

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

BØRNEAFDELING A

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelles-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	450
Besvarelser fra afdelingens patienter:	218
Afdelingens svarprocent:	48%

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).

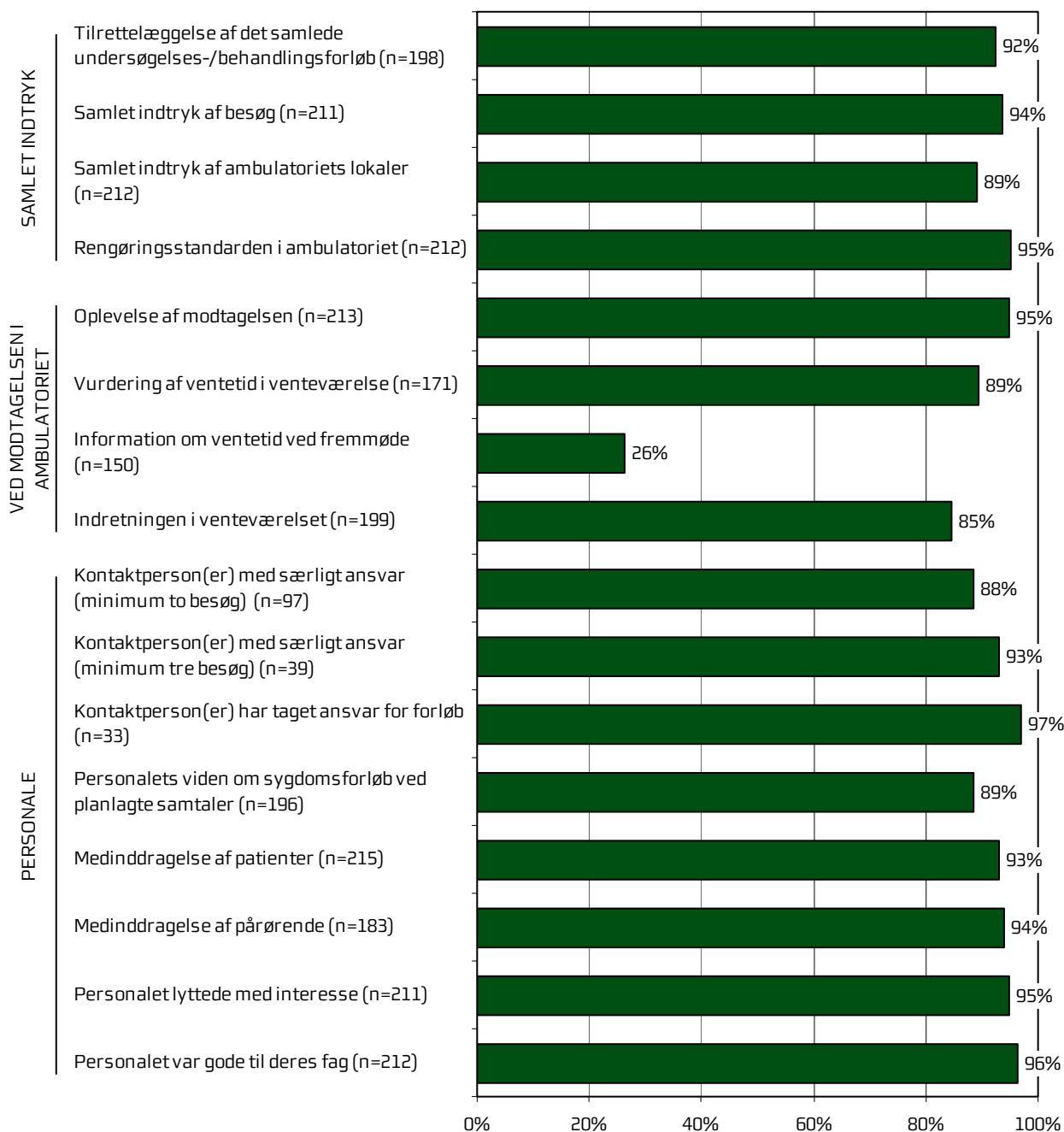
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

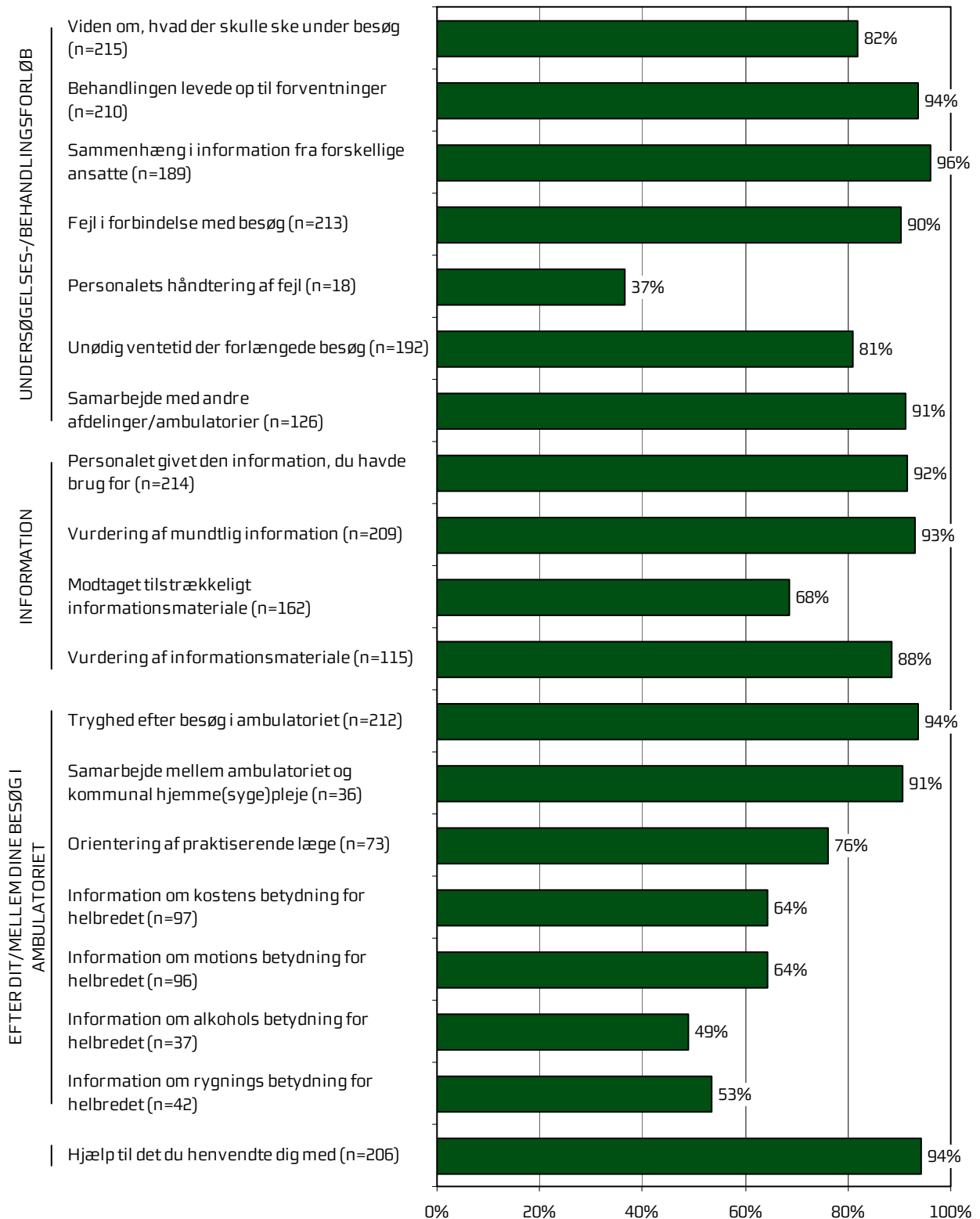
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Børneafdeling A

2011-tallet er for: Børneafdeling A

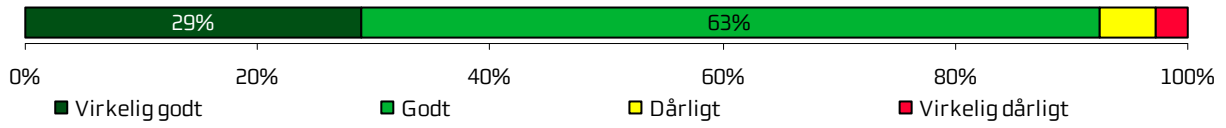
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

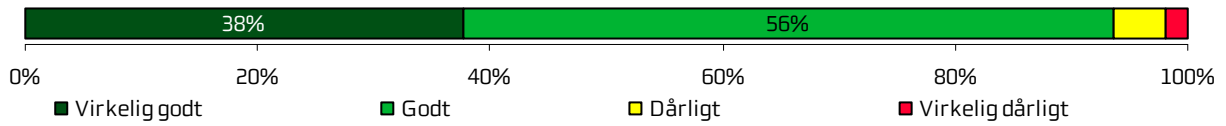
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

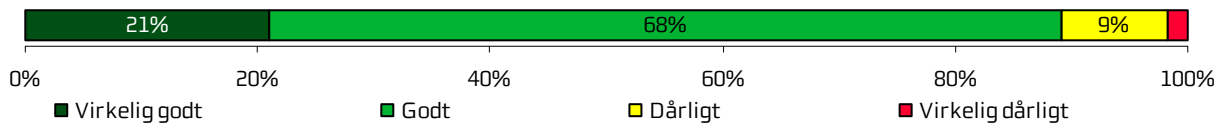
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=198)



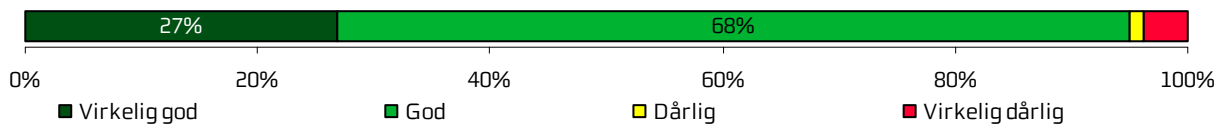
Samlet indtryk af besøg (n=211)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=212)



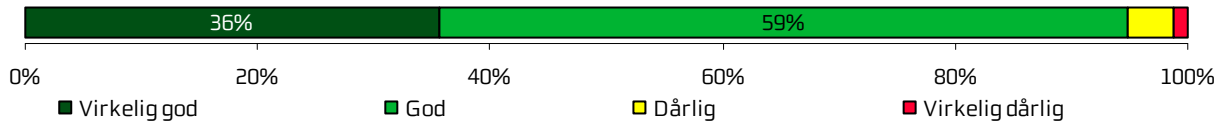
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=212)



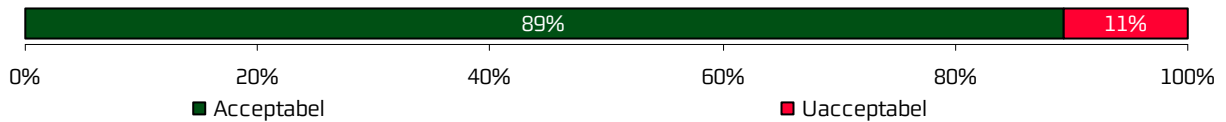
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	95 %	95 %	99 % *	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	97 %	99 % *	92 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	92 %	90 %	98 % *	79 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	99 % *	99 % *	100 % *	95 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

