

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Børneafdeling

Regionshospitalet Randers

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

© 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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	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:	178
Afdelingens svarprocent:	45%

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

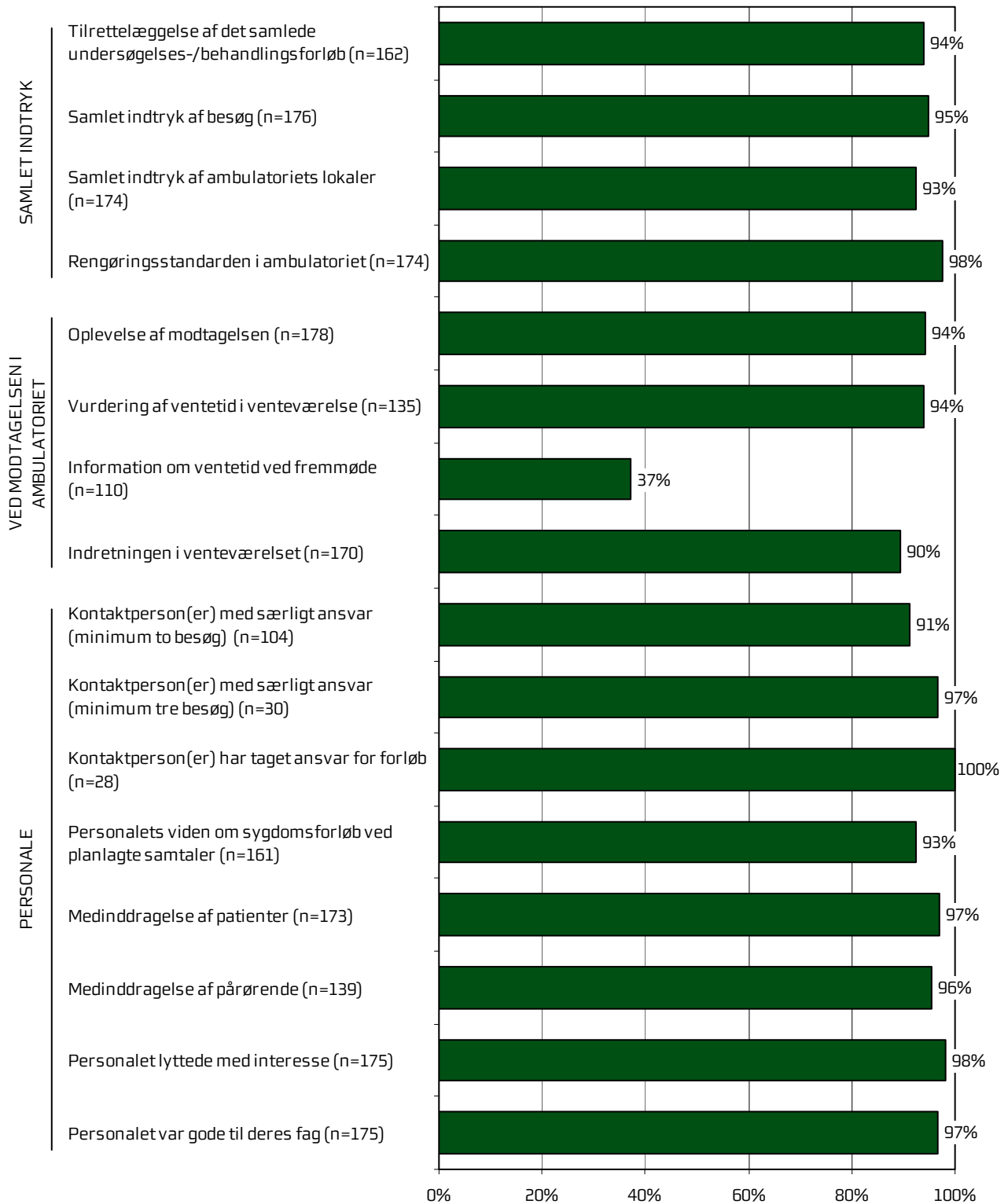
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

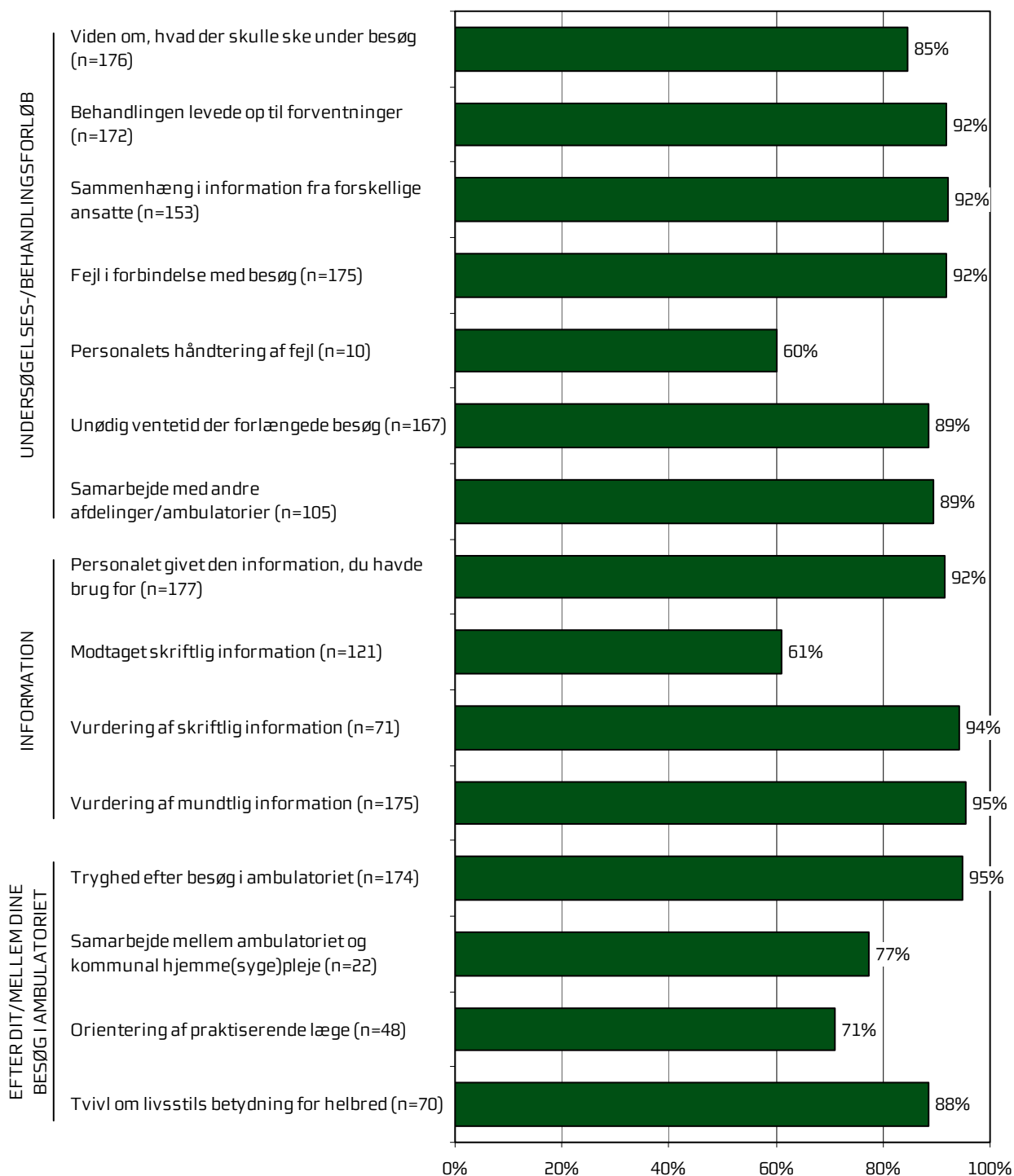
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Børneafdelingen

