

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Børneafdelingen

Regionshospitalet Randers og Grenaa



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© 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:	173
Afdelingens svarprocent:	43%

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).

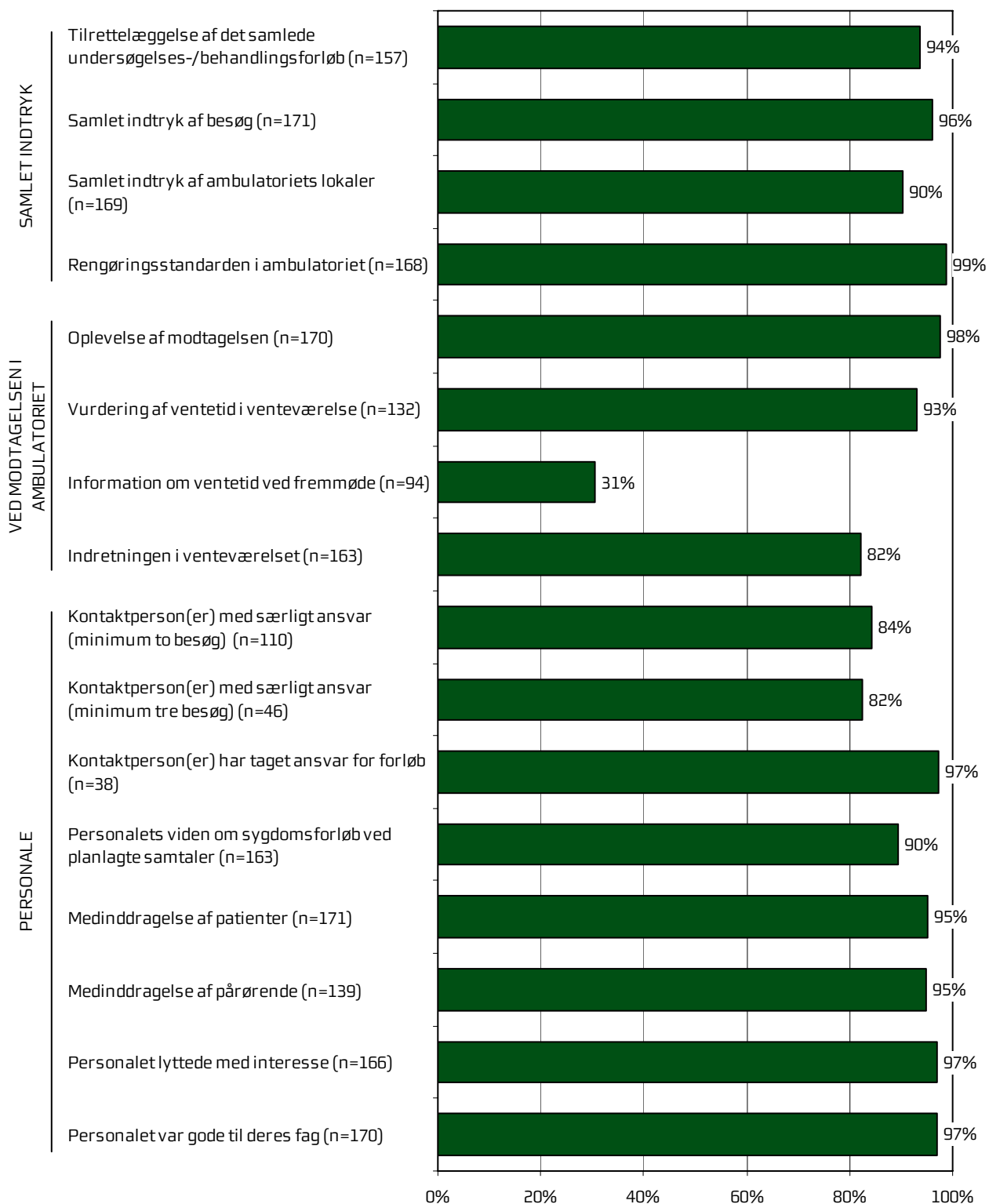
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

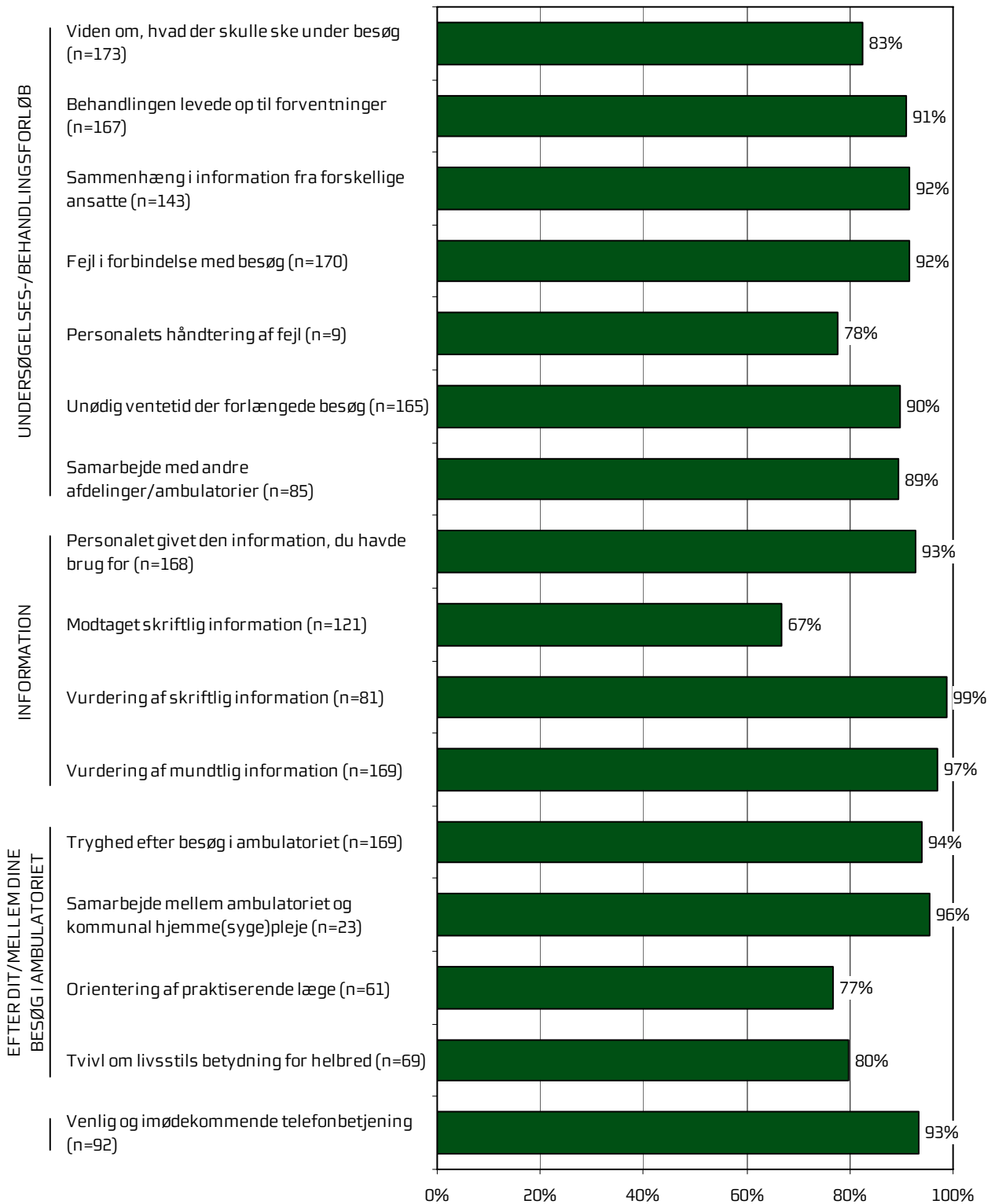
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

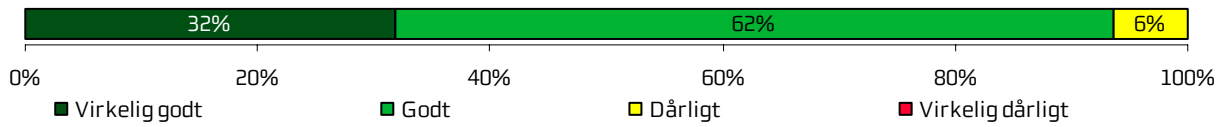
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