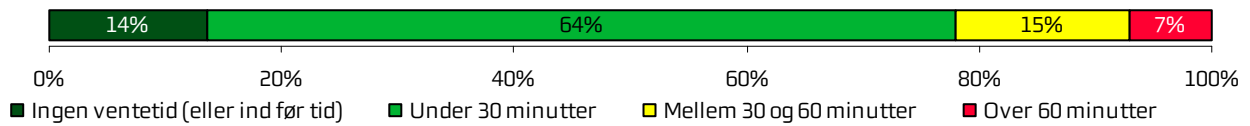
Oplevelse af modtagelsen (n=213)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=171)



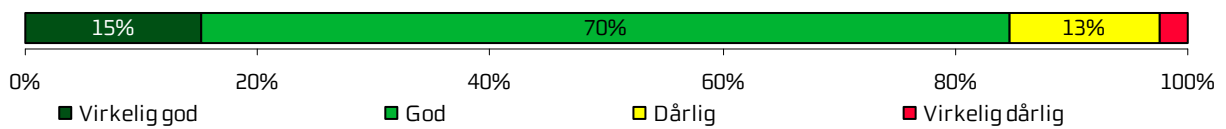
Længde af ventetid i venteværelse (n=166)



Information om ventetid ved fremmøde (n=150)



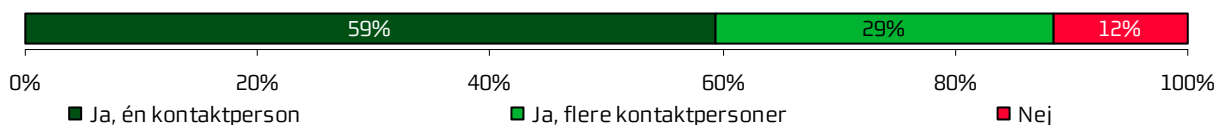
Indretningen i venteværelset (n=199)



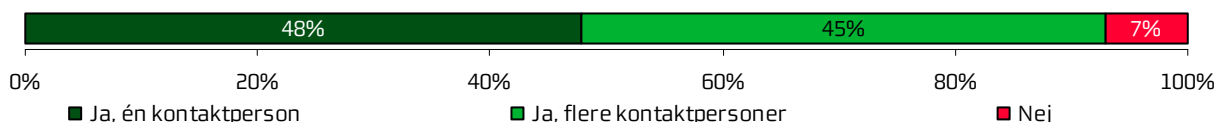
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	96 %	98 %	99 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	94 %	95 %	96 % *	85 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	26 %	40 % *	35 %	59 % *	27 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	85 %	79 %	91 % *	63 % *	80 % *

Personale

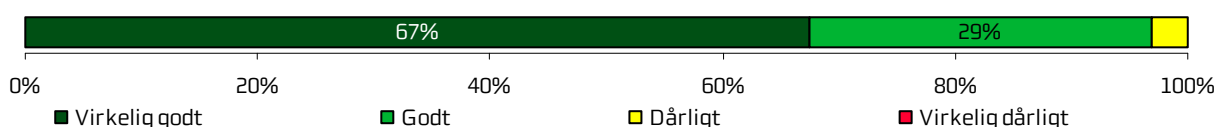
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=97)



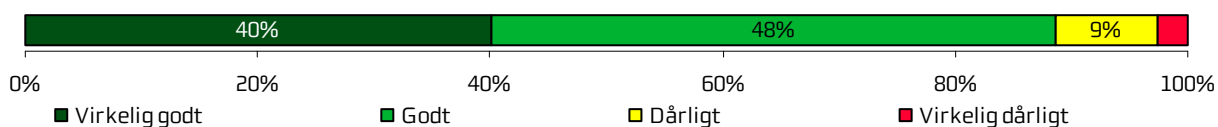
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=39)



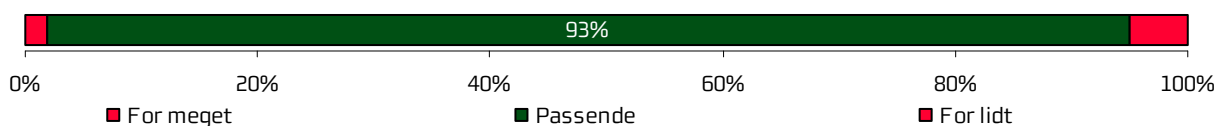
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=33)



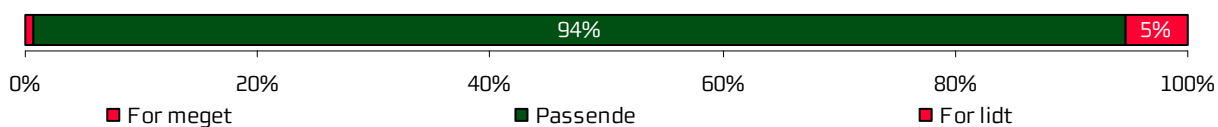
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=196)



Medinddragelse af patienter (n=215)



Medinddragelse af pårørende (n=183)



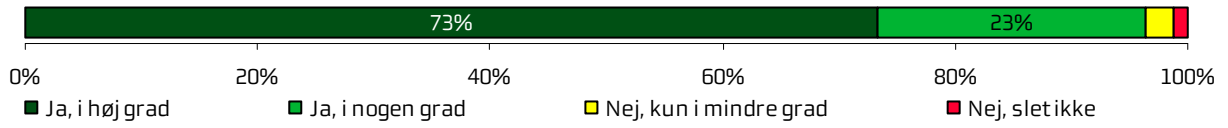
Personalet lyttede med interesse (n=211)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	88 %	83 %	89 %	84 %	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	93 %	88 %	89 %	90 %	70 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 % *	100 % *	100 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	94 %	97 % *	97 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	95 %	96 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	95 %	95 %	85 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	98 %	99 %	98 % *	92 %	96 %

Personale (fortsat)

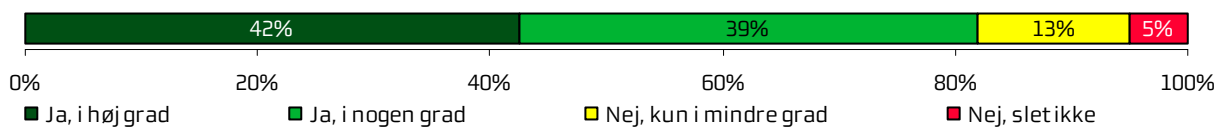
Personalet var gode til deres fag (n=212)



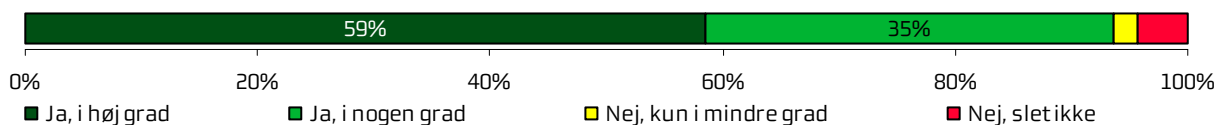
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	98 %	99 %	99 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=215)



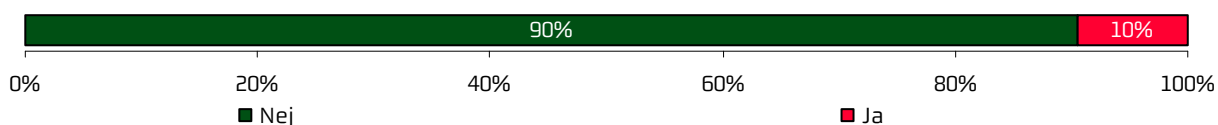
Behandlingen levede op til forventninger (n=210)



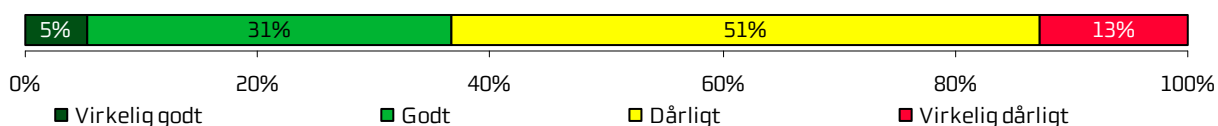
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=189)



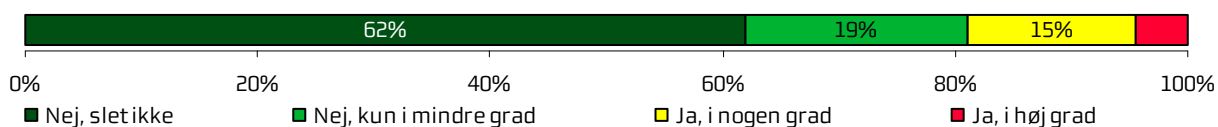
Fejl i forbindelse med besøg (n=213)



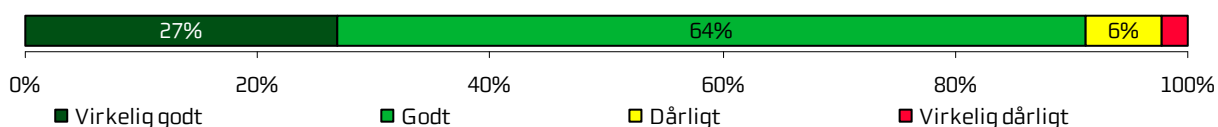
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=192)



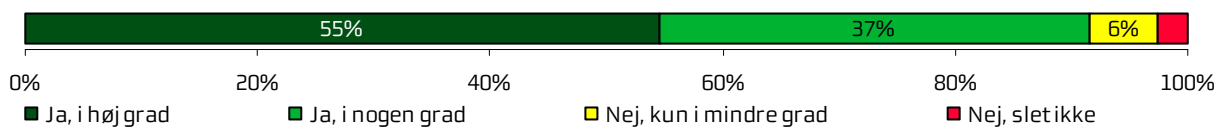
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=126)



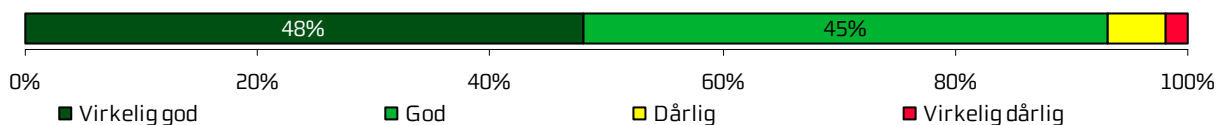
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	82 %	88 %	90 % *	97 % *	82 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	94 %	95 %	98 % *	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	96 %	88 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	91 %	94 %	97 % *	88 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	37 %	67 % *	67 %	86 % *	52 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	81 %	85 %	87 %	93 % *	75 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	89 %	92 %	96 %	89 %	93 %

Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=214)



