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	99 %	96 % *	98 %	93 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

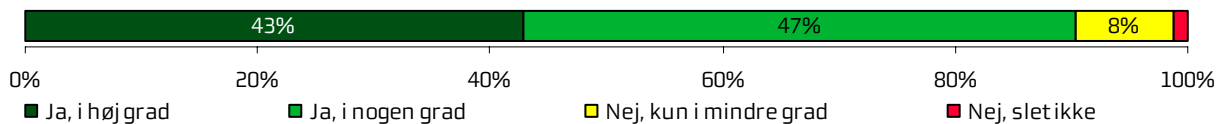
Personalet var gode til deres fag (n=157)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	97 %	99 %	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

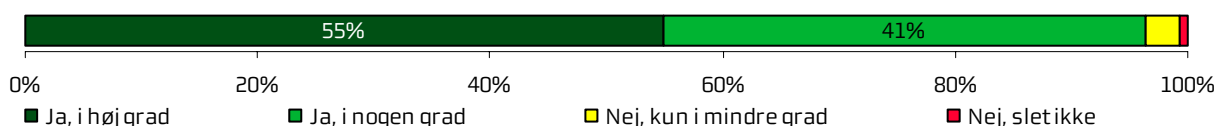
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=158)



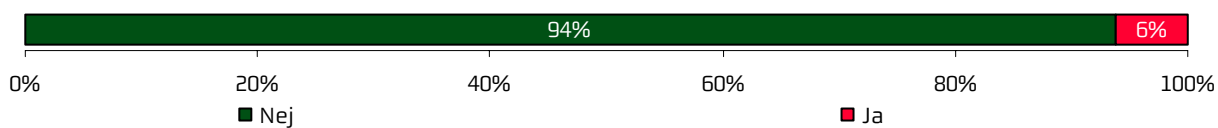
Behandlingen levede op til forventninger (n=154)



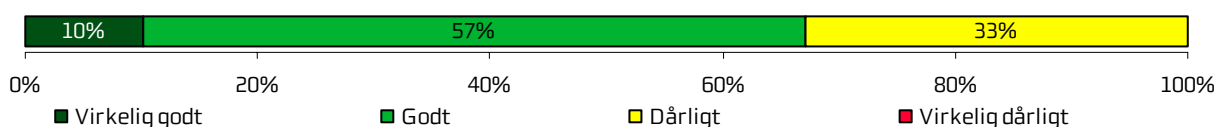
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=142)



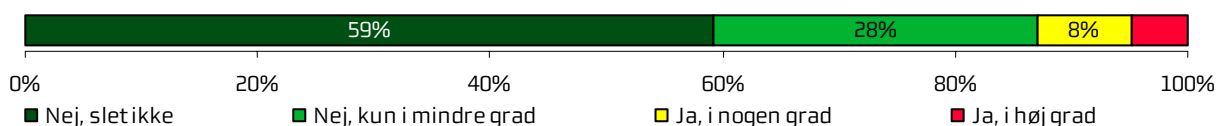
Fejl i forbindelse med besøg (n=162)



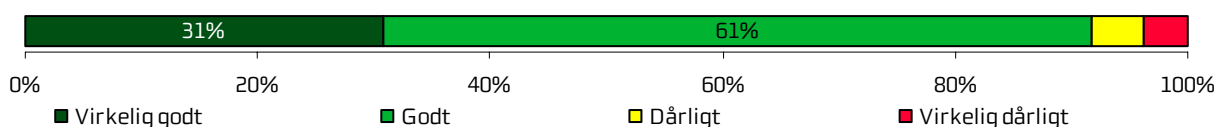
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=149)



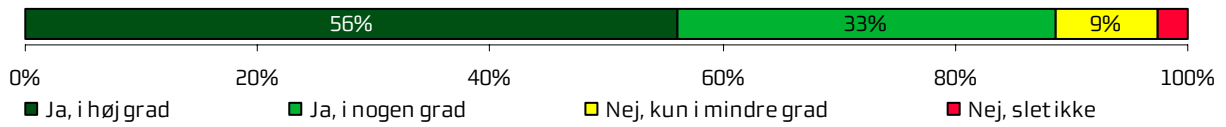
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=111)



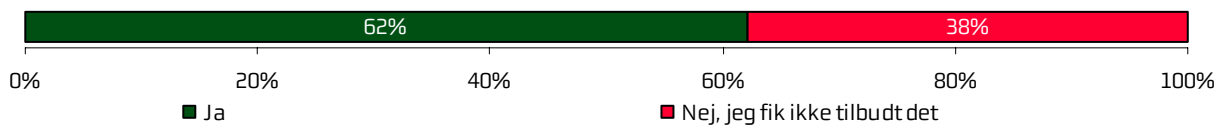
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	86 %	88 %	95 %	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	95 %	93 %	98 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	96 %	91 % *	98 %	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	91 %	-	97 %	87 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	100 % *	-	90 %	52 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	86 %	76 % *	97 % *	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	95 %	88 %	96 %	85 %	92 % *

## Information

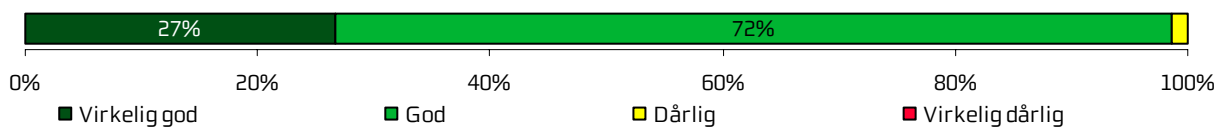
Personalet givet den information, du havde brug for (n=161)



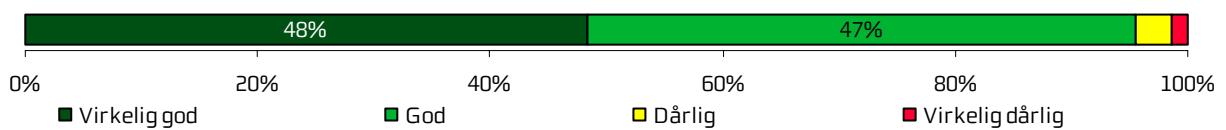
Modtaget skriftlig information (n=110)



Vurdering af skriftlig information (n=67)



Vurdering af mundtlig information (n=159)

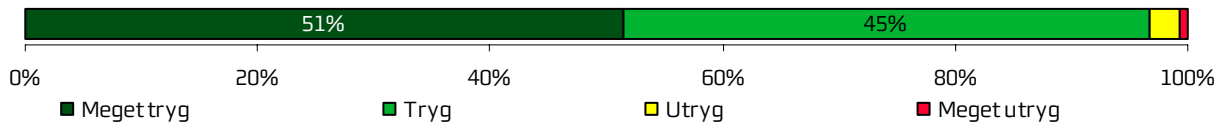




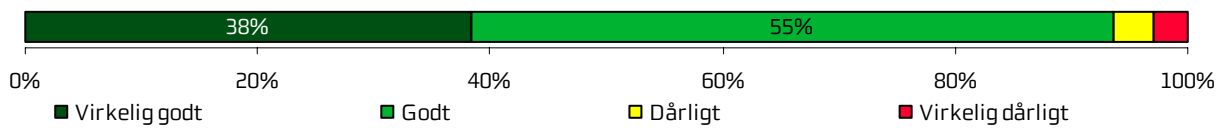
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	-	-	96 % *	87 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	68 %	-	80 % *	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	97 %	98 %	100 % *	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	95 %	99 %	92 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