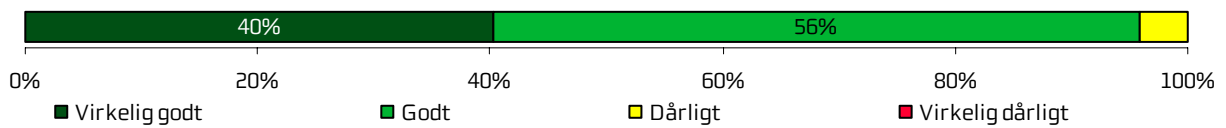
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

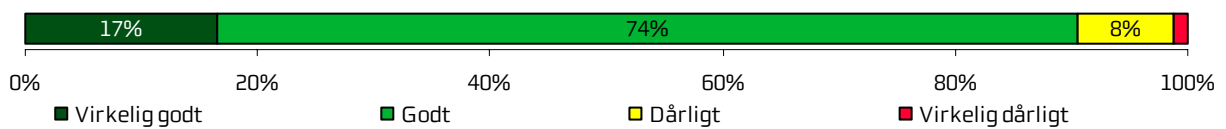
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=157)



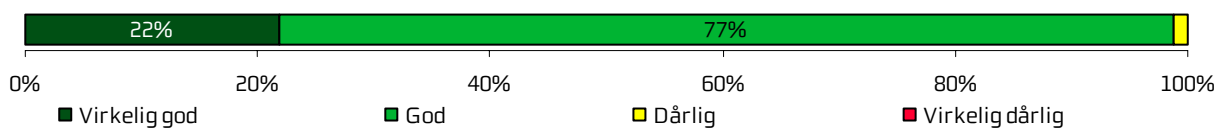
Samlet indtryk af besøg (n=171)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=169)



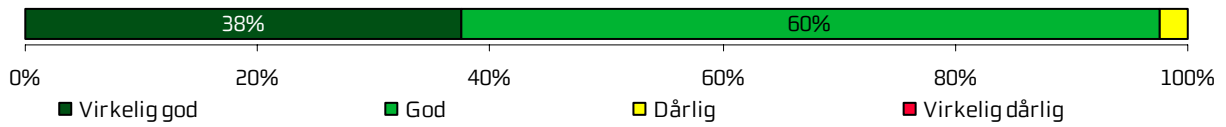
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=168)



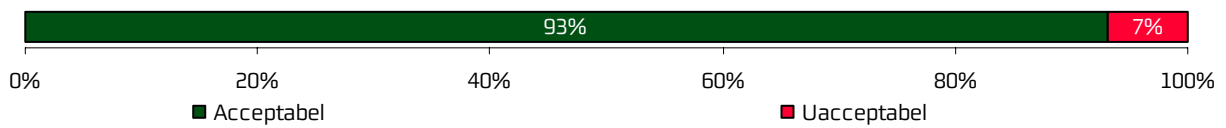
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	94 %	94 %	98 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	96 %	98 %	96 %	98 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	-	-	97 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	98 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=170)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=132)



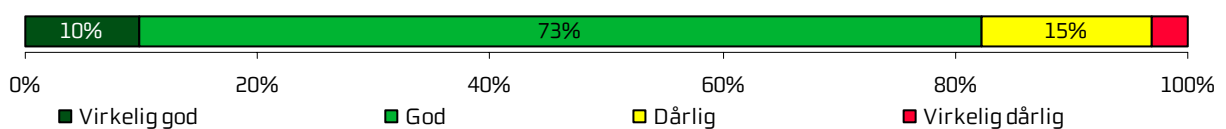
Længde af ventetid i venteværelse (n=167)



Information om ventetid ved fremmøde (n=94)



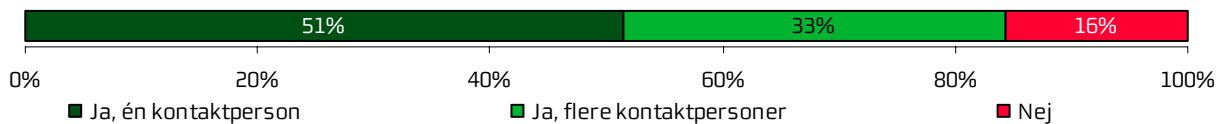
Indretningen i venteværelset (n=163)



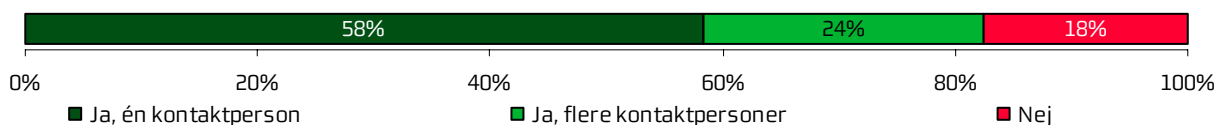
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	92 % *	100 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	86 %	-	99 % *	90 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	31 %	41 %	33 %	56 % *	33 %	40 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	85 %	77 %	92 % *	84 %	89 %

Personale

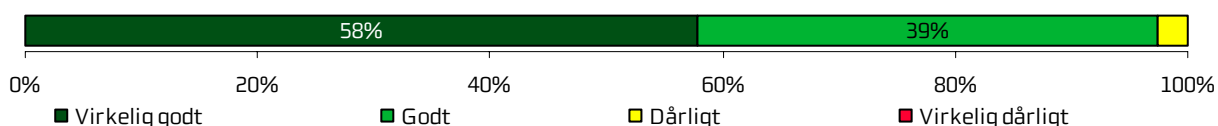
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=110)



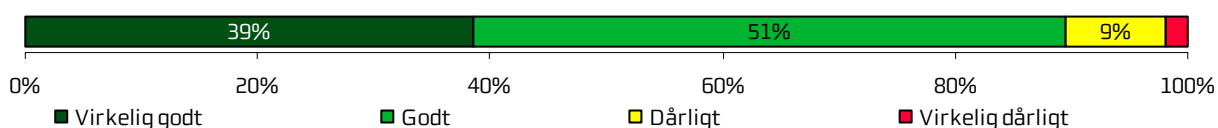
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=46)



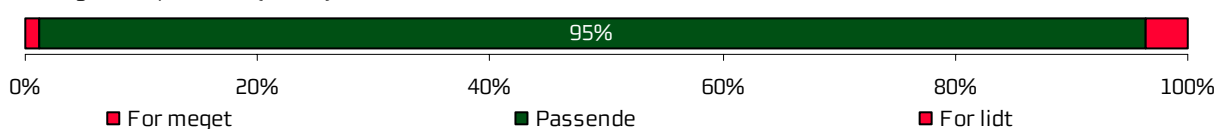
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=38)



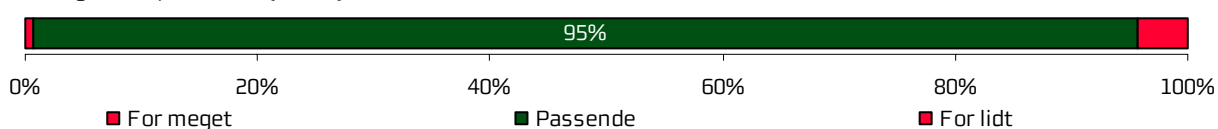
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=163)



Medinddragelse af patienter (n=171)



Medinddragelse af pårørende (n=139)



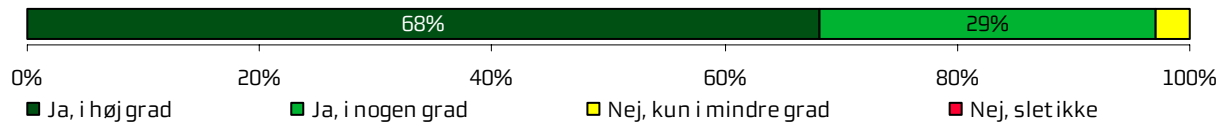
Personalet lyttede med interesse (n=166)



	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)	84 %	81 %	82 %	89 %	73 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	82 %	-	89 %	74 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	99 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	91 %	93 %	99 % *	93 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	97 %	96 %	96 %	91 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	97 %	95 %	96 %	88 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	99 %	98 %	99 %	95 %	97 %

Personale (fortsat)

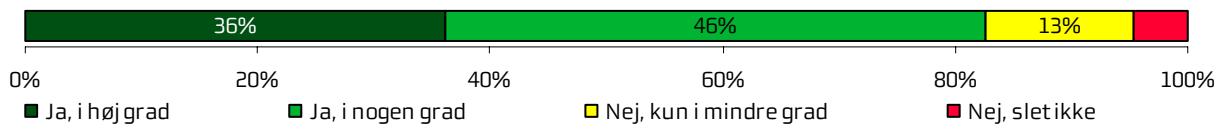
Personalet var gode til deres fag (n=170)