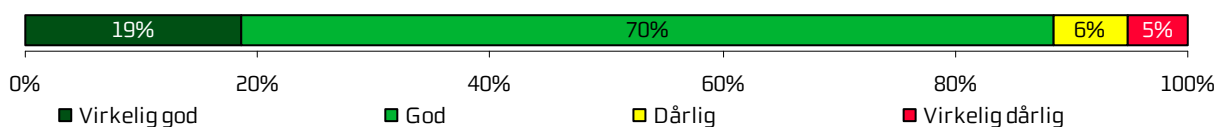
Vurdering af mundtlig information (n=209)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=162)



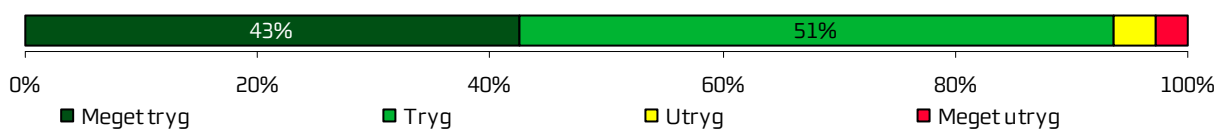
Vurdering af informationsmateriale (n=115)



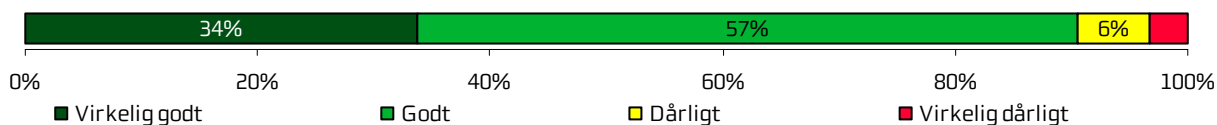
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	94 %	89 %	97 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	97 %	96 %	99 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	68 %	-	-	91 % *	71 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	88 %	-	-	96 % *	88 %	93 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

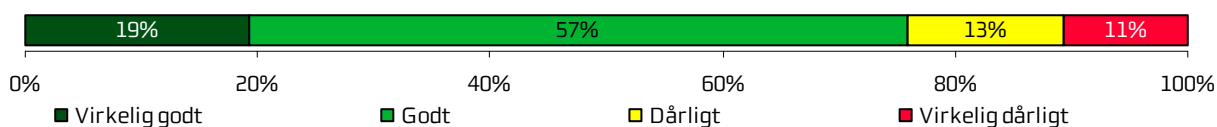
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=212)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=73)



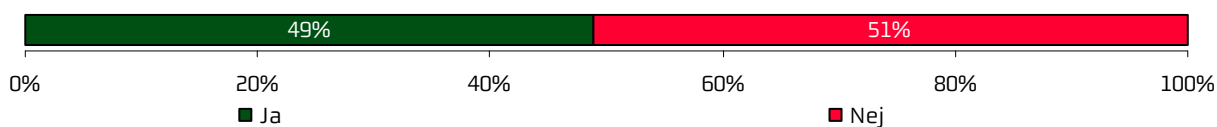
Information om kostens betydning for helbredet (n=97)



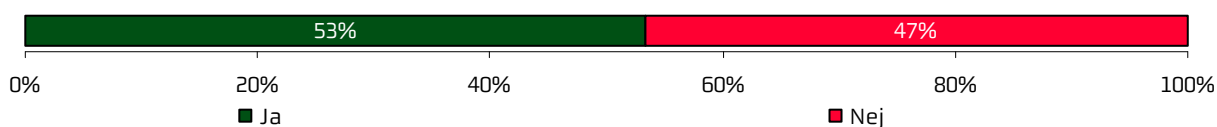
Information om motions betydning for helbredet (n=96)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=37)



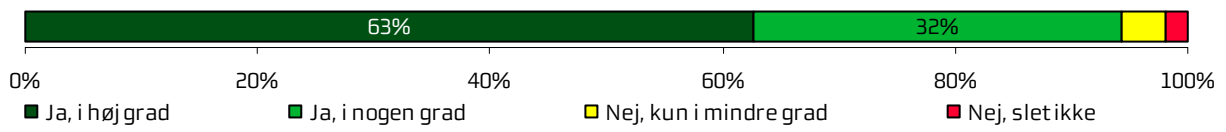
Information om rygningens betydning for helbredet (n=42)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	97 %	96 %	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	88 %	94 %	95 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76 %	74 %	78 %	94 % *	76 %	85 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	64 %	-	-	79 % *	26 % *	52 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	64 %	-	-	84 % *	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	49 %	-	-	74 % *	28 %	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	53 %	-	-	82 % *	43 %	65 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=206)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	94 %	95 %	98 %	91 %	95 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 11111111

PERSONALE

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

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbet.: >>lobrn<<

INFORMATION

23. 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"/>	
24. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. 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"/>		
29. 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"/>
30. 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"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. 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"/>
34. 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"/>	
35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
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<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 48 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	48%	100%
Køn		
Mand	56%	56%
Kvinde	44%	44%
Aldersgruppe		
Under 20 år	97%	86%
20-39 år	2%	3%
40-59 år	1%	1%
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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

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 2011 og 2012 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 2013. 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	218		100%	
Køn				
Mand	122		56%	
Kvinde	96		44%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	212		97%	
20-39 år	4		2%	
40-59 år	2		1%	
60-79 år	0		0%	
80 år eller derover	0		0%	
Skema udfyldt af				
Patienten	43		21%	
Pårørende	162		79%	
Modersmål				
Dansk	203		94%	
Ikke dansk	12		6%	
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	1		0%	
Børnedag	9		4%	
Børneamb./allergilab.	34		16%	
Børneafdeling A6	14		6%	
Børneafdeling A40	63		29%	
Børneafdeling A4	17		8%	
Børneafdeling A3	24		11%	
Børneafdeling A2	22		10%	
Børneafdeling A1	34		16%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	63	5	3	198	14
Køn						
Mand	26	64	6	4	111	9
Kvinde	32	62	4	1	87	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	64	5	3	193	13
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	84	0	0	39	3
Pårørende	31	59	7	4	149	10
Modersmål						
Dansk	30	62	5	3	185	14
Ikke dansk	8	92	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
Børnedag	13	63	25	0	8	1
Børneamb./allergilab.	23	67	7	3	30	2
Børneafdeling A6	23	62	8	8	13	0
Børneafdeling A40	33	56	6	6	54	8
Børneafdeling A4	38	63	0	0	16	0
Børneafdeling A3	25	75	0	0	24	0
Børneafdeling A2	41	55	5	0	22	0
Børneafdeling A1	23	74	3	0	31	2

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	38	56	4	2	211
Køn					
Mand	33	59	4	3	121
Kvinde	44	51	5	0	90
Aldersgruppe					
Under 20 år	37	56	5	2	205
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	-	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	39	58	3	0	41
Pårørende	37	55	5	3	159
Modersmål					
Dansk	39	54	5	2	198
Ikke dansk	8	92	0	0	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Børnedag	13	75	13	0	8
Børneamb./allergilab.	39	52	6	3	33
Børneafdeling A6	46	38	8	8	13
Børneafdeling A40	37	52	8	3	63
Børneafdeling A4	44	56	0	0	16
Børneafdeling A3	35	65	0	0	23
Børneafdeling A2	43	57	0	0	21
Børneafdeling A1	39	61	0	0	33

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	68	9	2	212
Køn					
Mand	18	71	8	3	120
Kvinde	25	64	10	0	92
Aldersgruppe					
Under 20 år	21	68	9	2	206
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	-	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	22	75	3	0	41
Pårørende	21	66	11	2	160
Modersmål					
Dansk	22	67	10	2	199
Ikke dansk	12	88	0	0	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Børnedag	22	56	22	0	9
Børneamb./allergilab.	13	72	13	3	32
Børneafdeling A6	8	85	8	0	13
Børneafdeling A40	29	59	11	2	63
Børneafdeling A4	40	53	7	0	15
Børneafdeling A3	8	83	8	0	24
Børneafdeling A2	29	62	5	5	21
Børneafdeling A1	18	79	3	0	34

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	27	68	1	4	212
Køn					
Mand	26	67	1	6	119
Kvinde	27	70	1	1	93
Aldersgruppe					
Under 20 år	27	68	1	4	206
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	-	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	35	62	0	3	42
Pårørende	25	69	1	4	159
Modersmål					
Dansk	27	68	1	4	199
Ikke dansk	23	77	0	0	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Børnedag	33	67	0	0	9
Børneamb./allergilab.	9	84	0	6	32
Børneafdeling A6	8	92	0	0	13
Børneafdeling A40	40	52	3	5	62
Børneafdeling A4	40	60	0	0	15
Børneafdeling A3	25	75	0	0	24
Børneafdeling A2	36	55	0	9	22
Børneafdeling A1	15	85	0	0	34

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	59	4	1	213
Køn					
Mand	27	68	4	2	120
Kvinde	47	48	5	0	93
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	59	4	1	207
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	-	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	31	69	0	0	41
Pårørende	37	56	5	1	159
Modersmål					
Dansk	35	60	4	1	199
Ikke dansk	56	44	0	0	11
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Børnedag	11	89	0	0	9
Børneamb./allergilab.	38	59	3	0	32
Børneafdeling A6	21	64	14	0	14
Børneafdeling A40	37	56	5	3	63
Børneafdeling A4	47	53	0	0	17
Børneafdeling A3	32	59	9	0	22
Børneafdeling A2	50	50	0	0	22
Børneafdeling A1	24	73	3	0	33

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	89	11	171	42
Køn				
Mand	89	11	105	15
Kvinde	91	9	66	27
Aldersgruppe				
Under 20 år	89	11	168	39
20-39 år	-	-	2	2
40-59 år	-	-	1	1
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	32	10
Pårørende	89	11	130	29
Modersmål				
Dansk	89	11	158	41
Ikke dansk	91	9	11	1
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0
Børnedag	78	22	9	0
Børneamb./allergilab.	83	17	18	13
Børneafdeling A6	100	0	12	2
Børneafdeling A40	89	11	55	8
Børneafdeling A4	100	0	11	5
Børneafdeling A3	95	5	21	2
Børneafdeling A2	94	6	16	6
Børneafdeling A1	86	14	28	6

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	64	15	7	166	3
Køn						
Mand	16	61	17	7	104	0
Kvinde	10	71	11	8	62	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	64	15	7	164	3
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	70	16	3	30	2
Pårørende	15	62	16	7	127	1
Modersmål						
Dansk	13	65	14	8	153	3
Ikke dansk	24	54	22	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Børnedag	11	44	33	11	9	0
Børneamb./allergilab.	29	29	29	12	17	0
Børneafdeling A6	0	92	8	0	12	0
Børneafdeling A40	11	69	15	6	54	1
Børneafdeling A4	30	60	10	0	10	1
Børneafdeling A3	19	67	14	0	21	0
Børneafdeling A2	7	87	0	7	15	0
Børneafdeling A1	7	74	4	15	27	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	13	20	54	150	20
Køn						
Mand	13	12	23	53	93	11
Kvinde	15	16	14	56	57	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	13	20	54	147	20
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	25	13	50	30	2
Pårørende	13	11	21	55	112	17
Modersmål						
Dansk	12	11	20	56	140	17
Ikke dansk	18	45	12	25	8	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Børnedag	0	29	0	71	7	2
Børneamb./allergilab.	29	18	12	41	17	0
Børneafdeling A6	9	9	9	73	11	1
Børneafdeling A40	10	10	23	56	48	7
Børneafdeling A4	18	45	9	27	11	0
Børneafdeling A3	11	22	33	33	18	3
Børneafdeling A2	23	8	15	54	13	3
Børneafdeling A1	4	4	13	79	24	4