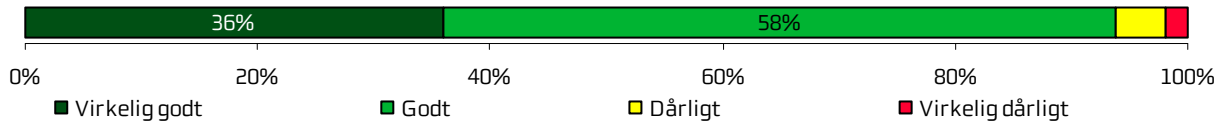
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

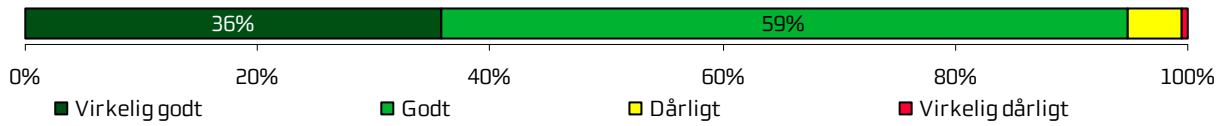
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

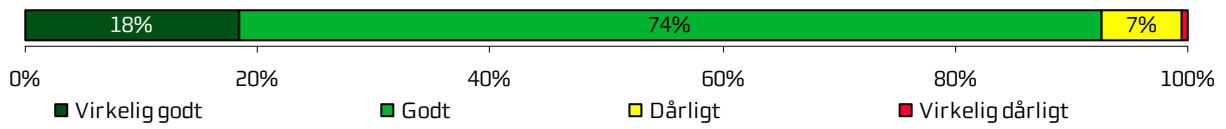
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=162)



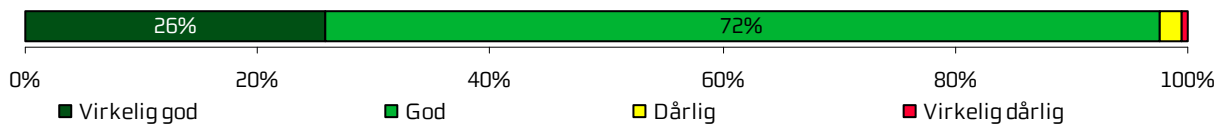
Samlet indtryk af besøg (n=176)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=174)



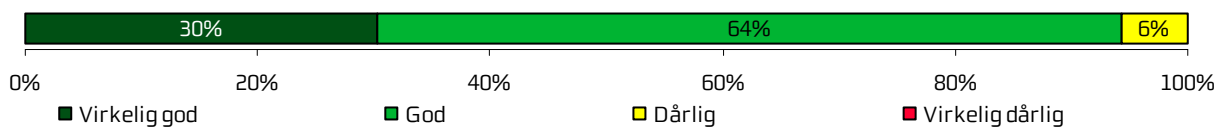
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=174)



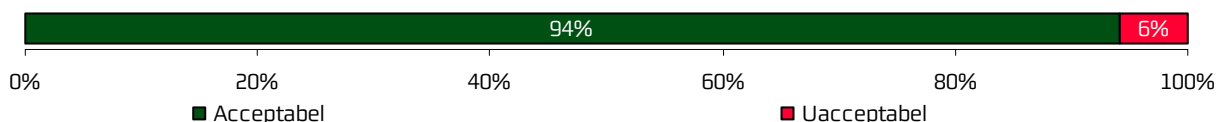
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	94 %	94 %	98 % *	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	98 %	100 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	90 %	-	96 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 % *	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

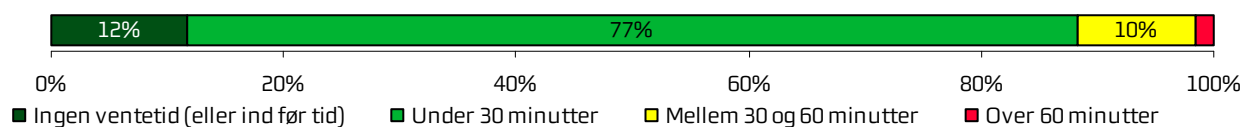
Oplevelse af modtagelsen (n=178)



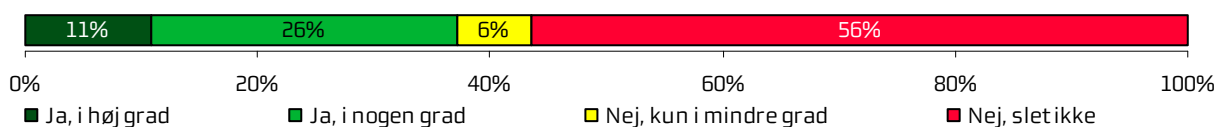
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=135)



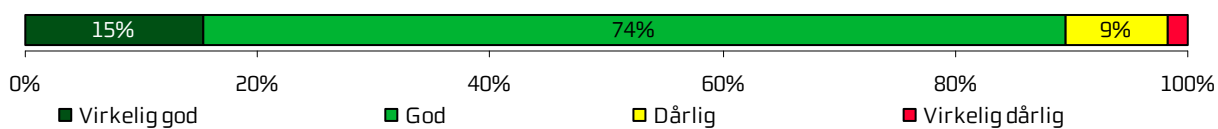
Længde af ventetid i venteværelse (n=128)



Information om ventetid ved fremmøde (n=110)



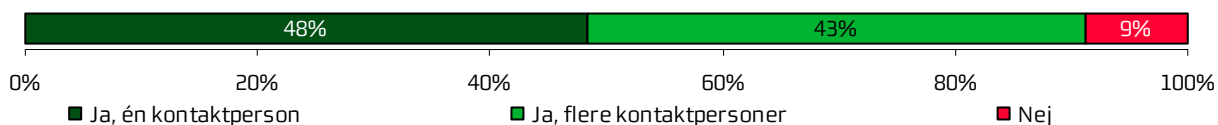
Indretningen i venteværelset (n=170)



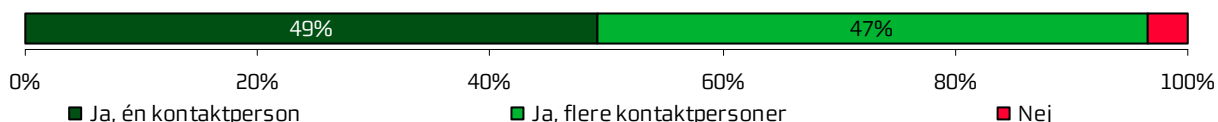
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	94 %	98 %	98 % *	100 % *	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	93 %	86 % *	95 %	88 % *	91 % *
Hvor lang var 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?	37 %	31 %	41 %	52 % *	31 %	41 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	82 %	85 %	90 %	83 % *	87 % *

Personale

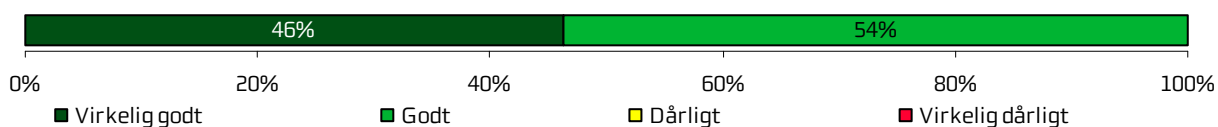
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=104)



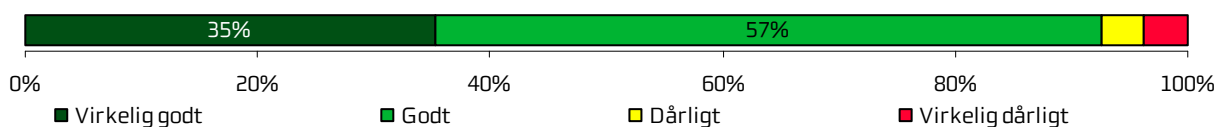
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



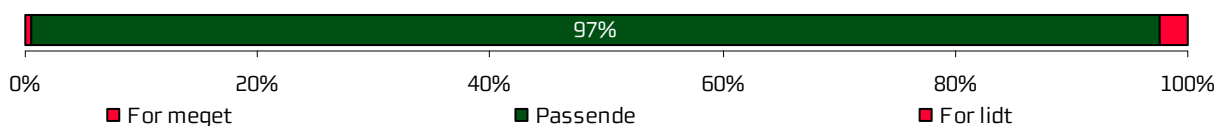
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=28)



