

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Børneafdeling A**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	4
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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	185
Afdelingens svarprocent:	46%

### **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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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

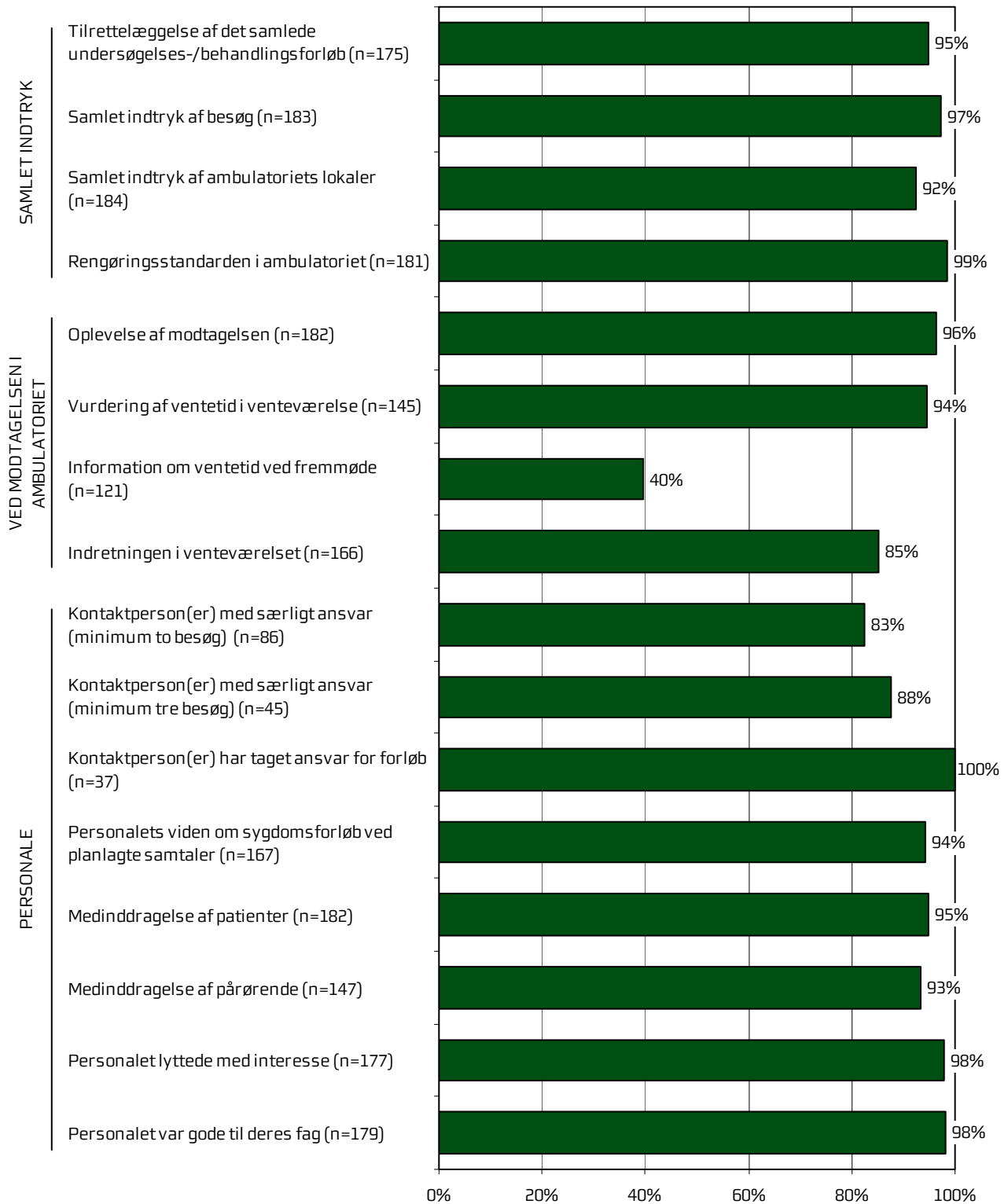
### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

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

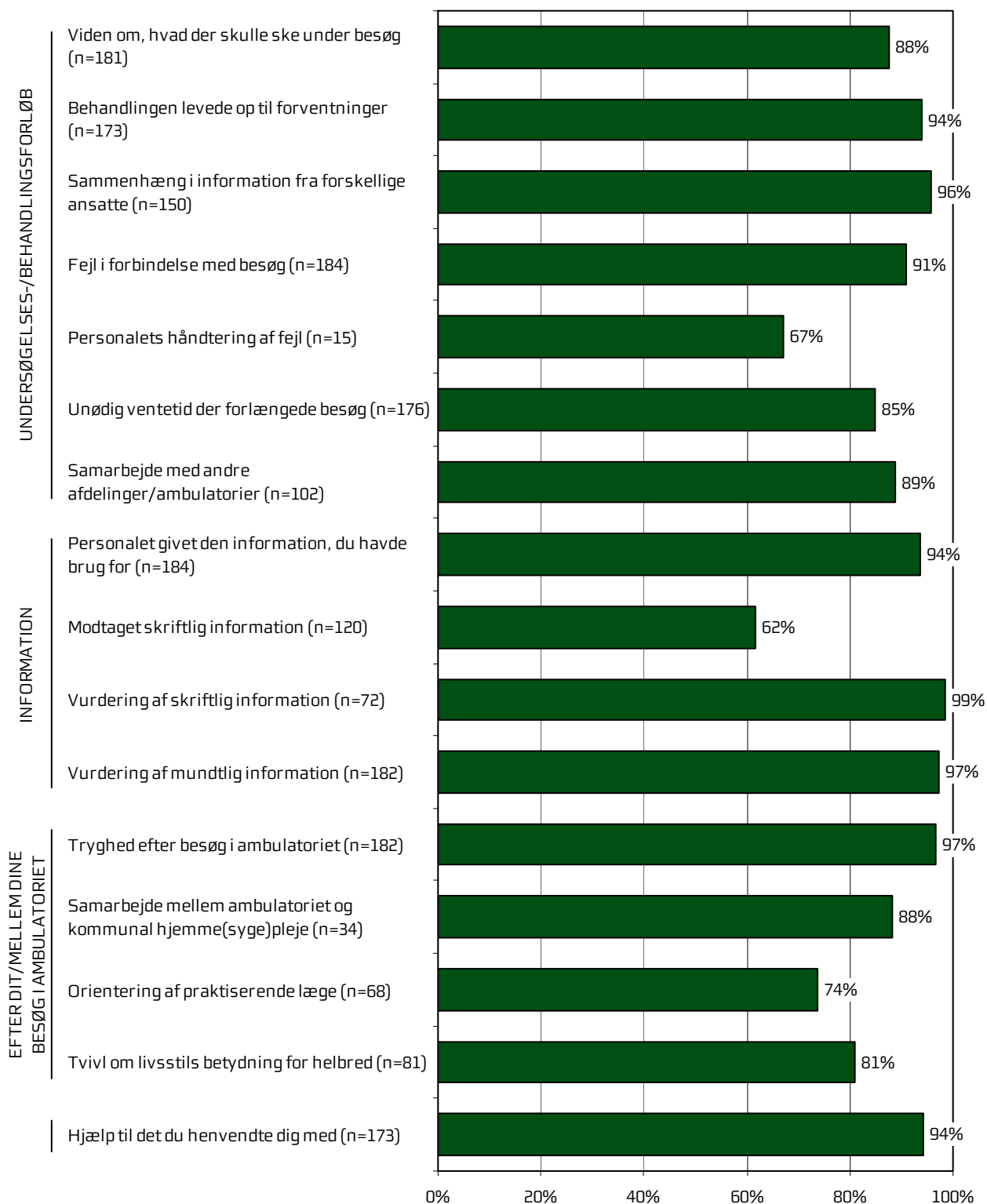
I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Børneafdeling A

2010-tallet er for: Børneafdeling A

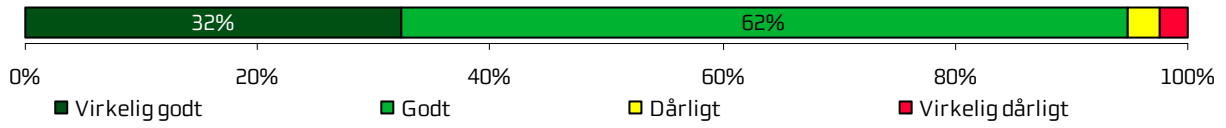
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

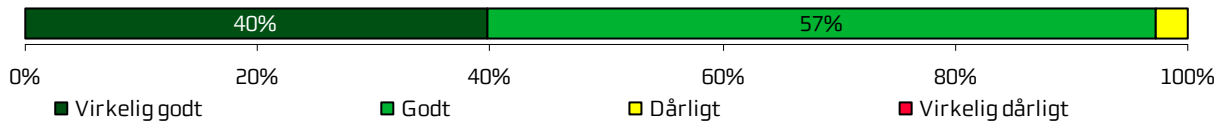
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

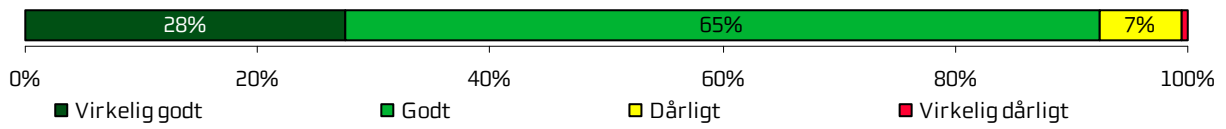
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=175)



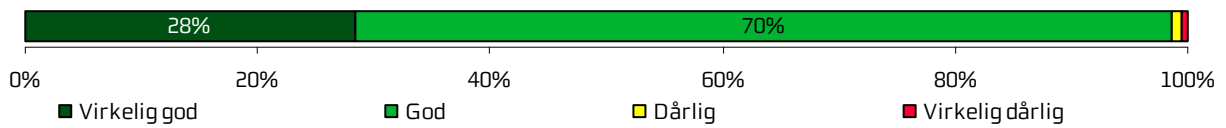
Samlet indtryk af besøg (n=183)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=184)



