

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Børneafdelingen, Herning
Hospitalsenheden Vest**



09-05-2012

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

© 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:	215
Afdelingens svarprocent:	54%

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.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

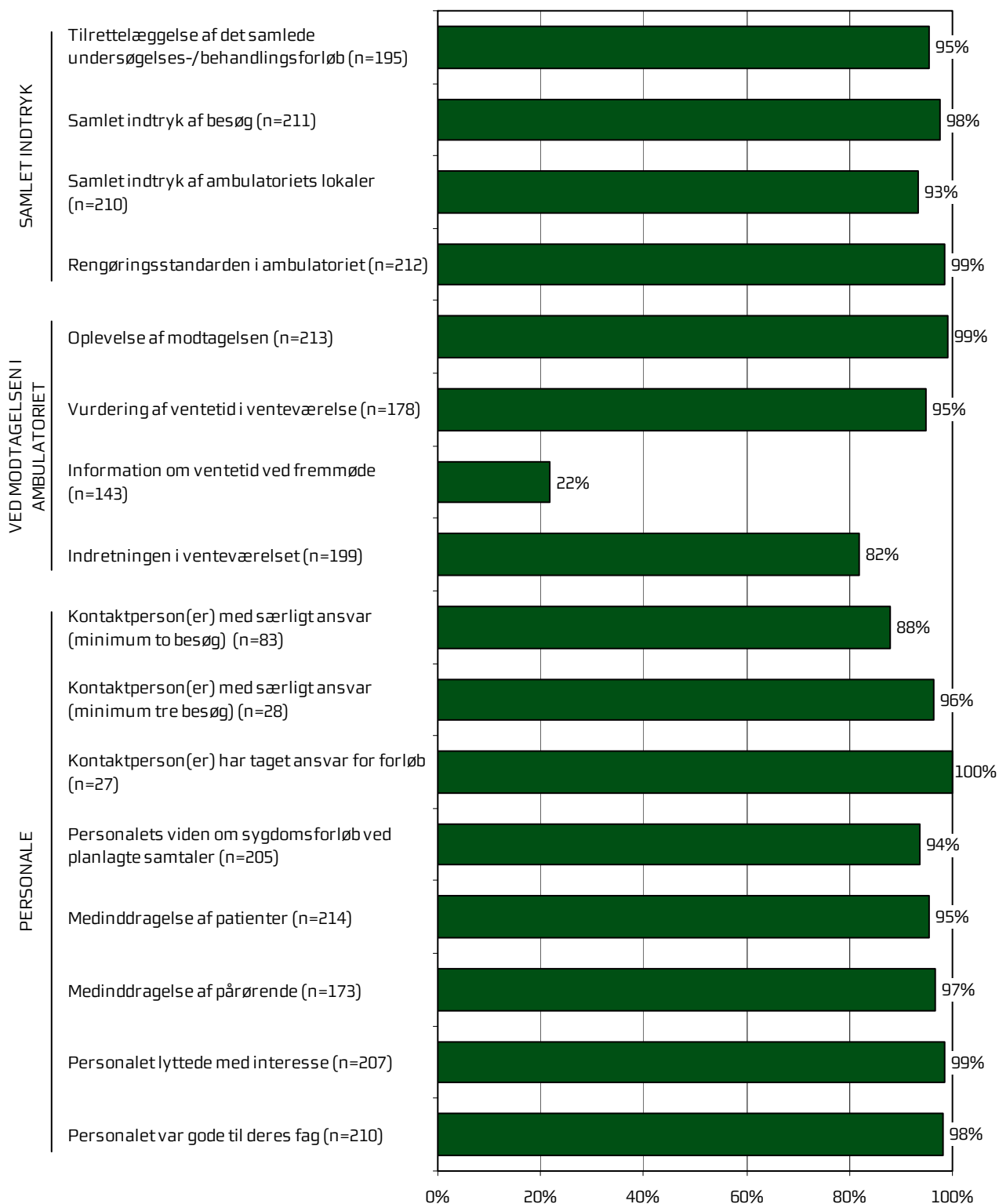
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

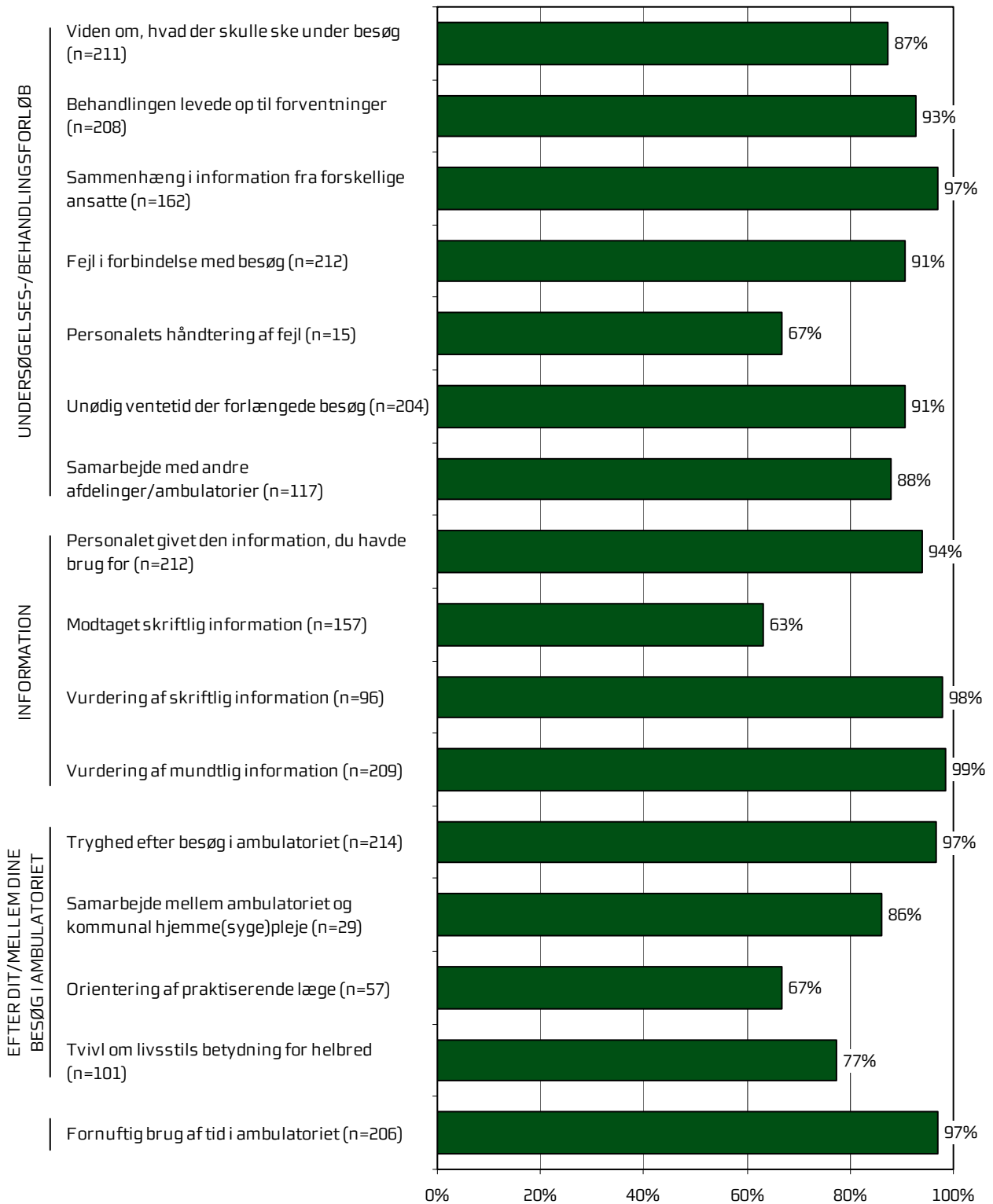
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 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: Børneafdelingen