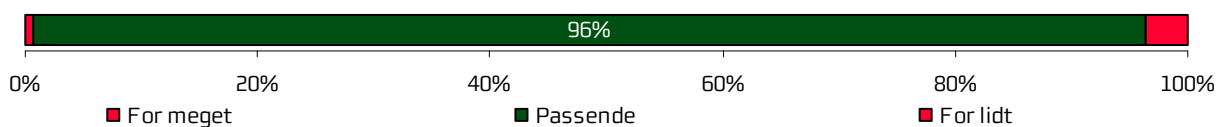
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=161)



Medinddragelse af patienter (n=173)



Medinddragelse af pårørende (n=139)



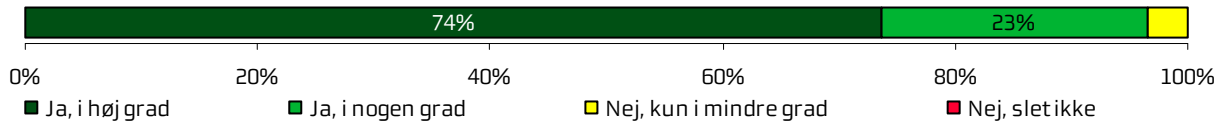
Personalet lyttede med interesse (n=175)



	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)	91 %	84 %	81 % *	87 %	73 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	97 %	82 % *	82 %	90 %	66 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	90 %	91 %	99 % *	90 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	95 %	97 %	98 %	93 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	97 %	95 %	87 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	97 %	99 %	99 %	92 % *	95 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=175)



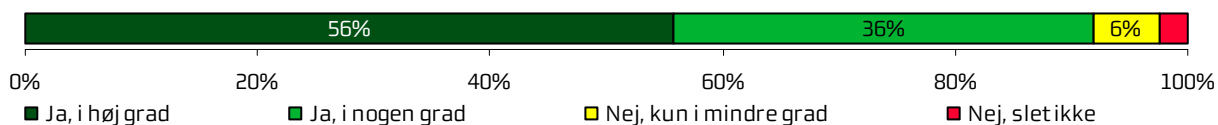
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	98 %	99 %	98 %	98 %

Undersøgelses-/behandlingsforløb

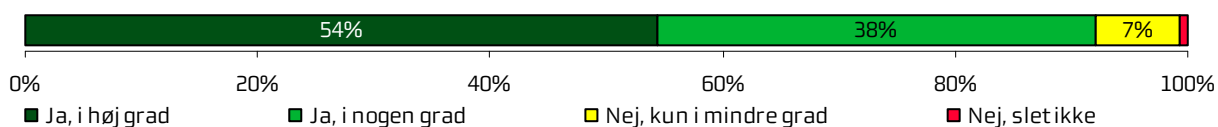
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=176)



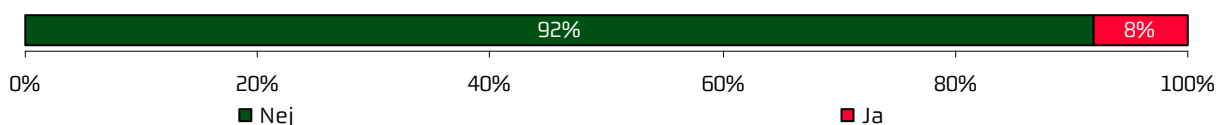
Behandlingen levede op til forventninger (n=172)



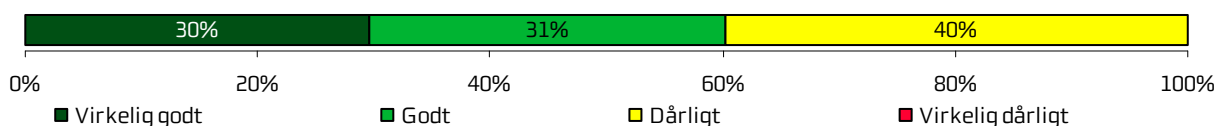
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=153)



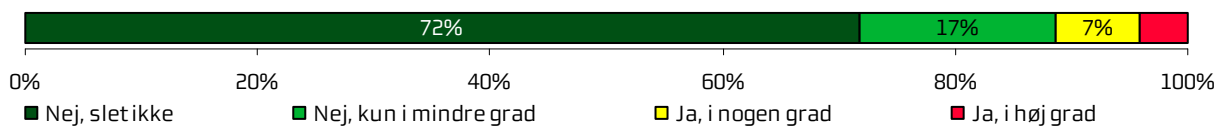
Fejl i forbindelse med besøg (n=175)



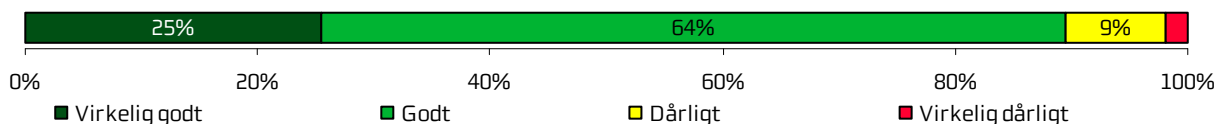
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=167)



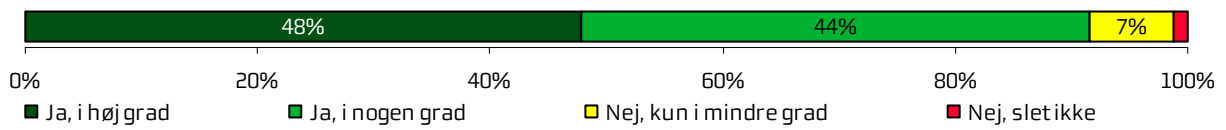
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=105)



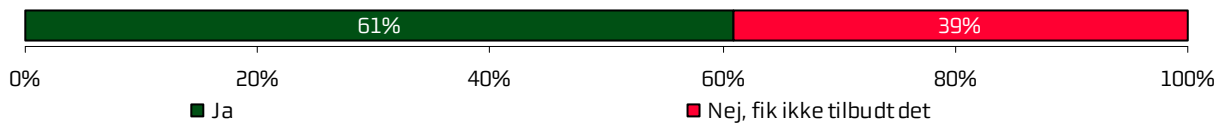
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	83 %	77 %	95 % *	81 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	91 %	91 %	96 %	89 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	92 %	92 %	96 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	93 %	96 %	93 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	78 %	41 %	82 %	45 %	63 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	90 %	82 %	96 % *	80 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	89 %	84 %	97 % *	90 %	94 %

Information

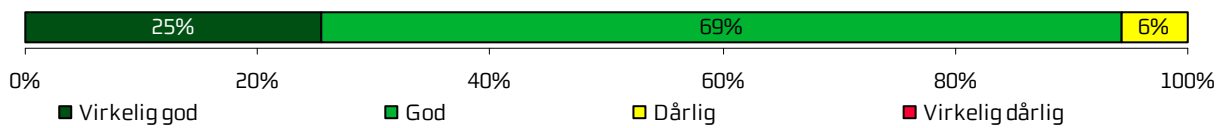
Personalet givet den information, du havde brug for (n=177)



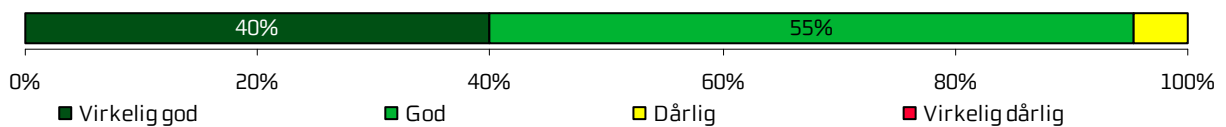
Modtaget skriftlig information (n=121)



Vurdering af skriftlig information (n=71)



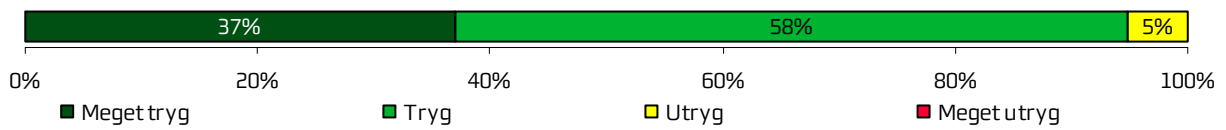
Vurdering af mundtlig information (n=175)