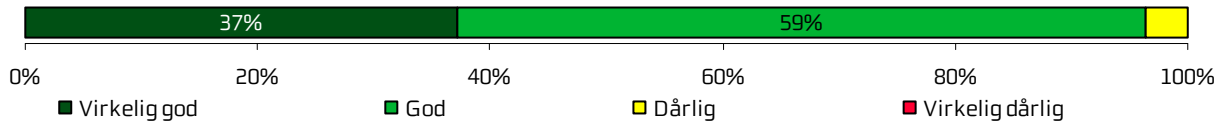
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=181)



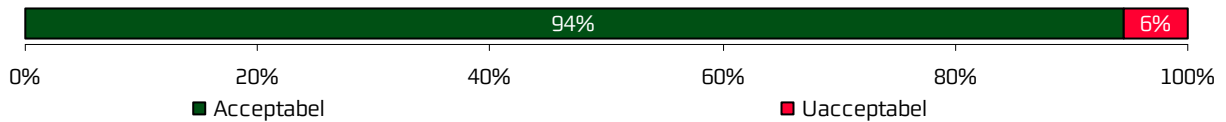
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	95 %	97 %	99 % *	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	99 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	90 %	-	97 % *	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	99 %	96 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

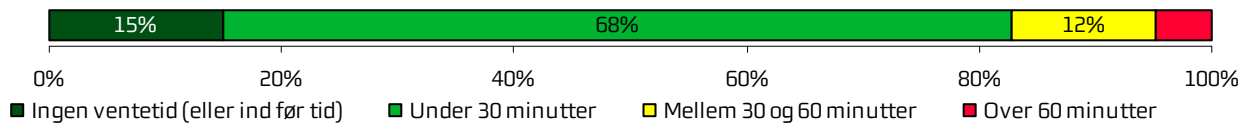
Oplevelse af modtagelsen (n=182)



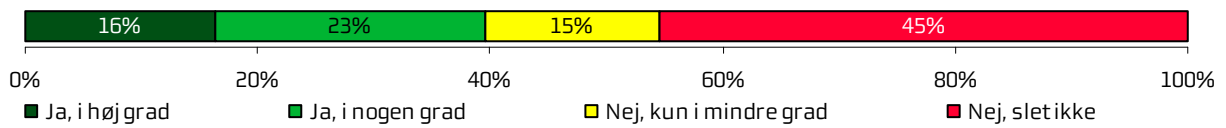
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=145)



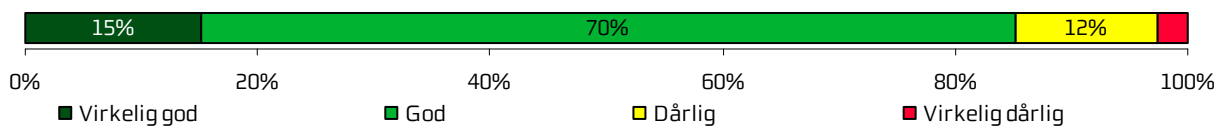
Længde af ventetid i venteværelse (n=137)



Information om ventetid ved fremmøde (n=121)



Indretningen i venteværelset (n=166)

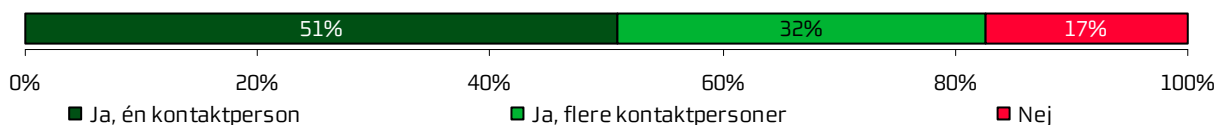




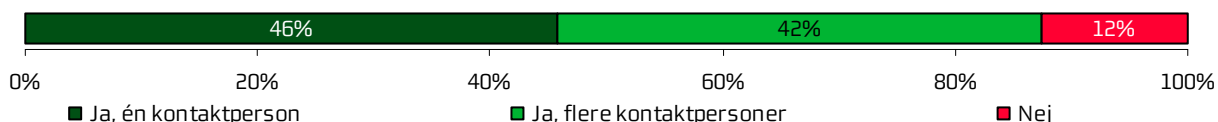
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	98 %	97 %	99 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	95 %	94 %	99 % *	85 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	40 %	35 %	41 %	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	79 %	86 %	94 % *	68 % *	81 % *

## Personale

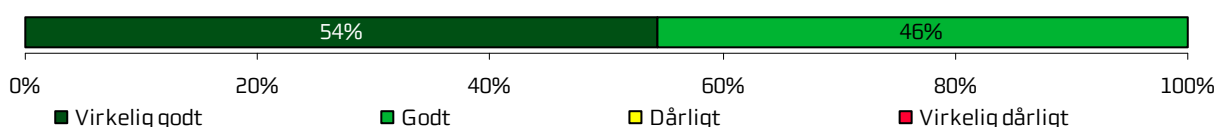
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=86)



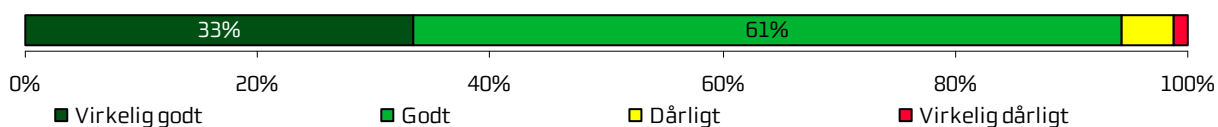
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=45)



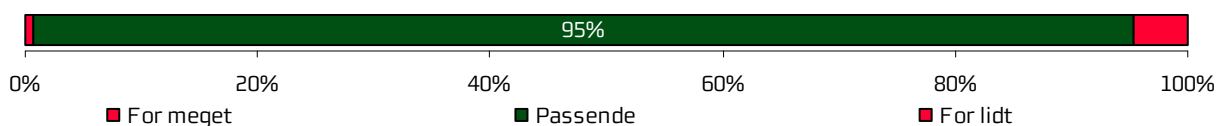
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=37)



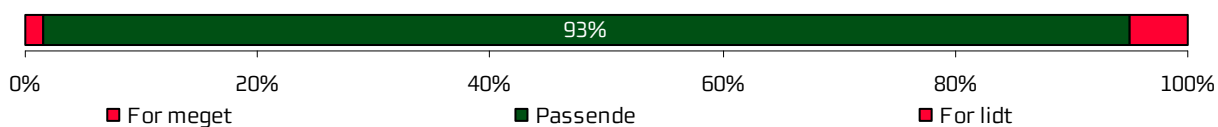
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=167)



Medinddragelse af patienter (n=182)



Medinddragelse af pårørende (n=147)



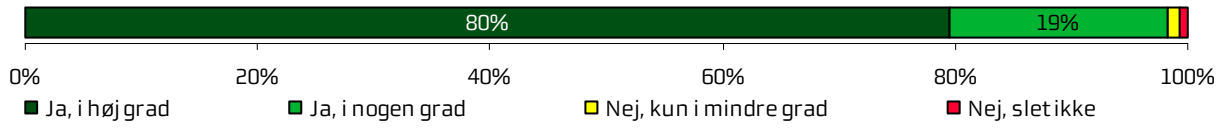
Personalet lyttede med interesse (n=177)



	2012	2011	2010	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)	83 %	89 %	94 % *	87 %	63 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	89 %	93 %	88 %	69 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	97 %	98 %	97 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	97 %	96 %	89 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	96 %	96 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	99 %	99 %	98 %	93 % *	96 % *

### *Personale (fortsat)*

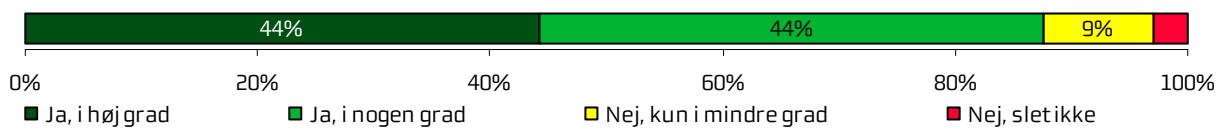
Personalet var gode til deres fag (n=179)



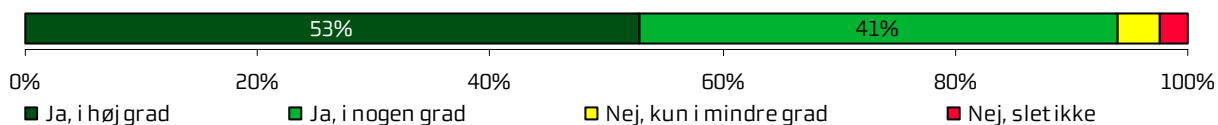
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=181)



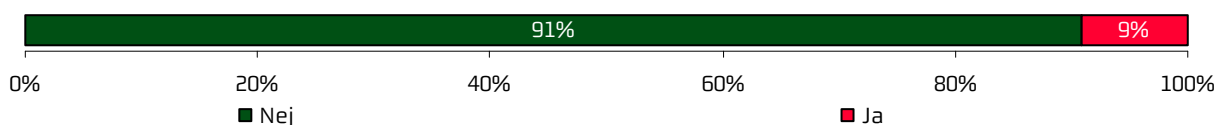
Behandlingen levede op til forventninger (n=173)



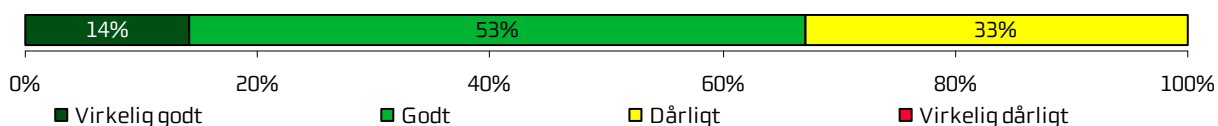
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=150)



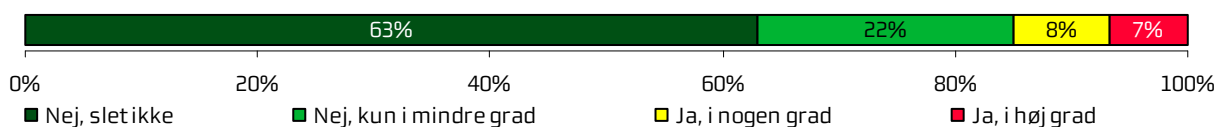
Fejl i forbindelse med besøg (n=184)