2009-tallet er for: Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest

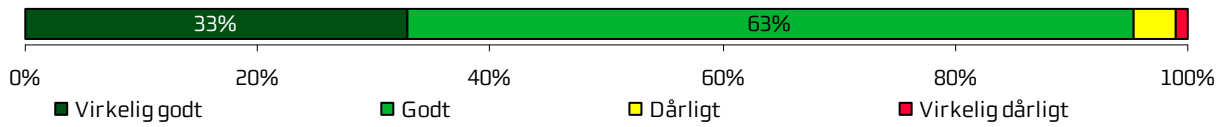
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

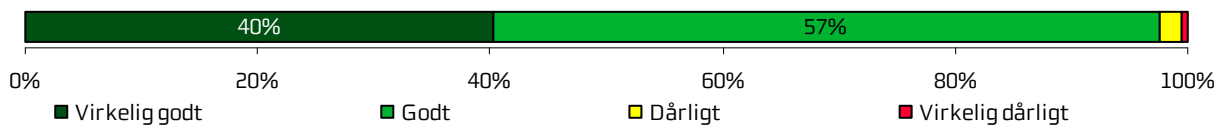
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

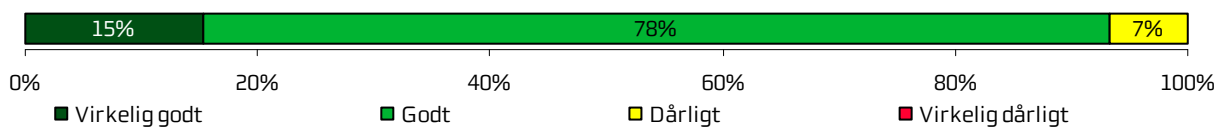
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=195)



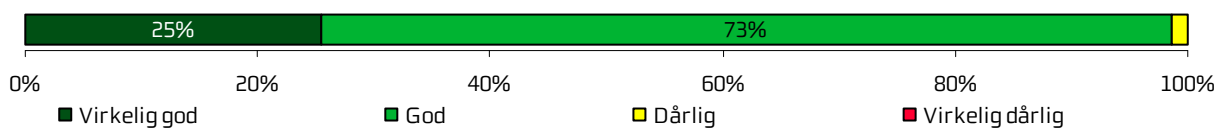
Samlet indtryk af besøg (n=211)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=210)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=212)

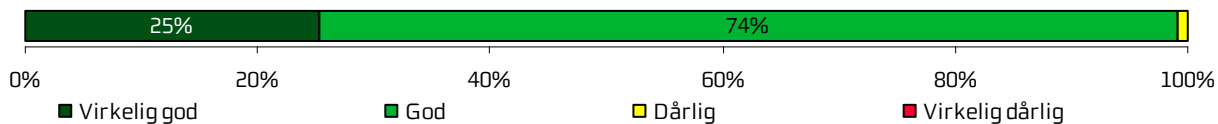


Sammenligning af afdelingens resultat

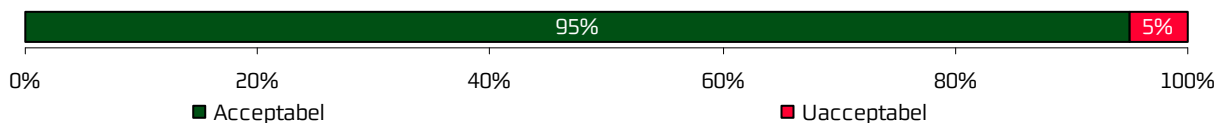
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	94 %	96 %	98 %	92 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	95 %	97 %	99 %	94 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	99 % *	81 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	98 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

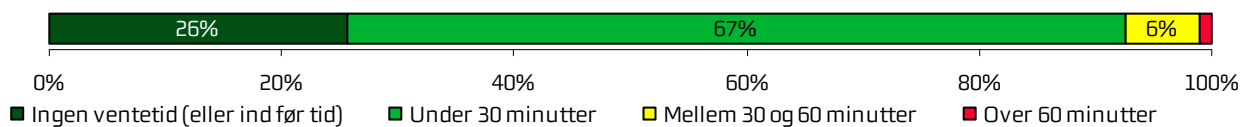
Oplevelse af modtagelsen (n=213)



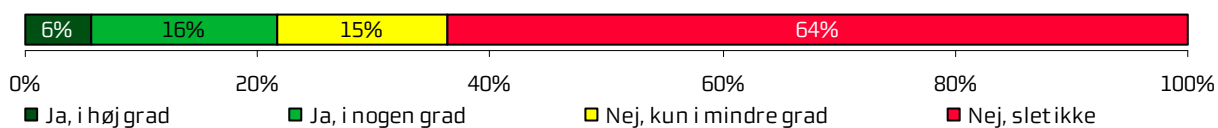
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=178)



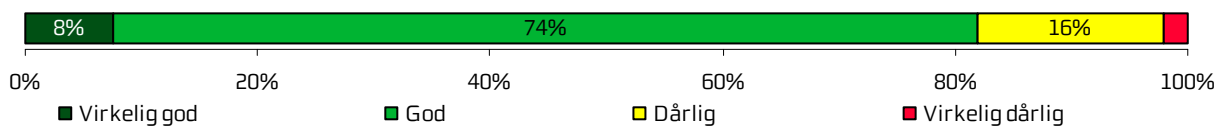
Længde af ventetid i venteværelse (n=203)



Information om ventetid ved fremmøde (n=143)



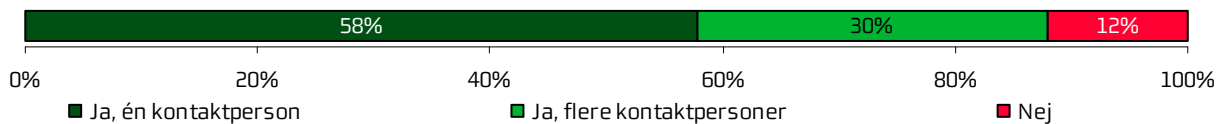
Indretningen i venteværelset (n=199)



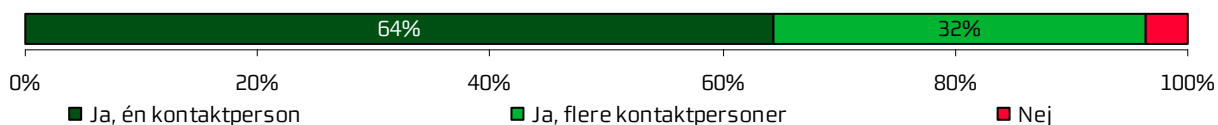
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	95 % *	100 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	89 % *	-	97 %	89 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	22 %	34 % *	30 % *	45 % *	34 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	83 %	83 %	97 % *	70 % *	87 % *

Personale

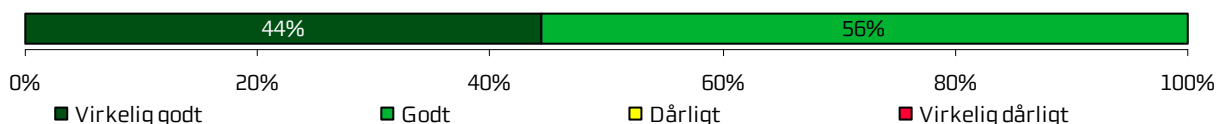
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=83)



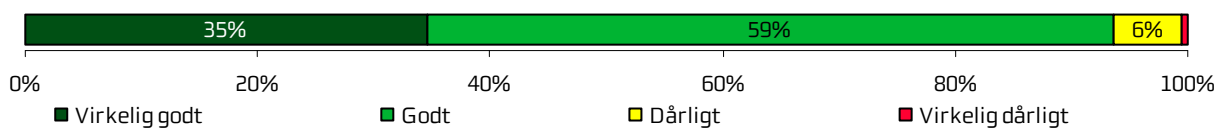
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=28)