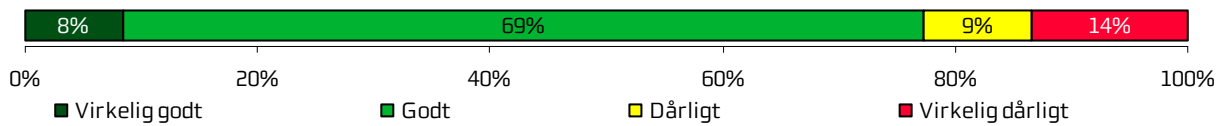
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	93 %	-	97 % *	92 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	67 %	61 %	88 % *	67 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	99 %	93 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	97 %	99 %	95 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

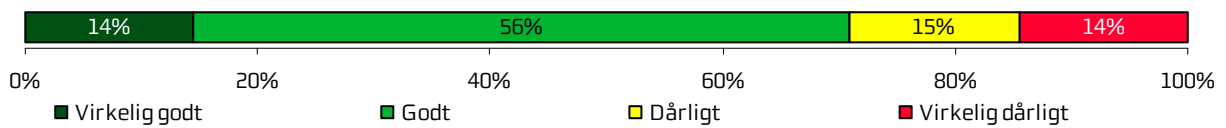
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=174)



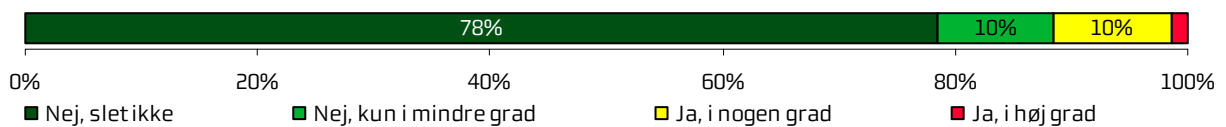
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=48)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=70)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	94 %	98 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77 %	96 %	87 %	94 %	88 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	71 %	77 %	83 %	93 % *	86 %	91 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	88 %	80 %	87 %	87 %	69 % *	74 % *

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, 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 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 eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbnr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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) 44 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	45%	100%
Køn		
Mand	52%	54%
Kvinde	48%	46%
Aldersgruppe		
Under 20 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
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"²

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

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

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

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

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

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

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

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

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

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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	178		100%	
Køn				
Mand	93		52%	
Kvinde	85		48%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	178		100%	
20-39 år	0		0%	
40-59 år	0		0%	
60-79 år	0		0%	
80 år eller derover	0		0%	
Skema udfyldt af				
Patienten	20		12%	
Pårørende	141		88%	
Modersmål				
Dansk	166		95%	
Ikke dansk	9		5%	
Afsnitsnavn				
AMBB Børneambulatorium - RRA	152		85%	
D4D Børnedagafsnit - RRA	25		14%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1		1%	

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	36	58	4	2	162	11
Køn						
Mand	40	55	5	0	82	8
Kvinde	31	61	4	4	80	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	36	58	4	2	162	11
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	48	0	0	19	1
Pårørende	33	59	5	2	128	9
Modersmål						
Dansk	35	58	5	2	151	11
Ikke dansk	54	46	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	38	57	4	1	138	10
D4D Børnedagafsnit - RRA	22	70	4	4	23	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	36	59	5	1	176
Køn					
Mand	37	60	3	0	92
Kvinde	35	58	6	1	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	59	5	1	176
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	44	56	0	0	20
Pårørende	34	59	6	1	140
Modersmål					
Dansk	36	58	5	1	165
Ikke dansk	32	68	0	0	9
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	37	59	4	1	150
D4D Børnedagafsnit - RRA	28	64	8	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	74	7	1	174
Køn					
Mand	22	72	6	0	91
Kvinde	15	76	8	1	83
Aldersgruppe					
Under 20 år	18	74	7	1	174
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	20	71	10	0	20
Pårørende	18	75	6	1	139
Modersmål					
Dansk	18	74	7	1	163
Ikke dansk	32	68	0	0	9
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	19	74	6	1	149
D4D Børnedagafsnit - RRA	8	79	13	0	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	26	72	2	1	174
Køn					
Mand	25	71	2	1	90
Kvinde	26	73	1	0	84
Aldersgruppe					
Under 20 år	26	72	2	1	174
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	60	40	0	0	20
Pårørende	20	77	2	1	138
Modersmål					
Dansk	25	72	2	1	163
Ikke dansk	43	57	0	0	9
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	26	72	2	1	149
D4D Børnedagafsnit - RRA	25	75	0	0	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	64	6	0	178
Køn					
Mand	33	62	4	0	93
Kvinde	27	66	7	0	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	64	6	0	178
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	35	65	0	0	20
Pårørende	30	64	6	0	141
Modersmål					
Dansk	31	63	5	0	166
Ikke dansk	20	80	0	0	9
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	31	64	5	0	152
D4D Børnedagafsnit - RRA	24	68	8	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	135	42
Køn				
Mand	94	6	67	26
Kvinde	94	6	68	16
Aldersgruppe				
Under 20 år	94	6	135	42
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	13	7
Pårørende	94	6	108	32
Modersmål				
Dansk	94	6	125	40
Ikke dansk	100	0	7	2
Afsnitsnavn				
AMBB Børneambulatorium - RRA	94	6	121	31
D4D Børnedagafsnit - RRA	92	8	13	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	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	12	77	10	2	128	4
Køn						
Mand	15	70	13	2	60	4
Kvinde	9	82	7	1	68	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	12	77	10	2	128	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	77	8	0	13	0
Pårørende	10	78	11	1	102	3
Modersmål						
Dansk	13	78	8	2	119	3
Ikke dansk	0	70	30	0	7	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	11	77	10	2	115	3
D4D Børnedagafsnit - RRA	17	75	8	0	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	11	26	6	56	110	19
Køn						
Mand	9	33	0	58	55	9
Kvinde	13	20	13	55	55	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	26	6	56	110	19
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	18	18	0	64	11	2
Pårørende	10	25	7	57	86	17
Modersmål						
Dansk	11	24	7	58	101	18
Ikke dansk	17	67	0	17	6	1
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	11	25	7	57	100	16
D4D Børnedagafsnit - RRA	10	40	0	50	10	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	74	9	2	170	5
Køn						
Mand	19	76	6	0	86	4
Kvinde	12	73	12	4	84	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	74	9	2	170	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	69	10	5	19	1
Pårørende	12	77	9	1	137	2
Modersmål						
Dansk	14	74	9	2	159	4
Ikke dansk	34	66	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	15	76	8	1	146	3
D4D Børnedagafsnit - RRA	17	61	17	4	23	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	48	43	9	104
Køn				
Mand	50	41	9	57
Kvinde	46	45	9	47
Aldersgruppe				
Under 20 år	48	43	9	104
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	35	65	0	14
Pårørende	48	41	12	77
Modersmål				
Dansk	48	43	10	95
Ikke dansk	70	30	0	7
Afsnitsnavn				
AMBB Børneambulatorium - RRA	42	49	9	86
D4D Børnedagafsnit - RRA	82	12	6	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	49	47	3	30
Køn				
Mand	52	42	6	17
Kvinde	46	54	0	13
Aldersgruppe				
Under 20 år	49	47	3	30
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	59	41	0	5
Pårørende	44	51	6	18
Modersmål				
Dansk	46	50	4	28
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
AMBB Børneambulatorium - RRA	44	52	4	25
D4D Børnedagafsnit - RRA	-	-	-	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	46	54	0	0	28	0
Køn						
Mand	32	68	0	0	15	0
Kvinde	62	38	0	0	13	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	54	0	0	28	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	61	0	0	5	0
Pårørende	50	50	0	0	16	0
Modersmål						
Dansk	43	57	0	0	26	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	48	52	0	0	23	0
D4D Børnedagafsnit - RRA	-	-	-	-	4	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	57	4	4	161	12
Køn						
Mand	36	58	4	3	81	8
Kvinde	35	56	4	5	80	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	35	57	4	4	161	12
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	58	0	0	19	1
Pårørende	31	59	5	5	127	10
Modersmål						
Dansk	36	56	4	4	151	11
Ikke dansk	36	64	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	36	57	3	4	138	10
D4D Børnedagafsnit - RRA	32	59	9	0	22	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	97	2	173
Køn				
Mand	1	98	1	89
Kvinde	0	96	4	84
Aldersgruppe				
Under 20 år	1	97	2	173
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	100	0	19
Pårørende	1	96	3	138
Modersmål				
Dansk	1	97	3	162
Ikke dansk	0	100	0	9
Afsnitsnavn				
AMBB Børneambulatorium - RRA	1	97	3	148
D4D Børnedagafsnit - RRA	0	100	0	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	96	4	139	35
Køn					
Mand	1	97	1	75	14
Kvinde	0	94	6	64	21
Aldersgruppe					
Under 20 år	1	96	4	139	35
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	100	0	19	1
Pårørende	1	94	5	104	34
Modersmål					
Dansk	1	95	4	130	33
Ikke dansk	0	100	0	7	2
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	1	95	4	118	30
D4D Børnedagafsnit - RRA	0	100	0	20	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	25	2	0	175	1
Køn						
Mand	72	26	2	0	90	1
Kvinde	76	23	1	0	85	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	74	25	2	0	175	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	20	0	0	20	0
Pårørende	72	26	2	0	139	1
Modersmål						
Dansk	74	24	2	0	164	1
Ikke dansk	66	34	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	74	24	2	0	150	0
D4D Børnedagafsnit - RRA	71	29	0	0	24	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	23	3	0	175	2
Køn						
Mand	70	28	2	0	90	2
Kvinde	78	18	5	0	85	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	74	23	3	0	175	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	85	15	0	0	20	0
Pårørende	70	26	4	0	139	2
Modersmål						
Dansk	73	23	4	0	164	2
Ikke dansk	77	23	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	74	23	3	0	149	2
D4D Børnedagafsnit - RRA	72	20	8	0	25	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	33	52	10	5	176	0
Køn						
Mand	31	58	6	5	91	0
Kvinde	35	46	14	5	85	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	52	10	5	176	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	36	5	10	20	0
Pårørende	30	55	11	4	140	0
Modersmål						
Dansk	32	52	11	5	165	0
Ikke dansk	43	57	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	29	56	10	5	150	0
D4D Børnedagafsnit - RRA	52	28	12	8	25	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	56	36	6	2	172	5
Køn						
Mand	51	42	7	1	87	5
Kvinde	61	31	5	4	85	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	56	36	6	2	172	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	42	0	0	19	1
Pårørende	54	37	7	3	137	4
Modersmål						
Dansk	55	37	6	3	161	5
Ikke dansk	77	23	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	56	36	5	3	147	4
D4D Børnedagafsnit - RRA	50	38	13	0	24	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	54	38	7	1	153	22
Køn						
Mand	48	44	6	1	79	11
Kvinde	61	31	8	0	74	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	54	38	7	1	153	22
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	50	6	0	16	4
Pårørende	55	36	8	1	124	16
Modersmål						
Dansk	53	39	8	1	143	21
Ikke dansk	87	13	0	0	8	1
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	56	36	8	1	133	18
D4D Børnedagafsnit - RRA	42	53	5	0	19	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	175
Køn			
Mand	93	7	90
Kvinde	91	9	85
Aldersgruppe			
Under 20 år	92	8	175
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	20
Pårørende	91	9	139
Modersmål			
Dansk	91	9	164
Ikke dansk	100	0	9
Afsnitsnavn			
AMBB Børneambulatorium - RRA	92	8	149
D4D Børnedagafsnit - RRA	92	8	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1