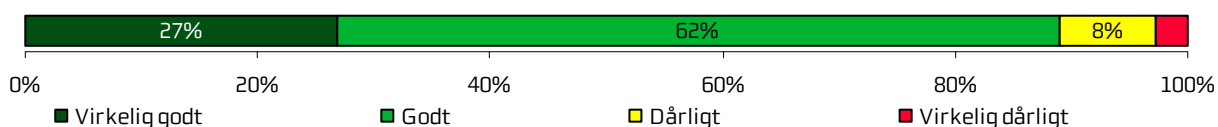
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=176)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=102)



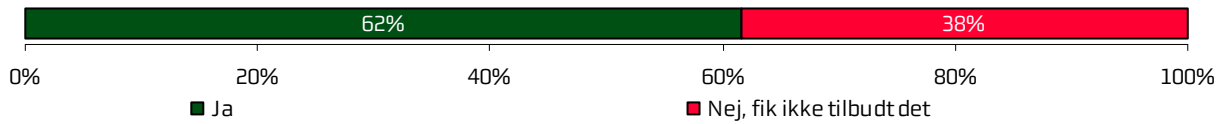
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	90 %	86 %	96 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	95 %	95 %	98 % *	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	97 %	90 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	94 %	91 %	96 % *	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	67 %	100 % *	82 %	58 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	87 %	86 %	95 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	92 %	95 %	98 % *	84 %	91 %

## Information

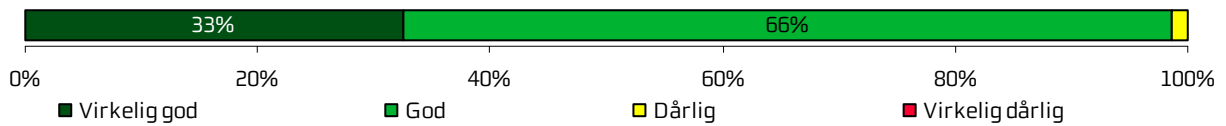
Personalet givet den information, du havde brug for (n=184)



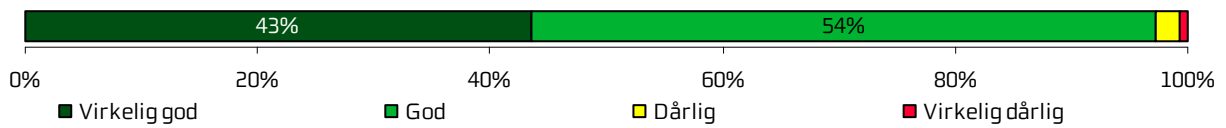
Modtaget skriftlig information (n=120)



Vurdering af skriftlig information (n=72)



Vurdering af mundtlig information (n=182)

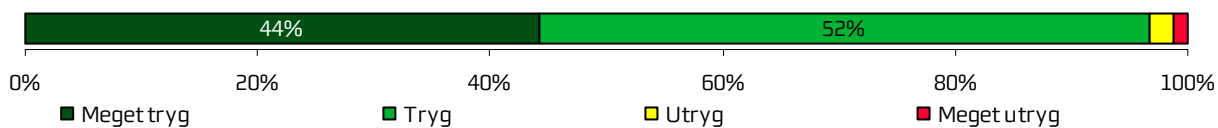




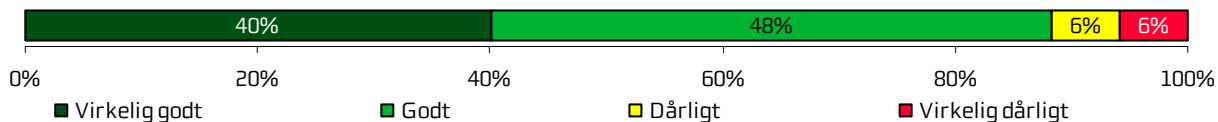
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	89 %	-	97 % *	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	62 %	68 %	79 % *	56 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	97 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	99 %	91 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

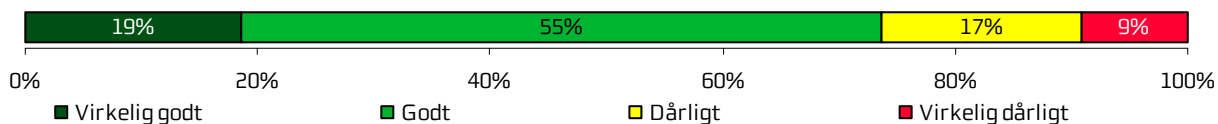
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=182)



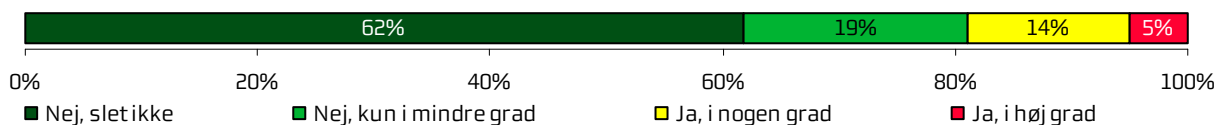
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=34)



Orientering af praktiserende læge (n=68)



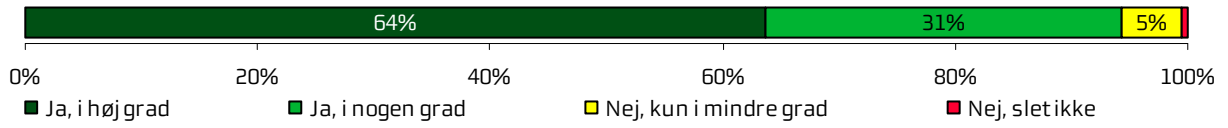
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=81)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	98 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	94 %	97 %	98 %	76 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	74 %	78 %	74 %	93 % *	74 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81 %	81 %	80 %	81 %	65 % *	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=173)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	95 %	97 %	98 % *	90 % *	96 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

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

#### UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

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

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

### 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. 21. december 2012**. 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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12, mandag-fredag fra kl. 9.00-14.00 eller på e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 46 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	46%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	54%	56%
Kvinde	46%	44%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	94%	96%
20-39 år	3%	3%
40-59 år	3%	2%
60-79 år	0%	0%
80 år eller derover	0%	0%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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"<sup>2</sup>

"**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 2010 og 2011 samt 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 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
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		185		100%
<b>Køn</b>				
Mand		100		54%
Kvinde		85		46%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		174		94%
20-39 år		6		3%
40-59 år		5		3%
60-79 år		0		0%
80 år eller derover		0		0%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		39		22%
Pårørende		137		78%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		171		93%
Ikke dansk		12		7%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Børneafdeling A1		31		17%
Børneafdeling A4		6		3%
Børneafdeling A2		16		9%
Børneafdeling A3		21		11%
Børneamb./allergilab.		62		34%
Børneafdeling A8		42		23%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		7		4%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	62	3	2	175	8
<b>Køn</b>						
Mand	34	64	0	2	94	5
Kvinde	30	61	6	3	81	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	31	64	3	3	164	8
20-39 år	50	50	0	0	6	0
40-59 år	60	40	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	58	0	3	36	2
Pårørende	29	65	4	2	131	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	62	3	2	162	7
Ikke dansk	34	59	0	7	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	20	77	3	0	30	1
Børneafdeling A4	17	83	0	0	6	0
Børneafdeling A2	63	38	0	0	16	0
Børneafdeling A3	45	45	5	5	20	1
Børneamb./allergilab.	35	57	4	4	54	6
Børneafdeling A8	24	71	2	2	42	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7	0



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

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	57	3	0	183
<b>Køn</b>					
Mand	45	53	2	0	99
Kvinde	34	63	4	0	84
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	39	58	3	0	172
20-39 år	50	50	0	0	6
40-59 år	39	61	0	0	5
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	56	3	0	38
Pårørende	38	59	3	0	137
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	59	3	0	170
Ikke dansk	51	42	7	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børneafdeling A1	35	65	0	0	31
Børneafdeling A4	33	67	0	0	6
Børneafdeling A2	60	40	0	0	15
Børneafdeling A3	38	52	10	0	21
Børneamb./allergilab.	41	54	5	0	61
Børneafdeling A8	31	69	0	0	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	65	7	1	184
<b>Køn</b>					
Mand	30	60	9	1	100
Kvinde	25	70	5	0	84
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	26	67	6	1	173
20-39 år	65	35	0	0	6
40-59 år	18	40	42	0	5
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	65	11	3	39
Pårørende	27	67	6	0	136
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	67	8	1	170
Ikke dansk	51	49	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børneafdeling A1	26	71	3	0	31
Børneafdeling A4	0	67	33	0	6
Børneafdeling A2	13	88	0	0	16
Børneafdeling A3	14	76	10	0	21
Børneamb./allergilab.	37	53	10	0	62
Børneafdeling A8	27	68	5	0	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	0	14	7

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	70	1	0	181
<b>Køn</b>					
Mand	33	64	2	1	97
Kvinde	23	77	0	0	84
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	27	72	1	1	170
20-39 år	68	32	0	0	6
40-59 år	39	61	0	0	5
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	31	69	0	0	38
Pårørende	26	72	1	1	134
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	73	1	1	167
Ikke dansk	58	42	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børneafdeling A1	16	84	0	0	31
Børneafdeling A4	0	100	0	0	6
Børneafdeling A2	50	50	0	0	16
Børneafdeling A3	33	67	0	0	21
Børneamb./allergilab.	36	64	0	0	58
Børneafdeling A8	19	74	5	2	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	59	4	0	182
<b>Køn</b>					
Mand	43	52	5	0	98
Kvinde	31	67	2	0	84
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	36	60	4	0	171
20-39 år	50	50	0	0	6
40-59 år	42	58	0	0	5
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	32	68	0	0	39
Pårørende	38	57	5	0	134
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	60	4	0	168
Ikke dansk	41	59	0	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børneafdeling A1	39	61	0	0	31
Børneafdeling A4	-	-	-	-	4
Børneafdeling A2	56	44	0	0	16
Børneafdeling A3	33	67	0	0	21
Børneamb./allergilab.	47	50	3	0	62
Børneafdeling A8	17	73	10	0	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7