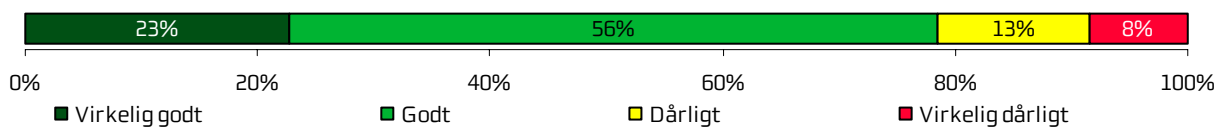
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=161)



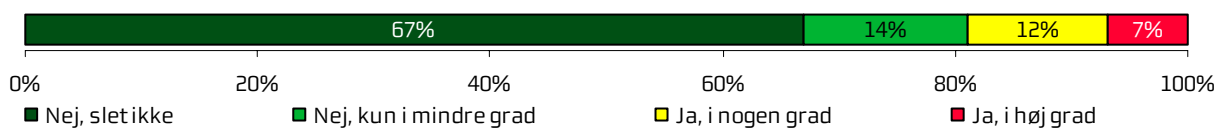
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=61)



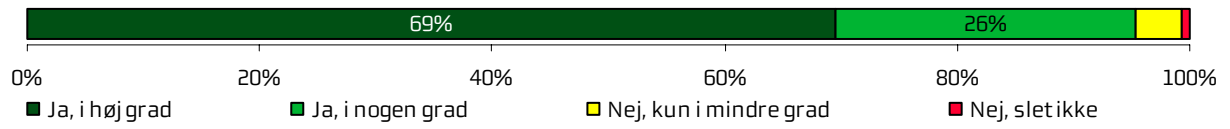
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=72)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	93 % *	97 %	91 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	97 %	95 %	97 %	85 %	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	78 %	74 %	80 %	94 % *	71 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81 %	80 %	85 %	80 %	68 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=155)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	97 %	92 % *	98 %	89 % *	95 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: &gt;&gt;jobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>		Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	



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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

<b>22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>	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"/>	
<b>24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		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	Gå til spørgsmål 26	
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

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

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>31. 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)?</b>	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"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

<b>33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?</b>	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"/>
<b>34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>	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"/>
<b>36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>40. Hvad er dit modersmål?</b>	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.  
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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 tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

### **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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 41 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	41%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	53%	55%
Kvinde	47%	46%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	98%	96%
20-39 år	1%	3%
40-59 år	1%	1%
60-79 år	0%	0%
80- år	0%	0%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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	165		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	87		53%	
Kvinde	78		47%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	161		98%	
20-39 år	2		1%	
40-59 år	2		1%	
60-79 år	0		0%	
80- år	0		0%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	31		21%	
Pårørende	120		79%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	153		95%	
Ikke dansk	8		5%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
A - Amb./Allergilab.	122		74%	
A3	43		26%	

**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	32	62	3	3	148	13
<b>Køn</b>						
Mand	26	66	4	4	77	7
Kvinde	39	58	1	1	71	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	62	3	3	145	13
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	79	0	0	28	3
Pårørende	33	59	4	4	110	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	62	2	3	140	12
Ikke dansk	14	71	14	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	31	63	3	3	106	12
A3	36	60	2	2	42	1

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	56	1	1	161
<b>Køn</b>					
Mand	40	55	2	2	84
Kvinde	43	57	0	0	77
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	41	56	1	1	158
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	54	0	0	31
Pårørende	39	57	2	2	119
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	55	1	1	152
Ikke dansk	24	76	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
A - Amb./Allergilab.	41	56	2	2	118
A3	44	56	0	0	43



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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	68	8	1	158
<b>Køn</b>					
Mand	17	75	6	2	82
Kvinde	28	61	11	0	76
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	22	69	8	1	155
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	19	74	3	3	31
Pårørende	21	69	9	1	117
<b>Modersmål</b>					
Dansk	22	68	9	1	150
Ikke dansk	28	72	0	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>					
A - Amb./Allergilab.	20	69	10	2	115
A3	28	67	5	0	43

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	66	1	0	159
<b>Køn</b>					
Mand	32	68	0	0	83
Kvinde	34	63	3	0	76
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	66	1	0	156
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	52	48	0	0	31
Pårørende	28	70	2	0	117
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	67	1	0	150
Ikke dansk	50	50	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
A - Amb./Allergilab.	31	68	1	0	116
A3	40	58	2	0	43

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	64	2	1	162
<b>Køn</b>					
Mand	34	64	1	1	85
Kvinde	33	65	3	0	77
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	64	2	1	159
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	65	0	0	31
Pårørende	32	66	2	1	120
<b>Modersmål</b>					
Dansk	34	63	2	1	153
Ikke dansk	26	74	0	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
A - Amb./Allergilab.	33	65	2	1	119
A3	35	63	2	0	43

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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	131	30
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	69	15
Kvinde	93	7	62	15
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	94	6	128	30
20-39 år	-	-	2	0
40-59 år	-	-	1	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	96	4	29	2
Pårørende	95	5	95	24
<b>Modersmål</b>				
Dansk	94	6	124	29
Ikke dansk	100	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
A - Amb./Allergilab.	94	6	94	24
A3	97	3	37	6

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	57	15	2	157	2
<b>Køn</b>						
Mand	25	54	17	4	83	1
Kvinde	27	61	12	0	74	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	58	15	2	154	2
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	59	17	0	30	0
Pårørende	26	57	15	3	116	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	56	15	2	150	1
Ikke dansk	17	65	17	0	6	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	27	54	17	3	115	2
A3	24	67	10	0	42	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	20	20	45	106	12
<b>Køn</b>						
Mand	13	23	22	43	56	6
Kvinde	18	16	18	48	50	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	14	20	20	45	105	12
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	39	5	42	21	3
Pårørende	15	15	24	45	79	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	18	21	45	100	11
Ikke dansk	0	40	0	60	5	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	14	20	24	42	79	6
A3	19	19	7	56	27	6

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	71	18	3	151	5
<b>Køn</b>						
Mand	6	74	18	1	78	3
Kvinde	9	67	18	6	73	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	7	71	18	3	148	5
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	3	77	16	3	31	0
Pårørende	8	71	18	4	109	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	70	18	4	143	5
Ikke dansk	0	87	13	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	6	69	20	5	109	5
A3	12	76	12	0	42	0

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	31	11	85
<b>Køn</b>				
Mand	47	32	21	34
Kvinde	65	31	4	51
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	57	32	11	84
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	46	45	9	22
Pårørende	62	25	13	55
<b>Modersmål</b>				
Dansk	56	33	11	81
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
A - Amb./Allergilab.	62	25	13	55
A3	50	43	7	30