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	30	31	40	0	10	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	1
Kvinde	32	51	17	0	6	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	31	40	0	10	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	33	34	33	0	9	2
Modersmål						
Dansk	30	31	40	0	10	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	25	38	38	0	8	2
D4D Børnedagafsnit - RRA	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	17	7	4	167	7
Køn						
Mand	71	17	7	5	84	5
Kvinde	73	17	7	3	83	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	72	17	7	4	167	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	21	16	5	19	1
Pårørende	74	15	6	5	132	6
Modersmål						
Dansk	71	18	7	4	156	7
Ikke dansk	100	0	0	0	9	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	72	17	8	3	143	5
D4D Børnedagafsnit - RRA	70	17	4	9	23	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	25	64	9	2	105	46
Køn						
Mand	23	69	6	2	52	25
Kvinde	28	59	11	2	53	21
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	64	9	2	105	46
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	45	55	0	0	13	4
Pårørende	22	64	11	2	80	42
Modersmål						
Dansk	24	64	9	2	98	43
Ikke dansk	48	52	0	0	6	2
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	24	66	10	1	93	37
D4D Børnedagafsnit - RRA	36	55	0	9	11	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	48	44	7	1	177
Køn					
Mand	46	46	7	1	92
Kvinde	49	41	8	1	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	48	44	7	1	177
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	59	36	5	0	20
Pårørende	47	44	8	1	141
Modersmål					
Dansk	46	45	8	1	166
Ikke dansk	77	23	0	0	9
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	46	45	7	1	151
D4D Børnedagafsnit - RRA	56	36	8	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	61	39	121	56
Køn				
Mand	66	34	63	29
Kvinde	55	45	58	27
Aldersgruppe				
Under 20 år	61	39	121	56
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	11	9
Pårørende	57	43	101	40
Modersmål				
Dansk	60	40	111	55
Ikke dansk	75	25	8	1
Afsnitsnavn				
AMBB Børneambulatorium - RRA	59	41	105	46
D4D Børnedagafsnit - RRA	75	25	16	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	69	6	0	71	2
Køn						
Mand	26	69	5	0	42	0
Kvinde	24	69	7	0	29	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	69	6	0	71	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	71	0	0	7	1
Pårørende	25	68	7	0	56	1
Modersmål						
Dansk	23	71	6	0	65	2
Ikke dansk	40	60	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	27	67	7	0	60	1
D4D Børnedagafsnit - RRA	18	82	0	0	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	40	55	5	0	175
Køn					
Mand	36	61	3	0	92
Kvinde	45	49	6	0	83
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	55	5	0	175
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	49	51	0	0	20
Pårørende	38	56	6	0	139
Modersmål					
Dansk	40	55	5	0	164
Ikke dansk	43	57	0	0	9
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	40	55	5	0	149
D4D Børnedagafsnit - RRA	36	60	4	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	37	58	5	0	174
Køn					
Mand	37	59	3	0	89
Kvinde	37	56	7	0	85
Aldersgruppe					
Under 20 år	37	58	5	0	174
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	49	51	0	0	20
Pårørende	34	60	7	0	138
Modersmål					
Dansk	36	58	6	0	163
Ikke dansk	46	54	0	0	9
Afsnitsnavn					
AMBB Børneambulatorium - RRA	39	55	6	0	148
D4D Børnedagafsnit - RRA	24	76	0	0	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	8	69	9	14	22	13	138
Køn							
Mand	7	70	16	8	13	6	72
Kvinde	10	68	0	22	9	7	66
Aldersgruppe							
Under 20 år	8	69	9	14	22	13	138
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	2	3	15
Pårørende	5	78	6	11	18	9	112
Modersmål							
Dansk	11	71	12	5	17	11	134
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2	3
Afsnitsnavn							
AMBB Børneambulatorium - RRA	0	76	12	12	17	10	121
D4D Børnedagafsnit - RRA	40	40	0	20	5	2	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1	0

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	14	56	15	14	48	125
Køn						
Mand	16	60	12	12	25	66
Kvinde	13	53	18	17	23	59
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	56	15	14	48	125
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	41	41	0	5	15
Pårørende	13	60	13	15	40	100
Modersmål						
Dansk	16	52	16	16	44	118
Ikke dansk	-	-	-	-	3	6
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	13	58	16	13	45	103
D4D Børnedagafsnit - RRA	-	-	-	-	3	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