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

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	94	6	145	40
<b>Køn</b>				
Mand	94	6	77	23
Kvinde	95	5	68	17
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	94	6	139	35
20-39 år	-	-	4	2
40-59 år	-	-	2	3
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	100	0	34	5
Pårørende	92	8	102	35
<b>Modersmål</b>				
Dansk	95	5	134	37
Ikke dansk	87	13	9	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Børneafdeling A1	96	4	24	7
Børneafdeling A4	80	20	5	1
Børneafdeling A2	100	0	9	7
Børneafdeling A3	100	0	18	3
Børneamb./allergilab.	93	7	44	18
Børneafdeling A8	95	5	38	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	7	0

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	15	68	12	5	137	6
<b>Køn</b>						
Mand	15	72	12	1	73	2
Kvinde	15	63	13	9	64	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	14	69	13	5	133	4
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	84	6	0	31	2
Pårørende	16	62	15	7	97	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	69	12	4	126	6
Ikke dansk	26	39	22	13	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	5	81	10	5	21	2
Børneafdeling A4	-	-	-	-	4	1
Børneafdeling A2	38	50	13	0	8	1
Børneafdeling A3	22	67	11	0	18	0
Børneamb./allergilab.	20	59	12	10	41	2
Børneafdeling A8	11	76	13	0	38	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	14	14	7	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	16	23	15	45	121	18
<b>Køn</b>						
Mand	18	25	8	49	65	9
Kvinde	14	22	23	42	56	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	16	23	15	46	116	17
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	28	14	43	28	6
Pårørende	16	22	14	48	85	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	24	15	47	112	17
Ikke dansk	44	24	16	16	7	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	5	21	16	58	19	4
Børneafdeling A4	0	20	0	80	5	0
Børneafdeling A2	14	29	14	43	7	1
Børneafdeling A3	29	12	12	47	17	0
Børneamb./allergilab.	26	21	16	37	38	5
Børneafdeling A8	7	24	21	48	29	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	67	0	33	6	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	15	70	12	3	166	11
<b>Køn</b>						
Mand	15	66	16	2	87	6
Kvinde	15	74	8	3	79	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	15	70	12	2	156	11
20-39 år	0	100	0	0	6	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	75	3	8	36	2
Pårørende	16	69	15	1	123	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	72	13	3	153	10
Ikke dansk	34	56	10	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	14	76	10	0	29	1
Børneafdeling A4	0	67	33	0	6	0
Børneafdeling A2	0	92	8	0	13	1
Børneafdeling A3	5	85	5	5	20	0
Børneamb./allergilab.	23	58	15	4	53	6
Børneafdeling A8	15	77	8	0	39	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	33	33	17	6	0



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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	51	32	17	86
<b>Køn</b>				
Mand	50	34	16	40
Kvinde	52	29	19	46
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	51	32	17	80
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	48	36	16	25
Pårørende	52	32	16	57
<b>Modersmål</b>				
Dansk	49	33	18	82
Ikke dansk	-	-	-	4
<b>Afsnitsnavn</b>				
Børneafdeling A1	77	23	0	13
Børneafdeling A4	60	20	20	5
Børneafdeling A2	50	43	7	14
Børneafdeling A3	35	29	35	17
Børneamb./allergilab.	56	33	11	18
Børneafdeling A8	31	31	38	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	46	42	12	45
<b>Køn</b>				
Mand	42	49	9	20
Kvinde	49	35	16	25
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	44	45	11	40
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	3
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	48	38	14	15
Pårørende	42	49	10	27
<b>Modersmål</b>				
Dansk	46	42	12	45
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Børneafdeling A1	60	40	0	5
Børneafdeling A4	-	-	-	1
Børneafdeling A2	50	42	8	12
Børneafdeling A3	43	43	14	7
Børneamb./allergilab.	54	38	8	13
Børneafdeling A8	0	40	60	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	46	0	0	37	1
<b>Køn</b>						
Mand	45	55	0	0	18	0
Kvinde	64	36	0	0	19	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	53	47	0	0	34	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	52	0	0	12	0
Pårørende	58	42	0	0	23	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	46	0	0	37	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	60	40	0	0	5	0
Børneafdeling A4	-	-	-	-	1	0
Børneafdeling A2	73	27	0	0	11	0
Børneafdeling A3	50	50	0	0	6	0
Børneamb./allergilab.	45	55	0	0	11	0
Børneafdeling A8	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

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	33	61	4	1	167	14
<b>Køn</b>						
Mand	36	60	3	0	90	8
Kvinde	30	62	6	3	77	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	33	62	4	1	157	13
20-39 år	38	62	0	0	5	1
40-59 år	39	40	21	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	57	7	3	35	3
Pårørende	34	61	4	1	123	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	60	5	1	153	14
Ikke dansk	41	59	0	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	38	62	0	0	26	4
Børneafdeling A4	33	67	0	0	6	0
Børneafdeling A2	50	50	0	0	14	1
Børneafdeling A3	39	61	0	0	18	2
Børneamb./allergilab.	36	55	7	2	56	6
Børneafdeling A8	18	75	5	3	40	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	57	14	0	7	0

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

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	95	5	182
<b>Køn</b>				
Mand	1	94	5	98
Kvinde	0	96	4	84
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1	94	5	171
20-39 år	0	100	0	6
40-59 år	0	100	0	5
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	3	91	5	38
Pårørende	0	96	4	135
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	95	4	168
Ikke dansk	0	93	7	12
<b>Afsnitsnavn</b>				
Børneafdeling A1	0	97	3	31
Børneafdeling A4	0	100	0	6
Børneafdeling A2	0	94	6	16
Børneafdeling A3	0	90	10	21
Børneamb./allergilab.	2	97	2	60
Børneafdeling A8	0	90	10	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	7

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	93	5	147	37
<b>Køn</b>					
Mand	3	91	6	80	19
Kvinde	0	96	4	67	18
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	2	93	5	141	32
20-39 år	-	-	-	3	3
40-59 år	-	-	-	3	2
60-79 år	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	97	3	32	7
Pårørende	2	92	6	107	29
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	96	3	134	36
Ikke dansk	10	66	24	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børneafdeling A1	0	100	0	24	6
Børneafdeling A4	0	100	0	6	0
Børneafdeling A2	0	100	0	14	2
Børneafdeling A3	0	83	17	18	3
Børneamb./allergilab.	5	93	2	41	21
Børneafdeling A8	0	90	10	39	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	2

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	31	2	1	177	6
<b>Køn</b>						
Mand	63	36	1	0	94	5
Kvinde	70	26	2	1	83	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	65	33	2	1	166	6
20-39 år	100	0	0	0	6	0
40-59 år	82	18	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	30	5	3	36	2
Pårørende	67	33	1	0	134	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	32	1	1	164	5
Ikke dansk	61	32	7	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	70	27	3	0	30	1
Børneafdeling A4	67	33	0	0	6	0
Børneafdeling A2	64	36	0	0	14	1
Børneafdeling A3	70	25	5	0	20	1
Børneamb./allergilab.	68	31	0	2	59	2
Børneafdeling A8	57	40	2	0	42	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	6	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	80	19	1	1	179	5
<b>Køn</b>						
Mand	78	21	1	0	98	2
Kvinde	81	16	1	1	81	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	79	19	1	1	168	5
20-39 år	100	0	0	0	6	0
40-59 år	79	21	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	82	14	0	3	37	2
Pårørende	77	21	1	0	133	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	81	18	1	1	165	5
Ikke dansk	59	34	7	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	90	10	0	0	30	1
Børneafdeling A4	50	50	0	0	6	0
Børneafdeling A2	94	6	0	0	16	0
Børneafdeling A3	84	11	5	0	19	2
Børneamb./allergilab.	76	21	2	2	62	0
Børneafdeling A8	69	31	0	0	39	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	7	0



**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	44	9	3	181	2
<b>Køn</b>						
Mand	35	51	11	3	96	2
Kvinde	55	35	8	3	85	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	43	44	10	3	170	2
20-39 år	35	65	0	0	6	0
40-59 år	100	0	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	35	5	2	38	0
Pårørende	40	46	11	3	134	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	44	10	3	167	2
Ikke dansk	49	42	10	0	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	61	32	6	0	31	0
Børneafdeling A4	50	50	0	0	6	0
Børneafdeling A2	87	13	0	0	15	0
Børneafdeling A3	52	33	14	0	21	0
Børneamb./allergilab.	35	48	12	5	60	2
Børneafdeling A8	22	61	12	5	41	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	41	4	2	173	11
<b>Køn</b>						
Mand	56	40	4	1	93	6
Kvinde	50	43	3	4	80	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	52	41	4	3	162	11
20-39 år	65	35	0	0	6	0
40-59 år	60	40	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	45	0	3	37	1
Pårørende	53	41	4	2	127	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	41	4	1	159	11
Ikke dansk	41	44	0	15	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	72	28	0	0	29	1
Børneafdeling A4	80	20	0	0	5	1
Børneafdeling A2	53	47	0	0	15	1
Børneafdeling A3	43	43	10	5	21	0
Børneamb./allergilab.	57	38	2	3	58	4
Børneafdeling A8	32	55	11	3	38	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	7	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	57	39	2	2	150	34
<b>Køn</b>						
Mand	59	36	3	2	81	18
Kvinde	55	42	1	2	69	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	56	39	3	2	142	31
20-39 år	-	-	-	-	3	3
40-59 år	60	40	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	56	40	3	0	29	10
Pårørende	57	39	2	3	113	23
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	37	3	1	137	34
Ikke dansk	37	55	0	8	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	57	43	0	0	21	10
Børneafdeling A4	80	20	0	0	5	1
Børneafdeling A2	71	29	0	0	14	2
Børneafdeling A3	47	41	0	12	17	4
Børneamb./allergilab.	63	35	0	2	51	11
Børneafdeling A8	43	49	8	0	37	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	2

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	184
<b>Køn</b>			
Mand	90	10	100
Kvinde	91	9	84
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	91	9	173
20-39 år	82	18	6
40-59 år	100	0	5
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	89	11	39
Pårørende	91	9	136
<b>Modersmål</b>			
Dansk	91	9	170
Ikke dansk	93	7	12
<b>Afsnitsnavn</b>			
Børneafdeling A1	97	3	31
Børneafdeling A4	83	17	6
Børneafdeling A2	94	6	16
Børneafdeling A3	95	5	21
Børneamb./allergilab.	90	10	62
Børneafdeling A8	85	15	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	86	14	7