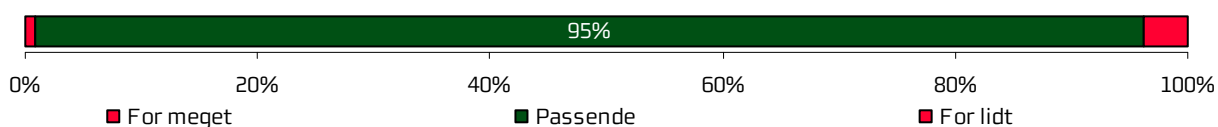
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=27)



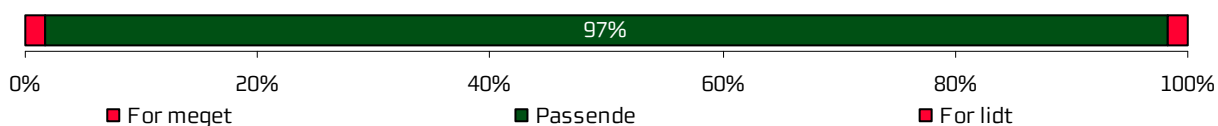
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=205)



Medinddragelse af patienter (n=214)



Medinddragelse af pårørende (n=173)



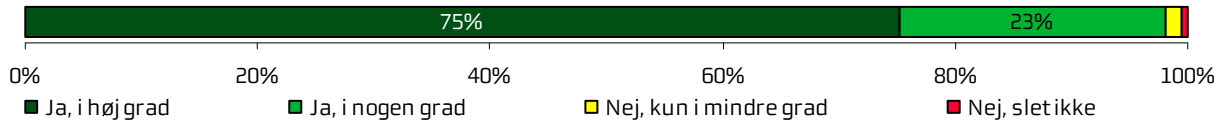
Personalet lyttede med interesse (n=207)



	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)	88 %	92 %	93 %	93 %	73 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	96 %	92 %	-	94 %	78 % *	87 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	95 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	96 %	91 %	97 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	91 %	94 %	96 %	92 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	95 %	95 %	96 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	95 % *	97 % *	98 %	94 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=210)

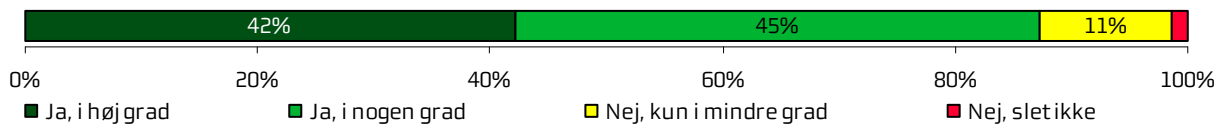


Sammenligning af afdelingens resultat

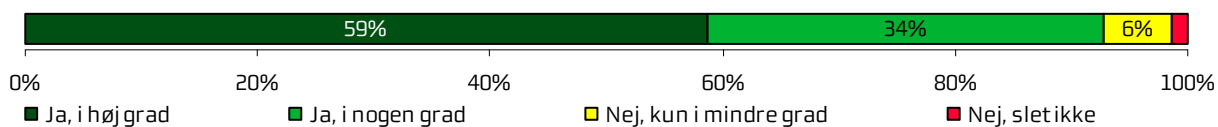
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	99 %	99 %	96 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=211)



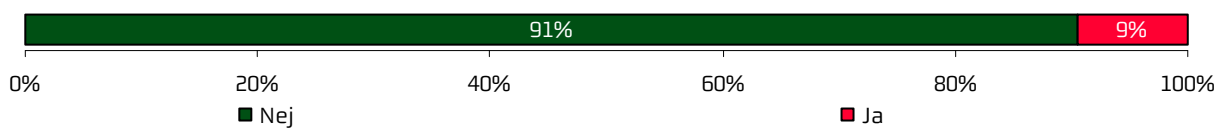
Behandlingen levede op til forventninger (n=208)



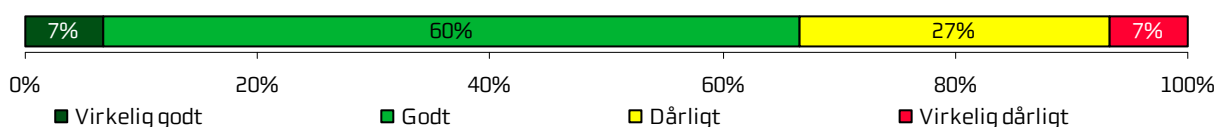
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=162)



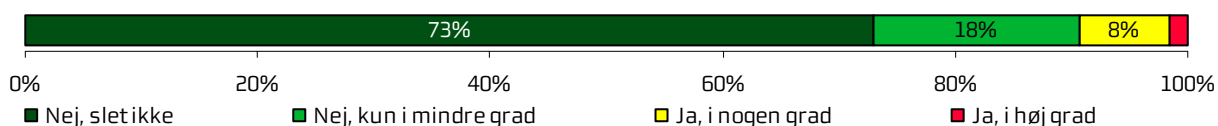
Fejl i forbindelse med besøg (n=212)



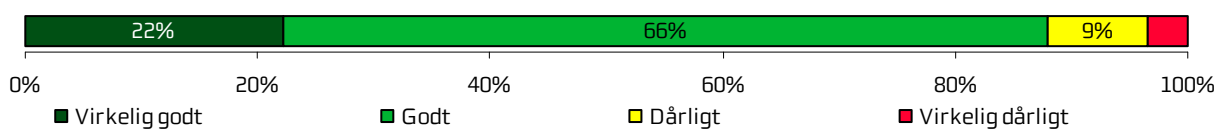
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=204)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=117)



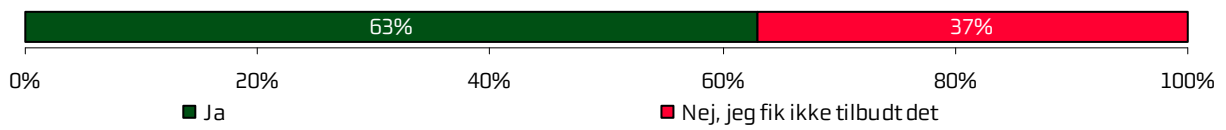
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	80 % *	87 %	95 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	92 %	90 %	97 % *	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	94 %	94 %	97 %	93 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	95 %	-	96 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	70 %	-	91 %	62 %	76 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	86 %	89 %	95 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88 %	90 %	97 % *	98 % *	91 %	94 %

Information

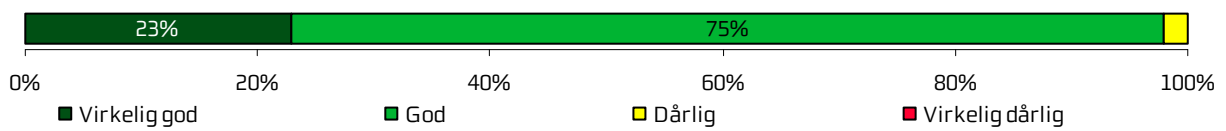
Personalet givet den information, du havde brug for (n=212)



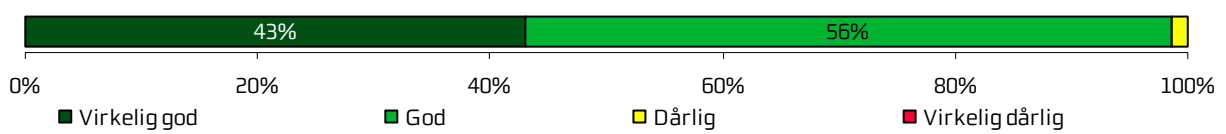
Modtaget skriftlig information (n=157)



Vurdering af skriftlig information (n=96)



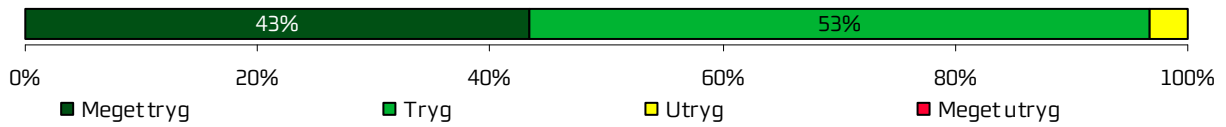
Vurdering af mundtlig information (n=209)