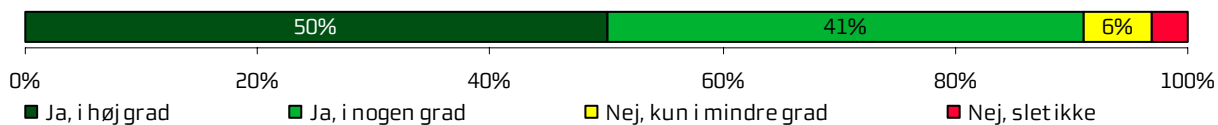
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	97 %	100 % *	98 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=173)



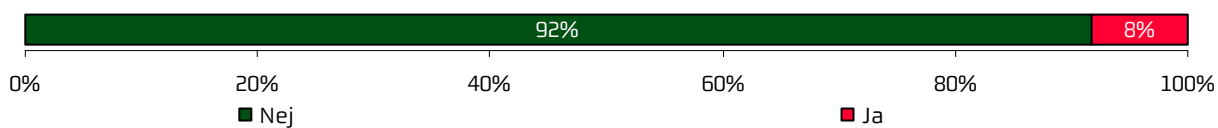
Behandlingen levede op til forventninger (n=167)



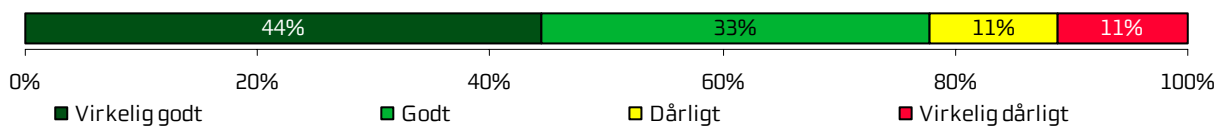
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=143)



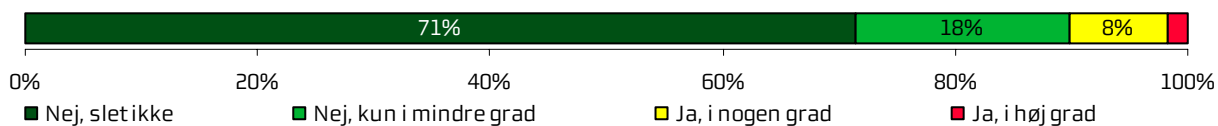
Fejl i forbindelse med besøg (n=170)



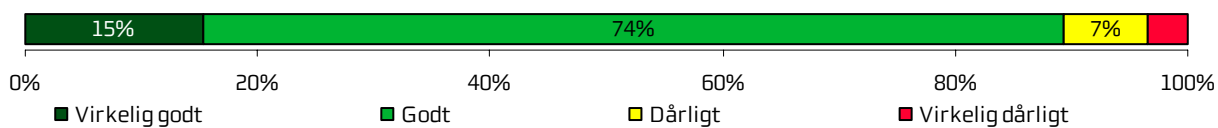
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=165)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=85)



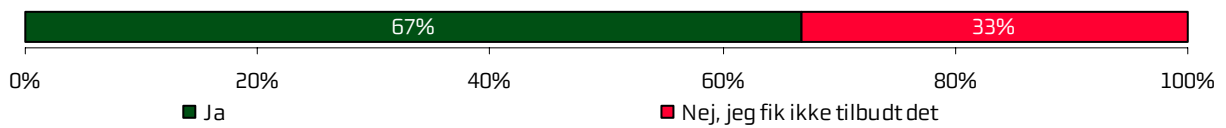
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	77 %	84 %	94 % *	87 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	91 %	94 %	96 % *	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	92 %	92 %	100 % *	95 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	-	99 % *	91 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	41 %	-	80 %	61 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	82 % *	86 %	94 %	86 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	84 %	93 %	96 %	93 %	94 %

Information

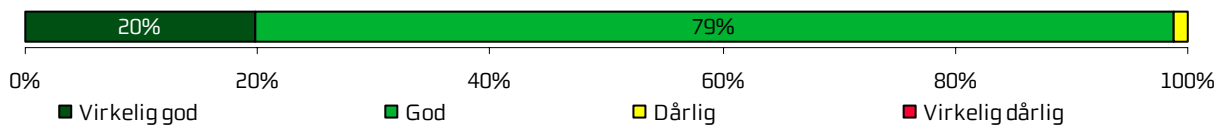
Personalet givet den information, du havde brug for (n=168)



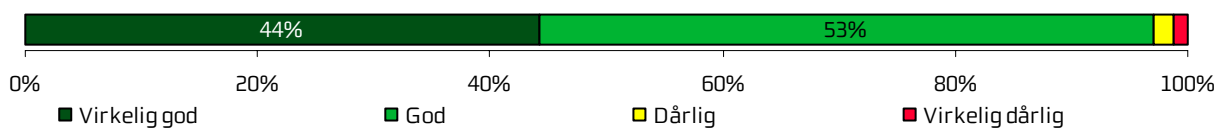
Modtaget skriftlig information (n=121)



Vurdering af skriftlig information (n=81)



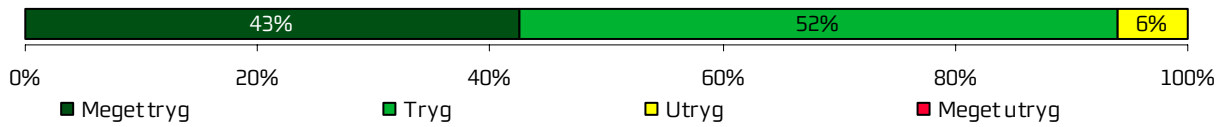
Vurdering af mundtlig information (n=169)



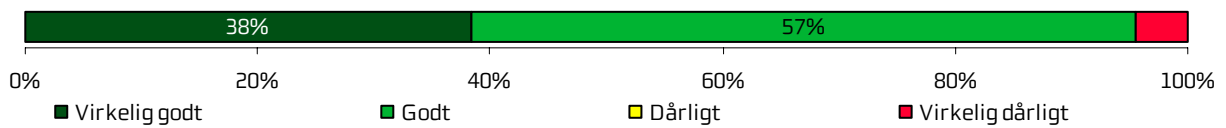
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	98 % *	93 %	95 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	67 %	61 %	-	87 % *	57 %	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	93 %	98 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	98 %	100 % *	97 %	98 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

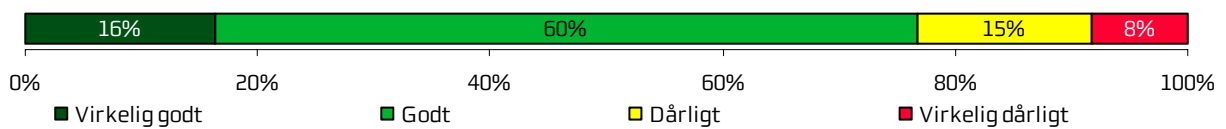
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=169)



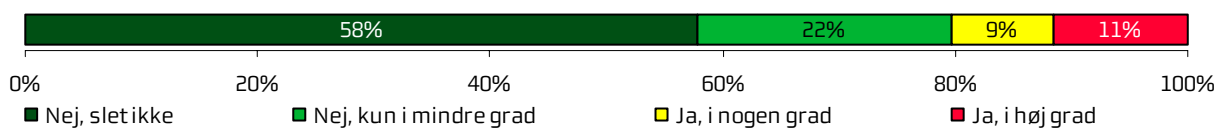
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=23)



Orientering af praktiserende læge (n=61)



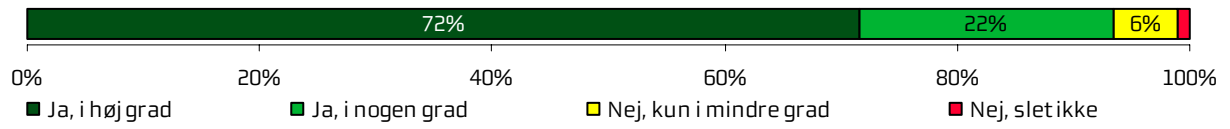
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=69)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	96 %	98 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	87 %	75 % *	97 %	88 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77 %	83 %	88 % *	92 % *	89 % *	91 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80 %	87 %	81 %	87 %	72 %	75 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=92)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	93 %	99 % *	93 %	100 % *	98 %	99 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, 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"/>	
7. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