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	53	33	0	15	2
<b>Køn</b>						
Mand	10	56	34	0	9	1
Kvinde	19	50	31	0	6	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	15	49	36	0	14	2
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	3	1
Pårørende	10	58	32	0	12	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	56	29	0	14	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	-	-	-	-	1	0
Børneafdeling A4	-	-	-	-	1	0
Børneafdeling A2	-	-	-	-	1	0
Børneafdeling A3	-	-	-	-	1	0
Børneamb./allergilab.	-	-	-	-	4	2
Børneafdeling A8	17	50	33	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	63	22	8	7	176	7
<b>Køn</b>						
Mand	68	20	5	7	95	4
Kvinde	57	25	12	7	81	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	62	22	9	7	165	7
20-39 år	100	0	0	0	6	0
40-59 år	60	40	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	22	8	2	36	2
Pårørende	63	22	7	7	132	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	23	8	6	163	7
Ikke dansk	53	18	21	8	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	67	20	10	3	30	1
Børneafdeling A4	33	67	0	0	6	0
Børneafdeling A2	56	31	6	6	16	0
Børneafdeling A3	74	11	11	5	19	2
Børneamb./allergilab.	62	21	5	11	61	1
Børneafdeling A8	65	22	11	3	37	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	14	29	0	7	0

**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	27	62	8	3	102	63
<b>Køn</b>						
Mand	24	68	4	4	50	38
Kvinde	30	56	13	2	52	25
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	25	64	9	3	98	58
20-39 år	-	-	-	-	2	2
40-59 år	-	-	-	-	2	3
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	68	11	0	20	14
Pårørende	26	62	8	4	77	46
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	62	9	3	92	62
Ikke dansk	38	62	0	0	8	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	29	59	12	0	17	10
Børneafdeling A4	17	83	0	0	6	0
Børneafdeling A2	45	55	0	0	11	4
Børneafdeling A3	14	79	0	7	14	5
Børneamb./allergilab.	35	51	11	3	37	19
Børneafdeling A8	0	87	7	7	15	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	5

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	41	4	3	184
<b>Køn</b>					
Mand	54	38	5	3	100
Kvinde	52	43	3	2	84
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	54	40	4	2	173
20-39 år	35	50	0	15	6
40-59 år	60	40	0	0	5
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	61	31	6	3	39
Pårørende	50	44	4	3	136
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	40	4	2	170
Ikke dansk	49	44	0	7	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børneafdeling A1	48	42	6	3	31
Børneafdeling A4	40	60	0	0	5
Børneafdeling A2	69	25	6	0	16
Børneafdeling A3	38	48	5	10	21
Børneamb./allergilab.	60	35	3	2	62
Børneafdeling A8	45	50	2	2	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7



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

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	62	38	120	60
<b>Køn</b>				
Mand	61	39	62	35
Kvinde	62	38	58	25
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	61	39	117	53
20-39 år	-	-	1	4
40-59 år	-	-	2	3
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	60	40	26	13
Pårørende	61	39	89	43
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	40	111	56
Ikke dansk	87	13	9	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Børneafdeling A1	31	69	16	14
Børneafdeling A4	20	80	5	1
Børneafdeling A2	75	25	12	4
Børneafdeling A3	86	14	14	7
Børneamb./allergilab.	65	35	37	23
Børneafdeling A8	67	33	33	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	4

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	33	66	1	0	72	2
<b>Køn</b>						
Mand	40	60	0	0	36	2
Kvinde	25	72	3	0	36	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	32	66	1	0	70	2
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	65	0	0	14	2
Pårørende	32	66	2	0	54	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	70	2	0	64	2
Ikke dansk	66	34	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	40	40	20	0	5	0
Børneafdeling A4	-	-	-	-	1	0
Børneafdeling A2	33	67	0	0	9	0
Børneafdeling A3	45	55	0	0	11	1
Børneamb./allergilab.	38	63	0	0	24	0
Børneafdeling A8	19	81	0	0	21	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	54	2	1	182
<b>Køn</b>					
Mand	47	52	1	0	99
Kvinde	40	55	4	1	83
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	43	54	2	1	171
20-39 år	50	50	0	0	6
40-59 år	60	40	0	0	5
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	51	3	0	37
Pårørende	41	56	2	1	136
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	55	2	1	168
Ikke dansk	59	34	7	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børneafdeling A1	43	57	0	0	30
Børneafdeling A4	60	40	0	0	5
Børneafdeling A2	69	31	0	0	16
Børneafdeling A3	48	43	10	0	21
Børneamb./allergilab.	43	54	2	2	61
Børneafdeling A8	36	62	2	0	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	86	0	0	7

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	52	2	1	182
<b>Køn</b>					
Mand	44	52	3	1	97
Kvinde	45	53	1	1	85
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	42	54	2	1	171
20-39 år	82	18	0	0	6
40-59 år	60	40	0	0	5
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	55	42	0	3	39
Pårørende	42	55	3	1	135
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	52	2	1	169
Ikke dansk	34	59	7	0	12
<b>Afsnitsnavn</b>					
Børneafdeling A1	55	42	3	0	31
Børneafdeling A4	33	67	0	0	6
Børneafdeling A2	56	44	0	0	16
Børneafdeling A3	60	30	10	0	20
Børneamb./allergilab.	43	53	0	3	60
Børneafdeling A8	24	74	2	0	42
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	40	48	6	6	34	5	138
<b>Køn</b>							
Mand	38	48	10	4	20	4	71
Kvinde	43	49	0	8	14	1	67
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	39	48	6	6	32	5	129
20-39 år	-	-	-	-	1	0	5
40-59 år	-	-	-	-	1	0	4
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	13	69	18	0	7	2	30
Pårørende	48	41	3	7	26	3	101
<b>Modersmål</b>							
Dansk	42	45	8	5	25	4	137
Ikke dansk	34	57	0	9	9	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Børneafdeling A1	-	-	-	-	3	1	26
Børneafdeling A4	-	-	-	-	2	0	4
Børneafdeling A2	-	-	-	-	4	1	11
Børneafdeling A3	-	-	-	-	3	1	15
Børneamb./allergilab.	53	33	7	7	15	0	46
Børneafdeling A8	14	71	14	0	7	2	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	7

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	19	55	17	9	68	113
<b>Køn</b>						
Mand	25	60	11	3	34	62
Kvinde	12	50	23	15	34	51
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	18	56	18	8	65	105
20-39 år	-	-	-	-	1	5
40-59 år	-	-	-	-	2	3
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	54	23	6	18	21
Pårørende	20	53	16	11	48	86
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	52	18	11	56	112
Ikke dansk	18	66	16	0	11	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	29	57	14	0	14	16
Børneafdeling A4	-	-	-	-	3	3
Børneafdeling A2	-	-	-	-	4	12
Børneafdeling A3	20	40	30	10	10	10
Børneamb./allergilab.	14	59	14	14	22	39
Børneafdeling A8	7	57	29	7	14	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	6

**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	62	19	14	5	81	99
<b>Køn</b>						
Mand	63	7	23	7	45	51
Kvinde	60	35	2	2	36	48
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	61	19	15	5	77	92
20-39 år	-	-	-	-	1	5
40-59 år	-	-	-	-	3	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	29	11	0	27	12
Pårørende	64	13	14	8	51	82
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	20	11	3	72	97
Ikke dansk	31	9	38	22	9	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	77	23	0	0	13	17
Børneafdeling A4	-	-	-	-	3	3
Børneafdeling A2	85	8	8	0	13	3
Børneafdeling A3	31	38	23	8	13	7
Børneamb./allergilab.	52	17	22	9	23	38
Børneafdeling A8	73	13	7	7	15	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	6

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	31	5	0	173	10
<b>Køn</b>						
Mand	65	29	5	1	97	3
Kvinde	61	33	5	0	76	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	63	31	6	1	162	10
20-39 år	65	35	0	0	6	0
40-59 år	79	21	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	35	0	0	34	3
Pårørende	63	31	6	1	131	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	32	4	0	161	9
Ikke dansk	63	11	18	8	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Børneafdeling A1	68	32	0	0	28	3
Børneafdeling A4	60	40	0	0	5	1
Børneafdeling A2	80	13	7	0	15	1
Børneafdeling A3	60	25	10	5	20	1
Børneamb./allergilab.	67	26	7	0	57	4
Børneafdeling A8	51	44	5	0	41	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	43	0	0	7	0





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			9
Kommunikation og information			7
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			8
Pleje			4
Relationer til personale			8
Ventetid			1