**Tabel 17. 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	50	39	11	36
<b>Køn</b>				
Mand	43	36	21	14
Kvinde	55	40	4	22
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	49	40	11	35
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	40	47	13	15
Pårørende	61	27	11	18
<b>Modersmål</b>				
Dansk	50	39	11	36
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
A - Amb./Allergilab.	54	35	12	26
A3	40	50	10	10

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	34	0	0	32	0
<b>Køn</b>						
Mand	82	18	0	0	11	0
Kvinde	58	42	0	0	21	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	65	35	0	0	31	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	22	0	0	13	0
Pårørende	50	50	0	0	16	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	34	0	0	32	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	74	26	0	0	23	0
A3	44	56	0	0	9	0

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	57	3	1	148	13
<b>Køn</b>						
Mand	37	60	1	1	76	8
Kvinde	42	54	4	0	72	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	38	59	3	1	145	13
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	62	0	0	27	3
Pårørende	37	59	3	1	110	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	41	55	3	1	139	13
Ikke dansk	12	88	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	39	58	3	1	106	12
A3	40	57	2	0	42	1

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	95	4	157
<b>Køn</b>				
Mand	1	92	6	80
Kvinde	1	98	1	77
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	1	95	4	154
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	97	3	29
Pårørende	2	94	4	117
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	96	3	148
Ikke dansk	12	76	13	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
A - Amb./Allergilab.	1	95	4	115
A3	2	95	2	42

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	95	4	135	24
<b>Køn</b>					
Mand	0	92	8	66	17
Kvinde	1	99	0	69	7
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	1	95	4	133	23
20-39 år	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	3	97	0	28	2
Pårørende	0	95	5	96	22
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	96	3	130	22
Ikke dansk	-	-	-	4	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
A - Amb./Allergilab.	0	95	5	94	22
A3	2	98	0	41	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	25	0	1	153	7
<b>Køn</b>						
Mand	72	26	0	1	79	4
Kvinde	75	23	0	1	74	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	75	24	0	1	150	7
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	36	0	0	28	2
Pårørende	74	24	0	2	114	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	23	0	1	145	6
Ikke dansk	28	57	0	15	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	72	26	0	2	111	7
A3	79	21	0	0	42	0

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>						
	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	80	18	1	0	157	4
<b>Køn</b>						
Mand	84	13	3	0	81	3
Kvinde	76	24	0	0	76	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	81	18	1	0	154	4
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	28	0	0	28	2
Pårørende	84	14	2	0	118	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	82	17	1	0	149	3
Ikke dansk	43	57	0	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	82	17	2	0	115	3
A3	76	24	0	0	42	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	47	8	1	158	4
<b>Køn</b>						
Mand	44	45	9	2	82	3
Kvinde	42	50	8	0	76	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	43	47	9	1	155	4
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	48	10	3	31	0
Pårørende	44	47	9	1	116	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	46	9	1	149	4
Ikke dansk	24	76	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	41	48	10	1	115	4
A3	49	47	2	2	43	0



**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	36	4	1	154	8
<b>Køn</b>						
Mand	59	33	5	2	81	4
Kvinde	58	40	3	0	73	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	59	36	4	1	151	8
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	53	3	3	30	1
Pårørende	64	31	4	1	115	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	36	4	1	145	8
Ikke dansk	62	38	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	59	35	5	1	113	6
A3	56	41	0	2	41	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	41	3	1	142	18
<b>Køn</b>						
Mand	57	36	6	1	73	11
Kvinde	52	48	0	0	69	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	55	41	3	1	139	18
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	44	52	4	0	28	2
Pårørende	58	39	2	1	103	16
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	40	3	1	134	17
Ikke dansk	28	72	0	0	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	54	41	4	1	101	16
A3	56	44	0	0	41	2

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	162
<b>Køn</b>			
Mand	91	9	85
Kvinde	97	3	77
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	94	6	159
20-39 år	-	-	2
40-59 år	-	-	1
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	31
Pårørende	93	7	120
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	153
Ikke dansk	100	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>			
A - Amb./Allergilab.	93	7	119
A3	95	5	43

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	57	33	0	9	0
<b>Køn</b>						
Mand	0	72	28	0	7	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	10	57	33	0	9	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	13	44	43	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	57	33	0	9	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	0	71	29	0	7	0
A3	-	-	-	-	2	0

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	28	8	5	149	8
<b>Køn</b>						
Mand	56	29	9	6	79	4
Kvinde	63	27	7	3	70	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	28	8	5	146	8
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	39	16	7	31	0
Pårørende	64	26	6	5	108	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	26	8	5	140	8
Ikke dansk	38	49	13	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	61	25	8	6	109	6
A3	53	38	8	3	40	2

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	61	5	4	111	33
<b>Køn</b>						
Mand	30	60	5	4	56	19
Kvinde	31	62	4	4	55	14
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	30	61	5	4	109	32
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	65	5	0	20	5
Pårørende	26	64	5	5	80	28
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	61	5	4	107	29
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	32	57	5	5	75	31
A3	28	69	3	0	36	2

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	33	9	3	161
<b>Køn</b>					
Mand	51	31	13	5	84
Kvinde	62	34	4	0	77
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	57	32	9	3	158
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	51	45	3	0	31
Pårørende	56	30	11	3	119
<b>Modersmål</b>					
Dansk	57	32	9	2	152
Ikke dansk	49	26	13	13	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
A - Amb./Allergilab.	52	36	9	3	118
A3	70	23	7	0	43

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	62	38	110	47
<b>Køn</b>				
Mand	56	44	57	25
Kvinde	69	31	53	22
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	62	38	110	45
20-39 år	-	-	0	2
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	65	35	20	9
Pårørende	58	42	82	35
<b>Modersmål</b>				
Dansk	62	38	103	45
Ikke dansk	71	29	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
A - Amb./Allergilab.	55	45	76	39
A3	79	21	34	8



**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	72	1	0	67	1
<b>Køn</b>						
Mand	26	74	0	0	31	0
Kvinde	28	70	3	0	36	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	27	72	1	0	67	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	91	0	0	12	1
Pårørende	29	69	2	0	47	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	72	1	0	63	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	24	76	0	0	41	0
A3	31	65	4	0	26	1

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	48	47	3	1	159
<b>Køn</b>					
Mand	45	47	5	2	84
Kvinde	52	47	1	0	75
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	48	47	3	1	156
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	57	3	0	31
Pårørende	50	45	3	2	117
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	46	3	1	150
Ikke dansk	12	76	13	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
A - Amb./Allergilab.	48	47	3	2	117
A3	50	48	2	0	42

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	45	3	1	161
<b>Køn</b>					
Mand	51	44	4	1	84
Kvinde	52	47	1	0	77
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	50	46	3	1	158
20-39 år	-	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	-	1
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	66	31	3	0	31
Pårørende	47	49	3	1	119
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	44	2	1	152
Ikke dansk	12	76	13	0	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
A - Amb./Allergilab.	50	46	3	1	118
A3	56	44	0	0	43