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	70	13	2	199	13
Køn						
Mand	10	77	9	3	112	7
Kvinde	21	59	18	1	87	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	70	13	3	194	13
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	72	12	1	41	1
Pårørende	16	69	13	3	146	12
Modersmål						
Dansk	15	69	13	3	185	13
Ikke dansk	13	79	8	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Børnedag	33	22	33	11	9	0
Børneamb./allergilab.	13	71	13	4	24	6
Børneafdeling A6	0	58	25	17	12	2
Børneafdeling A40	20	69	8	2	59	3
Børneafdeling A4	12	76	12	0	17	0
Børneafdeling A3	8	67	21	4	24	0
Børneafdeling A2	15	75	10	0	20	2
Børneafdeling A1	12	73	15	0	33	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	59	29	12	97
Køn				
Mand	53	33	13	53
Kvinde	66	24	10	44
Aldersgruppe				
Under 20 år	59	29	12	94
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	50	31	19	19
Pårørende	65	25	10	73
Modersmål				
Dansk	59	29	12	92
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Børnedag	83	0	17	6
Børneamb./allergilab.	88	13	0	8
Børneafdeling A6	17	17	67	6
Børneafdeling A40	58	21	21	19
Børneafdeling A4	0	75	25	8
Børneafdeling A3	71	21	7	14
Børneafdeling A2	39	56	6	18
Børneafdeling A1	65	29	6	17

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	48	45	7	39
Køn				
Mand	32	57	12	20
Kvinde	62	35	3	19
Aldersgruppe				
Under 20 år	46	47	8	36
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	42	43	14	9
Pårørende	54	41	5	28
Modersmål				
Dansk	49	44	7	38
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
Børnedag	-	-	-	3
Børneamb./allergilab.	-	-	-	4
Børneafdeling A6	-	-	-	1
Børneafdeling A40	43	43	14	7
Børneafdeling A4	0	80	20	5
Børneafdeling A3	60	40	0	5
Børneafdeling A2	40	60	0	10
Børneafdeling A1	-	-	-	4

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	67	29	3	0	33	1
Køn						
Mand	61	31	8	0	15	1
Kvinde	72	28	0	0	18	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	68	29	4	0	30	1
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	60	0	0	6	1
Pårørende	75	21	4	0	25	0
Modersmål						
Dansk	66	30	3	0	32	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Børnedag	-	-	-	-	2	0
Børneamb./allergilab.	-	-	-	-	4	0
Børneafdeling A6	-	-	-	-	0	0
Børneafdeling A40	80	20	0	0	5	0
Børneafdeling A4	-	-	-	-	4	0
Børneafdeling A3	-	-	-	-	4	1
Børneafdeling A2	80	10	10	0	10	0
Børneafdeling A1	-	-	-	-	4	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	40	48	9	3	196	16
Køn						
Mand	35	50	11	4	110	9
Kvinde	47	46	7	1	86	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	49	9	3	190	16
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	58	6	0	40	3
Pårørende	42	44	10	3	146	13
Modersmål						
Dansk	40	48	9	3	183	16
Ikke dansk	39	61	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
Børnedag	22	67	0	11	9	0
Børneamb./allergilab.	42	38	15	4	26	5
Børneafdeling A6	36	45	0	18	11	2
Børneafdeling A40	39	49	8	3	59	3
Børneafdeling A4	65	35	0	0	17	0
Børneafdeling A3	38	54	8	0	24	0
Børneafdeling A2	57	29	14	0	21	1
Børneafdeling A1	28	69	3	0	29	4

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	2	93	5	215
Køn				
Mand	3	93	4	121
Kvinde	1	93	6	94
Aldersgruppe				
Under 20 år	2	93	5	209
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	2	92	5	43
Pårørende	2	93	5	162
Modersmål				
Dansk	1	94	5	202
Ikke dansk	17	83	0	12
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Børnedag	0	78	22	9
Børneamb./allergilab.	0	100	0	33
Børneafdeling A6	0	92	8	13
Børneafdeling A40	2	89	10	63
Børneafdeling A4	0	100	0	17
Børneafdeling A3	4	96	0	24
Børneafdeling A2	5	91	5	22
Børneafdeling A1	3	94	3	33

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	94	5	183	33
Køn					
Mand	1	94	5	106	15
Kvinde	0	94	6	77	18
Aldersgruppe					
Under 20 år	1	94	5	178	32
20-39 år	-	-	-	3	1
40-59 år	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	1	92	7	42	1
Pårørende	1	94	5	130	32
Modersmål					
Dansk	0	95	5	171	32
Ikke dansk	9	82	9	11	1
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	0
Børnedag	0	71	29	7	2
Børneamb./allergilab.	0	100	0	29	4
Børneafdeling A6	0	88	13	8	5
Børneafdeling A40	0	91	9	54	9
Børneafdeling A4	6	88	6	16	1
Børneafdeling A3	5	95	0	20	4
Børneafdeling A2	0	100	0	19	3
Børneafdeling A1	0	93	7	29	5

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	25	4	1	211	4
Køn						
Mand	66	28	5	1	118	3
Kvinde	75	22	4	0	93	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	70	25	4	1	205	4
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	77	23	0	0	43	0
Pårørende	69	25	6	1	157	4
Modersmål						
Dansk	70	24	5	1	198	4
Ikke dansk	68	32	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Børnedag	44	56	0	0	9	0
Børneamb./allergilab.	67	21	12	0	33	0
Børneafdeling A6	67	17	8	8	12	1
Børneafdeling A40	68	27	3	2	60	3
Børneafdeling A4	94	6	0	0	17	0
Børneafdeling A3	74	26	0	0	23	0
Børneafdeling A2	73	27	0	0	22	0
Børneafdeling A1	71	26	3	0	34	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	73	23	2	1	212	3
Køn						
Mand	68	26	3	2	118	2
Kvinde	80	19	1	0	94	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	23	3	1	206	3
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	88	12	0	0	43	0
Pårørende	70	26	3	1	158	3
Modersmål						
Dansk	72	24	3	1	199	3
Ikke dansk	87	13	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Børnedag	56	44	0	0	9	0
Børneamb./allergilab.	76	21	3	0	33	0
Børneafdeling A6	67	25	8	0	12	1
Børneafdeling A40	68	24	5	3	62	1
Børneafdeling A4	88	12	0	0	17	0
Børneafdeling A3	83	17	0	0	24	0
Børneafdeling A2	73	27	0	0	22	0
Børneafdeling A1	75	25	0	0	32	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	39	13	5	215	0
Køn						
Mand	43	39	13	5	121	0
Kvinde	42	40	14	5	94	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	42	40	13	5	209	0
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	31	14	0	42	0
Pårørende	38	42	13	7	162	0
Modersmål						
Dansk	44	38	13	5	202	0
Ikke dansk	14	63	23	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Børnedag	67	33	0	0	9	0
Børneamb./allergilab.	30	27	27	15	33	0
Børneafdeling A6	31	46	8	15	13	0
Børneafdeling A40	40	40	16	5	63	0
Børneafdeling A4	94	6	0	0	16	0
Børneafdeling A3	46	54	0	0	24	0
Børneafdeling A2	50	50	0	0	22	0
Børneafdeling A1	47	41	12	0	34	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	35	2	4	210	5
Køn						
Mand	54	37	2	7	118	2
Kvinde	64	32	3	1	92	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	36	2	4	204	5
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	59	38	3	0	41	1
Pårørende	58	35	1	6	158	4
Modersmål						
Dansk	59	34	2	5	198	5
Ikke dansk	48	52	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Børnedag	44	44	11	0	9	0
Børneamb./allergilab.	55	35	3	6	31	2
Børneafdeling A6	67	17	0	17	12	1
Børneafdeling A40	62	28	3	7	60	2
Børneafdeling A4	94	6	0	0	17	0
Børneafdeling A3	50	50	0	0	24	0
Børneafdeling A2	50	50	0	0	22	0
Børneafdeling A1	65	32	0	3	34	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	59	37	1	3	189	26
Køn						
Mand	58	37	1	5	105	16
Kvinde	62	36	1	1	84	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	36	1	3	185	24
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	29	0	3	37	5
Pårørende	57	38	1	3	142	20
Modersmål						
Dansk	58	38	1	3	176	26
Ikke dansk	76	24	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Børnedag	44	44	11	0	9	0
Børneamb./allergilab.	56	41	0	3	32	1
Børneafdeling A6	56	44	0	0	9	4
Børneafdeling A40	55	39	0	5	56	7
Børneafdeling A4	71	29	0	0	14	2
Børneafdeling A3	75	25	0	0	20	4
Børneafdeling A2	62	33	5	0	21	1
Børneafdeling A1	67	30	0	4	27	7

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	213
Køn			
Mand	90	10	121
Kvinde	91	9	92
Aldersgruppe			
Under 20 år	90	10	207
20-39 år	-	-	4
40-59 år	-	-	2
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	98	2	42
Pårørende	90	10	161
Modersmål			
Dansk	90	10	200
Ikke dansk	100	0	12
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1
Børnedag	78	22	9
Børneamb./allergilab.	94	6	33
Børneafdeling A6	77	23	13
Børneafdeling A40	87	13	61
Børneafdeling A4	100	0	16
Børneafdeling A3	96	4	24
Børneafdeling A2	91	9	22
Børneafdeling A1	91	9	34

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	5	31	51	13	18	2
Køn						
Mand	0	25	53	22	10	1
Kvinde	13	40	47	0	8	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	5	31	51	13	18	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	7	24	54	16	15	2
Modersmål						
Dansk	5	31	51	13	18	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Børnedag	-	-	-	-	2	0
Børneamb./allergilab.	-	-	-	-	2	0
Børneafdeling A6	-	-	-	-	1	1
Børneafdeling A40	0	13	63	25	8	0
Børneafdeling A4	-	-	-	-	0	0
Børneafdeling A3	-	-	-	-	1	0
Børneafdeling A2	-	-	-	-	2	0
Børneafdeling A1	-	-	-	-	2	1

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	62	19	15	4	192	15
Køn						
Mand	57	18	19	6	107	10
Kvinde	68	20	10	3	85	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	19	15	5	186	15
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	18	10	0	39	3
Pårørende	59	19	17	5	144	11
Modersmål						
Dansk	61	20	15	5	181	14
Ikke dansk	81	9	9	0	11	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
Børnedag	33	17	17	33	6	1
Børneamb./allergilab.	57	17	17	10	30	1
Børneafdeling A6	60	40	0	0	10	3
Børneafdeling A40	60	19	16	5	57	4
Børneafdeling A4	73	20	7	0	15	1
Børneafdeling A3	86	0	14	0	22	1
Børneafdeling A2	52	33	14	0	21	0
Børneafdeling A1	65	23	13	0	31	3