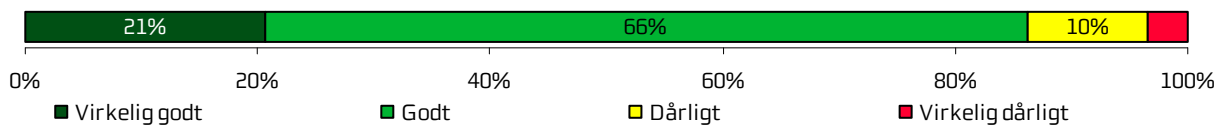
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	97 %	90 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	63 %	64 %	-	85 % *	65 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	95 %	97 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	97 %	97 %	98 %	93 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

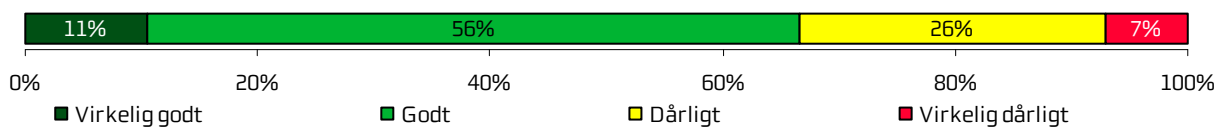
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=214)



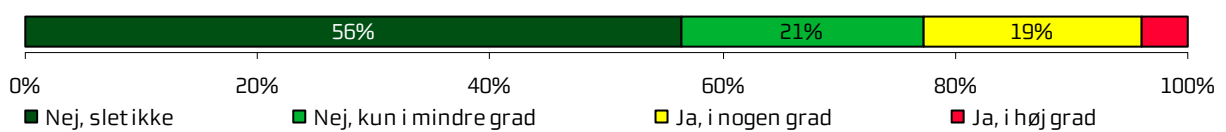
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



Orientering af praktiserende læge (n=57)



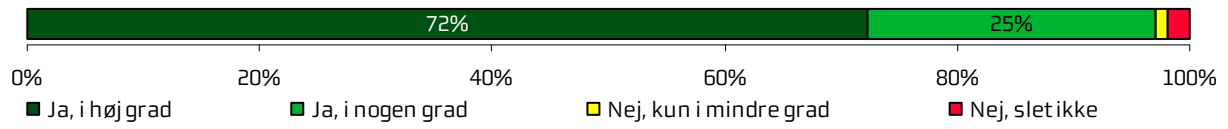
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=101)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	97 %	96 %	91 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	94 %	95 %	98 %	84 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	67 %	72 %	70 %	94 % *	78 %	85 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	86 %	86 % *	78 %	69 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=206)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	94 %	97 %	98 %	93 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op - ring til: 39 54 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.lupakema.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 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 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

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

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"/>	
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"/>

22. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 27	Gå til spørgsmål 27	
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

32. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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.loesekema.dk. Hvis din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de næstmeste 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) 54 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	54%	100%
Køn		
Mand	56%	57%
Kvinde	44%	43%
Aldersgruppe		
0-19 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80- år	0%	0%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at 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

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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:

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	215		100%	
Køn				
Mand	120		56%	
Kvinde	95		44%	
Aldersgruppe				
0-19 år	215		100%	
20-39 år	0		0%	
40-59 år	0		0%	
60-79 år	0		0%	
80- år	0		0%	
Skema udfyldt af				
Patienten	33		17%	
Pårørende	157		83%	
Modersmål				
Dansk	206		97%	
Ikke dansk	7		3%	

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	33	63	4	1	195	15
Køn						
Mand	40	56	3	2	106	10
Kvinde	25	71	4	0	89	5
Aldersgruppe						
0-19 år	33	63	4	1	195	15
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	77	3	0	30	3
Pårørende	34	60	4	1	143	10
Modersmål						
Dansk	33	62	4	1	187	15
Ikke dansk	14	86	0	0	7	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	57	2	0	211
Køn					
Mand	43	56	2	0	117
Kvinde	37	60	2	1	94
Aldersgruppe					
0-19 år	40	57	2	0	211
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	36	58	6	0	33
Pårørende	41	57	1	1	155
Modersmål					
Dansk	41	57	2	0	203
Ikke dansk	14	86	0	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	78	7	0	210
Køn					
Mand	14	78	9	0	117
Kvinde	17	78	4	0	93
Aldersgruppe					
0-19 år	15	78	7	0	210
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	25	63	13	0	32
Pårørende	14	81	6	0	154
Modersmål					
Dansk	15	78	7	0	202
Ikke dansk	14	86	0	0	7

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	73	1	0	212
Køn					
Mand	26	72	2	0	118
Kvinde	24	74	1	0	94
Aldersgruppe					
0-19 år	25	73	1	0	212
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	50	47	3	0	32
Pårørende	20	79	1	0	156
Modersmål					
Dansk	25	74	1	0	204
Ikke dansk	57	43	0	0	7

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	74	1	0	213
Køn					
Mand	26	73	1	0	119
Kvinde	24	74	1	0	94
Aldersgruppe					
0-19 år	25	74	1	0	213
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	30	70	0	0	33
Pårørende	25	74	1	0	156
Modersmål					
Dansk	25	74	1	0	204
Ikke dansk	29	71	0	0	7

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	178	34
Køn				
Mand	95	5	100	19
Kvinde	95	5	78	15
Aldersgruppe				
0-19 år	95	5	178	34
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	89	11	27	4
Pårørende	96	4	127	29
Modersmål				
Dansk	95	5	172	32
Ikke dansk	83	17	6	1

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	67	6	1	203	8
Køn						
Mand	28	66	6	0	115	3
Kvinde	23	68	7	2	88	5
Aldersgruppe						
0-19 år	26	67	6	1	203	8
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	64	14	0	28	3
Pårørende	28	66	5	1	150	5
Modersmål						
Dansk	25	68	6	1	196	7
Ikke dansk	33	50	17	0	6	1

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	6	16	15	64	143	17
Køn						
Mand	3	16	13	68	76	11
Kvinde	9	16	16	58	67	6
Aldersgruppe						
0-19 år	6	16	15	64	143	17
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	10	20	60	20	5
Pårørende	6	17	15	62	104	10
Modersmål						
Dansk	5	14	15	65	138	17
Ikke dansk	20	60	0	20	5	0

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	74	16	2	199	6
Køn						
Mand	7	76	16	1	111	3
Kvinde	8	73	16	3	88	3
Aldersgruppe						
0-19 år	8	74	16	2	199	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	7	60	27	7	30	2
Pårørende	7	79	12	1	148	2
Modersmål						
Dansk	6	75	16	2	191	6
Ikke dansk	43	43	14	0	7	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	30	12	83
Køn				
Mand	51	40	9	43
Kvinde	65	20	15	40
Aldersgruppe				
0-19 år	58	30	12	83
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	43	36	21	14
Pårørende	60	29	10	58
Modersmål				
Dansk	58	30	12	81
Ikke dansk	-	-	-	1

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	64	32	4	28
Køn				
Mand	56	39	6	18
Kvinde	80	20	0	10
Aldersgruppe				
0-19 år	64	32	4	28
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	50	38	13	8
Pårørende	71	29	0	14
Modersmål				
Dansk	65	31	4	26
Ikke dansk	-	-	-	1

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	44	56	0	0	27	0
Køn						
Mand	47	53	0	0	17	0
Kvinde	40	60	0	0	10	0
Aldersgruppe						
0-19 år	44	56	0	0	27	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	71	0	0	7	0
Pårørende	50	50	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	44	56	0	0	25	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	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	35	59	6	0	205	8
Køn						
Mand	35	58	6	1	114	5
Kvinde	34	60	5	0	91	3
Aldersgruppe						
0-19 år	35	59	6	0	205	8
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	31	59	9	0	32	1
Pårørende	32	62	5	1	148	7
Modersmål						
Dansk	35	58	6	1	196	8
Ikke dansk	14	86	0	0	7	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	95	4	214
Køn				
Mand	1	97	3	120
Kvinde	1	94	5	94
Aldersgruppe				
0-19 år	1	95	4	214
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	3	91	6	33
Pårørende	1	96	4	156
Modersmål				
Dansk	1	96	3	206
Ikke dansk	0	67	33	6