## Børneafdeling A

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

ID	Kommentarer - Børneafdeling A1	Modtagelsen
2	Nej.	Virkelig god
4	Der må godt være en i frokostpausen. Så må de skiftes til at gå til frokost.	God
6	Personalet er søde og empatiske. Dejligt, at de kender mig, mit navn, min familie, hver gang vi møder op til operation/undersøgelse. Følger med i, hvordan det går. Det føles som ægte interesse.	Virkelig god
7	Vi var blevet indkaldt [nogle år] før mødetid, men havde ikke fået besked på at afdelingen var flyttet, så vi havde svært ved at finde vej.	God
9	Sygeplejerske gik og holdt øje med, hvornår vi ankom, for at kunne henvise til det rette venteværelse.	Virkelig god
12	De er alle søde og smilende.	Virkelig god
13	Sekretæren bad os bare kort om at gå ind i venteværelset. Hun kunne have givet os en bedre oplevelse ved at fortælle, hvilken læge vi skulle se, og ca. hvor lang ventetid der var.	God
ID	Kommentarer - Børneafdeling A4	Modtagelsen
1	Jeg bliver aldrig modtaget før ved selve undersøgelsen. Vi sætter os bare i venteområdet.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Børneafdeling A2	Modtagelsen
1	Altid et smil.	Virkelig god
2	Altid god og velforberedt modtagelse!	Virkelig god
3	Altid forsinkelse.	God
5	Vi er rigtig godt tilfreds.	Virkelig god
8	Altid glade, smilende og imødekommende personaler. Overholder altid aftaler og tidspunkter. Altid hjælpsomme, og vi har stort set aldrig oplevet ventetid.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Børneafdeling A3	Modtagelsen
3	Jeg synes godt, at der kunne være sandwich på rullebordet, når jeg kommer. Jeg er nemlig altid sulten:).	God
4	Fint. Perfekt hvis der var vand, saft, kaffe og evt. en kiks. Da vi kører ret langt.	God
6	Den var vel ikke anderledes, end den plejer!	God
ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Modtagelsen
1	Man/vi blev mødt af en tom skranke, hvor der stod, at man bare skulle tage plads. Så man var i tvivl, om ens ankomst blev registreret i EPJ.	Dårlig
3	Men allerførst blev vi hasteindlagt og skulle gennem en anden afdeling. Der var modtagelsen VIRKELIG DÅRLIG. Dvs. ingen information til bekymret mor og ventetid i to timer uden information :-{	Virkelig god
4	Det var godt, at der var en til at modtage os, så vi vidste, at der nu ville blive taget vare på vores barn.	Virkelig god
5	Modtagelsen var god. Ikke så informativ om det videre forløb, men der var ikke så lang vente-	God

	tid. Efter indlæggelsen, var modtagelsen under al kritik. Ingen information, ingen/eller meget dårlig hjælp. Efterladt til sig selv.	
6	Professionelt, omsorgsfuld, god til børn, varm, venlig, åbenhed, personlig.	Virkelig god
10	Som udgangspunkt var der jo ingen modtagelse, da vi ankom. Der var ikke en sjæl. Vi blev lidt i tvivl om, om vi var gået forkert. Ventede næsten en time, efter vi havde tid, uden at få information om forsinkelse eller i det hele taget snakke med nogen!	God
13	Det er godt, at nogen kommer hen og snakker med en.	God
14	Lidt svært at finde receptionen. Virker lidt forvirrende blot at tage plads i venterummet og håbe på at blive "set".	God
17	Vi kommer der en gang om måneden, så alt er som det plejer. Glad, smilende modtagelse i børnehøjde.	God
20	Umiddelbart lidt svært at finde pga. dårlig skiltning.	God
21	Der var ingen ved skranken, og det virkede lidt 'halvslukket'.	Dårlig
22	Dog, svært at finde ud af, hvor man skulle melde sig. Selve ambulatoriet var ikke skiltet. Receptionen var langt nede ad gangen på A5. Lidt forvirrende.	God
23	Vi fik rigtig god modtagelse og hurtigt tilset af sygeplejerske, men ventede seks timer på lægetilsyn, hvilket vi godt er klar over kan være nødvendigt, hvis andre patienter er dårlige. Men det kunne være rart, hvis man kunne få en cirkatid på sin venten.	God
24	De var rigtig søde, og kom hurtig ind på en stue :-)	Virkelig god
26	Kom hurtigt på en stue. Der kom en sygeplejerske og snakkede med mig med det samme. Tilbød hjælp og barnevogn. Hun lyttede og gav noget at drikke osv. En virkelig god og velkommen modtagelse.	Virkelig god
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneafdeling A8</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	Desværre MEGET lang ventetid.	God
4	Vi har været hos jer i børneambulatoriet mange gange efterhånden. Vi oplever os altid godt behandlet, men det er lidt svært, lige når man ankommer. Det er rart de gange, hvor I har tid til, at der kommer en tryk person med det samme. Når man står på gangen udenfor "jeres interne rum" og kigger gennem vinduet, kan man godt føle sig lidt til besvær... Man ved ikke helt, hvordan man skal henvende sig.	God
5	Der er tomt og ingen at stille spørgsmål til. Blandt andet ingen information om ventetid.	Dårlig
10	Nej, slet ikke.	Virkelig god
12	Vi har ikke vidst, hvor vi skulle hen, da det ikke fremgik af brevet. Da vi kom frem til modtagelsen, virkede personalet ved skranken ikke særlig imødekommende. Tværtimod følte vi os ikke særlig velkomne.	Dårlig
13	Kunne godt have været lidt mere kundeminded, hende, der sad ved skranken. Ringede to gange, inden vi blev spurgt, hvorfor vi var der.	God
15	Der var ingen modtagelse. Vi satte os bare i venteværelset. Men havde jeg haft brug for det, havde der sikkert været et sted, jeg kunne henvende mig.	God
16	Larm.	Virkelig god
17	Det virker ikke, som om der er særlig meget styr på, hvem der har tider på ambulatoriet, eller hvor de er i behandlingsforløbet.	God
18	Rigtig fin modtagelse, især ved første besøg. Læge og sygeplejerske henvendte sig til barnet på god vis.	God

- |      |  |        |
|------|--|--------|
| ✎ 19 | Det var svært at finde et sted, hvor man skulle melde sin ankomst. Vi trak et nummer, men det viste sig at være til blodprøvetagningen (og det skulle vi ikke). Sygeplejersken var sød at hjælpe os med at finde en, der vidste noget om os. | Dårlig |
| ✎ 21 | Vi havde meddelt, at vi var forsinket til [scanning] []. Vi var præcise på ambulatoriet, men fik så at vide, at vi havde meddelt, at vi også var forsinket der!  | Dårlig |
| ✎ 22 | Vi kunne bedre lide det gamle sted. (Vi går til kontrol ved [anden afdeling], og det er ikke så hyggeligt et venteværelse). Jeg svarer for min datter [som ikke er så gammel].   | God    |

**ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Modtagelsen**

- |     |   |              |
|-----|---|--------------|
| ✎ 1 | Vi står og venter i ca. fem minutter, før vi bliver modtaget.         | God          |
| ✎ 3 | Altid venlig modtagelse. Også selvom man fornemmer, at der er travlt. | Virkelig god |

## Børneafdeling A

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Børneafdeling A1	Fejlhåndtering
11	Vi var blevet lovet en bestemt læge hver gang. Ellers ville man kontakte os. Derfor var det meget ubehageligt at møde en læge, vi bestemt ikke havde regnet med.	Dårligt
	<b>ID Kommentarer - Børneafdeling A4</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
1	Ikke decideret fejl. Men blodprøver, der ikke er blevet fulgt op på, har vi oplevet flere gange.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Børneafdeling A2</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
7	Den første gang var der bestilt forkert medicin.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Børneamb./allergilab.</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
3	Manglende kommunikation mellem [to afdelinger]. Blodlægerne blev ikke informeret om et af vores besøg, og vi skulle vente i flere timer. En anden gang, rigtig meget ventetid, fordi medicinen ikke var kommet og vi skulle vente på det. Tre fejl i forbindelse med blodprøvetagning, hvor de enten forsvandt eller ikke kunne måles.	Dårligt
4	Sygdommen (mellemørebetændelse) blev overset ved første besøg, derfor var der et andet besøg ca. to uger senere. Der blev det opdaget og sat i behandling.	Virkelig godt
7	Manglede svar fra en af blodprøverne ved det aftalte svar. Tror det var en fejl, selvom lægen ikke sagde det.	Godt
9	Der medvirkede kun én læge under behandlingsforløbet. Vedkommende var ikke særlig god til at lytte og være nærværende. Han virkede forvirret/stresset. Derfor var det utilfredsstillende at vente over et halvt år på så kort en samtale med så ringe resultat.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Vi var stillet i udsigt fra personalets side (både læger og sygeplejersker), at der i ambulatoriet ville være personale/læge med, som vi kendte fra vores indlæggelse. Det ville være en fordel i forhold til historik. Der var dog kun nye ansigter til stede. Det er selvsagt fair nok, men så bør der være en bedre kommunikation/forventningsafklaring herom.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Børneafdeling A8</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
1	Glemte mig i venteværelset.	Virkelig godt
3	At måtte stoppe en behandling, fordi de ikke havde læst i journalen om en operation [tidligere] og derfor måtte stoppe behandlingen.	Godt
8	Anden gang operation.	Godt
12	Mødte op til scanning, hvor vi fik at vide, at scanningen var aflyst. Havde dagen forinden snakket med en læge, der ikke informerer om, at scanningen er aflyst trods det, at jeg nævner, at vi skal til scanning. Har snakket med forskellige læger hver gang, hvor nogle ikke har haft kendskab til, hvad der er sket forinden. [De] har længe kaldt vores barn "ukendt" trods det, at vi har været der en del gange. Har glemt at indkalde til undersøgelse. Vi måtte selv ringe og minde om at indkalde os. Har ikke informeret om tilskud til medicin.	Dårligt
13	Efter scanning var jeg ikke informeret om ventetiden efter bedøvelsen. Det overraskede, at vi skulle vente så længe efterfølgende.	Uoplyst
15	Tiden, vi havde fået pr. brev, var ikke registreret, så det gav ekstra ventetid, da vi måtte vente på et "hul" i programmet.	Godt
20	Vi skulle henvises til en []scanning men blev "glemt" i systemet. Lægen fik ikke booket en scanning i tide. Vi skulle have en scanning efter tre måneder, men i stedet gik der seks måneder.	Dårligt