8. 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 10	
9. 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"/>
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbnr.: >>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 samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	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.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 43 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	43%	100%
Køn		
Mand	52%	51%
Kvinde	48%	49%
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	173		100%	
Køn				
Mand	90		52%	
Kvinde	83		48%	
Aldersgruppe				
0-19 år	173		100%	
20-39 år	0		0%	
40-59 år	0		0%	
60-79 år	0		0%	
80- år	0		0%	
Skema udfyldt af				
Patienten	22		14%	
Pårørende	132		86%	
Modersmål				
Dansk	166		97%	
Ikke dansk	6		3%	
Afsnitsnavn				
AMBB Børneambulatorium - RRA	145		84%	
D4D Børnedagafsnit - RRA	28		16%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	62	6	0	157	11
Køn						
Mand	33	58	9	0	79	7
Kvinde	31	65	4	0	78	4
Aldersgruppe						
0-19 år	32	62	6	0	157	11
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	50	0	0	18	3
Pårørende	30	62	8	0	124	5
Modersmål						
Dansk	31	62	7	0	151	11
Ikke dansk	49	51	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	31	63	7	0	131	11
D4D Børnedagafsnit - RRA	38	58	4	0	26	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	56	4	0	171
Køn					
Mand	36	60	5	0	89
Kvinde	45	51	4	0	82
Aldersgruppe					
0-19 år	40	56	4	0	171
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	59	41	0	0	22
Pårørende	36	59	5	0	132
Modersmål					
Dansk	40	56	4	0	165
Ikke dansk	49	51	0	0	6
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	38	58	3	0	143
D4D Børnedagafsnit - RRA	50	43	7	0	28

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	74	8	1	169
Køn					
Mand	16	74	9	1	88
Kvinde	17	74	7	1	81
Aldersgruppe					
0-19 år	17	74	8	1	169
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	14	68	18	0	22
Pårørende	19	72	7	2	130
Modersmål					
Dansk	16	75	8	1	163
Ikke dansk	32	51	17	0	6
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	16	73	9	1	141
D4D Børnedagafsnit - RRA	18	79	4	0	28

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	22	77	1	0	168
Køn					
Mand	19	81	0	0	86
Kvinde	25	72	2	0	82
Aldersgruppe					
0-19 år	22	77	1	0	168
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	50	45	5	0	22
Pårørende	19	80	1	0	129
Modersmål					
Dansk	22	77	1	0	162
Ikke dansk	32	68	0	0	6
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	20	79	1	0	140
D4D Børnedagafsnit - RRA	32	64	4	0	28

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	60	2	0	170
Køn					
Mand	39	59	2	0	88
Kvinde	36	61	2	0	82
Aldersgruppe					
0-19 år	38	60	2	0	170
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	36	64	0	0	22
Pårørende	39	59	2	0	130
Modersmål					
Dansk	37	60	2	0	163
Ikke dansk	49	51	0	0	6
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	35	63	2	0	144
D4D Børnedagafsnit - RRA	50	46	4	0	26

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	93	7	132	40
Køn				
Mand	91	9	70	20
Kvinde	95	5	62	20
Aldersgruppe				
0-19 år	93	7	132	40
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	100	0	19	3
Pårørende	92	8	97	34
Modersmål				
Dansk	93	7	126	39
Ikke dansk	100	0	5	1
Afsnitsnavn				
AMBB Børneambulatorium - RRA	92	8	114	30
D4D Børnedagafsnit - RRA	100	0	18	10

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	38	53	8	1	167	3
Køn						
Mand	38	52	10	0	87	2
Kvinde	37	55	6	1	80	1
Aldersgruppe						
0-19 år	38	53	8	1	167	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	53	15	0	19	2
Pårørende	38	54	8	1	129	1
Modersmål						
Dansk	38	53	9	1	160	3
Ikke dansk	17	83	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	35	55	9	1	139	3
D4D Børnedagafsnit - RRA	54	43	4	0	28	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	23	12	58	94	13
Køn						
Mand	6	23	8	63	51	5
Kvinde	9	23	16	52	43	8
Aldersgruppe						
0-19 år	7	23	12	58	94	13
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	40	13	47	15	1
Pårørende	10	18	11	61	71	9
Modersmål						
Dansk	6	23	11	60	89	13
Ikke dansk	38	21	21	21	5	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	5	22	9	65	82	12
D4D Børnedagafsnit - RRA	25	33	33	8	12	1

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	10	73	15	3	163	7
Køn						
Mand	8	72	16	3	85	3
Kvinde	12	73	13	3	78	4
Aldersgruppe						
0-19 år	10	73	15	3	163	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	5	75	20	0	20	1
Pårørende	12	71	15	2	128	2
Modersmål						
Dansk	9	73	15	3	156	7
Ikke dansk	32	51	17	0	6	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	9	75	14	2	138	5
D4D Børnedagafsnit - RRA	12	60	20	8	25	2

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	51	33	16	110
Køn				
Mand	54	31	15	55
Kvinde	49	35	17	55
Aldersgruppe				
0-19 år	51	33	16	110
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	47	40	13	15
Pårørende	50	34	17	84
Modersmål				
Dansk	52	33	15	106
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
AMBB Børneambulatorium - RRA	46	35	18	93
D4D Børnedagafsnit - RRA	82	18	0	17

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	58	24	18	46
Køn				
Mand	61	18	22	23
Kvinde	56	31	13	23
Aldersgruppe				
0-19 år	58	24	18	46
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	63	13	25	8
Pårørende	56	27	18	34
Modersmål				
Dansk	60	22	18	45
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
AMBB Børneambulatorium - RRA	54	26	21	39
D4D Børnedagafsnit - RRA	86	14	0	7

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	58	39	3	0	38	0
Køn						
Mand	61	33	6	0	18	0
Kvinde	55	45	0	0	20	0
Aldersgruppe						
0-19 år	58	39	3	0	38	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	33	0	0	6	0
Pårørende	54	43	4	0	28	0
Modersmål						
Dansk	59	38	3	0	37	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	58	39	3	0	31	0
D4D Børnedagafsnit - RRA	57	43	0	0	7	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	51	9	2	163	9
Køn						
Mand	39	48	11	2	85	5
Kvinde	39	54	6	1	78	4
Aldersgruppe						
0-19 år	39	51	9	2	163	9
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	45	5	0	20	2
Pårørende	36	52	10	2	125	7
Modersmål						
Dansk	38	51	9	2	156	9
Ikke dansk	49	51	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	38	51	10	1	136	8
D4D Børnedagafsnit - RRA	44	48	4	4	27	1

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	171
Køn				
Mand	1	92	7	89
Kvinde	1	99	0	82
Aldersgruppe				
0-19 år	1	95	4	171
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	95	5	22
Pårørende	1	95	4	130
Modersmål				
Dansk	1	95	4	164
Ikke dansk	0	100	0	6
Afsnitsnavn				
AMBB Børneambulatorium - RRA	1	95	4	143
D4D Børnedagafsnit - RRA	4	96	0	28

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	95	4	139	32
Køn					
Mand	1	93	6	73	17
Kvinde	0	97	3	66	15
Aldersgruppe					
0-19 år	1	95	4	139	32
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	100	0	21	1
Pårørende	1	93	6	100	30
Modersmål					
Dansk	0	95	5	132	32
Ikke dansk	17	83	0	6	0
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	1	95	4	116	27
D4D Børnedagafsnit - RRA	0	96	4	23	5

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	71	26	2	1	166	5
Køn						
Mand	69	26	3	1	88	2
Kvinde	73	26	1	0	78	3
Aldersgruppe						
0-19 år	71	26	2	1	166	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	18	0	0	22	0
Pårørende	68	28	3	1	126	4
Modersmål						
Dansk	72	25	3	1	159	5
Ikke dansk	49	51	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	71	26	3	1	140	4
D4D Børnedagafsnit - RRA	73	27	0	0	26	1