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	78	10	10	1	70	106
Køn						
Mand	77	9	11	3	35	57
Kvinde	80	12	9	0	35	49
Aldersgruppe						
Under 20 år	78	10	10	1	70	106
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	87	7	7	0	15	5
Pårørende	78	7	13	2	45	95
Modersmål						
Dansk	78	11	9	2	64	101
Ikke dansk	-	-	-	-	4	5
Afsnitsnavn						
AMBB Børneambulatorium - RRA	77	11	11	2	64	86
D4D Børnedagafsnit - RRA	100	0	0	0	6	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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		11
Kommunikation og information		6
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		7
Pleje		4
Relationer til personale		9
Ventetid		3

Børneafdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Modtagelsen
2	Der var ingen i modtagelsen (de havde frokostpause).	Dårlig
3	Det kan være lidt svært at finde ud af, hvor man skal henvende sig.	God
4	* Sød, venlig receptionist. * Fik besked ved forsinkelse.	God
7	Man kan med fordel gøre det mere tydeligt, hvor man skal henvende sig.	God
8	Vi havde en tid [til middag], så der var frokostpause (formoder jeg). Først [ti minutter senere] kom der en læge, som fik fat i personalet i modtagelsen.	Dårlig
16	Venlig sygeplejerske kommer og siger hej. Og da læge NN kommer ud og henter os i venteværelset, er det som om, hun har set NN i går. :-)	God
19	Det er svært at vide, hvor/hvordan man modtages, hvis man ikke ved det. Der mangler en reception! Med bemanding.	Dårlig
28	Det er lidt forvirrende, hvor man skal henvende sig for at melde sin ankomst, direkte ved sygeplejersken, sekretæren eller skal man bare tage plads i venteområdet.	God
31	Jeg havde regnet med, at vi skulle melde vores ankomst, men der var intet personale på kontoret. Men, vi ventede ikke længe, før vi blev kaldt ind.	God
36	Der var ingen i modtagelsen; denne var derfor dårlig. Men der plejer normalt at være god betjening.	Dårlig
37	Mangler en som lige kommer og byder en velkommen, i stedet [for] at man bare venter i venteværelset og ikke aner, om man er set eller venter for ingenting!!!	God
38	Altid smilende mennesker.	Virkelig god
44	☐ Vi haft forskellige oplevelser, da vi har været tilknyttede i [flere] år.	God
45	De er meget venlige.	God
47	Bliver altid modtaget med et smil :-).	Virkelig god
48	Der var ingen i modtagelsen (de havde frokostpause).	Dårlig
51	Nogle Vi Unge-blade eller hestebblade!	God
52	Kontoret burde være mere åbent ud mod venteværelset.	God
54	Nej. Blev modtaget fint. Og et fint lille legerum til ventetiden.	God
58	Søde og hjælpsomme. Meget interesserede.	Virkelig god
59	Der var ikke nogen i rummet ved sekretærerne, og der kom først umiddelbart før, vi skulle ind. Denne gang betød det ikke noget, men andre gange kan det være rart lige at sikre sig, at man er det rette sted på rette tid. Altså lige at få accepten ved sekretæren.	Dårlig
62	Der var ingen til modtagelsen. Jeg måtte gå ned ad gangen. De var til frokost, men gik ud.	Dårlig
67	Blev modtaget med smil og godt humør.	Virkelig god
69	Synes der burde være en skranke, når man kommer ind, så det første, man ser, er en sekretær.	God


ID Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA

 4 Vi var ikke forberedt på, at vi skulle indlægges, det havde vi ikke fået noget at vide om.

Modtagelsen

Dårlig

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

 1 Mange tak for hjælpen!

Modtagelsen

Virkelig god

Børneafdeling








Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Fejlhåndtering	
1	Hvis det kan kategoriseres som fejl, så tog det [flere måneder] før de fik taget en væsentlig blodprøve af [mit barn]. [Barnet] var svær at stikke. Og efter hvert besøg uden held, måtte vi vente [længere tid] på at prøve igen. Det er på ingen måde tilfredsstillende, hverken at [et barn] skal være nålepude, eller at personalet ikke kan klare opgaven. Når det er væsentligt for [barnet], så må de finde en løsning hurtigere end [flere måneder]! På andet sygehus havde de ingen problemer med at stikke [mit barn].	Dårligt	
8	Den læge NN, som vi skulle til samtale med, havde fri. En ny læge blev sat på opgaven. Han havde ikke nået at sætte sig ind i journalen, og så var der ligesom ikke den store fidus i at komme til en opfølgende samtale.	Godt	
9	NN's journal blev væk mellem scanning og ambulatoriet. Vi fik derfor ikke besked om resultatet, før end vi selv rykkede for svar.	Godt	
15	Blev ikke kaldt ind igen, før vi selv kontaktede dem.	Godt	
19	[Operationen må ikke foretages på børn] under to år. Medicin skal [ikke] bare udtages af behandlingen, når den er nødvendig i perioder, og slet ikke uden at sige det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)	
21	Manglende computer.	Dårligt	
24	Resultatet af begge samtaler blev ikke sendt videre i systemet, hvilket gjorde, at vi i begge tilfælde selv måtte tage ansvar for, at der blev fulgt op på tingene, så vi ikke blev forlænget alt for meget. Dette finder jeg sløset fra pågældende læges side.	Uoplyst	
29	Papirer blev væk. Ikke skrevet ordentlig journal, så henvisning, der pludselig var væk, kunne ikke udfyldes igen. Kun fordi vi selv havde taget en mms af henvisningen, at de kunne udfylde en ny igen.	Dårligt	
39	Vi er i et behandlingsforløb, så det er vanskeligt at kende den endelige effekt af forløbet.	Uoplyst	
49	Der var problemer med et program, så der kunne ikke køres data fra insulinpumpen til programmet.	Virkelig godt	
52	Fejl opstod på anden afdeling ved behandling af [diverse prøver], der [i et enkelt tilfælde] måtte tages om.	Virkelig godt	
62	Vi har ønsket et andet sygehus, da det var dem, der første gang havde undersøgelsen. Jeg skulle fortælle om hele forløbet. Denne information kunne I selv have hentet og fået de helt rigtige data.	Uoplyst	
	ID	Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA	Fejlhåndtering
4	At der var store problemer med at betjene scanneren. Manglende viden. De gav udtryk for, at det var længe siden, at de havde brugt den. De fik mange forskellige måleresultater.	Dårligt	

Børneafdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
3	Så utroligt frustrerende at skulle ringe hver anden mandag i telefontid. Det er næsten umuligt at komme igennem, og det er virkelig en prøvelse for arbejdspladsen, at forældre skal bruge så lang tid på at komme igennem. Telefontiden fra otte til tolv, hver anden uge virker slet ikke godt nok.	Godt
4	Var ked af, at jeg ikke rigtig blev taget alvorligt, når jeg fortalte noget, og fik hele tiden at vide, det ingen betydning havde.	Dårligt
8	En EEG-undersøgelse var forsvundet under transporten fra en afdeling til en anden. Den dukkede dog op igen. Der var to graverende fejl i et brev, som vi fik tilsendt. En var angående dosis, og en var angående tidspunkt for indtagelse af medicin.	Dårligt
12	Vi var indlagt på [afdelingen] efter fødslen. Dette besøg var blot en tre måneders kontrol.	Virkelig godt
13	Den helt rette og præcise behandling, der viste sig at have helt optimale effekter.	Godt
14	Patienten er et spædbarn.	Virkelig godt
18	Nej.	Virkelig godt
19	Der er ikke altid en læge med inde, hvilket der bør være hver gang. Lægen undersøger ikke altid ordentligt.	Godt
22	Den dag, vi havde fast tid, var et godt forløb. Ved de andre besøg, hvor vi blev bedt komme hurtigst muligt, oplevede vi så lang ventetid, at symptomerne var væk ved undersøgelse (ca. 60 minutter).	Godt
26	Min [lille] søn NN skulle have foretaget en blodprøve, og sygeplejersken endte med at stikke ham fire gange, hvorefter hun opgav og sendte ham ned til anden afdeling. Det, synes jeg, ikke var okay. Man skal ikke øve sig på et barn.	Godt
32	Vi blev sendt ned til blodprøvetagning. Der ville det være rart, hvis der kunne blive taget hensyn til, at vi kommer med et handikappet barn og dermed komme foran i køen. Vi ventede i næsten en time. (Normalt kan vi forberede vores dreng på, at han skal have taget blodprøve og så komme som de første om morgenen).	Godt
34	Når man er 12, behøver man ikke at blive behandlet som en på fire.	Godt
35	Jeg var i den grad imponeret over, at de havde styr på tiden, og det der skulle undersøges for. Både læge og sygeplejerske lyttede og var alvorlige omkring problemet. Super godt modtaget.	Godt
38	Først var vi ved egen læge, som sendte os til Skadestuen, som så sendte os til Børneafdelingen.	Virkelig godt
41	Menneskene bag gjorde det rigtig godt, hvilket i den grad også er det vigtigste. Gode, søde, imødekommende og kompetente medarbejdere er for os det vigtigste.	Godt
43	Personalet er gode til at inddrage os som forældre i behandlingen/planlægningen af behandlingen. Jeg føler mig godt klædt på af personalet. Sygeplejerskerne virker særdeles kompetente. Lægen vi talte med, kendte egne begrænsninger. Rådførte sig med anden læge, det gav tryk.	Virkelig godt
44	Da mit [barn] skulle udredes [], vidste man åbenbart ikke på afdelingen, at [barnet] har sukkersyge. Vores første instruks var, at [barnet] skulle møde fastende, og kun fordi vi selv insisterede på, at det ikke kunne passe, blev udredningen forberedt med sukkerdrop m.v.	Godt
52	Vi har haft et godt forløb og en god oplevelse med børneambulatoriet. Vi har fået en professionel og seriøs behandling i forbindelse med udredningen af vores datter. Personalet har været gode til at forklare tingene, så der ikke har været tvivl om, hvor vi har været i forløbet. Betje-	Virkelig godt

	ningen (både kontor og læge) har været meget personlig.	
	53 Patienten er et spædbarn.	Virkelig godt
	59 Samarbejde med andre har jeg kommentarer til. Lægen, som jeg var inde ved, har efterfølgende skrevet til PPR med anmodning om fornyet undersøgelse af min datter. Psykologen ved PPR oplyser, at hun gentagne gange har ringet og efterfølgende skrevet til sygehuset, for at kunne komme i dialog om denne undersøgelse. Det har hun gjort allerede [sidst på sommeren], men hun oplyste til møde [fire måneder senere], at hun fortsat ikke havde hørt fra jer????	Godt
	61 Venligt og imødekommende personale. Talte til barnet i hendes højde, rigtig godt.	Godt
	64 Personalet kunne godt være bedre til at forklare, hvad der skal ske under besøg/indlæggelser.	Godt
	68 Super gode personaler, som henvendte sig til barnet i stedet for de voksne. Det er bare så godt :-)	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA	Samlet indtryk
	2 Når man kommer med det dyrebareste man har, så forventer jeg ikke en [læge], der ikke har nogen forstand på børn stå for samtalen alene. Jeg forventer, der er en [erfaren] læge tilstede. Og da den [første læge] alligevel var i tvivl, kunne jeg så starte forfra med hele historien til en [anden] læge alligevel.	Dårligt
	4 Vi havde ikke fået at vide, at undersøgelsen ville vare flere dage med indlæggelse, så vi var ikke forberedt med skiftetøj og tandbørster og lignende. Da vi bor [langt] fra sygehuset, er det ikke bare sådan lige at hente det.	Dårligt

Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	De forskellige børnelæger, der har undersøgt vores datter, giver ikke samme besked, fx ikke om videre forløb.	Godt
7	Var kun i kontakt med lægen, der foretog undersøgelsen. Meget grundig og imødekommende. God til at kommunikere med børn. En positiv oplevelse. Følte os velinformerede.	Virkelig godt
8	Der var intet i den information, som vi fik henholdsvis skriftligt og under samtalen med en sygeplejerske, som vi ikke i forvejen havde fundet på nettet. De spørgsmål, som vi havde, kunne sygeplejersken ikke svare på. Det skal dog siges, at lægen kunne, men ham fik vi først en konsultation ved [flere] måneder, efter at diagnosen var stillet.	Dårligt
11	Vi har intet at klage over i forbindelse med [patientens] undersøgelse på Børneambulatoriet, røntgen og prøvetagning. Men det er simpelthen for RINGE en opfølgning af [patientens] besøg. Vi fik at vide, at der ville gå ca. én måned, inden vi fik svar. Nu er der så gået to og en halv måned! Og selv om vi har rykket for svar to gange, sker der INTET. ALT for dårligt!	Virkelig godt
19	MEGET LIDT skriftlig dokumentation af behandlingsforløbet.	Godt
23	[Mit barn] (patienten) havde under indlæggelsen en kontaktsygeplejerske (en i dagvagt og en i aftenvagt). Absolut perfekt!	Godt
24	Men det, der blev sagt om, hvornår vi kunne høre fra næste instans, passede ikke, da papirerne ikke blev sendt videre.	Godt
25	Personalet var altid meget velforberedt.	Godt
29	Fik kun nye diagnoser smidt i hovedet uden en forklaring på, hvad der lå til grunde for mistanken. Meget frustrerende. Alt information, vi fik om diagnosen, var det, vi selv fandt over nettet.	Dårligt
41	Vores barn følte sig godt tilpas set i lyset af den uvante situation. En læge i øjenhøjde hjælper meget på det.	Godt
46	Kunne godt bruge mere skriftligt efter samtalerne. Vores datter var [kun få uger gammel], da vi blev indlagt, og er nu [ca. et år]. I den tid, er det eneste skriftlige vi har fået, indkaldelser samt hendes journal, da vi skulle til et andet sygehus. Men den tog de på det andet sygehus og beholdte den:({	Godt
52	Da der gik en blodprøve tabt i laboratoriet, ville vi gerne have haft at vide, at det var årsagen til nye prøver, så vi ikke skulle gå og bekymre os om grunden til den nye prøve.	Virkelig godt
61	Igen god tid til at sikre sig at diagnose var korrekt og efterfølgende forklaring. I dette tilfælde fejlede barnet faktisk ingenting, og det har vi heller ikke efterfølgende oplevet. En god og afstressende oplevelse. God læge.	Godt
65	Vores søn har tidligere været henvist til fysioterapeut til behandling af nakkeproblemer. Fysioterapeuterne har ikke ønsket at behandle ham, da han var så lille, og henvist videre til [specialiseret medarbejder], der har behandlet. Sygehuset gjorde denne gang det samme. Igen anbefalede ny fysioterapeut [specialiseret medarbejder]. [Specialiseret medarbejder] konstaterede endnu engang et fast led, som sygehuset ikke havde set. Det er svært at få forskellig information.	Godt
ID Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA		Samlet indtryk
1	Jeg kan få en sms-påmindelse to dage, før jeg skal komme. Det er super fint, men hvis jeg derudover selv kunne vælge tidspunkt for en ekstra påmindelse, var det muligt at få en sms om at jeg nu skulle huske, at påbegynde de aftalte registreringer.	Godt