## Børneafdeling A


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

ID	Kommentarer - Børneafdeling A1	Samlet indtryk
1	Ved opfølgingsmøder i Ambulatoriet. Så fik jeg indtryk af, at sygeplejersken vidste mere til [sygdommen] end lægen. Lægen, der var med til afsluttende møde, der hvor vi skulle til at trappe min søn ud af medicin, var ikke speciallæge. Det var tydeligt at høre. Sygeplejersken vidste mere.	Godt
3	Vi er meget tilfredse. Kommer i ambulatoriet [flere] gange om året, og bliver altid behandlet godt.	Virkelig godt
6	Man kunne godt ønske sig en større fleksibilitet ved udskrivning efter behandling. Ofte venter man en halv dag på stuegang/udskrivelse, hvilket betyder, at man lægger beslag på en hospitals seng unødvendigt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A4	Samlet indtryk
1	Vanskeligt med samarbejde mellem sygehusafdelingen, ambulatoriet og egen læge. Mange steder, hvor kommunikationen kan svigte.	Godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A2	Samlet indtryk
1	Der er altid styr på det. Er kommet der [flere] gange om året i [flere] år.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A3	Samlet indtryk
1	Vi har besøgt afdelingen [flere] gange og har været tilset af tre forskellige læger. Der er ikke fundet noget ved undersøgelsen, men vi skal vente [mange måneder] inden næste besøg. Kunne godt ønske os, at der var taget ansvar for næste skridt fra afdelingens side. Nu har vi selv sat skub i næste skridt.	Godt
2	Alt i alt er der styr på tingene.	Virkelig godt
8	Ja, blev indlagt på en anden afdeling i en uge og vi/de vidste ikke, hvorfor vi skulle være der, og hvad der skulle ske. Er mega utilfreds med det.	Godt
ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Samlet indtryk
2	Man bliver altid modtaget med et smil :).	Virkelig godt
4	Vi oplevede, at personalet ikke var helt sikre på deres diagnose, så der blev tilkaldt en læge NN, som kunne lave den endelige vurdering. Det er fint, at hvis man ikke er helt sikker i sin sag, så tilkalder man assistance med en større erfaring.	Godt
5	Lægen, der undersøgte, var kompetent, lyttende og meget kommunikativ. Vi blev taget seriøst. Dette var betryggende. Selve indlæggelsen var under al kritik. Jeg blev smidt ind på en stue til observation, men måtte selv finde hjælpemidler, rede seng og blev efterfølgende skældt ud for ikke at have gjort alt korrekt. Blev alt for sent informeret om, at jeg skulle lave notater, og følte at den observation, der skulle have foregået, blev fuldstændig negligeret.	Dårligt
6	Jeg er moderen, der svarer på min søns vegne. [Min søn] [] har efterfølgende lavet en tegneserie om sin oplevelse, som er læst i skolen. Det var en super oplevelse, selv om han var meget syg, da han kom ind.	Virkelig godt
10	Jeg synes, at der er for lidt tid! Vi ventede længe, og så havde lægen virkelig travlt under min datters undersøgelse. Vi ville gerne have set og fået forklaret nogle MR-scanningsbilleder, men det måtte vi undlade, da der ikke var tid til dette, da de var forsinkede!	Godt
11	Vi tror ikke de var i dialog med de andre afdelinger jeg var indlagt på inden.	Godt
12	Jeg synes, at man burde overveje, at en anæstesilæge eller en fra Neonatal Afdeling skal stå	Virkelig godt

	klar fra start, når børn skal stikkes. [Flere] forkerte stik i et lille barn er ikke ok, når hun lå mustille. Den efterfølgende læge kunne det med første stik. Det giver barnet en rigtig grim oplevelse og to MEGET ømme/blå hænder!!!	
✎ 13	Har skulle været henvist til speciallæger, hvilket har virket lidt uorganiseret.	Virkelig godt
✎ 15	Vi skulle have scannet min datters hjerte, og der var en del ventetid, men fin kommunikation omkring det.	Godt
✎ 17	Standard rutinekontrol med blodprøver, mål og vægt!	Virkelig godt
✎ 21	Vi blev ringet op [sidst på ugen] og fik besked om, at tiden var blevet flyttet fra [starten af næste uge] til [slutningen af næste uge] pga. akutoperation. Men det virkede desværre som om, der var blevet dobbeltbooket [sidst på ugen]. Vi mødte op [om morgenen] samtidig med et andet [lille barn] og fik at vide, at vi nok først ville komme til over middag. [Lidt senere på morgenen] kom der endnu et [lille barn] ind på stuen, og vedkommende kom til før os ved den samme læge. Det var temmelig frustrerende, og det var meget længe at vente, når man er fastende (og desuden frustrerende, når opererede kommer tilbage til stuen og begynder at spise og drikke lige ved siden af). Det var alt i alt en voldsom oplevelse for et [lille barn]. Det skal dog pointeres, at personalet dagen igennem var meget imødekommende, og vi følte os i gode hænder.	Dårligt
✎ 23	Vi stod standby i tre dage på scanning. En af dagene gik vi rundt i syv timer med vores [barn] uden alligevel at blive scannet.	Godt
✎ 25	Det var meget langt at køre for så kort en undersøgelse, hvor vi ikke fik meget mere information, end vi havde i forvejen.	Godt
✎ 26	Ros! Tog mig og mit barns problem alvorligt. Fik den fornødne information og kunne tage hjem igen med ro i sindet!	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneafdeling A8</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Vores barn er blevet undersøgt for mulig [alvorlig sygdom]. Vi blev kaldt til evaluering på et tidspunkt, hvor vores barn var rask og skulle vente i et område med syge børn. Efterfølgende blev han syg igen, muligvis smittet på afdelingen. Det burde have været arrangeret anderledes.	Godt
✎ 4	Vi har været tilknyttet Skejbs børneambulatorium gennem et helt år. Vores [lille søn] har haft en ret alvorlig [] infektion samt mange forskellige komplikationer. Vi har oplevet et dygtigt og roligt personale, der hele tiden har taget os og vores barn alvorligt, og som har gjort deres allerbedste for at finde gode muligheder. Vi er løbende blevet informeret og har oplevet, at der var tid til os. Vi er blevet lyttet til, og alle har gjort deres yderste for, at vores søn ikke skulle blive overbehandlet eller få psykiske følger af de til tider potentielt traumatiske oplevelser, som han var ude for. Vi siger mange tak.	Godt
✎ 5	For mange skiftende læger.	Godt
✎ 6	Det var ikke blevet fortalt os, at der skulle bruges en urinprøve, hvilket betød, at vi efterfølgende måtte sidde en time i venteværelset, inden min datter kunne tisse. Llidt unødvendig ventetid!	Godt
✎ 12	Har oplevet dårlig kommunikation og koordinering mellem to afdelinger. Får indkaldelse fra de to afdelinger henholdsvis [om morgenen og om eftermiddagen].	Godt
✎ 17	I min datters tilfælde virker det lidt, som om behandlingen mere handler om at følge en metode end om at forholde sig til den aktuelle situation. Det virker ligeledes lidt, som om personalet måske ikke helt er klar over den belastning, som min datter og vores familie oplever som følge af hendes sygdom. Det har medført, at jeg til tider lidt mister troen på, at de egentlig har styr på, hvad det egentlig er, der sker omkring min datter. Vi er lige nu i en medicinsk behandling [], og det er helt fint, men desværre er det efterhånden mere et psykisk problem for min datter, og der har afdelingen intet beredskab til at hjælpe min datter eller os. Det savner jeg meget, da vi står i en situation, hvor jeg har en [lille] datter, der efterhånden ikke tør tage i skole af frygt for, hvad dagen bringer.	Godt
✎ 20	Der var mange forskellige sygeplejersker og læger hver dag. Det kunne være godt at få tilknyt-	Godt




tet en til to sygeplejersker, så man ikke skulle fortælle forløbet igen og igen til nyt personale. Særligt under indlæggelsen på A8: Her fik vi ny sygeplejerske hver dag, selv om samme sygeplejerske var på arbejde. De sagde, det var på grund af nyt Edb-system, der skulle læres. Det var ikke til patienternes fordel.

-  21 Fik at vide, at der skal tages blodtryk en gang årligt. Jeg bad om at få gjort det med det samme, hvilket ikke passede lægen!! Godt

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**

-  1 Efter vi havde været til samtale/behandling, skulle vi vente yderligere tid, da vi også skulle rundes af med lægen. Vi har selvfølgelig forståelse for, at lægen også er optaget af andre samt stuegang, men ventetiden var rigtig lang, især når man sidder med et barn på [under tre] lige i frokost og middagslur tiden. Og så viste det sig, at det alligevel ikke var nødvendigt at tale med lægen. Så den ekstra ventetid kunne vi faktisk have sparet. Virkelig godt


## Børneafdeling A

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

ID	Kommentarer - Børneafdeling A1	Samlet indtryk
1	Synes, at man har været gode til at hjælpe, når jeg har ringet ind med spørgsmål. Sygeplejerske og læger har været gode til at ringe tilbage.	Godt
5	Begynder at mangle referat af møderne tilsendt.	Virkelig godt
12	Jeg finder, at det er problematisk med skiftende læger, da der ikke vidensdeling mellem lægerne.	Godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A3	Samlet indtryk
2	De har styr på tingene. De fandt endda min "mus" i knæet, som førte til yderligere operation på [andet hospital].	Virkelig godt
7	Lægen snakkede og snakkede om ting, som ikke vedkom vores besøg. Måtte flere gange spørge for at være sikker på, hvad vi skulle gøre, og hvilken dosis medicin, [patienten] skulle have. Vores læge var ikke blevet informeret om medicin, så vi kunne ikke genbestille medicinen, da vi skulle. Så måtte vi ringe til Jer igen for at få det journalført.	Dårligt
9	Hovedparten af information fås ved egen speciallæge.	Godt
ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Samlet indtryk
1	Sød sygeplejerske og meget kompetent og rar læge NN.	Godt
3	Dårlige kontaktmuligheder i hverdagen, hvis problemer eller spørgsmål opstår. Kort tidsrum for opkald, og [den er optaget]. Har savnet at kunne komme til at snakke med en læge i telefonen.	Virkelig godt
5	Lægen var god til at informere. Sygeplejerskerne informerede overhovedet ikke, og jeg måtte selv rykke flere gange for svar, hjælp og information.	Dårligt
9	Det havde været rart, at der også havde medvirket en sygeplejerske under behandlingsforløbet.	Dårligt
10	Men ville gerne have haft noget på skrift! Fik på et tidspunkt et brev med nogle resultater, og det var skrevet på "lægesprog", så jeg måtte bestille tid ved egen læge for at få det "oversat".	Godt
11	Det var dejligt, at det var den læge [], der så mig i Ambulatoriet, som oftest så mig i de sidste uger, jeg var indlagt.	Godt
13	Var meget rettet til de voksne og ikke rigtig til store skolebørn.	Virkelig godt
18	Jeg har ikke fået et brev, som de har lovet.	Godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A8	Samlet indtryk
2	Vi har tre gange bedt om at få udskrivet hans journal, men har stadig ikke modtaget andet end redegørelsen.	Godt
4	Det er rart, at der bliver talt lige ud af posen på en helt rolig måde.	Godt
7	Vi fik telefonkonsultation af en læge med information om blodprøver, behandling, ny tid osv., en uge efter sygehusbesøg. Super:)	Virkelig godt
14	Nej, slet ikke.	Virkelig godt
18	Mangelfuld information i forbindelse med anvendelse af ringeapparat, detaljer. Der burde følge skriftlig information med, f.eks. angående påsætning og de forskellige indstillingsmulig-	Godt


heder. Den mundtlige orientering var for hurtig og overfladisk.