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	38	55	3	3	31	9	119
<b>Køn</b>							
Mand	22	71	7	0	14	9	61
Kvinde	52	42	0	6	17	0	58
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	38	56	4	3	29	9	118
20-39 år	-	-	-	-	1	0	1
40-59 år	-	-	-	-	1	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	51	37	13	0	8	1	22
Pårørende	37	58	0	4	21	8	89
<b>Modersmål</b>							
Dansk	36	57	4	3	28	7	116
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2	3
<b>Afsnitsnavn</b>							
A - Amb./Allergilab.	35	60	5	0	20	9	87
A3	45	45	0	9	11	0	32

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	56	13	8	61	98
<b>Køn</b>						
Mand	13	64	10	13	31	52
Kvinde	33	47	17	3	30	46
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	56	14	9	59	97
20-39 år	-	-	-	-	1	1
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	41	17	9	12	19
Pårørende	20	57	14	9	44	74
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	55	14	7	56	94
Ikke dansk	20	59	0	20	5	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	20	55	14	11	44	73
A3	29	59	12	0	17	25

**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	14	12	7	72	90
<b>Køn</b>						
Mand	72	14	11	3	36	49
Kvinde	62	14	13	11	36	41
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	65	15	13	7	69	90
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	23	13	5	22	9
Pårørende	69	7	14	9	42	78
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	14	13	4	67	86
Ikke dansk	-	-	-	-	4	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	71	16	8	6	51	68
A3	57	10	24	10	21	22

**Tabel 39. 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	69	26	4	1	155	7
<b>Køn</b>						
Mand	64	30	5	1	81	4
Kvinde	75	22	3	0	74	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	70	25	4	1	152	7
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	41	0	0	30	1
Pårørende	70	24	5	1	115	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	25	3	1	146	7
Ikke dansk	36	51	13	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A - Amb./Allergilab.	67	27	4	1	113	6
A3	76	21	2	0	42	1





## 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 A

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

ID	Kommentarer - A - Amb./Allergilab.	Modtagelsen
2	Det var bare hyggeligt. Så flinke piger, dejligt!	Virkelig god
3	Pga. ombygning var der en del forvirring om, hvor vi skulle henvende os, og vi blev sendt lidt frem og tilbage. Hjælpsomt personale, på trods af forvirring.	God
4	Skulle vente for lang tid ved skranken, inden der kom nogen og hjalp en/tog imod en.	Dårlig
5	Der var venlighed, og vi følte os trygge ved personalet.	Virkelig god
11	Det er en anelse frustrerende, at man ikke har nogen anelse om, om lægerne ved man er kommet. Sidst sad vi og ventede i et kvarter, og blev helt i tvivl om det nu var den rigtige dag. Der har tidligere hængt en læser til sundhedskort, men den er fjernet. Men det ville være rart at kunne registrere sin ankomst.	God
12	Vi føler os altid GODT modtaget.	Virkelig god
18	Venlige.	Virkelig god
25	Glad og venlig modtagelse.	Virkelig god
28	Vi blev modtaget af en smilende og hjælpende sekretær. Dejligt!	Virkelig god
30	Jeg synes, at vi blev modtaget godt. Men jeg synes, at det er lidt forvirrende at finde rundt i.	God
35	Der var overhovedet INGEN info om, hvad der skulle ske! Vi blev overladt til os selv. Det var som om personalet undgik os. Vi sad i et rum [i et par timer] og stort set kun ventede. Hvis vi ville spørge om noget, var der ingen eller også vidste de ingenting!	Virkelig dårlig
36	Den var rigtig god. Vi blev mødt af en rigtig sød sygeplejerske NN, og hun havde sørget for, at der var gemt aftensmad til os.	God
40	Ventetiden er nogle gange acceptabel og andre gange uacceptabel.	God
41	Til trods for, at der var en større ombygning i gang, var det en virkelig god modtagelse.	Virkelig god
42	Afdelingen var under ombygning, så skiltning var ikke god.	God
46	Smilende personale. Havde meget stor tryghed ved, at de skulle kigge på patienten.	Virkelig god
47	Indlagt akut, ikke planlagt eller ambulat.	God
48	De var virkelig søde.	Virkelig god
49	Rigtige rare og søde mennesker.	Virkelig god
50	Evt. ulempe at flere spørger om det samme igen og igen! :-)	Virkelig god
51	Ambulatoriet var delvist under ombygning, så det var ikke nødvendigvis let at finde rundt og frem og tilbage, men personalet var meget venligt og behjælpeligt.	God
52	Alle var søde, og vi kom hurtigt til, hvilket var vigtigt, når NN havde holdt sig hele vejen i toget til Aarhus.	God
53	Det er med stor glæde, at jeg her har muligheden for at bringe personalet på Skejbs Cystisk Fibrose Center den største ros. Vi har som familie gennem de seneste [mange] år altid kun oplevet positive mennesker, uagtet deres ringe arbejdsforhold med små kontorer og et stort arbejdspress. Alle er smilende og imødekomende, og der er styr på alt og alting. De gange, hvor vi af trafikale årsager er kommet for sent, har de altid fået os "mast" ind i deres dagligdag. Vi har stort set aldrig oplevet ventetid, og deres planlægning må siges at være helt emi-	Virkelig god

nent. Personalet er yderst kompetent vedr. sygdommen og lægerne ligeså. Hele personaleflokken har evner, som gør, at de både rummer børnene og deres voksne på hver deres egen måde. Patienten har altid været tryk ved personalets tilstedeværelse og aldrig været nervøs for kontrolbesøgene. Vi, som forældre, har altid fået hjælp og svar på vores spørgsmål. Hvis det øvrige sygehusvæsen kørte ligeså, så ville Danmark have verdens bedste sygehusvæsen. Hvis ikke vi har det på nuværende. Stor ros herfra. Personalet på Cystisk Fibrose Center Skejby gør hverdagen for os, som har børn med denne sygdom, langt lettere at acceptere. Mange tak.

ID	Kommentarer - A3	Modtagelsen
1	De er altid imødekomende og venlige!	Virkelig god
2	Super gode læger/sygeplejersker, der var gode til at tackle, at man bliver ked af det, når man [er meget lille] og skal holdes, skiftes mv. Beroligende, accepterende og alligevel professionelle og fik undersøgelserne gennemført.	Virkelig god
3	Der kunne godt være lidt wii-spil til de større børn.	God
4	Der kunne godt være lidt flere børnevenlige tiltag på gangen, da det jo er der man skal sidde og vente. Må ikke være i køkkenet, hvor legetøjet er, da det er til de indlagte børn.	God
6	Jeg blev bedt om at vente uden at få noget at vide om undersøgelsen. Ingen modtagelse, ingen kontaktsygeplejerske, ingen information om mad og sovemuligheder for [mit barn]. Jeg skulle selv spørge, før jeg fik nogen form for information (indlæggelse en dag).	Dårlig
8	Altid venligt og smilende personale, det er utrolig dejligt.	Virkelig god
9	Synes ofte, der er mangel på personale til modtagelse, når man ankommer, og må derfor ofte stå og vente på, at der "kommer nogen forbi" der kan hjælpe.	God
12	Meget venlige, opmærksomme og hurtige til at få alt ekspederet og anvist, hvor man skal hen, fx til blodprøve og andet.	Virkelig god
14	Der var hverken sekretær eller andet personale i skranken, og alle havde meget travlt.	God
15	Vi mødte hospitalsklovnen, sidst vi var der. Det var en rigtig god og dejlig oplevelse!	God