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	2	97	2	173	42
Køn					
Mand	0	98	2	96	24
Kvinde	4	95	1	77	18
Aldersgruppe					
0-19 år	2	97	2	173	42
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	7	93	0	29	4
Pårørende	0	98	2	122	35
Modersmål					
Dansk	1	97	2	166	40
Ikke dansk	20	80	0	5	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	75	23	1	0	207	4
Køn						
Mand	76	23	1	0	117	2
Kvinde	74	23	1	1	90	2
Aldersgruppe						
0-19 år	75	23	1	0	207	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	32	0	0	28	2
Pårørende	74	25	1	1	155	2
Modersmål						
Dansk	75	23	1	1	198	4
Ikke dansk	71	29	0	0	7	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	23	1	0	210	5
Køn						
Mand	74	25	1	0	117	3
Kvinde	76	20	2	1	93	2
Aldersgruppe						
0-19 år	75	23	1	0	210	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	29	3	0	31	2
Pårørende	74	24	1	1	154	3
Modersmål						
Dansk	76	22	1	0	201	5
Ikke dansk	71	29	0	0	7	0

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	42	45	11	1	211	2
Køn						
Mand	47	41	11	2	118	1
Kvinde	37	51	12	1	93	1
Aldersgruppe						
0-19 år	42	45	11	1	211	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	44	13	3	32	0
Pårørende	41	45	12	1	155	2
Modersmål						
Dansk	41	46	11	1	202	2
Ikke dansk	57	29	14	0	7	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	34	6	1	208	7
Køn						
Mand	63	31	4	2	114	6
Kvinde	53	38	7	1	94	1
Aldersgruppe						
0-19 år	59	34	6	1	208	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	48	6	0	31	2
Pårørende	61	32	6	1	153	4
Modersmål						
Dansk	59	34	6	2	200	6
Ikke dansk	50	50	0	0	6	1

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	60	37	1	2	162	53
Køn						
Mand	61	37	1	1	87	33
Kvinde	59	37	1	3	75	20
Aldersgruppe						
0-19 år	60	37	1	2	162	53
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	50	3	0	30	3
Pårørende	62	35	1	3	113	44
Modersmål						
Dansk	61	36	1	2	154	52
Ikke dansk	33	67	0	0	6	1

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	91	9	212
Køn			
Mand	93	8	120
Kvinde	88	12	92
Aldersgruppe			
0-19 år	91	9	212
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	30
Pårørende	91	9	157
Modersmål			
Dansk	91	9	203
Ikke dansk	86	14	7

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	7	60	27	7	15	3
Køn						
Mand	0	57	43	0	7	1
Kvinde	13	63	13	13	8	2
Aldersgruppe						
0-19 år	7	60	27	7	15	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	0	56	33	11	9	3
Modersmål						
Dansk	7	60	27	7	15	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	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	73	18	8	1	204	6
Køn						
Mand	77	15	5	3	113	4
Kvinde	68	21	11	0	91	2
Aldersgruppe						
0-19 år	73	18	8	1	204	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	61	10	19	10	31	1
Pårørende	74	20	6	0	148	5
Modersmål						
Dansk	74	16	8	2	196	5
Ikke dansk	17	67	17	0	6	1

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	22	66	9	3	117	70
Køn						
Mand	23	64	9	5	66	40
Kvinde	22	69	8	2	51	30
Aldersgruppe						
0-19 år	22	66	9	3	117	70
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	63	16	0	19	5
Pårørende	21	67	9	4	82	60
Modersmål						
Dansk	22	65	9	4	112	67
Ikke dansk	-	-	-	-	4	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	53	41	5	1	212
Køn					
Mand	49	43	6	2	118
Kvinde	57	38	4	0	94
Aldersgruppe					
0-19 år	53	41	5	1	212
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	44	53	3	0	32
Pårørende	52	40	6	1	156
Modersmål					
Dansk	54	40	5	1	203
Ikke dansk	29	71	0	0	7

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	63	37	157	54
Køn				
Mand	59	41	88	30
Kvinde	68	32	69	24
Aldersgruppe				
0-19 år	63	37	157	54
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	25	7
Pårørende	61	39	115	39
Modersmål				
Dansk	62	38	149	53
Ikke dansk	83	17	6	1

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	23	75	2	0	96	2
Køn						
Mand	22	73	4	0	49	2
Kvinde	23	77	0	0	47	0
Aldersgruppe						
0-19 år	23	75	2	0	96	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	81	0	0	16	1
Pårørende	25	72	3	0	69	0
Modersmål						
Dansk	24	73	2	0	90	2
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	56	1	0	209
Køn					
Mand	44	56	1	0	117
Kvinde	42	55	2	0	92
Aldersgruppe					
0-19 år	43	56	1	0	209
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	41	56	3	0	32
Pårørende	42	57	1	0	154
Modersmål					
Dansk	44	55	2	0	200
Ikke dansk	0	100	0	0	7

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	43	53	3	0	214
Køn					
Mand	47	50	3	0	119
Kvinde	39	57	4	0	95
Aldersgruppe					
0-19 år	43	53	3	0	214
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	48	52	0	0	33
Pårørende	42	54	4	0	156
Modersmål					
Dansk	44	53	3	0	205
Ikke dansk	14	86	0	0	7

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	21	66	10	3	29	12	172
Køn							
Mand	14	71	7	7	14	4	102
Kvinde	27	60	13	0	15	8	70
Aldersgruppe							
0-19 år	21	66	10	3	29	12	172
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	22	67	11	0	9	3	20
Pårørende	19	63	13	6	16	8	132
Modersmål							
Dansk	23	62	12	4	26	10	168
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2	2

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	11	56	26	7	57	155
Køn						
Mand	6	58	31	6	36	83
Kvinde	19	52	19	10	21	72
Aldersgruppe						
0-19 år	11	56	26	7	57	155
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	58	8	0	12	20
Pårørende	2	54	34	10	41	115
Modersmål						
Dansk	11	56	26	7	54	150
Ikke dansk	-	-	-	-	2	4

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	56	21	19	4	101	113
Køn						
Mand	56	19	21	4	48	71
Kvinde	57	23	17	4	53	42
Aldersgruppe						
0-19 år	56	21	19	4	101	113
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	33	19	11	27	6
Pårørende	73	14	11	2	56	101
Modersmål						
Dansk	58	20	19	4	97	109
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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	72	25	1	2	206	6
Køn						
Mand	77	21	1	1	115	4
Kvinde	66	30	1	3	91	2
Aldersgruppe						
0-19 år	72	25	1	2	206	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	44	3	6	32	0
Pårørende	75	23	1	1	151	4
Modersmål						
Dansk	73	24	1	2	197	6
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0










Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Børneafdelingen, Herning**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Modtagelsen
2	Ved sidste besøg kunne vi godt se, at personalet var presset tidsmæssigt, da de kiggede på uret mange gange under vores konsultation.	God
4	Der burde være andet end et decideret børneeventeværelse, når man skal komme der, helt til man fylder 18. Der er fyldt med legetøj, men ikke ét blad eller tidsskrift for os, der er næsten 18. Et lille "voksen"-hjørne var velkomment.	God
5	Vi er gennem alle årene blevet modtaget utrolig godt. Vi føler, de er der for os (vores datter), og alle er meget kompetente.	Virkelig god
8	Meget fin modtagelse i ambulatoriet. Godt.	Virkelig god
17	Der må gerne være nogle flere ting i ventelokalet til ældre børn.	God
19	Når man ringer derind, bliver man så irriteret, fordi de/hun lyder SÅ kedelig og ligeglad og ingen motivation har. Men når man kommer, er de okay. Ikke nok plads.	God
21	For det meste fin modtagelse. Har et par enkelte gange oplevet, at der ikke var personale ved modtagerskranken.	God
24	Vi havde fået en indkaldelse til et sted på sygehuset, men skulle være et andet sted. Jeg kender ikke Herning sygehus, og så er det ikke særlig nemt at finde rundt. Der skulle havde været en der kunne gå med os, og vise hvor vi så skulle være. Mødte en anden personale på sygehuset som viste os, hvor vi skulle være.	God
26	Det var okay, men der var lidt lang ventetid.	God
34	Nogle er smilende, andre ser sure ud.	Intet svar
40	Den var vist meget almindelig.	God
41	Blev faktisk ignoreret lægen! Uden det virkede til, at sekretæren var optaget.	God
42	Det var helt forståeligt, at ventetiden var lang, for der var mange syge børn. Personalet gjorde det godt. Man er selvfølgelig bekymret, når man sidder og venter med et meget sygt barn, og ventetiden er bestemt ubehagelig, men vi følte os godt behandlet, og personalet gjorde, hvad de kunne.	God
44	Lang kø.	Dårlig
45	<input type="checkbox"/> Jeg synes, at jeg fik en meget god behandling. Jeg fik mit <input type="checkbox"/> barn. De var rigtig søde til at hjælpe.	Virkelig god
46	Venligt og hjælpsomt personale.	God
47	God modtagelse ved indlæggelse. Fornemt at vi fik enestue, da jeg (pårrørende) har [sygdom] og har brug for ro og søvn :-)	Virkelig god
50	Svært at finde.	God
55	Vores [barn] er godt kendt på afdelingen og bliver altid taget godt imod af alle.	Virkelig god
56	Jeg synes, det hele var ok.	God
58	Hospitalskloven kom forbi, og det var meget sjovt.	God
59	Det er lidt forvirrende, at man skal melde sin ankomst på en etage, men egentlig skal være på etagen nedenunder.	God

	60	Dejligt at møde en person, man kender fra afdelingen, som kunne huske min [pårørendes] forløb samt min situation.	Virkelig god
	63	Super kompetent rådgivning.	Virkelig god
	64	Jeg ledte efter den rigtige afdeling, og en flink læge hjalp med at finde stedet og den rigtige elevator :-)	Virkelig god
	65	Sygeplejersken henvendte sig direkte til barnet i en god og ligeværdig tone.	Virkelig god
	70	Kan dårligt huske det længere. Det er over tre måneder siden!	God
	72	Flinke og imødekommende.	Virkelig god
	79	Fik besked på at gå til en anden etage og gennem flere døre, men kunne ikke finde lokalet. Svært at finde, når man ikke ved, hvor det er.	Dårlig
	80	Virkelig god, fordi hospitalskloven var der.	Virkelig god
	81	Sygeplejersken var stille og rolig og imødekommende :-)	Virkelig god

Børneafdelingen, Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?









ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
6	Kommunikationen mellem behandlende sygeplejerske og blodprøvetagning (elektronisk overførsel af rekvisitionen) fungerede ikke optimalt.	Godt
9	To breve om samme undersøgelse. Lægen svarede aldrig tilbage med resultatet. Hun havde glemte det. Sygeplejerske var ikke informeret om aftaler/forløb, da vi ringede. Virkede afvisende.	Virkelig dårligt
11	Fik ingen information om, at jeg skulle tage [kosttilskud] under langvarig [medicinsk] behandling.	Godt
17	Min sensor. Blev sat i, så nålen ikke kom ind i mig, men lå fladt på min mave. Den bippede [i min hverdag].	Dårligt
18	Der var kludder i blodprøverne/væksthormon. Vi måtte af sted til et sygehus to gange (fra andet sygehus).	Godt
28	Der er ingen angivelse af formålet med at komme i ambulatoriet på indkaldelserne. Dette er u hensigtsmæssigt, når der er gang i flere forskellige undersøgelser og forløb ([]). Som forældre er der f.eks. ingen grund til at komme to til en opfølgning på astma. Lægen konkluderede, at patienten godt kunne tåle [] på baggrund af en blodprøve, der var taget efter at patienten har været på diæt uden [] i seks år. Der blev ikke orienteret om resultaterne af prøver mellem besøgene i ambulatoriet, selv om dette var aftalt. Lægen var ikke tilstede ved besøg i ambulatoriet, selv om dette var aftalt pr. mail (det viste sig han altid har fri [den dag]). Distriktsygeplejersken var ikke vidende om, hvilke aftaler, der var truffet mellem lægen og os, selv om vi har kommunikeret pr. mail. Enten er aftalerne ikke ført til journalen eller også er den ikke blevet læst forud for vores besøg?	Dårligt
32	Journalen blev "glemt", pga. en ny sekretær blev ansat og "overså" journalen, og derfor gik der meget lang tid, inden vi fik besked om noget. Og der gik rigtig lang tid, før vi fik tider på de forskellige ting.	Virkelig godt
38	Der skete en fejl i forbindelse med blodprøvetagning. Der manglede en prøve, da svaret kom fra laboratoriet.	Godt
39	Oplevede, at problemet blev drejet over til noget andet end det, min bekymring gik på.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
44	Fejl med urinflowapparatet.	Godt
49	Patienten blev kaldt ind to gange med ca. en uges mellemrum. Første besøg var ang. hans [sygdom]. Andet besøg var kontrol, da han er for tidligt født.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
59	De hørte ikke efter. Tog os ikke alvorligt. Når vi viste dem nogle problemer, ignorerede de det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
67	Sygeplejersken har flere gange glemte at bestille den aftalte medicin.	Godt
69	Indkaldelserne til undersøgelser var utydelige. Vi måtte ringe mange gange og høre, hvad undersøgelserne gik ud på. Vi var indkaldt til [tidlig morgen] for at få svar på [scanning]. Lægen kom med hastige skridt og var meget irriteret, da hun først var booket til [senere], og dette udtrykte hun meget klart for os! Undersøgelserne var korte, og vi følte ofte, at lægen ikke havde tiden til at sende os ordentligt ud ad døren. Vi havde ofte flere spørgsmål, når vi gik derfra.	Dårligt
77	Dobbeltbooking af tid.	Godt
78	De glemte at få taget [blodprøve].	Godt
83	Journalen var væk!	Intet svar

Børneafdelingen, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Det var utroligt glædeligt og perfekt, at samme sygeplejerske, som havde passet mig under indlæggelsen, deltog ved besøget. Virkelig imponerende :-)	Virkelig godt
3	Meget utrygt at blive sendt i legerum på Børneafdelingen og opdage, at de ikke ved, man er der, når patienten er provokeret med penicillinallergi med hensyn til anafylaktisk chok! Jeg følte, at jeg stod med ansvaret som [påvørende]!	Godt
4	Blev henvist til at sidde og vente på en gang nedenunder ambulatoriet, men fik ingen besked om ventetiden. Det var en totalt tom kontorgang, virkede rungende tom, indtil min sygeplejerske endelig kom.	Godt
5	Vi har en [] datter, som har været tilknyttet gennem [en del år], så erfaringen er lang og udelukkende positiv.	Virkelig godt
8	Fint.	Godt
19	Nogle gange er bare basale, insulin-veje-højde [besøg]. Og så er en times kørsel lang tid.	Godt
20	Jeg skulle møde [om morgenen], og jeg kom ind 15-20 minutter senere end mødetidspunktet. De snakkede bare i ventetiden.	Virkelig godt
22	[Barnet] bliver vaccineret, og det er der helt styr på. Moren føler sig helt tryk :) Tak for god behandling.	Intet svar
23	Nogle gange lang ventetid.	Godt
25	Vores søn skulle have taget en blodprøve. Fik ikke emla-plaster på. Ovre i laboratoriet var der [næsten en times ventetid]. Havde han fået plaster på, straks det blev besluttet, at han skulle have taget blodprøve, kunne det have nået at virke på ham i en time. Det spray de brugte, hjalp ikke spor.	Godt
26	Det var et godt besøg, og personalet lyttede til os.	Godt
28	Det er spild af vores tid, når begge forældre møder op til en aftale, der viser sig kun at være en opfølgning på astma. Især når det efter mailaftale med lægen også skulle have været et møde, hvor det videre forløb i forhold til [andre problemer] skulle have været diskuteret.	Dårligt
29	Når jeg skulle have taget BLODPRØVE, måtte jeg ofte vente op mod 45 minutter. Der manglede virkelig noget personale.	Godt
37	Nogle undersøgelser er blevet foretaget på to forskellige afdelinger og opfølgning på et andet sygehus. Samarbejdet fungerer fint og tilfredsstillende.	Godt
38	Stor ros til personalet på afdelingen.	Godt
39	For folk, der bor langt væk, kunne det være rart, om flere ting kunne ordnes samtidig, så man ikke skal tage fri så tit og køre så meget.	Godt
46	Det er meget rart, at vi har den samme sygeplejerske hver gang.	Godt
47	Der blev lyttet til patienten (og ikke kun mor).	Godt
48	Jeg synes, at lægen lyttede meget, og vi sammen traf beslutningen om at udskyde MR-scanning og tillod, at patienten fortsat kunne følge hos fysioterapeut NN.	Godt
54	Det var svært at se, hvorfor der både skulle en læge og en sygeplejerske med til vores piges undersøgelse. Vi talte efterfølgende om, at det virkede som spil af ressourcer.	Intet svar
56	Jeg synes, at undersøgelsen har hjulpet mig meget.	Godt


Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 59 | Hvis der kommer noget [information] fra en kiropraktor, som er bekymret for, at der er noget mere alvorligt galt, end den diagnose patienten har fået, lytter de slet ikke, men skælder forældrene ud, fordi de er kørt til kiropraktor uden om sygehuset. | Virkelig dårligt |
|  | 64 | Vi kom for at gøre klar til narkose, hvor ørerne skulle renses. Men lægen ville prøve at rense uden narkose, og det lykkedes hende - med store omhu og uden gene for patienten. Så narkose blev ikke nødvendig :-) | Virkelig godt |
|  | 65 | Følte ingen stress på trods af flere i venteværelset. Der var god tid til at få svar på alle spørgsmål. | Virkelig godt |
|  | 67 | De er ikke gode til at planlægge, så vi kan få klaret flere undersøgelser samme dag. Vi har flere gange oplevet at skulle køre til undersøgelser med to til fire dages mellemrum (har [ca. en times] kørsel hver vej). | Godt |
|  | 70 | Vedrørende spørgsmålet om venteværelset, så var det en "gang" vi sad og ventede i. | Godt |
|  | 75 | Sygeplejerske NN var meget dygtig til at forklare patienten, hvordan og hvorfor sygdommen og medicinen fungerer. Dejligt, at det er patienten, der bliver talt til og med (og ikke kun forælderen, der er med). Patienten havde en meget positiv oplevelse og følte sig hørt. | Godt |
|  | 81 | Sygeplejersken var rigtig god til at sige, hvad der skulle foregå, inden der blev foretaget undersøgelser osv. | Virkelig godt |
|  | 82 | Synes, at det var SUPER godt, at min kontakt fra C1 (NN) var med til undersøgelsen, og at det var den samme læge, som vi havde kontakt med fra vores indlæggelse, der stod for undersøgelsen. | Godt |

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

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Indkaldelsen kom sent, således at besøgsdatoen lå ca. en måned senere end aftalt under indlæggelsen. Vi ringede derfor til afdelingen for at tjekke op, hvilket kunne have været undgået ved rettidig indkaldelse (skyldtes sandsynligvis [ferie]).	Virkelig godt
7	Information omkring medicin.	Godt
8	Information, jeg fik mere oplysning om, hvad der skal ske i forløbet. Det går godt nok.	Godt
17	Lidt svære at forstå.	Virkelig godt
18	NN har god tid til at forklare sig.	Godt
20	Den er god.	Virkelig godt
27	Vi har ikke modtaget skriftlig information.	Godt
28	[Første del] med sygeplejerske NN har været god. Forløbet med mave/tarmdelen (som henvisningen lød på) har været håndteret dybt skuffende af lægen.	Dårligt
31	Det undrer mig, at vi fik at vide, at alt var okay, men at der så dumpede et brev ind om kontrol [i efteråret]. Vi aner ikke, hvad vi skal ind til, og vores søn tror nu, at han syg.	Virkelig godt
35	Fik efterfølgende en opringning fra læge NN vedr. et lille "problem", der skulle undersøges nærmere hos anden læge NN. Men læge NN kunne ikke forklare mig, hvad den latinske betegnelse betød på dansk. Det fandt jeg lidt dårligt.	Virkelig godt
39	Det er vigtigt at lytte godt til, HVAD problemet er, før I konkluderer, hvad I mener, problemet er.	Godt
49	Til det første besøg ville vi gerne have vidst, at det omhandlede hans astmatiske bronkitis. Vi troede, at det var kontrolbesøg for [andet problem]. Så vi var ikke så godt forberedte, som vi kunne have været.	Virkelig godt
51	Fik et meget kortfattet brev om en []defekt på vores søn, den information ville vi gerne have haft ansigt til ansigt, så vi kunne stille eventuelle spørgsmål.	Godt
52	Jeg har indblik i journalen og forstår næsten alt.	Godt
59	Vi fik ingen brugbar information, da de ikke tog os alvorligt, og kom ikke frem til noget.	Virkelig dårligt
64	Jeg kom egentlig med forventning om forundersøgelse af patienten inden narkose. Men det blev ikke aktuelt.	Virkelig godt
69	Fik ofte at vide, at lægen kontaktede os med svar, men vi var nødt til at rykke for svar flere gange.	Intet svar
70	Har tre måneder efter undersøgelsen fået brev fra overlægen om, at "sagen" igen er havnet i hans dueslag. Og at han kan se, at vi havde fået et svar. Vi har aldrig modtaget et svar på prøverne, idet overlægen informerede os om, at han kun ville kontakte os, hvis der var noget galt.	Godt
73	Har tidligere fået information via brev, og der var et til to ord (faglige), som jeg ikke forstod (fx obstetrisk eller lignende).	Godt
75	Det var i et forståeligt sprog. Ikke kun medicinske fagudtryk.	Godt
80	Nu, halvanden måned efter besøget/undersøgelsen, mangler vi stadig et svar på en prøve. (Man kan selvfølgelig selv ringe og rykke, men der blev lovet, at der ville blive forsøgt med et telefonopkald og ellers ville svaret komme på brev).	Virkelig godt

Bilag 5

 82 Det var godt, at der var tid til en opfølgende snak med NN efter konsultationen.

Godt

Børneafdelingen, Herning

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

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Vi var utroligt glade og imponerede, da vi tog fra besøget, mest fordi det var de samme personer, som vi kendte fra indlæggelsen.	Virkelig godt
8	Går godt. Som det skal være. Ingen problem.	Godt
28	Vi blev henvist til ambulatoriet for at få undersøgt mave og tarm [] og for at få undersøgt evt. intolerance []. Det er utrygt, når der begås fejl i undersøgelserne, når vi ikke bliver informeret om prøveresultater mellem besøg i ambulatoriet, når vi ikke oplever, at aftaler bliver overholdt, og når lægen ikke kontakter os, selvom dette var den seneste aftale. Det er vores oplevelse, at ambulatoriet synes, processen er afsluttet, mens vi endnu ikke oplever, at patienten er blevet undersøgt for det, henvisningen lød på.	Dårligt
39	Jeg er ikke i tvivl om, at personalet har gjort alt så godt, som de kunne. Men de skal huske at lytte.	Godt
44	Desværre lidt vanskelig kommunikation under sommerperioden. Besked om flyttet tid kom ikke videre.	Godt
46	Vi har aftalt flere telefonkonsultationer mellem vores besøg på ambulatoriet.	Godt
54	Grunden til, at jeg følte mig utryg, var, at den stillede diagnose kun forklarede dele af patientens symptomer. De resterende, følte jeg, blev bortforklarede som værende en [infektion]. Jeg talte selv om, om det evt. kunne stamme fra problemer i bevægeapparatet. Det blev pure afvist. Vi har siden været til kiropraktor, der har rettet skævhed [], hvorved [symptomer] er forsvundet [].	Intet svar
56	Jeg troede, det var en svær undersøgelse i starten.	Godt
59	Lægen bør lytte bedre til forældrene, lige meget om det er negativt i forhold til deres arbejde, da det måske kan hjælpe barnet. Det ville være tilfældet i vores situation.	Virkelig dårligt
69	Gik ofte derfra med en dårlig mavefornemmelse. Ventede [adskillige] måneder på en MR-scanning pga. mistanke om [alvorligt problem]. Sendt hjem med besked om underudviklet muskulatur. Hvad er det tegn på?	Intet svar
74	Har der været spørgsmål i mellemtiden, eller behov for nyt møde pga. forværring eller lignende, har vi oplevet at kunne få svar hurtigt, eller komme ind til undersøgelse med meget kort varsel.	Virkelig godt