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	68	29	3	0	170	3
Køn						
Mand	64	30	6	0	89	1
Kvinde	73	27	0	0	81	2
Aldersgruppe						
0-19 år	68	29	3	0	170	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	20	0	0	20	2
Pårørende	68	28	4	0	131	1
Modersmål						
Dansk	69	28	3	0	163	3
Ikke dansk	66	34	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	67	30	4	0	142	3
D4D Børnedagafsnit - RRA	75	25	0	0	28	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	36	46	13	5	173	0
Køn						
Mand	34	49	10	7	90	0
Kvinde	38	43	16	2	83	0
Aldersgruppe						
0-19 år	36	46	13	5	173	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	64	9	5	22	0
Pårørende	37	45	15	4	132	0
Modersmål						
Dansk	36	47	13	4	166	0
Ikke dansk	32	34	17	17	6	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	32	48	14	5	145	0
D4D Børnedagafsnit - RRA	57	36	4	4	28	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	50	41	6	3	167	5
Køn						
Mand	48	44	5	3	88	1
Kvinde	53	37	8	3	79	4
Aldersgruppe						
0-19 år	50	41	6	3	167	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	40	0	0	20	2
Pårørende	48	42	7	3	129	2
Modersmål						
Dansk	51	40	6	3	160	5
Ikke dansk	49	51	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	48	42	6	4	139	5
D4D Børnedagafsnit - RRA	61	32	7	0	28	0

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	46	46	6	3	143	27
Køn						
Mand	45	45	7	3	77	12
Kvinde	47	46	5	3	66	15
Aldersgruppe						
0-19 år	46	46	6	3	143	27
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	47	5	0	19	3
Pårørende	46	45	6	4	108	21
Modersmål						
Dansk	48	43	6	3	137	26
Ikke dansk	0	100	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	46	46	7	2	123	20
D4D Børnedagafsnit - RRA	50	40	0	10	20	7

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	92	8	170
Køn			
Mand	91	9	89
Kvinde	92	8	81
Aldersgruppe			
0-19 år	92	8	170
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	100	0	22
Pårørende	90	10	129
Modersmål			
Dansk	91	9	164
Ikke dansk	100	0	5
Afsnitsnavn			
AMBB Børneambulatorium - RRA	90	10	145
D4D Børnedagafsnit - RRA	100	0	25

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	44	33	11	11	9	4
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	4
Kvinde	60	40	0	0	5	0
Aldersgruppe						
0-19 år	44	33	11	11	9	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	0	0
Pårørende	38	38	13	13	8	4
Modersmål						
Dansk	44	33	11	11	9	4
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	44	33	11	11	9	4
D4D Børnedagafsnit - RRA	-	-	-	-	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	71	18	8	2	165	6
Køn						
Mand	72	19	8	1	89	0
Kvinde	71	17	9	3	76	6
Aldersgruppe						
0-19 år	71	18	8	2	165	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	36	9	0	22	0
Pårørende	75	14	9	2	124	6
Modersmål						
Dansk	72	18	8	2	158	6
Ikke dansk	66	17	17	0	6	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	70	21	9	1	140	4
D4D Børnedagafsnit - RRA	80	4	8	8	25	2

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	74	7	3	85	54
Køn						
Mand	20	72	8	0	39	30
Kvinde	11	76	7	6	46	24
Aldersgruppe						
0-19 år	15	74	7	3	85	54
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	82	0	0	11	4
Pårørende	17	68	10	5	63	46
Modersmål						
Dansk	14	76	6	4	79	53
Ikke dansk	38	41	21	0	5	1
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	15	74	8	3	74	43
D4D Børnedagafsnit - RRA	18	73	0	9	11	11

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	50	42	7	1	168
Køn					
Mand	43	47	10	0	90
Kvinde	59	37	3	1	78
Aldersgruppe					
0-19 år	50	42	7	1	168
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	70	25	5	0	20
Pårørende	48	44	7	1	129
Modersmål					
Dansk	51	42	6	1	161
Ikke dansk	49	34	17	0	6
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	48	45	6	1	141
D4D Børnedagafsnit - RRA	63	30	7	0	27

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	67	33	121	50
Køn				
Mand	68	32	62	27
Kvinde	66	34	59	23
Aldersgruppe				
0-19 år	67	33	121	50
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	69	31	13	9
Pårørende	65	35	95	36
Modersmål				
Dansk	68	32	117	47
Ikke dansk	-	-	3	3
Afsnitsnavn				
AMBB Børneambulatorium - RRA	64	36	104	40
D4D Børnedagafsnit - RRA	82	18	17	10

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	20	79	1	0	81	0
Køn						
Mand	24	74	2	0	42	0
Kvinde	15	85	0	0	39	0
Aldersgruppe						
0-19 år	20	79	1	0	81	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	89	0	0	9	0
Pårørende	24	74	2	0	62	0
Modersmål						
Dansk	20	79	1	0	80	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	19	79	1	0	67	0
D4D Børnedagafsnit - RRA	21	79	0	0	14	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	44	53	2	1	169
Køn					
Mand	39	56	2	2	88
Kvinde	50	49	1	0	81
Aldersgruppe					
0-19 år	44	53	2	1	169
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	62	38	0	0	21
Pårørende	40	56	2	2	130
Modersmål					
Dansk	44	53	2	1	162
Ikke dansk	49	51	0	0	6
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	43	55	1	1	141
D4D Børnedagafsnit - RRA	54	43	4	0	28

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	52	6	0	169
Køn					
Mand	44	48	8	0	88
Kvinde	41	56	4	0	81
Aldersgruppe					
0-19 år	43	52	6	0	169
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	59	41	0	0	22
Pårørende	39	55	6	0	129
Modersmål					
Dansk	43	51	6	0	162
Ikke dansk	49	51	0	0	6
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	41	52	6	0	141
D4D Børnedagafsnit - RRA	50	46	4	0	28

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	38	57	0	4	23	9	135
Køn							
Mand	33	60	0	7	15	5	68
Kvinde	49	51	0	0	8	4	67
Aldersgruppe							
0-19 år	38	57	0	4	23	9	135
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	-	-	-	-	2	2	18
Pårørende	41	53	0	5	19	6	102
Modersmål							
Dansk	41	53	0	6	17	8	135
Ikke dansk	38	62	0	0	5	1	0
Afsnitsnavn							
AMBB Børneambulatorium - RRA	26	68	0	5	19	8	113
D4D Børnedagafsnit - RRA	-	-	-	-	4	1	22

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	16	60	15	8	61	108
Køn						
Mand	24	55	12	9	33	55
Kvinde	7	67	18	7	28	53
Aldersgruppe						
0-19 år	16	60	15	8	61	108
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	40	20	0	5	17
Pårørende	17	58	15	11	48	80
Modersmål						
Dansk	13	61	17	9	54	108
Ikke dansk	49	51	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	16	57	18	10	51	91
D4D Børnedagafsnit - RRA	20	80	0	0	10	17

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	58	22	9	11	69	101
Køn						
Mand	58	25	8	8	36	53
Kvinde	57	18	9	15	33	48
Aldersgruppe						
0-19 år	58	22	9	11	69	101
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	35	6	6	17	5
Pårørende	57	19	11	13	47	85
Modersmål						
Dansk	62	22	6	9	64	100
Ikke dansk	0	21	41	38	5	1
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	56	25	10	10	61	82
D4D Børnedagafsnit - RRA	75	0	0	25	8	19

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	72	22	6	1	92	41	37
Køn							
Mand	73	23	4	0	52	19	18
Kvinde	70	20	8	2	40	22	19
Aldersgruppe							
0-19 år	72	22	6	1	92	41	37
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	86	14	0	0	7	10	5
Pårørende	72	21	7	0	76	25	28
Modersmål							
Dansk	73	22	4	1	86	41	36
Ikke dansk	59	0	41	0	5	0	1
Afsnitsnavn							
AMBB Børneambulatorium - RRA	69	24	7	0	75	37	31
D4D Børnedagafsnit - RRA	82	12	0	6	17	4	6