Børneafdeling

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


ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
12	NN er [baby]. Han har endnu ingen livsstil:)	Virkelig godt
19	Forskellig og modstridende [] information fra gang til gang.	Godt
27	Vedrørende mit barns symptomer er vi blevet MEGET [opmærksomme] på væske og fiberrig kost.	Virkelig godt
30	Vi kunne godt have brugt information/råd vedrørende kost og forstoppelse.	Virkelig godt
41	God og tryk oplevelse for både min datter og jeg.	Godt
50	Rygning og alkohol er ikke relevant, da hun kun er otte år.	Virkelig godt
52	Der har været lang ventetid på de indledende undersøgelser, som blev foretaget på andet sygehus. Det har forlænget udredningen væsentligt.	Virkelig godt
55	Det eneste dårlige, vi oplevede, var, at vi ikke fik information om, hvordan og hvornår vi kunne forvente en tilbagemelding på resultatet af en [undersøgelse], som NN fik foretaget. Det skabte lidt forvirring og trak noget ud.	Virkelig godt
56	Vi har hele vejen igennem NN's forløb følt os i gode hænder. MEGET kompetent personale. Et tilbud der har givet sikkerhed og tryghed.	Virkelig godt
60	Efter mit første besøg (med min [] datter) var jeg meget utryk, da jeg tog derfra, da der var flere ting, som personalet var bekymrede over. Derfor henvendte jeg mig efter et par dage til fysioterapeuten, som var med til undersøgelsen (på hendes opfordring). Tog også selv initiativ til at tale med sundhedsplejen i kommunen. Hvis det ikke havde været for fysioterapeuten og min egen henvendelse til sundhedsplejen m.m., havde det været tre lange måneder at vente. Efterfølgende havde jeg kun positive besøg i ambulatoriet.	Godt
61	Ingen yderligere bemærkninger.	Godt
63	God mad i kantinen i ventetiden.	Virkelig godt


Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
3	Informere bedre om, hvilke undersøgelser besøget indebærer, inden man møder op, så man har mulighed for at forberede barnet, så sygehusbesøget ikke bliver et overgreb. [Kommunikation og information]	Godt
5	Efter at [vi ikke har en bestemt sygeplejerske mere], har det været svært for mit barn. Hende kunne man stole på/regne med. Nu ved man aldrig, om der er en diabetessygeplejerske på vagt, når man ringer angående problemer. Og med hensyn til læger er det endnu dårligere. Det er meget utilfredsstillende. [Pleje]	Godt
6	Barnet var i høj grad inddraget i undersøgelsen.	Virkelig godt
8	Den sidste samtale, vi havde med en læge, var rigtig god. Han var ærlig, fagligt dygtig og tog sig tid til at lytte og besvare alle vores spørgsmål. Skab sammenhæng i, hvem man taler med. Vi har haft fire undersøgelser på samme afdeling, og det har været med tre forskellige læger og en sygeplejerske. Ingen har vi set igen. [Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
10	En lille detalje: Da ambulatoriet skiftede [mellem forskellige planer], var vi ikke blevet informeret herom. Det betød, at vi kom lidt for sent til konsultationen, da vi var på elevator tur :-) [Kommunikation og information]	Virkelig godt
12	Det er fantastisk at møde så kompetent et personale, som der er på neo- og børneafdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Måske nyt læsestof. Flere Anders And. [Fysiske rammer]	Godt
18	Vi oplever, at det, vi fortæller, er vigtigt for personalet. Det er en meget værdig behandling, vi får. Vi kan ikke se, at det kan gøres bedre! Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Siddepladser og legeplads på SAMME side af gangen. [Fysiske rammer]	Godt
20	Toiletforholdene er ikke gode. 1. Kun ét toilet. 2. Der var ikke sæbe til at vaske fingrene med. Der burde være tilsyn med det. [Fysiske rammer]	Godt
21	Have forberedt lidt bedre, så de ikke skulle bruge så lang tid på at finde computeren. [Ventetid]	Godt
23	Man burde lave en ungdomsafdeling i stedet for ren børneafdeling. Måske koordinere indlæggelse af unge diabetikere, "det planlagte".	Godt
30	Rigtig god oplevelse og meget engagerede medarbejdere! [Relationer til personale]	Virkelig godt
33	Det kunne være rart, at det var samme læge, der var der til f.eks. kontrol, så man ikke skal forklare og sætte en ny ind i sagen hver gang. [Pleje]	Godt
35	Toiletterne duftede ikke så rart. [Fysiske rammer]	Godt
38	Venteværelserne kunne være mere spændende og evt. have mere legetøj til helt små (men ved, det er svært). [Fysiske rammer]	Virkelig godt


40	Vi har kun været der to gange, men det var to forskellige læger. Havde håbet, at det var en gennemgående læge.	Godt
41	Som sagt en positiv oplevelse. Det er altid nemmere, når man møder mennesker i godt humør. Det smitter. Bliv ved med det. [Kvalitet i behandling]	Godt
42	Hvis de kan se om formiddagen, at der er forsinkelser på 30 til 60 minutter, kunne det være rart at få en opringning, da man bliver irriteret af at sidde og vente op til en time, når man skal køre langt og tage fri fra arbejde. [Kommunikation og information]	Godt
43	Jeg synes, at de i Børneambulatoriet i Randers er gode til at inddrage forældrene og klæde os på, så vi bliver bedre til at forstå astma og håndtere det i dagligdagen. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
46	Vores datter har haft og har store søvnproblemer med skrig/grædeture, og medicinen virkede til dels, men hun havde ind imellem stadig problemer, men der var ingen hjælp at hente :-{ Så vi snakkede alternative metoder og eventuelle andre midler, men stadig ingen hjælp. Hvorfor kun negativitet, HVORFOR? Flere alternativer har vist sig at gøre underværker. Evt. lyt mere og støt. Ellers rigtig fint. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
47	Personalet er altid smilende og hjælpsomme. [Relationer til personale]	Virkelig godt
52	Personalet var suverænt til at gøre vores forløb til en tryk oplevelse for vores datter og os. Det har været en god oplevelse, at det er samme person, der har været kontakt til hele vejen. Rigtig godt med telefonopkald frem for et brev med resultater/orientering. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
54	Godt. [Kvalitet i behandling]	Godt
55	De var meget søde og venlige. Venteværelset var et lidt kedeligt gennemgangsareal, men hvad betyder det, når der ikke er ventetid :) [Fysiske rammer, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
57	Evt. nogle flere siddepladser til de voksne i venteværelset. Flere af os måtte sidde på det kolde gulv. Lægen og sygeplejersken arbejdede utroligt godt sammen. Vi var meget trygge efter undersøgelsen af vores datter. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
58	Manglende børnestole til spisning i venteværelset (f.eks. en højstol). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
60	En god start på besøget: Et par gange oplevede jeg, at læge og sygeplejerske sad og ventede på os, selvom vi kom til tiden. Så vi blev modtaget meget åbent, smilende og afslappet. Og inden vi trådte ind, havde personalet allerede god kontakt til min datter. Efter at [] ambulatoriet er flyttet i børneafdelingens lokaler[], oplever jeg en væsentlig forbedring i de fysiske omgivelser. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
61	Gode, kompetente og venlige læger, vi mødte den dag.	Godt
62	At der altid sidder en ved afdelingen/informationen/ventested, som man kan sige, at man er kommet til. At alle holder frokost sammen.	Dårligt
66	Jeg kommer med en lille dreng []. Han bliver desværre nødt til at blive stukket fire gange med en nål, da de skal ligge en venflon. Hans blodårer er meget lidt synlige, og dette besværliggør arbejdet. Han har siden fået TOTAL skræk for nye ting og begynder at græde, hvis nye mennesker omkring ham henvender sig til ham. Kunne man have givet ham to minutters luft/narkose [], så han kunne have undgået dette traume? [Pleje]	Virkelig godt


 67 God stemning på afdelingen. Alle smilede og sagde hej.
[Relationer til personale] Virkelig godt


 68 Henvender sig til barnet i stedet for den voksne, så barnet er med i processen. Det er godt gået :-)
[Relationer til personale] Virkelig godt

ID Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA

Samlet indtryk


 2 Efter samtale med læge NN ventede jeg tre timer på svar. Blev ikke tilbudt et sted at være, til trods for at jeg havde en lille pige på tre måneder, så vi sad i en sofa på gangen i tre timer og ventede på svar.
[Fysiske rammer, Ventetid] Dårligt

 3 Internetforbindelse manglede! Bedre møbler i venteværelse!
[Fysiske rammer] Virkelig godt

 4 Informere om, hvad der skal ske. Eksempelvis om det kræver indlæggelse og evt. i hvor lang tid, så forældrene kan forberede arbejdsgiveren. I vores tilfælde var det [nogle] dages indlæggelse med vores [barn].
[Kommunikation og information] Dårligt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 1 Jeg synes, at alt er godt, og jeg vil sige tak til personalet og vores læge. Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. 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.

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