**Børneafdeling A****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A - Amb./Allergilab.</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
7	En gang sagde de ikke, at vi skulle købe [medicin], og da vi kom derhen, var der ikke mere medicin, så skulle vi udsætte vaccinationen.	Godt
13	Ikke da vi var der, men de henlagde bare sagen, så vi selv skulle ringe og rykke for kontrolundersøgelserne :-{	Intet svar
14	Koordineringen mellem de forskellige afdelinger samt lægerne indbyrdes.	Godt
23	Vi fik ved flere samtaler besked om, at vores barn kunne tilbydes [behandling], hvorefter I fandt ud af, at I havde skrevet forkert data ind, således at [barnet] IKKE kunne tilbydes behandling alligevel. Frustrerende, når vi og vores barn havde indstillet os på, at behandling kunne tilbydes og snarest skulle opstartes. Ellers ok forløb og sødt personale.	Dårligt
26	En blodprøvefejl. Men det var et uheld, og vi fik hurtigt taget nye prøver. Det gode var, at ambulatoriet reagerede hurtigt på den fejlagtige positive prøve.	Godt
32	Forkerte meldinger om medicin.	Godt
43	Henvisning blev ikke sendt af sted.	Intet svar
57	Kaldt ind til undersøgelse, der skulle have været aflyst, men hvor vi ikke modtog besked herom.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A3</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
5	Besvarelse af skema var delvist forkert.	Virkelig godt
10	Den ordinerede medicinske behandling var ikke tilgængelig på apoteket. Vi måtte ringe til afdeling A tre gange før medicinen var der. Meget utilfredsstillende.	Dårligt
16	Brev fra speciallæge var ikke blevet læst af lægen, vi var inde ved.	Intet svar

## Børneafdeling A

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

ID	Kommentarer - A - Amb./Allergilab.	Samlet indtryk
2	<input type="checkbox"/> Patienten åbenbart STORNØD det hele!	Virkelig godt
3	Vidste ikke, hvad de kiggede efter, men de vurderede, at alt var ok. Mest forvirring pga. ombygning.	Godt
9	Det er dårligt], at jeg ikke fik noget svar (resultat), selvom jeg blev lovet, at jeg ville få resultaterne!	Godt
13	Vi blev informeret om kontrol [to gange med et par måneders mellemrum]. Det viser sig så, efter vi selv har rykket for tider, at vi også skulle til en [et par måneder] efter, som vi ikke kendte til. Godt nok på et andet sygehus, som heller ikke har styr på en skid.	Godt
16	Vi har stadig en åben "plads" er jeg blevet oplyst, hvis [problemet opstår] igen. Det håber jeg stadig vi har?	Godt
19	De er søde og altid imødekommende. Rigtig gode til at inddrage patienten i hans sygdomsforløb.	Virkelig godt
22	Har været igennem et længere forløb med indlæggelse [for et par år siden]. Har hele vejen, næsten uden undtagelse, været tilset af samme personale, hvilket er rigtig rart. Det betyder, at patienten og mor er meget trygge ved de mennesker, vi møder på sygehuset.	Virkelig godt
23	Det ville være smart at booke samtlige tider i en behandlingsrække på én gang, når man ved, at en patient skal til flere undersøgelser.	Dårligt
24	To timers ventetid før røntgen.	Godt
25	Ambulatoriet er virkelig gode til at sætte patienten i centrum. Stort plus. Andre steder har vi oplevet, at opmærksomheden var rettet mod os (forældrene).	Virkelig godt
27	Det er langt at rejse [mellem landsdele] kun for at få [foretaget måling]. Den "maskine" har de også [tættere på, hvor jeg bor].	Virkelig godt
28	Vi var meget tilfredse med både læge og sygeplejersker. Vi fik en meget grundig forklaring på, hvad der skal ske med patienten under operationen og efterfølgende.	Virkelig godt
33	Vores kontaktperson indgyder tillid og både barn og forældre er meget trygge ved hende. Vigtigt når man starter en langvarig behandling op.	Virkelig godt
34	Lidt for stor margen mellem røntgenafdelingens mødetid og inden samtalen på afdelingen fandt sted.	Virkelig godt
35	Følte virkelig ikke, vi blev taget seriøst, som om: "hvad lavede vi der", vi spildte deres tid, vi har trods alt [et barn], der har været tilknyttet børneafdelingen det meste af livet, og vi har flere gange fået at vide [barnet] fejlede noget, så det følte næsten for "let", at der var en ny læge, der så på [barnet] i [kort tid] og sagde, [barnet] bare var lille og ikke rigtig lyttede til os, selvfølgelig er man LYKKELIG for, [barnet] er rask, men med det, vi tidligere har fået stillet i udsigt, [barnet] fejlede, var det svært at tro på.	Virkelig dårligt
36	Vi havde ikke rigtig et forløb. Patienten havde en formodet [infektion] og blev derfor behandlet for det med antibiotika gennem venflon. Hun blev indlagt[], og der kom først svar på dyrkningerne [fem dage efter], og der var ikke noget at se, så det havde været en virus og behandlingen havde været nødvendig. Det kan man jo ikke rigtig gøre noget ved. Man er jo nødt til at behandle, til man ved bedre. Jeg havde to trælse oplevelser. Patienten er svær at stikke i. Hun fik derfor den første venflon i foden i modtagelsen. Det var uden bedøvelse, fordi hun kun havde haft []. Det gjorde rigtig ondt på hende, og der blev stukket forkert nogle gange, men de gjorde deres bedste. Det satte sig bare i patienten, så hun var panisk hver gang, hun skulle have medicin. [Et par dage efter] var hun nødt til at få en ny venflon, fordi hendes hud var rød omkring den anden. Jeg spurgte, om hun så ikke skulle have plaster på, og det fik jeg at vide, at	Godt