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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Modtagelsen
3	Meget fint.	Virkelig god
4	Vi følte os godt modtaget, informeret og der var tid til at gå tingene igennem.	Virkelig god
7	Ingen til at tage imod, eller man kan henvende sig til.	Dårlig
9	Der er en dejlig, omsorgsfuld stemning. De er meget lyttende og professionelle. Stor faglig viden.	Virkelig god
10	Kunne godt være lidt mere præcis med tiden, så jeg ikke har så lang ventetid. Sidste gang skulle jeg vente en halv time.	God
12	Smilende og meget hjælpsomt personale. Personalet synes at have travlt, uden det går ud over behandlingen.	Virkelig god
15	Super dejligt at blive taget alvorligt, selvom vores egen læge var meget skeptisk over for, om vi skulle henvises eller ej.	Virkelig god
17	Meget kompetente sygeplejersker, glade og imødekommende. De formåede at føle, at man som forældre blev taget seriøst og ikke bare var endnu en sippe. STOR ros til sygeplejerskerne!	Virkelig god
27	Det er dejligt, at de kender mig.	Virkelig god
33	Mangler saftevand.	God
36	Første modtagelse var god. Anden gang var tiden blevet aflyst, uden at vi havde fået besked, og ventetiden var meget lang for at komme til at tale med en læge.	God
37	Der har tit manglet nogen at henvende sig til på kontoret.	God
39	Man mødes altid af smilende sygeplejersker, der kan tage lidt sjov, og som husker patienterne og deres navne.	Virkelig god
41	Vi er altid blevet modtaget godt i ambulatoriet.	Virkelig god
42	Der sad ingen i receptionen!	God
44	Venlig modtagelse. God atmosfære.	Virkelig god
49	Der var ingen i modtagelsen.	Dårlig
50	Jeg har en enkelt gang manglet opfølgning på, om jeg gjorde [apparatet] rigtigt ren. Vores første modtagelse i ambulatoriet var rigtig god, da jeg med sygeplejersker gennemgik brug af medicinen mundtligt og skriftligt.	God
56	De tager rigtig godt imod en, og jeg føler, at de tager sig tid til mig. De får en til at føle sig tilpas, selvom man måske ikke har det særlig godt.	Virkelig god
58	Vi blev videresendt fra egen læge, hvorfor vi ikke rigtigt har oplevet ventetid.	Virkelig god
59	Jeg fik en meget venlig modtagelse :-)	Virkelig god
	ID	Modtagelsen
	Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA	
2	Dejligt, at der var en fra Røde Kors (tror jeg der stod på hendes vest/jakke), der kunne fortælle mig, hvor vi skulle gå hen for at finde ambulatoriet.	Virkelig god
4	Intet personale til at modtage.	Intet svar

- | | | | |
|---|----|---|--------------|
|  | 11 | En rolig modtagelse. Var ventet. Børnevenlige voksne. | Virkelig god |
|  | 12 | Jeg synes, det var svært at finde, og man føler sig usynlig, når man endelig finder frem. | Dårlig |
|  | 13 | Der kunne godt være noget til at underholde de lidt større børn i venteværelset. | God |

Børneafdelingen**Hvilke(n) fejl oplevede du?**














ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
5	Blev indlagt med mit spædbarn ved en familie, man troede havde stafylokokker.	Godt
18	Vi aftalte næste besøg skulle være sidst på dagen, men fik indkaldelse til formiddag, plus blev ringet op få dage efter for at høre, om vi ville flytte med til et andet sygehus (hvor vi jo lige havde været).	Dårligt
19	Vi fik taget blodprøve, hvor de missede at teste for stofskifte. Det er ikke så sjovt at skulle op og få taget en ny blodprøve, når man kun er [et lille barn]!	Virkelig godt
20	Fik ikke tid hos kontaktlæge. Måtte derfor få en ny tid.	Virkelig godt
25	Der er/var op til flere fejl i det skrevne i patientens journal.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
36	Der blev aflyst en tid uden vi fik besked. Vi havde taget fri fra arbejde for at tage på ambulatoriet, og måtte vente længe på et "hul" i dagens program.	Godt
40	De vidste ikke, hvad/om der skulle tages ekstra vitaminer i forbindelse med [allergi]. De kendte ikke forskellen på [den type allergi] og [fødevarerallergi]. Syntes mest, det var mig, der talte?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Den nærmere undersøgelse, de ville sende os videre til, glemte de at sende henvisningen på. Så jeg måtte ringe tre uger efter første undersøgelse, fordi jeg ikke havde fået ny tid ved et andet sygehus.	Virkelig godt
45	Jeg synes, det er en stor fejl, at man får forskellige forklaringer fra personalet, den ene siger en ting, den anden siger noget andet, så man desværre ikke kan blive helt klog på, hvad de mener.	Virkelig dårligt
47	Vi blev taget meget useriøst, lægen havde ikke interesse i at se [eksempel], vi havde med. Patienten havde problemer med at synke maden, lægen nævnte, at han skulle ses i halsen, når han var vejret osv. Dette blev "glemt", så blev undersøgt for synkebesvær. En sludder for en sladder. MEGET USERIØST BESØG, VI IKKE FIK NOGET UD AF!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
52	Vores journal er væk. Stor fejl!	Godt
53	De havde glemt at sende mig en ny tid.	Virkelig godt
58	Recepten, som blev udskrevet ved udskrivelse, passede ikke med det fortalte af personalet, da vi stod på apoteket for at hente det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA	Fejlhåndtering
1	Der blev citeret fejl.	Intet svar
9	Jeg blev glemt ved faste flere gange. Blev indkaldt til undersøgelse, som tidligere var lavet. Blev ikke tilset ved kraftige smerter, da vedkommende ikke ville, da hun ikke var min kontaktperson.	Intet svar
11	Det var ubehageligt, at den tilknyttede kontaktperson ikke var til at forstå. Vi misforstod beskeder og blev unødvendigt bekymrede.	Intet svar

Børneafdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg kan ikke forstå, at man først bliver sendt til undersøgelse på et sygehus med henvisning fra lægen, når de udelukkende lyttede til hjertet som egen læge gjorde, for derefter at blive sendt videre til scanning på andet sygehus. Hvorfor ikke blive sendt direkte til scanning, det er ressourcespild. Det giver også unødige spekulationer, når man så skal vente yderligere på en tid på andet sygehus.	Godt
3	De gjorde et godt arbejde. Tak for det.	Virkelig godt
3	Super arbejde.	Virkelig godt
6	Det var svært for lægen at komme i kontakt med andet sygehus, og det tog lang tid, før han fik de svar han manglede fra det andet sygehus.	Godt
10	Syntes, de klarer det super godt! Det eneste jeg personligt syntes kunne være en fordel, kunne være, at alle havde en fast kontaktperson, som gennem hele behandlingstiden følger en.	Virkelig godt
11	Er træt af, at der ikke bliver gjort mere ud af at finde ud af, hvorfor [mit barn] ofte har maveproblemer og skriger af smerte. Der er kun foretaget mælkeallergitest. Ny samtale hvert halve år.	Dårligt
15	Super dejligt at to af de sygeplejersker, som primært passer min datter, når hun er indlagt, også er dem, vi ser, når vi er til tjek i ambulatoriet. Super vigtigt, da min datter [] har nogle senfølger omkring fremmede.	Virkelig godt
21	Manglede oplysninger, da vi skulle have taget blodprøver.	Godt
22	Vi synes, at vi har fået en god og forstående behandling. Vi er blevet lyttet til. God oplevelse :)	Virkelig godt
26	De fleste samtaler i forløbet har været via telefon på egen opfordring, da der ikke var behov for mere. [Det er lig med] gode samtaler! Nedenstående foregik før [sommeren]: Et af besøgene på ambulatoriet var ubehagelig med hensyn til læge NN, som ikke informerede godt nok om den undersøgelse, hun foretog på vores dreng. Meget ubehagelig, og jeg (mor) gik grædende derfra. Også ubehag ved toiletbesøg for min lille dreng, samt manglende forståelse for at [en mindreårig] dreng ikke kunne sidde stille hele samtalen igennem, når rummet var fyldt med legetøj.	Godt
28	De har været rigtig gode til at tackle mit store behov for struktur m.m.	Godt
29	Lægen ved første besøg afslog, at der var tale om mavemigræne (at det ikke fandtes). Lægen ved andet besøg var overbevist om, at der var tale om mavemigræne. Lægen ved andet besøg undersøgte ved speciallæge og undersøgte videre, efter vi var gået. Da han havde fundet ud af mere, ringede han og vejledte os over telefonen. Det var meget tilfredsstillende. Samtidig må vi sige, at det virker meget forvirrende, når lægerne er meget uenige.	Godt
30	Vi har haft den samme læge de sidste to gange. Det, vil jeg sige, er rigtig dejligt.	Godt
31	Mener, der er en gråzone ved de børn, der ikke kan stilles en diagnose ved. Der skulle arbejdes bedre på tværs af afdelinger/kompetencer, for at vi som forældre føler, der er gjort alt, hvad der er muligt for at finde en diagnose. De forældre og børn, der får den besked, at der ikke kan findes en diagnose, bør sendes videre til noget sparring og hjælp til at bearbejde denne besked, da det er en svær situation at stå i.	Godt
36	De to sygehuse kommunikerede dårligt sammen og den ene afdeling kunne ikke se resultaterne af de prøver, den anden afdeling havde bestilt, selvom de var elektroniske. Det gav meget ventetid, og imens var vi meget bekymrede og ringede hver dag.	Godt
38	Det kunne være dejligt med én læge, når man har et længere forløb. Det opleves som mekaniske samtaler (samlebånd), når man skal tale om det samme hver gang. Det begynder at føles som spildtid.	Godt