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	64	6	2	126	51
Køn						
Mand	23	67	6	4	68	26
Kvinde	31	62	7	0	58	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	64	7	2	122	49
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	60	4	0	28	7
Pårørende	24	67	7	3	92	41
Modersmål						
Dansk	26	66	6	2	119	48
Ikke dansk	37	45	19	0	6	3
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Børnedag	50	33	17	0	6	2
Børneamb./allergilab.	33	67	0	0	12	14
Børneafdeling A6	38	50	0	13	8	3
Børneafdeling A40	20	70	3	7	30	18
Børneafdeling A4	25	75	0	0	12	4
Børneafdeling A3	37	63	0	0	19	2
Børneafdeling A2	25	63	13	0	16	2
Børneafdeling A1	22	61	17	0	23	6

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	55	37	6	3	214
Køn					
Mand	52	39	6	4	120
Kvinde	58	34	6	1	94
Aldersgruppe					
Under 20 år	54	37	6	3	208
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	-	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	66	34	0	0	41
Pårørende	52	37	8	3	162
Modersmål					
Dansk	54	37	6	3	201
Ikke dansk	62	38	0	0	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Børnedag	56	22	22	0	9
Børneamb./allergilab.	58	36	6	0	33
Børneafdeling A6	62	23	0	15	13
Børneafdeling A40	44	43	6	6	63
Børneafdeling A4	88	13	0	0	16
Børneafdeling A3	63	38	0	0	24
Børneafdeling A2	73	14	14	0	22
Børneafdeling A1	45	52	3	0	33

Tabel 32. 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	48	45	5	2	209
Køn					
Mand	44	49	4	2	117
Kvinde	53	40	6	1	92
Aldersgruppe					
Under 20 år	48	45	5	2	203
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	-	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	53	47	0	0	41
Pårørende	47	44	7	2	157
Modersmål					
Dansk	48	45	5	2	196
Ikke dansk	52	48	0	0	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Børnedag	33	44	22	0	9
Børneamb./allergilab.	44	53	3	0	32
Børneafdeling A6	31	54	8	8	13
Børneafdeling A40	41	49	5	5	61
Børneafdeling A4	56	44	0	0	16
Børneafdeling A3	63	38	0	0	24
Børneafdeling A2	68	27	5	0	22
Børneafdeling A1	52	39	10	0	31

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	68	32	162	51
Køn				
Mand	61	39	92	28
Kvinde	79	21	70	23
Aldersgruppe				
Under 20 år	67	33	157	50
20-39 år	-	-	3	1
40-59 år	-	-	2	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	32	8
Pårørende	66	34	120	42
Modersmål				
Dansk	69	31	151	49
Ikke dansk	64	36	10	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
Børnedag	63	38	8	1
Børneamb./allergilab.	77	23	22	11
Børneafdeling A6	83	17	6	7
Børneafdeling A40	53	47	53	10
Børneafdeling A4	80	20	10	6
Børneafdeling A3	83	17	18	6
Børneafdeling A2	78	22	18	3
Børneafdeling A1	78	22	27	6

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	70	6	5	115	31
Køn						
Mand	19	66	7	8	60	20
Kvinde	19	74	6	2	55	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	19	69	7	5	110	31
20-39 år	-	-	-	-	3	0
40-59 år	-	-	-	-	2	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	14	82	4	0	24	4
Pårørende	20	66	7	7	82	27
Modersmål						
Dansk	18	70	7	5	108	29
Ikke dansk	16	84	0	0	6	2
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Børnedag	0	100	0	0	5	2
Børneamb./allergilab.	20	73	0	7	15	5
Børneafdeling A6	-	-	-	-	4	1
Børneafdeling A40	18	64	9	9	33	12
Børneafdeling A4	38	63	0	0	8	2
Børneafdeling A3	27	73	0	0	15	2
Børneafdeling A2	19	69	6	6	16	2
Børneafdeling A1	11	74	16	0	19	5

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	51	4	3	212
Køn					
Mand	40	54	2	4	120
Kvinde	46	47	5	1	92
Aldersgruppe					
Under 20 år	42	51	4	3	206
20-39 år	-	-	-	-	4
40-59 år	-	-	-	-	2
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	35	62	3	0	42
Pårørende	43	50	4	4	159
Modersmål					
Dansk	44	50	4	3	199
Ikke dansk	20	80	0	0	12
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1
Børnedag	38	63	0	0	8
Børneamb./allergilab.	31	63	6	0	32
Børneafdeling A6	62	23	15	0	13
Børneafdeling A40	48	43	2	8	63
Børneafdeling A4	38	63	0	0	16
Børneafdeling A3	46	54	0	0	24
Børneafdeling A2	45	45	9	0	22
Børneafdeling A1	42	55	3	0	33

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	34	57	6	3	36	12	164
Køn							
Mand	26	61	8	5	25	8	87
Kvinde	54	46	0	0	11	4	77
Aldersgruppe							
Under 20 år	32	58	6	3	34	12	160
20-39 år	-	-	-	-	2	0	2
40-59 år	-	-	-	-	0	0	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	21	79	0	0	11	6	25
Pårørende	35	50	10	5	22	6	132
Modersmål							
Dansk	35	53	8	4	28	10	161
Ikke dansk	16	84	0	0	7	2	3
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1
Børnedag	-	-	-	-	0	0	9
Børneamb./allergilab.	20	80	0	0	5	2	26
Børneafdeling A6	-	-	-	-	2	2	8
Børneafdeling A40	42	42	8	8	12	3	48
Børneafdeling A4	-	-	-	-	4	1	10
Børneafdeling A3	38	63	0	0	8	1	15
Børneafdeling A2	-	-	-	-	2	1	19
Børneafdeling A1	-	-	-	-	3	2	28

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses- /behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	57	13	11	73	140
Køn						
Mand	17	59	12	12	44	76
Kvinde	22	54	15	9	29	64
Aldersgruppe						
Under 20 år	18	57	14	11	71	137
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	-	-	-	-	0	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	69	7	0	15	27
Pårørende	18	53	17	12	53	107
Modersmål						
Dansk	18	57	14	12	66	135
Ikke dansk	19	70	11	0	6	5
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1
Børnedag	-	-	-	-	4	5
Børneamb./allergilab.	14	71	0	14	7	25
Børneafdeling A6	0	83	0	17	6	7
Børneafdeling A40	26	39	17	17	23	40
Børneafdeling A4	29	71	0	0	7	9
Børneafdeling A3	14	86	0	0	7	16
Børneafdeling A2	13	63	25	0	8	14
Børneafdeling A1	9	64	18	9	11	23

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	64	36	97	117
Køn				
Mand	56	44	54	66
Kvinde	74	26	43	51
Aldersgruppe				
Under 20 år	63	37	95	113
20-39 år	-	-	2	2
40-59 år	-	-	0	2
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	24	18
Pårørende	63	37	65	96
Modersmål				
Dansk	64	36	88	113
Ikke dansk	61	39	8	4
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
Børnedag	-	-	4	5
Børneamb./allergilab.	73	27	11	22
Børneafdeling A6	-	-	1	12
Børneafdeling A40	55	45	29	34
Børneafdeling A4	86	14	7	9
Børneafdeling A3	57	43	14	10
Børneafdeling A2	67	33	15	6
Børneafdeling A1	81	19	16	18

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	64	36	96	118
Køn				
Mand	55	45	51	69
Kvinde	75	25	45	49
Aldersgruppe				
Under 20 år	63	37	94	114
20-39 år	-	-	2	2
40-59 år	-	-	0	2
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	29	13
Pårørende	58	42	59	102
Modersmål				
Dansk	65	35	86	115
Ikke dansk	57	43	9	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
Børnedag	33	67	6	3
Børneamb./allergilab.	57	43	7	26
Børneafdeling A6	-	-	2	11
Børneafdeling A40	42	58	24	39
Børneafdeling A4	71	29	7	9
Børneafdeling A3	82	18	17	7
Børneafdeling A2	69	31	16	5
Børneafdeling A1	88	12	17	17

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	49	51	37	178
Køn				
Mand	38	62	23	98
Kvinde	69	31	14	80
Aldersgruppe				
Under 20 år	47	53	36	173
20-39 år	-	-	1	3
40-59 år	-	-	0	2
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	17	25
Pårørende	30	70	16	146
Modersmål				
Dansk	49	51	29	173
Ikke dansk	48	52	8	4
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
Børnedag	-	-	2	7
Børneamb./allergilab.	-	-	2	31
Børneafdeling A6	-	-	0	13
Børneafdeling A40	45	55	11	52
Børneafdeling A4	-	-	3	13
Børneafdeling A3	25	75	8	16
Børneafdeling A2	-	-	4	18
Børneafdeling A1	86	14	7	27

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	53	47	42	173
Køn				
Mand	35	65	24	97
Kvinde	79	21	18	76
Aldersgruppe				
Under 20 år	53	47	40	169
20-39 år	-	-	2	2
40-59 år	-	-	0	2
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	70	30	18	24
Pårørende	41	59	20	142
Modersmål				
Dansk	55	45	34	168
Ikke dansk	48	52	8	4
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1
Børnedag	-	-	3	6
Børneamb./allergilab.	-	-	4	29
Børneafdeling A6	-	-	0	13
Børneafdeling A40	40	60	10	53
Børneafdeling A4	-	-	4	12
Børneafdeling A3	25	75	8	16
Børneafdeling A2	75	25	8	14
Børneafdeling A1	80	20	5	29

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	32	4	2	206	9
Køn						
Mand	57	36	5	3	115	6
Kvinde	70	26	3	1	91	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	62	32	4	2	201	8
20-39 år	-	-	-	-	4	0
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	35	3	0	39	3
Pårørende	63	31	3	3	156	6
Modersmål						
Dansk	62	31	4	2	193	9
Ikke dansk	62	38	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Børnedag	33	67	0	0	9	0
Børneamb./allergilab.	72	22	3	3	32	1
Børneafdeling A6	75	8	8	8	12	1
Børneafdeling A40	60	28	8	3	60	3
Børneafdeling A4	88	13	0	0	16	0
Børneafdeling A3	61	39	0	0	23	1
Børneafdeling A2	62	38	0	0	21	1
Børneafdeling A1	53	47	0	0	32	2

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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			22
Kommunikation og information			8
Kontaktperson			4
Kvalitet i behandling			12
Pleje			9
Relationer til personale			19
Ventetid			7