hun selvfølgelig skulle. Der var noget ventetid, og jeg fandt så den sygeplejerske, der var koblet på patienten og spurgte hende, om hun ikke skulle til at have det plaster på, hvis det skulle nå at virke. Hun sagde så, at det måtte jeg selv bestemme. Jeg skulle bare vide, at det var sværere at stikke, når der havde været plaster på, end hvis der ikke havde, så de ville måske være nødt til at stikke flere gange. Jeg gik så med til, at det blev uden og havde det fint med den beslutning. Patienten skreg og var panisk, da hun fik den lagt, men jeg var rolig, for jeg var sikker på, at jeg havde truffet det rette valg. Lige indtil om aftenen, hvor hun skulle have medicin, og jeg så fortalte sygeplejersken, der var der, at hun havde fået lagt en ny uden bedøvelse, og at det altså nok var derfor, at hun skreg helt vildt, selvom det ikke rigtig burde gøre ondt at få medicin. Hun var nærmest chokeret og sagde, at det måtte jeg aldrig gøre igen, for der stod i deres retningslinjer, at børnene skulle have plaster på, og hun sagde også, at de altid kunne kalde f.eks. en narkosesygeplejerske eller en anden, der var ekspert i at stikke. Det slog simpelthen benene væk under mig. Lige indtil det her punkt, havde jeg ikke været i nærheden af at tude, selvom patienten var panisk og skreg og skreg, når hun fik medicin. Efter det her, havde jeg meget svært ved at holde tårerne tilbage, og så snart jeg havde fået hende til at sove igen, så begyndte jeg virkelig at græde. Jeg følte, at jeg havde udsat patienten for unødvendig smerte, men at jeg havde gjort det rigtige ud fra den viden, jeg havde. Jeg ville gerne have vidst de ting, den sidste sygeplejerske sagde. [Aftenen efter] skulle patienten have medicin. Vi boede på patienthotellet på det tidspunkt, så jeg skulle altså hive patienten ud af sengen efter et par timers søvn for at trille hende op på afdelingen []. Det er helt fint. Det var jo bare sådan, det var, men den sygeplejerske vi kom op til, havde bare absolut ingen forståelse for, at det faktisk er ret hårdt kost for [et barn]. Jeg sagde til hende, at vi skulle gå et sted hen, hvor hun ikke ville vække hele gangen, fordi hun altså skreg rigtig rigtig meget. Vi gik så ind på et kontor. Der var rigtig meget lys, og sygeplejersken startede lige med at trække klapvognskalechen væk, så hun fik alt lyset lige i øjnene. Jeg havde lidt håbet, at hun bare kunne ligge der og halvsove imens, men det blev der ikke noget af. Patienten begyndte lynhurtigt at skribe, fordi hun var træt og helt vildt bange. Sygeplejersken viste ingen forståelse overhovedet. Jeg startede med at sige, at hun gerne lige måtte tjekke, om venflonen sad ordentligt, og det virkede som om, at hun syntes, at det var ret irriterende, for hun sagde: "Så skal jo til at pakke den helt ud". Jeg sagde det, fordi der ved sidste medicingivning havde været tvivl om, om den skulle skiftes. Mens vi var der, sagde hun til min patienten: "Ej, hvorfor skrider du sådan, jeg har jo ikke engang rørt dig endnu", "Du er altså nødt til at holde op med at skribe sådan. Du vækker jo alle de små børn, der ligger og sover", "Se, der er jo ikke engang nogen tårer" og "Sådan en stor pige, det er jo slet ikke noget at skribe for". Jeg havde meget svært ved at holde mine tårer tilbage, så jeg kunne ikke rigtig sige så meget, fordi jeg syntes ikke, at det var i patientens interesse, at hendes mor brød sammen i gråd. Jeg sagde dog mange gange, at hun var rigtig rigtig bange, og jeg sagde også, at hun havde fået lagt venflon uden bedøvelse to gange. Heldigvis var hun hurtig til at give medicinen, så vi kom hurtigt derfra. Patienten rystede helt, da vi gik derfra. Jeg har aldrig oplevet hende så ked af det. Jeg var simpelthen nødt til at sige til hende, at det var en rigtig sur og dum sygeplejerske, og at vi dagen efter ville finde den allersødeste, der var. Det hjalp, for så kunne hun falde til ro. Jeg synes simpelthen, at den sygeplejerskes [] behandling af min datter var under al kritik. Hun skal ikke tale sådan til små [] børn. Jeg ville meget hellere have, at hun bare havde holdt sin mund og givet den medicin. Igen var jeg grædefærdig, endnu værre end dagen før, da min datter var faldet i søvn. Jeg sagde det dagen efter til den sygeplejerske og til den læge, der udskrev os. Der sagde sygeplejersken, at hun nok skulle tage det videre. Det håber jeg, at hun har gjort.

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 38 | Rutinekontrol.   | Virkelig godt |
| ✎ 44 | Et yderst kompetent astmateam.   | Virkelig godt |
| ✎ 48 | Jeg følte mig rigtig godt tilpas og tryk.  | Virkelig godt |
| ✎ 50 | Unødvendig tur i ambulance. Spild af ressourcer.   | Virkelig godt |
| ✎ 51 | 1. Jeg ventede i over to timer med min søn [som er et lille barn], før han blev kaldt ind. Eftersom han havde været fastende siden aftenen før var det selvsagt en udfordring. Jeg ved fra anden afdeling, at man her både undgår at indkalde flere til samme tid, ligesom man tager de yngste børn først. Under vores besøg i ambulatoriet var min søn efter bl.a. en [ældre] dreng. 2. Under opvågningen efter operationen var min søn nærmest utrøstelig i næsten to timer, uden at personalet på noget tidspunkt informerede mig om, at dette er en ofte set bivirkning ved den form for bedøvelse han fik. Det ville altså have været rart. Når alt dette er sagt, så havde vi generelt en god oplevelse med et sødt og engageret personale :-) | Godt          |
| ✎ 52 | Lægen på ambulatoriet fjernede en tråd, som ikke var blevet fjernet efter operationen. Det var en ubehagelig oplevelse, at den ikke var blevet fjernet, selvom lægen hurtigt fik fjernet tråden. Kunne godt bruge lidt mere information om, hvorfor vi skal til kontrol igen, og hvor vigtigt  | Godt          |

forhudsgymnastik er. Når vi ikke ved det, bekymrer vi os om, hvorvidt der kan gå hul i tiden til næste kontrol, eller for huden kan gro fast, for hvad er det, der kontrolleres for næste gang? Ellers har vi denne gang været helt tilfredse med hele behandlingsforløbet.




✎	53 Vi er meget tilfredse. Dog ville det være en stor fordel, at afdelingen tilføres større ressourcer til øget bemanding.	Virkelig godt
✎	54 Sekretær i receptionen er ikke god til at fortælle, hvad man skal gøre, når man spørger om hjælp.	Godt
✎	55 Der har været tvivl om, hvilken afdeling man tilhørte. Vi er flere gange blevet indkaldt unødvendigt til samtaler, som kunne være blevet holdt pr. mail eller telefon. Det ville speede forløbet op og nedbringe de lange ventetider.	Virkelig dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A3</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	6 Godt forløb efter at jeg har rykket flere gange for info. Skulle spørge om alle basisoplysninger. Var venlig, men fortravlet. Blev afbrudt af telefon gang på gang på gang.	Virkelig godt
✎	7 Vi er meget tilfredse.	Virkelig godt
✎	8 Det har været et rigtigt godt forløb, og vi har aldrig været i tvivl om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
✎	9 Det ville være meget mere behageligt, at vi og vores datter ALTID bliver mødt af den samme læge samt kontaktperson (sygeplejerske). Specielt da børn i vores datters alder [lille barn] har behov for at vide, hun kan stole på dem, hun møder, og ikke møder en ny hver gang. Hun så skal overbevises om at hun kan stole trygt på...	Godt
✎	11 Når læge NN fra vores eget sygehus skriver til afdelingen omkring sygdommen, er der ikke nogen reaktion tilbage. Det oplever vi nu for anden gang!	Godt
✎	14 A3 er YDERST professionelle, men der er alt for få sygeplejersker tilknyttet (to). Det er for sårbart. Alle er imødekommende, smilende og meget, meget dygtige. Både plejepersonale og læge!	Virkelig godt