 20 Gerne mere information. Godt

 21 Fik ingen skriftlig information. Ved indkaldelse vil det være en fordel med beskrivelse af tidsplan. Det tog fem minutter i ambulatoriet. Spild af tid at køre til Skejby! Godt

**ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**


**Samlet indtryk**

 1 Synes, vi har fået ok viden på ambulatoriet. Har vi haft behov for mere viden, så har vi brugt internettet. Dog har vi ikke fået så meget viden om fremtidig behandling og forløb. Virkelig godt

## Børneafdeling A

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

ID	Kommentarer - Børneafdeling A1	Samlet indtryk
11	Hvis man virkelig vil mene noget med "sammenhængende patientforløb", må man også sikre, at man kommer til den samme læge hver ENESTE gang, hvis man ønsker det.	Virkelig godt
13	Sygeplejerske NN tog initiativ til at kontakte ambulatoriet i forbindelse med at følge op på vægtøgning hos patienten, som er et spædbarn. Det tog lægen godt imod. Der blev vejet en ekstra gang mellem kontrolbesøgene på ambulatoriet, og så var der ikke mere samarbejde der.	Godt
<b>ID Kommentarer - Børneafdeling A4</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Det kan være meget svært/umuligt at komme i kontakt med lægen, når vores datter har været syg. Vi kunne kun stilles videre til en bagvagt, som ikke havde samme viden eller ekspertise på området!	Godt
<b>ID Kommentarer - Børneafdeling A2</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Hvis der opstår spørgsmål efter/mellem besøg, kan vi altid ringe. Der bliver ALTID fuldt op på det, vi spørger om, og vi oplever STOR hjælpsomhed.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Børneafdeling A3</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Nu er jeg oppe i alderen og har fået kendskab til alkohol, men synes ikke, jeg har fået nok information omkring sammenhængen mellem alkohol og medicin.	Virkelig godt
9	Der har været problemer med at få videresendt oplysninger til speciallæge, som har henvist. Alt er sendt til praktiserende læge, men det er ikke dem, der har fulgt forløbet.	Godt
<b>ID Kommentarer - Børneamb./allergilab.</b>		<b>Samlet indtryk</b>
3	Igen har jeg savnet, at det har været lettere at komme i telefonisk kontakt med sygeplejerske/læge ved tvivlsspørgsmål/bekymringer.	Virkelig godt
7	Det var en ualmindelig sød og interesseret læge, der tog os alvorligt og gav os en god behandling. Tak for det!	Godt
8	Kunne godt have tænkt mig at vide, om der var mere, vi kunne gøre for vores søn i forbindelse med f.eks. kost.	Godt
14	Mangelfuld kommunikation mellem ambulatoriet og egen læge. Konkret: Informationer om medicin.	Godt
17	Bliver altid kontaktet med blodprøvesvar m.v. Aftale om nye kontroller!	Virkelig godt
19	Det var speciallægen, der henviste, ikke praktiserende, og derfor er det sikkert speciallægen, der har fået besked.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Børneafdeling A8</b>		<b>Samlet indtryk</b>
4	Det har været fint, at vi var så godt informeret, at vi selv kunne samarbejde med egen læge.	Godt
12	Har overhovedet ikke informeret vores læge om sygdomsforløb, behandlingsforløb eller medicin.	Godt
18	Rart med opfølgende samtale på telefon med kvalificeret person. Giver stor tryghed i behandlingsforløbet.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>




-  1 Vores søn har været lille altid, og ambulatoriet har altid været gode til at rådgive, og opdatere vægt og højdekurve. Eneste minus er, at vi som forældre ikke har adgang til denne kurve, som vi evt. kunne dele med vores sundhedsplejerske. Virkelig godt

## Børneafdeling A

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

ID	Kommentarer - Børneafdeling A1	Samlet indtryk
6	Da jeg efterhånden er blevet opereret mange gange ([over ti gange]), synes jeg, at det virker mærkeligt og overflødigt, at man ved evt. akut indlæggelse gang på gang skal besvare samtlige spørgsmål om f.eks. allergi osv. Man burde kunne tjekke disse facts ved indkodning af personen.	Virkelig godt
8	Jeg er ikke nervøs for at komme i ambulatoriet, da alle er søde og rare. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Jeg tror, at personalet vidste, at der kørte en undersøgelse. Eller også var det tilstedeværelsen af [folk under uddannelse]. De virkede i al fald mere oppe på dupperne end sædvanligt. Vi er kommet der en del år.	Godt
11	Personalet skal virkelig have ros for, at de er meget forstående, rolige, seriøse og søde. Venteværelset kunne godt have noget for de store børn, der kom der, da der er lagt meget vægt på de små. For det er ret kedeligt bare at skulle sidde ned i hele ventetiden. Et par forslag kunne være: Ipads, Vi Unge-blade, nogle tegneredskaber, evt. en Wii? [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Personalet (læge NN og sygeplejerske) har vist meget stor empati og givet sig god tid til vores samtaler. Desuden har de fulgt godt op efter samtalerne ved at henvise videre til andre samarbejdspartnere ([andre afdelinger], sagsbehandlere osv.). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A4	Samlet indtryk
1	Bedre lege- og puslefaciliteter. [Fysiske rammer]	Godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A2	Samlet indtryk
1	De gør det altid perfekt og stiller patient og pårørende i centrum. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Vi hører til en anden afdeling. Vi oplever altid meget kompetente læger, sygeplejersker, fysioterapeuter og sekretærer, som gør alt for at hjælpe og svare på spørgsmål. Der bliver ALTID ringet tilbage og svaret på mails. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Jeg synes ikke, at der er noget, de kunne gøre bedre.	Godt
6	At fastholde et "ungeambulatorium" for unge mellem 16 og 20, der har haft et forløb hos jer gennem barndommen!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A3	Samlet indtryk
2	Man føler sig altid tryk og velkommen! Men synes godt, at man kunne være på A3, til man fylder 18 år. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Kunne ønske, at man måtte benytte legerummet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Det vigtigste var, da man var ny og kom til ambulatoriet, at modtagelsen var ekstra grundig. Når man er kommet gennem mange år, er det knap så vigtigt. Så er det bare godt, at man kender personalet. Det giver tryk!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Samlet indtryk

1	Der var ikke nok stole til alle ventende patienter. [Fysiske rammer]	Godt
4	Information om kantine/cafeteria på/ved Skejby til de pårørende. [Kommunikation og information]	Godt
5	Personalet skulle være mere informativt, hjælpsomt og holde sig opdateret på nyt. Jeg følte mig overladt til mig selv. Fik aldrig svar på nogle prøver, der blev taget. Lægen, der undersøgte, var god. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
8	Jeg synes, ventetiden har været fuldstændig uacceptabel. Vores [lille] dreng bør slet ikke vente så længe. Vi har været indlagt med ham flere gange, og forskellige diagnoser har været på tale []. Vi fik ham henvist til udredning i Skejby i efteråret 2011 og fik tid til blodprøvning i [starten af] 2012. Derefter skulle vi vente til [efteråret] 2012 for at få en samtale med en læge. Når en så lille dreng er så tit syg og svinger så meget i vægt, som vores dreng gjorde, finder vi det virkelig dårligt, at det skal tage så lang tid. [Ventetid]	Godt
12	Jeg synes, at vi fik en super god behandling. Der blev givet bamse og en lille is. Det gav god stemning hos barnet. Smilende personale, og hjælpsomme. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	God forståelse for de ting vi sagde. Der blev lyttet og forklaret på en god måde.	Godt
17	Der kunne være mere plads til at sidde på. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Bliv bedre til logistikplanlægning: lad være med at dobbeltbooke! Tak, fordi I er nærværende, imødekommende og professionelle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneafdeling A8</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Rengøring er klart et issue. Man er følsom, når man står med et lille barn med infektion. Dels er man bange for at komme til at smitte andre, og dels er man bange for, at barnet skal blive smittet yderligere. Mad er et andet emne. Man kommer akut og har nogle gange andre børn med. Man kan ikke forholde sig til spisetider. Det er vigtigt, at der er noget mad at få, og det er lidt svært at spørge om. Det er rart, når det bliver tilbudt. Vi vil gerne betale for det, hvis det er. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
6	Alle var virkelig gode til at snakke om berolige min datter! Man kan godt mærke, at de er vant til børn. [Pleje]	Godt
9	Venteværelset er mest til de små. Der er ikke så meget at give sig til, når man er 12 år. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	JEG VIL GERNE LYTTES TIL! I lytter ikke til, hvordan jeg har det, og hvor det gør ondt. Så begynder I at snakke ud fra et andet sted. I bør give mere information omkring det. Når jeg får en ny tid, er det ikke rart for mig at møde op, da jeg ikke føler mig lyttet til! [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
15	Jeg synes, at det var godt, at læge NN spurgte en anden læge NN til råds. Jeg synes generelt, at personalet, både læger og sygeplejersker, var rigtig gode til at tale med mit barn. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
17	Personalet er meget venligt og imødekommende. Dog kan de virke lidt bedreviddende, hvilket måske ikke er den bedste indgangsvinkel! De kunne gøre mere for at planlægge et forløb længere ud i fremtiden, så der f.eks. er planlagt møder frem i tiden, så man ikke skal bruge tid på det hver gang, man er der. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
18	Skriftlig og mundtlig information, i forbindelse med udlevering af ringeapparat, burde være bedre. [Kommunikation og information]	Godt

	21	Præcis beskrivelse af undersøgelsesforløbet/tidsplan på indkaldelse. [Kommunikation og information]	Godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Rengøring generelt ok, dog var der snavset i legerummet, hvor der lå gammelt indtørret saftvand i et hjørne på gulvet og i sofaen. Legetøjet var meget slidt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
	2	Første gang kunne jeg egentlig slet ikke finde ud af, hvor deres venteværelse var, fordi det bare var en bænk. [Fysiske rammer]	Godt



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

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

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

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

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