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

ID	Kommentarer - Børnedag	Modtagelsen
3	Sekretæren er meget dygtig og imødekommende.	God
4	God og professionel.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Modtagelsen
1	Vi blev modtaget af en sød sygeplejerske. Derefter gik der mekanik i den, og der blev lagt en sonde på min søn på 21 måneder, uden at nogen talte med ham eller forsøgte at gøre ham til en del af det der skulle ske.	God
3	Super søde sygeplejersker.	Virkelig god
4	Alle har været søde.	Virkelig god
6	God jordbæryoghurt! Og søde mennesker. Gode til at forklare.	God
7	Det er virkelig godt. :-)	Virkelig god
8	Synes ikke, det er optimalt at skulle gå gennem Fødeafdelingen. Vi kom ca. kl. 20.00 til en låst dør og ingen mulighed for at komme i kontakt med personalet.	God
9	Folk er fantastisk søde, men min datter bliver konsekvent kaldt ind til et tidspunkt [om morgenen], og vi er aldrig kommet til før [mindst en halv time efter], efter morgenkonferencen. Vi har påpeget det flere gange, men det bliver ikke ændret, det er så træls ventetid.	Virkelig god
13	Fortsæt med at smile :-). Det er så dejligt.	God
14	Der var en læge klar til at tage imod os med det samme. Vi kom med ambulancen, og har derfor ikke siddet og ventet i venteværelset. Der var en stue klar til vores datter, da vi kom, og lægen gik med ind med det samme og undersøgte vores datter. Dejlig velkomst, trygt på stuen.	Virkelig god
15	Jeg kom[] om natten. Henvist fra et andet sygehus, og ingen vidste, at vi kom, og der var ikke rigtig plads til os, så vi blev placeret i legerummet.	Dårlig
ID	Kommentarer - Børneafdeling A6	Modtagelsen
1	Vi blev modtaget af en sygeplejerske, som vi havde rigtigt meget og god kontakt til under vores oprindelige indlæggelse. Det gav en god oplevelse, da vi følte, at hun kendte os og vores forløb i alle detaljer.	Virkelig god
4	Vildt sødt, at der var en portør, der gav sig tid til at give en tur i "bussen". Børnene elskede det.	God
5	Var i tvivl, om vi var det rigtige sted, og om personalet vidste, at vi var ankommet.	Dårlig
ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Modtagelsen
3	Der var forvirring om, hvor vi skulle hen: ambulatorium eller afdeling.	Virkelig god
5	Jeg blev modtaget med et smil på læben. Min søn faldt helt til ro, da personalet var så venlige. Det var virkelig rart, som man blev modtaget.	Virkelig god
6	Svært at finde ud af, hvor vi helt præcist skulle møde ind henne. Måtte hen og finde en sygeplejerske flere gange, før vi blev modtaget. Sad længe og ventede i venteværelset uden at vide, om vi var ordentligt registreret. Ikke for længe, men bare usikker på, om vi sad det rette sted.	Dårlig
7	Vi var de eneste i venteværelset. Det var ret fedt, at to hospitalsklovne kom og legede med vores søn (og os :-)). Troede kun, de kom til indlagte børn/på sengeafsnittet.	God

11	Det er ret svært at finde rundt på sygehuset, hvis det ikke var fordi, vi har været ude hos jer i over ti år, ville vi nok fare vild!	God
16	Ikke altid nogen til stede, så vi har ofte rendt rundt og ledt efter nogen ved skrankerne.	God
19	Ingen modtagelse, skulle blot trække et nummer.	Dårlig
22	Dejlig service, venlige og imødekommende.	Virkelig god
25	En god modtagelse af en smilende sekretær. Hun havde det bestemt ikke nemt, da hun praktisk talt nærmest havde en elektriker siddende over hende med en stige og ledninger hang ned overalt. Hun var på trods af de arbejdsvilkår rigtig rar og smilende.	God
32	Til trods for at vi altid bliver sendt til Skejby af tilknyttede læge NN og diverse vagtlæger m.m., modtages vi desværre nogle gange af en overlegen læge, som mellem linjerne siger, at vi ikke skal være der, og snakker nedgørende til en. Dette er desværre sket ret ofte! Men få gange er alt også super. Desværre dog kun få gange, at man bliver taget seriøst, og føler at de skiftende læger er et problem, når man er lovet tilknytning til en fast.	Virkelig dårlig
33	Ingen modtagelse, sker automatisk med sygesikringskort og en bipper.	Virkelig god
35	Det er tre år siden, vi var der første gang. Men generelt har vi en rigtig god oplevelse af modtagelserne på ambulatoriet. Både ved akutte situationer og indkaldelser.	God
36	Vi skulle møde kl. 7.30. Der var ingen sekretær mødt. Hun møder først kl. 8. Der var slukket lys og ingen at kontakte, så jeg måtte efter 10 minutter gå ind på afdelingen og forstyrre dem, som havde vagt, og bede om at blive noteret som ankommet. Da vi først talte med den sygeplejerske, der skulle tage imod os, var det en dejlig positiv oplevelse, men det var en lidt tam "velkomst", når der ikke var åbnet endnu.	God
37	Vi blev bare henvist til et venturum af sekretæren, og efter over halvanden time kom lægen først og snakkede og derefter vores kontakt sygeplejerske.	Dårlig
39	De er gode til deres job.	Virkelig god
ID Kommentarer - Børneafdeling A4		Modtagelsen
4	Vi blev super godt modtaget på A4. Vi er ovenud tilfredse med den behandling, vi har fået.	Virkelig god
6	Er glad for, at vi igennem [mange] år er blevet mødt af de samme læger [] og sygeplejersker [].	Virkelig god
ID Kommentarer - Børneafdeling A3		Modtagelsen
1	Man bliver ikke taget imod.	Dårlig
4	Der kommer sjældent nogen og modtager. Der sidder heller ingen ved skranken.	Dårlig
5	Der er sjældent personale ved skranken og på gangen.	Uoplyst
ID Kommentarer - Børneafdeling A2		Modtagelsen
2	Rigtig god og forberedt modtagelse fra personalet, der med navn på vores datter vidste, vi kom. De henviste til venteværelset, hvor vi kun ventede ganske kort.	Virkelig god
6	Super søde og helt klar til at tage imod os. Det var dejligt trygt.	Virkelig god
7	Mangler decideret sted til modtagelse, forevisning af sygesikringsbevis osv. En "skranke" :-)	God
9	Altid imødekommende. Føler sig velkommen!	Virkelig god
11	Jeg kan godt lide at være derude.	God
12	Det har været fint, men parkeringsforholdene er virkelig dårlige.	God
ID Kommentarer - Børneafdeling A1		Modtagelsen

	5	Vi havde fået tid hos læge NN, og det er første gang, vi har oplevet et super forløb! Fantastisk information til min dreng. Tak :-)	God
	6	Der gik længe, inden der kom nogen og fortalte, hvad vi skulle.	God
	7	Hvis I forestiller jer, at der foregår nogen særlig handling fra personalets side, når patienterne ankommer, så stemmer det ikke helt med vores oplevelse. Der sidder nogle folk ved en skranke, men det er meget utydeligt, hvilken funktion de hver især har, og de siger bare: "Ja ja, gå bare ind i venteværelset."	God
	11	Smilende personale. Men vi måtte vente [en lille time] med et fastende barn [], inden vi fik kontakt til en sygeplejerske, og [endnu længere] inden prøverne blev taget.	Dårlig
	13	Der var intet personale.	Uoplyst
	16	Altid positiv og imødekommende. Fokus på barnet (patienten).	Virkelig god
	17	Den var fin.	God
	18	Meget professionel og hjertelig.	Virkelig god
	22	Imødekommende personale.	God

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

ID	Kommentarer - Børnedag	Fejlhåndtering
3	Fejlinformation og forkert/manglende ordination vedrørende medicin. Medicinen, som vores datter skulle have være ordineret som led i behandlingen det sidste år, var blevet glemt, men er nu sat i gang. Et andet præparat, som efter aftale NU skulle stoppes, kunne forskellige læger ikke finde ud af at tage ansvaret for at stoppe. Efter vores insistere blev det stoppet denne gang. Lægen sagde derpå, at de skulle have været stoppet for et halvt år siden! Øv! Utrygt.	Dårligt
5	Jeg har ikke oplevet nogen fejl.	Uoplyst
6	Der var en urimelig lang ventetid, fordi lægen sygemeldte sig om morgenen. Den sygeplejerske, som vi fik tilknyttet, var optaget flere gange i forløbet, så en anden sygeplejerske hjalp os, da hun kunne se, at vi manglede hjælp. Sygeplejersken, som var vores kontaktperson, blev også sygemeldt i løbet af dagen, så det var en meget lang dag, hvor vi mødte tidligt ind, og der ikke var tid til os, så vi ventede meget længe på en læge, som vi først fik kontakt med [om eftermiddagen]. Vi var mødt på sygehuset [om morgenen!]. Vi skulle også have været omkring fysioterapien, men det var for sent [], da vi var færdige med samtalen med lægen.	Dårligt
ID		Fejlhåndtering
Kommentarer - Børneamb./allergilab.		
1	At min søn ikke blev talt til/inddraget. Det var trods alt ham, der var indlagt.	Godt
4	Efter mange års undersøgelser var det os selv, der fandt på at undgå gluten. Hvilket resulterede i, at hendes værdier faldt [markant].	Dårligt
ID		Fejlhåndtering
Kommentarer - Børneafdeling A6		
5	Ved første besøg fik vi at vide, at vores søn skulle i et forløb i fysioterapien. Da vi efter fem-seks uger ikke havde hørt noget, kontaktede jeg afdelingen og fik at vide, at de var to måneder bagud i forhold til at skrive journalerne ind og ikke havde fået at vide, at besøget resulterede i, at vores søn skulle henvises.	Godt
6	Jeg fik at vide, at vores søn NN havde haft en mindre blødning i hjernen ved fødslen, hvilket var første gang, jeg blev underrettet om dette! (Meget uprofessionelt).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	De glemte at give mig smertestillende medicin/abstinensstillende medicin på rette tidspunkt. Jeg havde fået morfin, da jeg var indlagt på A5, inden jeg blev overført til A6.	Uoplyst
ID		Fejlhåndtering
Kommentarer - Børneafdeling A40		
3	Manglende bestilling af prøve.	Godt
4	Da min søn skulle opereres første gang, var det på et forkert grundlag ifølge den læge, der skulle operere. Der stod også i journalen, at min søn havde haft væske i pungen flere gange, hvilket var forkert. Det er aldrig blevet sagt. Operationen blev derfor aflyst en time inden, den skulle have været foretaget. Vi fik en ny tid i ambulatoriet, hvis der igen var vandbrok, hvilket der kom, og han blev derfor opereret [i efteråret].	Dårligt
6	Fysioterapeut NN var fantastisk! Men resten af personalet virkede meget fraværende. Det var, som om vi ikke hørte til på afdelingen. Når vi skulle bruge en sygeplejerske, tog det meget lang tid, før vi fik hjælp.	Uoplyst
9	Der var rod i indkaldelsen. Sendt to år gammel indkaldelse.	Uoplyst
15	Glemte at udstede recept digitalt.	Dårligt
18	Fejldiagnoser.	Virkelig dårligt
19	De blev ved at stikke forkert. [En masse] stik i en arm, inden de skiftede arm og tog en mindre	Dårligt