## Børneafdeling A

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

ID	Kommentarer - A - Amb./Allergilab.	Samlet indtryk
3	Professionelt personale, følte os trygge.	Godt
9	Jeg ville ellers have information, men fik aldrig.	Godt
10	Vi har ikke været i tvivl om noget i forbindelse med undersøgelsen.	Virkelig godt
13	Mangler mere specifik information, bare til vores behov. Ikke kun den standardinformation, som egentlig ikke holder i længden. Vil gerne have kopi af hele journalen.	Godt
15	Første operation: Alt super! Anden operation: Ok, der var gang i en del ombygning, der gav lidt uro i bl.a. venteværelserne. Husk man ikke er eksperter, når man kommer til anden operation. Det er stadigvæk uvant!	Godt
21	Vi har en ny læge, hver gang vi kommer. Der er alt for mange forskellige meninger, når vi får en ny læge hver gang, og det er svært at følge alle lægernes forskellige svar på én gang.	Godt
26	Personalet (læger og sygeplejersker) er meget søde og kompetente, men informationen har været meget sparsom. Vi har ikke kunnet få konkrete svar, såsom en diagnose og en handlingsplan for fremtiden, altså hvilke behandlingsmuligheder, der var. Det har også været et specielt sygdomsforløb, så det er lidt forståeligt, men vi har følt, at vi har siddet i et informationsvakuum, og det har skabt stor utryghed. Selvom lægerne ikke kan garantere noget (det forstår vi godt), så vil vi hellere kende de forskellige scenarier, så vi kender worst case og tilsvarende behandlingsforløb.	Godt
27	Det ville være så skønt, hvis det, vi selv skulle gøre, blev skrevet ned til os. Vi har fået mange informationer, og nogle går i modsat retning af det, vi tidligere har fået at vide andre steder.	Virkelig godt
31	Kunne tænke mig, at der var mere fokus på eventuelle spørgsmål fra mig, f.eks. i form af et spørgsmål til mig: "Er der noget, du har lyst til at spørge om?" Det skulle ligesom presses ind af mig selv.	Godt
33	Det kan ind imellem som forældre være svært at forstå den information man får, da man samtidig skal forholde sig til, at ens barn skal i gang med en behandling, man dybest set helst var fri for. Alle ønsker et helt rask barn!	Virkelig godt
35	Nej, for fik ingen!	Virkelig dårligt
39	Jeg har haft ringet og rykket!	Godt
48	Nej, ikke rigtigt.	Virkelig godt
49	[Lægen var svær at forstå].	Godt
52	Den information vi fik var sådan set fin nok, men der kunne godt være mere information om, hvordan man sikrer et godt videre forløb, jf. tidligere kommentar om vores tvivl om [egen træning og komplikationer]. Den information skal helst være skriftlig, så man kan læse den, når man kommer hjem. Under besøget er der så mange indtryk, at man bagefter kan have svært ved at huske, hvad der er op og ned.	Godt
53	Det ville være dejligt, at man blev kontaktet med svar på prøverne, uagtet de er positive eller negative. Dette ville være meget tryghedsskabende.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - A3</b>		<b>Samlet indtryk</b>
4	Rent lægefagligt har jeg til dels fået information, men kunne godt bruge yderligere. Rent sygeplejefagligt oplever jeg det mangelfuldt i forhold til håndtering af sygdom mv. Dog altid information om blodprøver og nyt ambulatorietidspunkt. Mener dog, at de skulle løfte sig højere end dette, da det ellers kunne bestrides af en sekretær.	Godt



- |   |   |   |               |
|---|---|---|---------------|
|  | 6 | Den tilsendte folder var til voksne og var streget i, så sammenhængen blev dårlig.  | Virkelig godt |
|  | 8 | Man mærker tydeligt, at der er interesse og professionel hjælp i lægerne. Deres kompetencer er utrolig gode. Vi har aldrig været i tvivl om, hvad der skulle ske, og har der været noget, har vi fået den hjælp, vi har ønsket. | Virkelig godt |
|  | 9 | Kunne godt bruge nyere information samt mere materiale til dagplejer og børneinstitutioner.   | Godt          |

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
















<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A - Amb./Allergilab.</b>	<b>Samlet indtryk</b>	
9	Ville ellers ønske, jeg kan få alle oplysninger om, hvad jeg kan gøre for at undgå krampe.	Godt	
13	Vores læge er ikke blevet informeret om, at patienten skal blive ved med at have forebyggende, til hun bliver [ældre].	Godt	
22	Lægen har gjort, alt hvad hun kunne for at hjælpe. Hun kan jo ikke gøre for, at vores kommune er helt på tværs vedrørende merudgiftsbevilling.	Virkelig godt	
29	Aftaler om telefonbeskeder bliver ofte ikke overholdt. De lover at ringe, men det glipper ofte.	Virkelig godt	
35	Ok med videregivelse af svar, men måtte igen rykke for svar i Herning, Ambulatorium C2.	Virkelig dårligt	
37	Information om undersøgelsens resultat skulle videregives til barnets sundhedsplejerske. Det er ikke sket.	Godt	
45	Recepter, der bliver lagt ind på serveren, tager for lang tid om at nå ud til apotekerne. Ca. tre timer.	Godt	
53	Som tidligere skrevet, ville det skabe større tryghed, såfremt man blev kontaktet, uagtet prøverne er positive eller negative.	Virkelig godt	
55	Man har indtryk af en meget presset afdeling, som ikke har tiden til at fordybe sig i patienterne.	Virkelig dårligt	
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A3</b>	<b>Samlet indtryk</b>
6	Vores ambulante kontrolbesøg er 100 procent i orden. Denne undersøgelse er første gang, at jeg har oplevet dårlig information.	Virkelig godt	
8	Har vi haft spørgsmål i mellemtiden, er der altid god hjælp at hente via telefon. Er der ikke svar når vi ringer, bliver vi kontaktet kort tid efter, og da kan man mærke, at hele forløbet er kigget igennem, så der ikke er tvivl om, hvad der skal svares eller gøres. Skejby A3 har nogle utrolig dygtige læger, der kan deres kram til fingerspidserne. Vi har aldrig været i tvivl om eller bange for fremtiden, da der altid har været klar snak omkring forløbet og om fremtiden.	Virkelig godt	
9	Har virkelig manglet mere kontakt til kommunen (sagsbehandler) om diverse hjælpemidler osv. Samme er gældende vedrørende fysioterapeut.	Godt	