Bilag 5






 39	Det har været rigtig godt med gruppekonsultationerne, hvor man møder andre med samme sygdom, og hvor forældrene får mulighed for erfaringsudveksling. Vi har også været ude og [lave sociale aktiviteter], og det var rigtig hyggeligt.	Virkelig godt
 40	Lægerne har ikke nok kendskab til [allergi].	Godt
 41	Vores datter, NN, har været tilknyttet pga. [sygdom] med et par indlæggelser og kontrol på Børneambulatoriet, og vi har altid fået god behandling. Vi har gået til kontrol [regelmæssigt], og det har været rigtig fint og givet en god tryghed, plus at man kunne tilrette behandling osv., inden en evt. [mindre sygdom udviklede sig negativt].	Virkelig godt
 43	De glemte at udlevere det medicin, vi skulle have, inden næste undersøgelse.	Dårligt
 48	Synes ikke, problemet blev taget tilstrækkeligt seriøst. Uenig i behandlingsmetode.	Dårligt
 51	Vi var ikke blevet informeret om længden og omfanget af undersøgelsen. Da vi blev sendt rundt i flere afdelinger, varede undersøgelsen samlet ca. tre timer mod forventet en halv til en hel time. Vi var meget tilfredse med det hurtige forløb, da alle undersøgelser kunne klares på én gang. Vi var bare ikke forberedte hjemmefra, hvilket jeg savnede, da det jo var et barn, der skulle undersøges.	Godt
 55	Ultralydsundersøgelsen kunne godt have ligget samme dag som den anden undersøgelse, så vi havde kunnet nøjes med at køre så langt én dag i stedet for to dage efter hinanden.	Virkelig godt
 57	Min behandling har været uden kritik. Både læger og sygeplejersker har kunnet forstå mig, og personalet kan huske mig og kender mig.	Virkelig godt
 59	Der var en god kommunikation med lægen og de øvrige. De var sjove at snakke med :-)	Virkelig godt
 62	Vi oplevede ved første besøg [tidligere på året], at læge NN var meget dårligt forberedt. Han ville indstille patienten til en test, hun allerede havde gennemgået på et andet sygehus, og spurgte til en indlæggelse. Hun har aldrig været indlagt i forbindelse med blærebetændelserne. Inden læge NN rådfører sig med sin kollega, undersøger han patienten med stetoskop på bryst og ryg, og først efter at have talt med sin kollega beder han om at se patienten i skridtet. Sygeplejerske og læge er uenige om det videre behandlingsforløb.	Godt
ID	Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA	Samlet indtryk
 9	Journalen blev ikke opdateret med de undersøgelser, der blev taget. Papirerne kom aldrig frem.	Dårligt
 11	Der burde stå i brevene, hvad der skal ske ved besøgene. Når man er under observation for to forskellige mulige sygdomme, er brevene ens.	Virkelig godt
 12	Synes, at denne kontaktperson trænger til et kursus eller lignende. Virker sur og nedladende.	Dårligt

Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
3	Jeg var virkelig tryk, tak for det :-D	Virkelig godt
4	Fik telefonnumre/kort til de personer vi kunne kontakte, hvis der skulle opstå noget. Det var meget betryggende, at man ikke følte døren smække i, når man gik derfra.	Virkelig godt
6	Jeg savner noget materiale om MBL-mangel, som I ikke har i Randers. Nu er vi henvist til andet sygehus for videre udredning.	Godt
14	Jeg synes, at den mundtlige information var/er meget kortfattet. Kunne godt bruge mere tid på fordybelse!	Godt
15	Rigtig godt. Jeg fik nogle internetadresser, hvor jeg kunne læse mere og nyt omkring astma og behandling. Ofte er de papirer og pjecer, man får, forældede. På nettet er det ny og opdateret viden, man finder.	Virkelig godt
22	God. Vender gerne tilbage ved tvivl.	Virkelig godt
23	Som forældre synes vi, at I var gode til at lytte til [patienten]. Det er også hans egen vurdering, han blev taget alvorligt.	Virkelig godt
24	Da, det ofte er forskellige læger, er det forskellige beslutninger og meninger man får. Ligeledes hvor længe behandlingen skal foregå.	Intet svar
25	Vil gerne ROSE astmainformationsdagen. God relevant information, som kan tages med hjem og bruges i det daglige, så man som forældre kan tage bedst muligt hånd om et astmabarn.	Godt
31	Vi kunne godt tænke os at få mere information omkring, hvad næste step er, når de forskellige prøver/blodprøver ikke giver udslag. Så får man skriftlig svar, men ikke noget om, hvad der så skal ske. Det er meget tomt. Så skal man vente til næste konsultation, før der evt. sker noget nyt. Så er et halvt år meget lang tid. Stor ros til jeres sekretærer, der altid er venlige og imødekommende i telefonen, og som villige til at hjælpe.	Godt
32	Første gang god, anden gang ikke så god.	Godt
35	Der går for lang tid fra besøg/behandling til den skriftlige information/vurdering kommer. Vi venter stadig her seks uger efter. Det er det eneste negative, jeg kan sige om forløbet.	Godt
36	Den ringe information, vi fik, var den telefoniske. Da vi først kom til i ambulatoriet, var informationen o.k.	Godt
39	Det er svært at svare på det med den skriftlige information. Den fik vi, da jeg fik konstateret sygdommen. Da jeg nu [er ældre], er det mest mundtlig information.	Virkelig godt
40	Lægerne har ikke nok information om [min allergi].	Godt
41	Det var meget relevant information og mekanismerne bag astmatisk bronkitis blev forklaret på en god måde.	Virkelig godt
43	De glemte at fortælle, hvordan den næste undersøgelse skulle foregå, så vi mødte uforberedte op.	Dårligt
45	Ville ønske, at de havde givet mig skriftlig information i stedet for mundtlige information, for så kunne man bedre forholde sig til, hvad der skulle ske og ikke skulle ske. Så kunne man også vise det til personalet, når der er noget, som ikke er, som det skulle være.	Godt
47	Ubrugelig.	Dårligt
50	Det har været godt med en skriftlig uddybning af den mundtlige plan, som vi har lavet omkring den medicinske plan.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 54 | God faglig information og meget imødekommende og serviceminded personale. | Virkelig godt |
|  | 57 | Personalet forstår at formulere sig, så almindelige mennesker forstår det. De snakker ikke "lægesprog" :) | Virkelig godt |
|  | 59 | Jeg fik den viden, jeg havde behov for :-) | Virkelig godt |
|  | 60 | Vi har altid haft ÉN læge gennem alle de år, patienten har været tilknyttet ambulatoriet. | Virkelig godt |
|  | 62 | De sygeplejersker, vi har været i kontakt med, er meget kompetente og vækker dermed stor tillid. | Godt |

Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
12	Der er ikke sammenfald om, hvor meget et barn (her præmaturt) løbende må tage på. Dette giver en del støj, da jeg ikke havde lov til at få [barnet] vejlet ugentligt. Dårligt samvær med sundhedsplejersken specielt på dette grundlag.	Virkelig godt
15	Vores egen læge ved ofte slet ikke, at vi har været indlagt til tjek, eller hvis hun får ny medicin/styrke.	Virkelig godt
40	Ernæring. Nu hvor vi ikke får de fire kornsorter, har jeg forsøgt at spørge diætister og lægerne, om vi skal have ekstra vitaminer eller fibre. Ingen kan hjælpe mht., om vi må få hvedestivelse osv.	Godt
41	Vi synes, vi har haft et rigtig godt forløb. Vi har dog et ændringsforslag, og det er, at man stadig skulle kunne bruge telefontiden om torsdagen, hvis man har nogle spørgsmål i forhold til op/ned i dosis eller andet, selv om man/ens barn er blevet afsluttet på ambulatoriet. Vi har ikke fået særlig god rådgivning af vores egen læge i patientens forløb, og det kunne derfor have været rart, at man kunne ringe i ambulatoriets telefontid.	Virkelig godt
45	Jeg synes, at det er for dårligt, at de orienterer min læge om én ting, og så gør de bare noget helt andet end det, min læge er blevet orienteret om.	Godt
50	Jeg/vi har haft to vidt forskellige besøg i ambulatoriet. Første besøg: Vi blev venligt mødt, vi blev hørt på, der blev fulgt op på det, der var tvivl om (mundtligt og skriftligt). Andet besøg: Vi følte ikke, at vi blev hørt på, og der blev endvidere ikke fuldt op. Besøget var en smule forvirrende.	Godt
51	Læge NN var ved sidste besøg meget overrasket over den behandling, [patienten] var sat i. Dog fandt hun, at behandlingen var den rette, men hun var ikke blevet informeret om undersøgelser og forløbet omkring den besluttede behandling, hvilket jo er vigtigt ved eventuelle andre tilfælde af [patienter] med lignende lidelser.	Godt
57	Jeg er altid blevet godt informeret om hvilke konsekvenser, der er ved ikke at passe min sygdom, på en god måde.	Virkelig godt
62	Vi oplevede ved første besøg, at ambulatoriet var meget dårligt informeret om behandlingsforløbet før første besøg. Om lægen har svigtet eller ambulatoriet ikke har søgt oplysningerne ved vi ikke. Utilfredsstillende at ambulatoriet ikke kan se patientens komplette journal ved lægen. Havde moderen ikke noteret sig medicin og datoer for behandlingsforløbet for første konsultation havde vi ikke kunnet diskutere det og tage stilling ud fra det.	Godt
ID Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA		Samlet indtryk
8	Selve forløbet gik jo godt. Men med det in mente, at vi kun lige fik at vide, hvad der nu skete. Vi følte os lidt sådan på "stand by". Det ville være rart med viden inden selve dagen, så vi vidste, hvad vi kunne forvente.	Godt

Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Toilettet er meget godt og rent. Bedre og nyere blade til venteværelset, fx "Vi Unge" og "Alt For Damerne".	Godt
3	De var virkelig hygiejniske. Og det er bare super fint. Tak til NN og anden NN og alle de andre, som har hjulpet mig, for den gode behandling.	Virkelig godt
3	Alt var godt, jeg elskede det, tak.	Virkelig godt
4	Personalet var meget imødekommende, og de tog sig god tid til at sørge for, at min datter skulle føle sig tryk.	Virkelig godt
6	Synes det er dejligt med engagerede læger. Men jeg synes at kunne fornemme, I er i undertal, så læger må have viden om mere end det, de har speciale i.	Godt
8	Man venter ikke på jeres rengøring, hvis man er der i et andet embede.	Godt
9	Kontaktpersonerne har skabt en tryk og omsorgsfuld kontakt til både patienten og dennes pårørende.	Virkelig godt
10	Fantastisk rengøring!	Virkelig godt
12	Hvis venteværelset er uden for afdelingen, er det dårligt. Hvis ikke, er jeg hver gang kommet til undersøgelse med det samme. Rengøring i ambulatoriet kan jeg ikke bedømme ved så kort et besøg, men alt syntes at være fint. Undersøgelsesrum ok, men meget kolde og ikke i ny stil.	Virkelig godt
13	Nogle flere farver! :-) Man føler sig meget syg, når man er der.	Godt
15	Jeg synes godt, at der kunne være mere for børn at se på i selve undersøgelseslokalerne samt på gangen, således de ikke er skræmte på forhånd.	Virkelig godt
16	Super professionelle fagpersoner/personaler. Gode og søde sygeplejersker. Kendte ansigter fra indlæggelser på andre afdelinger. Det var trygt!	Virkelig godt
19	I forbindelse med vores næste undersøgelse har vi fået to forskellige breve. Et brev med en ny dato og et brev med besked om, at der ville komme en ny dato? Vi regner med, at den dato i det første brev er den, der er gældende.	Virkelig godt
22	Dejligt at møde så imødekommende personer.	Virkelig godt
27	Vi, både børn og voksne, har udelukkende rosende ord tilovers for Børneambulatoriet på Randers Sygehus.	Virkelig godt
29	Venteværelset i Børneambulatoriet kunne godt have lidt flere ting til børn (bøger, spil m.m.) og flere spil på pc'en.	Godt
34	Dejligt, at det altid er den samme læge, vi snakker med i Neurologisk Ambulatorium.	Virkelig godt
36	Bedre kommunikation, også i mellem afdelingerne på de forskellige sygehuse [].	Godt
39	Det er rigtig dejligt, at personalet (både læger og sygeplejersker) primært henvender sig til mig og ikke til mine forældre. Der er også en rigtig god "stemning" under besøgene, og jeg har aldrig været nervøs eller bange, når jeg skulle til kontrol.	Virkelig godt
43	Synes elevatordøren er træls, når man kommer med klapvogn.	Dårligt
45	Personalet kunne godt hjælpe med at se på afføringsstyper for den kontaktperson, der er på en patient i stedet for, at man skal sidde og vente på, at kontaktpersonen bliver ledig, for det er ikke rimeligt for et barn.	Godt

✎	46 Det kunne have været rart med en bedre information vedrørende undersøgelsen. Det gør det meget mindre overvældende for barnet, end at vi bare mødte op til undersøgelse, uden at vide hvad det indebar. Tror aldrig, barnet glemmer, at en undersøgelse af urinveje skulle føre til en undersøgelse i numsen.	Godt
✎	50 Besøgets vigtigste punkter (ændringer i medicin m.m.) noteres skriftligt, så man kan få det med sig hjem.	Godt
✎	51 Bedre/hyggeligere indretning af venterum.	Godt
✎	55 Det var søde og rare personer, der havde med os at gøre. Gode til børn!	Virkelig godt
✎	56 Jeg synes, de var rigtig gode til, at få mig til at føle mig tilpas og glad.	Virkelig godt
✎	59 Blodprøvelaboratoriets venteområde er under alt kritik! Det er gråt og deprimerende, kompakt, hvor vi som patienter nærmest skal sidde eller opholde os på et alt for lille areal som "burhøns". Er man ikke syg, så bliver man syg pga. indeklimaet. Vi som patienter er tvunget til at opholde os i dette hul for at kunne følge turnummerregistrering på displayet. Toiletforholdene er uhumske og direkte en sundhedsrisiko på grund af manglende rengøring. Jeg skulle have været på toilet, men kom det ikke på grund af disse uacceptable toiletforhold.	Virkelig godt
✎	61 Fik at vide, der ville gå en uge, før jeg fik svaret. Da der var gået halvanden uge, ringede jeg, men kunne ikke få svar, fordi den læge, jeg skulle snakke med, var der ikke, men hun ville kontakte os. Der gik endnu [nogle dage]. Jeg ringede, men fik samme svar. [Flere] uger efter, jeg skulle have svaret, fik jeg det. Det synes jeg ikke godt om.	Godt
✎	62 Stor(!) ros til sygeplejerskerne. Scanningsudstyr vækker ikke stor tillid, idet målingerne svinger utrolig, selvom de bliver taget på tom blære lige efter hinanden.	Godt
ID Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA		Samlet indtryk
✎	3 Jeg synes, at ambulatoriet er forholdsvis kold, hvidt og trist at komme ind i. Mere farve og udsmykning!	Godt
✎	4 Mangler at blive modtaget, når vi kommer. Ser ikke tit en sekretær eller andre på kontoret. Sidst var der pludselig p-betaling og automater virkede ikke, var panikagtig.	Godt
✎	5 Personalet er meget venligt, giver god information og hører godt efter, hvis du har nogle spørgsmål, og de hjælper alt, hvad de kan :)	Virkelig godt
✎	6 Lille venteværelse. Vi skulle tilbringe fem timer der før udredning af allergi for mit barn. Sygeplejersken fik hospitalskloven til at besøge min datter, hvilket gjorde hospitalsbesøget til en stor oplevelse. Tak for det! Alt i alt en god oplevelse.	Godt
✎	7 Det samlede indtryk er tilfredsstillende. Der har været et minus i forløbet, hvor jeg har ventet på telefonopkald i en uge.	Godt
✎	8 Jeg synes, der skulle stå mere specifikt, hvad behandlingen går ud på. Vi vidste ingenting ud fra de sendte papirer. Det er rart at kunne fortælle/forberede sit barn inden konsultation.	Godt
✎	10 Patienten synes, at det kun var for små børn, venteværelset. Der kunne godt være noget til teenagere.	Virkelig godt
✎	12 Synes ikke, der er noget for de lidt større børn, de kan lege med i venteværelset eller møde-rum, når mine forældre snakker med kontaktpersonen.	Dårligt

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.