	nål.	
✎ 30	Der var blevet booket op til flere patienter på samme tidspunkt til samme sygeplejerske. Oplever tit, at der ikke er bestilt blodprøver, når jeg møder op i ambulatoriet.	Dårligt
✎ 32	Lægerne havde slet ikke læst hans journal og vidste INTET om, hvad der skete med ham. Lovning (gentagende) på tilkobling til kun en læge, som kunne følge og dermed vidste alt, er ALDRIG blevet holdt, til trods for klager og lovning igen. Intet sker. De vidste ikke engang, at han har [problemer med] hjertet. Det er SLET IKKE betryggende, og vi stoler slet ikke på dem! Meget utrygt og kan ikke være rigtigt!	Virkelig dårligt
✎ 37	Efter NNs operation og indsættelse af kateter blev vi ikke informeret om, hvordan sådan et holdes fri fra bakterier, og der blev heller ikke lavet en udskrivelsesseddel. Vi manglede informationer om smertelindring, hvor længe hun skulle passes i eget hjem samt kateterpleje.	Dårligt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A4	Fejlhåndtering
✎ 7	Jeg oplevede ikke fejl.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Børneafdeling A3	Fejlhåndtering
✎ 3	Vigtige oplysninger var ikke overført fra gammel journal til ny.	Godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A2	Fejlhåndtering
✎ 5	Der blev f.eks. ikke ringet tilbage på kontrol, og dermed blev den rigtige behandling IKKE sat i gang. Dette har vi oplevet flere gange i løbet af [en længere periode], hvor vi nu har været tilknyttet afdelingen. Personalet sætter sig ikke nok ind i journalen, og man skal selv være på forkant!	Dårligt
✎ 7	Fejl i indkaldelsesdato. Vi havde ikke modtaget besked om ændring af dato. Men personalet løste det helt perfekt ved at finde tid til os alligevel, nu vi var kørt så langt. Helt perfekt :-)	Virkelig godt
✎ 11	Der er ikke nogen fejl.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Børneafdeling A1	Fejlhåndtering
✎ 11	Jeg ved ikke, om jeg vil kalde det fejl, men jeg synes, at det var en fejlbedømmelse at vælge lattergas til vores datter som rus til spiralvæsketagning og blodprøver. Det var en meget voldsom oplevelse for hende, og der måtte anvendes kamp og mange overgreb mod hende for at få lavet prøverne. Jeg synes i dette tilfælde, med vores datters sygdomshistorie i sygehusvæsnen, at det ville have været en bedre og mere professionel beslutning at vælge fuld narkose. For det andet var det overgreb, der har sat sig spor hos hende flere dage efter (og måske længere?).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 12	Nej, jeg har ikke oplevet fejl i forbindelse med mit besøg i ambulatoriet, og nej, jeg har ikke oplevet fejl i forbindelse med undersøgelse.	Uoplyst
✎ 13	Vidste ikke, jeg kom, f.eks. til morgenblodprøver før medicin, dvs. kl. 6.30.	Godt
✎ 19	Havde fået to breve med to tider samme dag, hvilket åbenbart var forkert.	Godt

BØRNEAFDELING A**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**


ID	Kommentarer - Børnedag	Samlet indtryk
2	Når man er [ung], og det er nogle undersøgelser omkring tisseriet, kunne det være skønt, at man planlagde den samme sygeplejerske til disse undersøgelser. Kan godt forstå, at der er mange, der skal kunne det hele, men det er ikke det bedste for patienten. Man har opbygget et fortroligt samarbejde med de sygeplejersker, man har haft [før], nu er det nye næsten hver gang. Det er en ommer.	Godt
3	Personalemangel? Meget forvirring, man mærker, at journalen ikke var læst inden samtalen med lægen. Utrygt. Hvis vi voksne ikke har sat os grundigt ind i tingene, går det ikke helt, som det skal.	Dårligt
6	Vi kom ikke til fysioterapien pga. manglende opfølgning m.m. i dagens løb. Vi ventede og ventede, vi fik meget sent at vide, at lægen var sygemeldt, så vi måtte vente på, at en anden havde tid.	Godt
7	Generelt synes jeg, at der mangler kommunikation/samarbejde mellem læge NN og ambulatoriet. Oplysninger bliver ikke videregivet.	Godt
ID Kommentarer - Børneamb./allergilab.		Samlet indtryk
1	Vrissende, sultne sygeplejersker hjælper ikke på humøret hos en presset familie.	Godt
6	Vores besøg var en hasteindlæggelse med ambulance [], så intet var planlagt, og vi havde ingen viden om forløbet eller forventninger hertil.	Virkelig godt
7	Flere bamser og slik / chokolade :-)	Virkelig godt
10	Der opstår ofte megen ventetid, når der skal tages blodprøver. Først venter man på laboranten, derefter på analysen. Og det tager lang tid...	Godt
11	Der gik over to måneder fra første besøg i børnemodtagelsen til næste besøg på ambulatoriet, selvom vi havde fået at vide, at der skulle gå to-tre uger.	Virkelig godt
12	Det tog for lang tid, inden man fandt ud af, hvad der skulle gøres.	Dårligt
14	Min datter var heldigvis ikke under større behandling/undersøgelse []. Min datter er [lille].	Virkelig godt
15	Min søn blev undersøgt for [en sygdom], men blev sendt hjem igen. Vidste sig så dagen efter at han havde en [anden sygdom].	Dårligt
ID Kommentarer - Børneafdeling A6		Samlet indtryk
1	Vi var indlagt med vores nyfødte datter [en periode først på året], og har været til to tjek i ambulatoriet. Begge gange med læger, som vi føler, har en personlig og nær interesse i at følge med i vores datters udvikling, idet begge læger var til stede, da vores datter var allermoste syg. Det giver en god fornemmelse at komme i ambulatoriet hos læger og sygeplejersker, som kender vores datters forløb personligt og ikke kun fra en gennemlæsning af journalen. Under vores indlæggelse oplevede vi jævnligt, at nye læger og sygeplejersker kun havde overfladisk information om vores datters situation, og det er helt afgørende for både behandling, samt vores tryk under indlæggelse og besøg i ambulatoriet, at lægerne besidder den helt præcise information. Dette er en forudsætning for, at vi føler os i gode hænder.	Godt
2	Kontaktperson = læge.	Godt
3	Nej.	Godt
ID Kommentarer - Børneafdeling A40		Samlet indtryk
1	Vi tjekkede bare hurtigt, og hun gav mig nogle ting, jeg skulle gøre.	Virkelig godt

2	Dejligt at det er et team af forskellige fagpersoner, der deltager i undersøgelsen :-).	Godt
4	Man reklamerede, at man var akkrediteret (DDKM), men en sosu-assistent var ikke i stand til at forstå, at det var en utilsigtet hændelse og handle på det (dvs. sørge for at det blev indrapporteret).	Godt
7	Det var svært at blive hørt og mødt.	Dårligt
21	Det var en meget dygtig/behagelig læge at snakke med :-)	Virkelig godt
22	Synes, det er godt med telefonisk samtale efterfølgende, så man ikke behøver at tage fri fra arbejde og skole.	Virkelig godt
29	Det var svært at finde vej mellem de forskellige afdelinger og finde frem til de rigtige afdelinger pga. byggeri.	Godt
30	Ved kontrol er det en god idé, at man har overblik over, om de læger, man normalt går ved, er tilstede. Blot én af dem. (Normalt tre).	Godt
32	Det forløb, vi har været igennem, gør, at vi på ingen måder stoler på de ting, vi får at vide. Jeg stoler kun på min intuition som mor omkring, hvordan mit barn har det. Desværre er der sket for meget rod og fejl!	Virkelig dårligt
34	NN er ALTID imødekommende, velforberedt, lyttende og medinddragende. Er virkelig tryk ved at gå i forløb hos ham.	Virkelig godt
35	Lige præcis i forrige spørgsmål mener min mand og jeg, at det bliver interessant. Vi har mødt andre børneafdelinger, hvor det virkelig halter med informationsniveauet og samarbejdet med andre afdelinger. Men ambulatoriet har altid været professionelle og informative i deres tilgang til vores barn.	Virkelig godt
36	Det var min søn, der var indlagt. Vi blev indlagt sammen med ham på en tre-sengs stue, hvor der kom tre andre drengebørn med hver to forældre. Den ene kom helt fra [anden by], fastende, og var stadig ikke kommet til, da vi kom hjem [om eftermiddagen]. Det betød, at vi var otte voksne og fire børn på en tre-sengs stue det meste af dagen, og det synes jeg ikke er acceptabelt. For os var der kun et par timers ventetid, men især ham fra [anden by] havde jeg meget ondt af. Der var meget beskidt på stuen. Der lå noget legetøj, bl.a. noget Harry Potter Lego. Det kunne børnene lege med, og det gjorde de også, men det var så beskidt og fyldt med gamle krummer, at det var uhygiejnisk for en sygestue. Jeg fik en infektion efter at have været indlagt sammen med min søn. Jeg kan selvfølgelig ikke sige, om det kom derfra, men fik betændelse i en finger, og måtte have penicillin udskrevet om aftenen. Så hygiejne under alle kritik!	Godt
37	NN har været indlagt og opereret en del gange. Og det er første gang, vi har oplevet så dårlig en indlæggelse/operation. Der var ingen information overhovedet. Og som personalet nævnte, var der travlt, men det undskylder altså ikke at informere om vigtige ting. Måske der skal laves et udskrivningsbrev, hvorpå der skrives, hvad man som forældre skal være opmærksom på osv. Dagen efter operationen [oplevede NN komplikationer], og vi kontaktede afdelingen. De lovede at vende tilbage. Desværre skete det først dagen efter, hvilket heller ikke er acceptabelt.	Dårligt
38	[Lille dreng], som endte med at faste i næsten et døgn. Resulterede i mange tårer og meget opkast, da han forsøgte at spise bagefter.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A4	Samlet indtryk
1	A4 er ikke en almindelig børneafdeling. Ventetid må påregnes, da børnene her virkelig er syge og har brug for læger/sygeplejersker omgående. Personalet er kompetent og yderst dygtigt.	Godt
3	Vi kom i rigtig god tid inden den aftalte tid, men blev efter kort ventetid indkaldt til undersøgelsen. Super flot service.	Virkelig godt
4	Meget tilfreds :-).	Virkelig godt
6	Er virkelig meget tilfreds med min søns forløb gennem [mange] år.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A3	Samlet indtryk