## Børneafdeling A

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

ID	Kommentarer - A - Amb./Allergilab.	Samlet indtryk
1	Vi ringede ned for at få en ny tid. Det undrer mig, at der skulle så meget til. Vi måtte ringe flere gange. Der var en sygeplejerske, der senere ringede os op, og til sidst ringede læge NN også. Bare pga. en tid der skulle ændres. Det er vist lidt spild af ressourcer :-)	Godt
2	Jamen alt i alt er patienten og pårørende SÅ tilfreds. Patienten ville gerne have været der flere uger.	Virkelig godt
2	Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital. TAK!	Virkelig godt
3	Synes generelt at der er utroligt venligt og professionelt personale på Skejby. Skiltning kunne være bedre (så det ikke kun er internt forstået). Derudover er det svært at bedømme lokaler, da de var under ombygning, men det taget i betragtning havde man fået det bedste ud af det.	Godt
6	Personalet var meget i "børnehøjde" og forstod at henvende sig til barnet.	Virkelig godt
8	Har ikke fortalt, hvilke sygdomme, der kunne være mistanke om. Slog symptomer op på nettet, da jeg kom hjem, og blev meget bange. Ringede straks, og fik en gammel styg sygeplejerske. Måtte ringe til veninde og få hende til at tolke blodprøver. Var meget bange.	Godt
9	Give papirer om, hvor vi kan ringe til, før vi går, hvis vi mangler nogle oplysninger.	Godt
10	Dygtigt personale! Alle er gode til at tale med børn og deres forældre! Vi bliver altid modtaget af en sygeplejerske, der ved, hvem vi er, og hvorfor vi er kommet. Dette giver trykthed.	Virkelig godt
11	Kunne godt tænke os bedre pusleforhold i venteværelset. Vi vidste ikke hvor vi kunne gå hen, så vi måtte skifte ham på sofaen. Så bortset fra det og selve ankomsten, så er vi godt tilfredse med det hele.	Godt
12	Går på ambulatoriet til kontrol [regelmæssigt]. Min datter [er syg], og de er bare fantastiske på ambulatoriet, nu når det desværre skal være sådan.	Virkelig godt
17	Jeg udtaler mig her udelukkende om NN og hendes sygeplejerske, som er et fantastisk team. [Med mit [barn], har vi tidligere haft en meget anden oplevelse].	Virkelig godt
18	Godt til at håndtere patienten, så hun følte sig tryk.	Godt
20	Synes, at det er blevet mere rodet/kaotisk efter, at ambulatoriet er flyttet!	Virkelig godt
24	Forsøge at hindre krydsinfektion bedre, ved at patienter med bestemte bakterier holdes adskilt fra almen gruppen. Akkurat som man gør på andre centre. Under indlæggelse på a2 observerede vi, at patienter selv tager mad fra madvognen, det har vi ikke set på andre sygehuse.	Godt
25	Endnu en gang, ambulatoriet er virkelige gode til at sætte barnet (patienten) i centrum.	Virkelig godt
26	Personalet er fantastisk søde. Især sygeplejerskerne ser patient og pårørende som mennesker. De ser os som en familie. Det gør nogle af lægerne også, men vi kunne godt bruge, at vi forældre blev inddraget i lægens overvejelser og vurderinger af vores søn.	Godt
27	MEGET hyggelig atmosfære. Klovnene var god. Når det er ens barn, der er noget galt med, kan man godt have brug for at tale med personalet under fire øjne.	Virkelig godt
32	Personalet har virket stresset, efter de flyttede ambulatoriet.	Godt
34	En sygeplejerske tog sig særlig af mig, da jeg var ked af det, da ventetiden blev for kedelig. Dejligt.	Virkelig godt
35	Eftersom det er en børneafdeling, kunne der være noget legetøj eller hyggelige omgivelser. Der var INTET at få tiden til at gå med, så når man sidder i [over to timer] med [et lille barn], er tiden MEGET lang. Man kunne overhovedet ikke se, at man var på en børneafdeling!	Virkelig dårligt

## Bilag 5

	36	Bedre senge til de pårørende ;-)	Godt
	42	I forbindelse med ombygningsarbejde, hvor der flyttes rundt, er det vigtigt at informere patienter om, hvor de nu skal gå hen. Der kunne opsættes simple A4/A3-tryk af plantegning visende midlertidig placering.	Godt
	48	Nej, alt var rigtig fint.	Virkelig godt
	51	Personalet var meget venlige, rare og imødekommende.	Godt
	52	Det er vigtigt at fastholde at hilse direkte på børnene og tale direkte med dem om, hvad der skal ske. Det er vigtigt, at også læger husker dette. Det var den sygeplejerske og læge, vi mødte i ambulatoriet sidste gang, rigtig gode til.	Godt
	53	Jeg kan kun oplyse at CF-Center Skejby yder et fantastisk stykke arbejde. Ingen ventetid og kun smilende og imødekommende personale. Utroligt at de opretholder det høje niveau, taget i betragtning af, at de er ringe bemandede, og lokalerne er små og bærer præg af midlertidige foranstaltninger. Fantastisk stykke arbejde. Virkelig kompetent personale.	Virkelig godt
	55	Det kan kun anbefales, at man ændrer strategi og dermed lader en fast læge følge den enkelte patient. Ved hvert besøg i ambulatoriet, har vi skulle starte forfra, da vi altid blev mødt af en ny læge.	Virkelig dårligt
	56	Det vil være en god ide at informere om ventetiden og om, hvor lang tid, undersøgelsen vil tage.	Dårligt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A3</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Der kunne godt være mere legetøj/spil i ambulatoriets venteværelse. Er meget voksenpræget. Personalet er bare i top og har en kanon kontakt/kommunikation med børnene :-)	Godt
	6	Det ville være fint ved modtagelse, at der blev oplyst tider for de forskellige trin i undersøgelsen, og hvilke trin der er. Praktiske forhold i forbindelse med en indlæggelse som mad, seng (lille barn), bedøvelse, opvågning og meget mere. Navn på kontaktsygeplejerske og kontakt med sygeplejerske ved modtagelse.	Virkelig godt
	8	I er bare så rare at komme på besøg ved, og utroligt gode til børn, så vi glæder os næsten til at komme op at se til jer :) Venteværelserne kan jo altid gøres bedre, men med det personale, er der ikke noget at sætte en finger på. Det føles utroligt rart, og som om I altid kan huske os.	Virkelig godt
	10	Vores søn skulle gennem et undersøgelsesforløb [ ]scanning/[ ]undersøgelse. Hvis vi ikke selv havde ringet for tid til dette, var der ikke sket noget. Kommunikation mellem den ene region og den anden region, hvor vi bor, er dårlig.	Virkelig godt
	11	Kan ikke forstå, hvorfor de ikke får registreret og reagerer på henvendelser fra andre afdelinger.	Godt
	13	Jeg synes, at ambulatoriet har gjort noget særligt godt, og de skal fortsætte med den måde, de modtager patienter.	Virkelig godt
	14	Der bør være større mulighed for de små for at lege i ventetiden. Man er henvist til gangen, når man ikke er dagpatient, og her er det knapt med legesager. Der er temmelig støvet på afdelingen.	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>3</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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.

---

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