Børneafdelingen, Herning

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

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
8	Jeg synes, at ambulatoriet kunne gøre noget godt og gjorde noget særligt godt.	Godt
10	Jeg synes, de er rigtig gode til at berolige børn, før de laver nogen undersøgelser. De er gode til at snakke med børnene.	Virkelig godt
11	Det har været dejligt at have den samme sygeplejerske og læge under hele sygdomsforløbet. Rigtigt dejlige mennesker der har gjort det hyggeligt for vores søn at komme til undersøgelser gennem flere år.	Virkelig godt
12	Som forældre til et [lille barn] kommer vi med jævne mellemrum til kontrol. Det er for os helt tydeligt, at lægerne gør alt, hvad der står i deres magt, og løber rigtig hurtigt for at kunne komme omkring alle på den sparsomme tid, der er sat af til patienterne. Godt arbejde!	Godt
13	For kedelig indretning. Gerne flere farver og pænere møbler.	Godt
14	F.eks. nogle sager i venteværelset til børn over syv år.	Godt
15	Forældrene spiser sammen med børnene og får det samme.	Godt
16	Vi fik en særdeles god behandling af den pågældende læge og hans studerende. De var rigtig dygtige til at gå ned i børnehøjde, hvilket gjorde, at det blev en god oplevelse for både [vores barn] og os. De var endvidere meget grundige og virkelig gode til at forklare undervejs. Stor ros til dem :-)	Virkelig godt
17	Lokalerne kunne godt være lidt mere til ældre børn også. Det er en god følelse at sidde sammen med mor og far, og jeg føler mig tryk.	Virkelig godt
21	Det kunne være super, hvis der på indkaldelsesbrevet står hvilken kontaktperson, man skal ind til. Så ved vi, hvad det drejer sig om, da min datter har været inde i to sideløbende kontroller på børneambulatoriet. Det vil være fint at kunne forberede barnet på, hvad der er i vente forinden!	Godt
28	Det er fint, at man gennemfører standardtest for allergi og astma, som opstart på en henvisning. Det er bare ikke OK, når man aldrig kommer videre til dét, henvisningen egentlig lød på. Jeg synes, ambulatoriet skal finde løsninger til at undgå de fejl [].	Dårligt
30	Følge op på blodprøver og undersøgelser.	Godt
33	De burde være bedre til at ringe tilbage til folk. Havde en aftale om, at de ringede efter tre dage, men der gik tre uger.	Virkelig godt
34	Venteværelset kunne måske godt trænge til at blive opdateret lidt. Syntes at det er træls, at sygeplejerskerne skal være klædt som smølfer. Da de havde deres eget tøj på, var det mere menneskeligt. Nu er det bare koldt.	Godt
36	Venteværelset er kedeligt, da der ikke rigtigt er noget for større børn. [Der kunne for eksempel] være flere bøger/blade.	Virkelig godt
43	De formår rigtig godt at se patienten som et lille menneske, der har gode og dårlige tider med besøg og undersøgelse på Børneambulatoriet.	Godt
46	Telefonkonsultationer mellem besøgene i ambulatoriet er rigtig godt.	Godt
48	Vi var den dag henvist til et midlertidigt ambulatorium, da der var overbooket. Så synes forholdene kunne være bedre. Nu skulle vi ikke vente længe, men hvis vi havde, kunne det være rart med et "rigtigt" venteværelse i stedet for ude på gangen.	Godt
49	Det ville være rart, hvis der på indkaldelsen står, hvad besøget handler om.	Virkelig godt

- ✎ 50 Jeg synes, at venteværelset var meget kedeligt. Der var kun noget relevant for helt små børn og ikke til dem, der er over ti. Ingen bøger eller blade for dem. Eller et fjernsyn de kunne fordri-
ve ventetiden med, når man er lidt nervøs for, hvad de skal. Godt
- ✎ 53 Flere blade for børn/ unge i venteværelset. Godt
- ✎ 55 Jeg synes generelt, at ambulatoriet er et rigtigt godt sted at komme, når det nu er det, vi skal. (En sammenligning med andet sygehus, har klart Herning som VINDER). Virkelig godt
- ✎ 57 Dejligt, at man bliver lyttet til og taget seriøst, hvis man har nogle bekymringer :). Virkelig godt
- ✎ 59 Synes, at det har været spild af tid. Bliver ikke taget alvorligt, lægen griner/gør vel nar af os. Tror ikke på det, vi siger, som forældre til barnet, det drejer sig om. Virkelig dårligt
- ✎ 61 Ambulatoriet må gerne sende undersøgelsestider ud noget før. Virkelig godt
- ✎ 62 Blev mødt med en forståelse ud over det sædvanlige. [Patienten] blev talt til (informeret på præcis alderssvarende niveau), der blev ikke kun talt til forældrene. Personalet [] var nærvæ-
rende og lyttende, og vi er fuldt ud trygge ved fremtidig behandling hos jer :-)
- ✎ 63 Vi har bare den bedste kontaktperson, NN. Virkelig godt
- ✎ 64 Da patienten, som jeg havde med, er kørestolsbruger, var pladsen trang i undersøgelsesrum-
met, og vi manglede en lift. Lægen og jeg måtte løfte patienten over på lejet. En transportabel
lift, som kan hentes, hvis nødvendigt, kunne være en mulighed. Virkelig godt
- ✎ 65 Dygtigt personale. God kontakt til mit barn. Tryghedsskabende. Virkelig godt
- ✎ 66 Når man møder til tiden med et barn, bør der ingen ventetid være, eller receptionen bør infor-
mere om, at man kan forvente ventetid. Godt
- ✎ 68 Stil et tv i venteværelset og en Wii med Fifa. Godt
- ✎ 71 Venteværelset: Evt. et fjernsyn til ventetiden. Nogle ugeblade. Unge [teenagere] synes ikke,
det er sjovt at lege med Lego og tegne. Virkelig godt
- ✎ 73 Jeg sætter stor pris på den måde, personalet taler til børnene på. Godt
- ✎ 74 Har fået en rigtig god behandling, hvor både vores søn (patienten) og vi som forældre har følt
os godt modtaget, lyttet til og forstået. For os er Børneambulatoriet et trygt sted at komme,
hvor vi føler, vi får virkelig kompetent behandling og vejledning. Virkelig godt
- ✎ 75 Godt: God tid til undersøgelsen. Vi følte ikke, at vi skulle skynde os. Hyggelig stemning mellem
personalet. Fagligt dygtige. Vi følte os trygge. Godt
- ✎ 76 Kanon godt, at hospitalsklovnene kom forbi og brugte tid på min datter, så hun blev glad igen.
TAK. Virkelig godt
- ✎ 82 Jeg synes, at det var særligt godt at møde personer til undersøgelsen, som kendte én fra ind-
læggelsen []. (Her tænker jeg på NN og læge NN). Det gav en stor tryghed, at det er de samme,
der følger en, så man ikke bare er et "nummer" i køen. 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.³ 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.

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