✎ 6	Jeg blev ikke undersøgt. Jeg var til samtale.	Godt
✎ 9	Ville ønske, at der var læge NN, der plejer at følge vores barn, der var tilstede ved alle konsultationer!	Godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A2	Samlet indtryk
✎ 1	Er tilknyttet mange specialer og oplever generelt manglende kommunikation og løsninger og behandling på tværs.	Godt
✎ 4	Telefonkontakt fra en læge, som meddelte, at undersøgelsen blev afsluttet, og blev derefter indkaldt til andre uddybende undersøgelser af en anden læge.	Godt
✎ 7	Det er perfekt, at der fremtidigt kommer læger fra Skejby til et andet sygehus, så vi "bare" kan køre dertil fremtidigt. Og det giver GOD tryghed, at vi må ringe løbende, når tingene "driller". Tusind tak :-).	Virkelig godt
✎ 10	Dedikeret personale og individuelt tilrettelagt :-).	Godt
✎ 11	Personalet virkede meget kompetent.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A1	Samlet indtryk
✎ 1	Nej :-).	Virkelig godt
✎ 2	Det er skønt at have haft en læge, man kan kontakte via telefon, mail, m.v. og have et tæt samarbejde med.	Virkelig godt
✎ 3	Personalet bør læse journalen, INDEN patienten møder ind!	Virkelig godt
✎ 6	Det er utroligt, at Universitetshospitalet og andet hospital snakker så dårligt sammen. Og at der går så længe, inden der sker noget mellem de to.	Virkelig godt
✎ 7	Vi sad ved et bord med vores datter, patienten. Sygeplejersken sad også ved bordet med sin bærbare, men lægen sad i et hjørne med en stationær computer. Dette gav en dårlig kvalitet i kontakten og kommunikationen. Lægen lyttede ikke rigtig til os og talte ned til os og var belærende.	Godt
✎ 10	Det kunne dog lette lidt, at alle undersøgelser i forskellige afdelinger kunne tilpasses efter hinanden. Ambulatoriet har en formodning om, hvilke undersøgelser der skal til, hvorfor de allerede har været booket på forhånd. Det tog tre besøg på forskellige afdelinger på forskellige dage, før vi var igennem.	Godt
✎ 12	Jeg synes, at personalet er virkelig godt på ambulatoriet.	Virkelig godt
✎ 15	Jeg synes, ventetiden er urimelig lang for børn, der skal faste for at komme i narkose []. Vi har gentagne gange oplevet, at vores søn har været fastende fra [tidligt om morgenen til hen på eftermiddagen].	Godt
✎ 18	Vi har alle følt, at der er blevet taget fantastisk hånd om både børn og voksne.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - Børnedag	Samlet indtryk
2	Var en god ide at skrive på selve indkaldelsen, at man skulle aflevere en urinprøve 14 dage før ved sin læge. Skulle stå med stort. Vi er ikke så gode til at læse den information om undersøgelsen, da han har prøver rigtig mange gang. Tror der er mange, der har det på den måde.	Godt
3	Har ALDRIG fået skriftlig eller anden ikke-mundtlig information. Vi har selv skullet finde information i bl.a. patientforening og på nettet.	Dårligt
6	Det personale, som tog sig af min datter var kompetente. Vi havde ved det foregående besøg og undersøgelse en meget kompetent sygeplejerske, som tog sig af dagens forløb, og det var så tilfredsstillende, det kan vi desværre ikke sige til det besøg, som vi giver tilbagemelding på.	Godt
ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Samlet indtryk
2	Kunne godt tænke mig, at der var et skema med alt det medicin, der blev administreret.	Godt
9	Besøget er fast hver tredje måned, men der bliver efterfølgende ikke sendt behandlingsplan, hvilket der bør gøres. Og vi skal selv bestille tid, selvom der bliver sagt, at det sker automatisk.	Godt
12	Fik ikke noget overhovedet!	Dårligt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A6	Samlet indtryk
5	Fik ikke materiale.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Samlet indtryk
14	I stedet for at lave kopi af kopien, så udskriv den i PDF-format, og det er lig med en flot pjece.	Virkelig godt
17	Det ville være godt, hvis man kunne få materiale til at tage med til skolen, således at de bedre kan tage hensyn til og forstå mit barns behov.	Godt
20	Manglede meget at få noget at vide om det forløb vores dreng var igennem (godt man kan google sig til meget).	Godt
26	Jeg synes ikke, at det skema til vandladning, vi skal udfylde, er overskueligt!	Virkelig godt
29	Ingen information før og efter besøg. God info under besøg.	Godt
31	Manglede mere information på papir, især angående min søns sygdom og hvad [de forskellige hjælpemidler] er.	Godt
32	Elendig. Jeg ved kun alt om mit barns sygdom, fordi jeg selv lider af det samme. Det er til mit held, ellers tør jeg slet ikke tænke på, hvordan tingene så ville være.	Virkelig dårligt
35	Rigtig god mundtlig information vedrørende vores barns sygdomsforløb og udvikling af denne.	Virkelig godt
36	Jeg fik ikke noget information, kun om anæstesi og den kendte vi godt. Vi fik tilsendt en brochure, som var kopieret med hver anden side byttet rundt og hver anden side på hovedet om anæstesi af små børn. Ingen information om selve indgrebet.	Godt
37	Der var der heller ingen information om. Jeg skulle selv hjem og google hvad "urachus" var, hvilket ikke er acceptabelt.	Dårligt
38	Vi mangler information om fremtiden [].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A4	Samlet indtryk
7	Jeg læser ingen af pjecerne. Jeg synes, det er uhyggelig læsning.	Godt


 8 Vi er blevet godt informeret i forbindelse med sygdommens konstatering [for flere år siden], men savner lidt opdatering nu tæt ved puberteten. Det kunne være pjecer om andre patienters erfaringer. Virkelig godt


ID Kommentarer - Børneafdeling A2


Samlet indtryk

 1 Har ikke fået så meget information om bivirkninger til medicin. Godt

 7 Vi føler os trygge :-) Og er taknemmelige. Virkelig godt

 10 Jeg har fået for meget materiale. Jeg får samme pjece flere gange. Behøver kun én gang. Pjecer passer ikke altid på den behandlingsform, som jeg har. Godt

 12 Jeg har stort set ikke fået nogen skriftlig information, og det kan tit være rart at have noget at støtte sig til i hverdagen. Godt


 13 Der blev taget nogle prøver af min søn, som vi stadig ventede svar på, da vi blev sendt hjem. Jeg fik af vide, at jeg hørte fra dem, hvis der var noget. Efter 14 dage ringer jeg til egen læge for at høre om hun kunne se noget, da jeg intet havde hørt. Han havde mangel på nogle vitaminer og nogle skæve allergiprøver! Som vi ikke havde fået noget af vide om. Godt


ID Kommentarer - Børneafdeling A1

Samlet indtryk


 2 Har en datter med [syndrom], så har været tilknyttet systemet i mange år. Det fungerer godt i Skejby. Virkelig godt

 9 Jeg har overhovedet ikke fået noget skriftligt materiale om min sygdom. Virkelig godt

 10 Jeg skulle hele tiden selv være meget opsøgende og spørgende. Lægen virkede meget diskret og glemte at give mig svar på en væsentlig undersøgelse under telefonkonsultation. Godt


 11 Vi fik stillet i udsigt, at der ville gå ca. en måned til undersøgelsen ville finde sted, og det endte med, at der gik [flere] måneder. En lang og tærende venteperiode, når man venter på udredning af ens barn, og man ikke ved, hvor alvorlig en lidelse, [barnet] har. Uoplyst

 13 Intet personale i ambulatoriet. Kun snak med læge og sygeplejerske. Godt

 15 Jeg har indtryk af, at de forskellige afdelinger ikke er så gode til at holde hinanden informerede, dermed går der information tabt til patienterne. Godt

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

ID	Kommentarer - Børnedag	Samlet indtryk
1	Nej.	Godt
3	Den telefoniske kontakt har været VIRKELIG GOD. Vi har fået god hjælp, når det var påkrævet mellem ambulatorie-besøgene.	Dårligt
6	Vi fik at vide, at vi snarest ville få en ny tid til opfølgning. Den indkaldelse er her en måned efter ikke modtaget. Da vi blev indkaldt til sidste besøg, ringede vi for at få tid ændret til tidligst [om formiddagen], og det ville de sørge for. Det resulterede i yderligere ventetid på flere uger, og tidspunktet var fortsat [om morgenen], hvilket vil sige, at vi kørte hjemmefra [tidligt om morgenen]. Vi kom heller ikke ind før [ca. en time senere end aftalt]. Hvis det tidlige mødetidspunkt var nødvendigt for dagens forløb, så var vi gerne mødt tidligt ind, men vi nåede jo ikke en gang det, som var aftalt.	Godt
7	Der går lang tid imellem besøgene, og jeg kan være i tvivl om, hvem jeg skal henvende mig til, hvis jeg har nogle spørgsmål omkring problemet (praktiserende læge eller ambulatoriet).	Godt
ID Kommentarer - Børneafdeling A6		Samlet indtryk
5	Jeg var utryk efter første besøg, da jeg var usikker på, på hvilken skala min søns forsinkede udvikling lå på. Ville han f.eks. komme til at udvikle sig normalt på sigt og lignende?	Virkelig godt
ID Kommentarer - Børneafdeling A40		Samlet indtryk
7	Vi var trykke nok som forældre ved situationen, men kun fordi, vi har fået hjælp andetsteds fra...	Dårligt
27	Det er problematisk, at journalnotater ikke skrives straks pga. manglende sekretærbistand. Henvisning forsinkes derved. Ved kontakt til ambulatorium kan den sekretær, som passer telefonen, ikke svare på, hvordan det går, for det findes ikke på skrift. Man tabes i systemet. Skal bruge mange ressourcer på at sikre, at intet glemmes.	Godt
28	Modtog efter alle besøg og undersøgelser hurtigt skriftlig eller mundtlig svar over telefon. Meget ventetid på telefonkonsultation med læge, dog fik vi svar skriftligt hurtigt.	Godt
32	Alt som er skrevet tidligere.	Virkelig dårligt
33	Venter på indkaldelse til røntgen, har rykket fire gange siden august måned.	Virkelig godt
35	Meget dygtige og behagelige læger og sygeplejersker (til forskel fra andre afdelinger).	Virkelig godt
39	Ingen ide :-).	Virkelig godt
ID Kommentarer - Børneafdeling A3		Samlet indtryk
7	Skønt med en læge, som svarer så hurtigt på mails [i sommer] :-).	Virkelig godt
ID Kommentarer - Børneafdeling A2		Samlet indtryk
7	[Sol].	Virkelig godt
ID Kommentarer - Børneafdeling A1		Samlet indtryk
6	Det er svært at komme i kontakt med de aktuelle personer efter besøget.	Virkelig godt
7	Det fungerer generelt lidt dårligt med opfølgning på blodprøver og ændring af medicindosis pr. telefon.	Godt

-  14 Opfølgning pr. telefon var lidt ringe. Jeg nåede desværre ikke at tage telefonen, og lægen lagde en MEGET kort besked, der ikke helt stemte overens med den information, vi havde fået på ambulatoriet. Er i tvivl om, hvem jeg skal ringe tilbage til?
- Virkelig godt

BØRNEAFDELING A

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Mulighed for mad til børnene efter kl. 19.00. Evt. mod betaling. Vi opholdte os fra klokken 16 til 21 med to [små] børn. Vi troede hele tiden, at vi skulle hjem, så fik ikke købt mad, før kantine lukkede. Kunne være fint med grød, brød og frugt. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
	ID Kommentarer - Børnedag	Samlet indtryk
3	Ventetiden er for lang, generelt. Vi har for det meste været rimelig godt tilfreds med de øvrige behandlinger, og personalet har de fleste gange været MEGET kompetente og imødekommende. Men vi kan mærke sparerunden kraftigt. Og vores sædvanlige læge, som er meget dygtig, var ikke til stede, og forvirringen var stor. Det var utrygt. Vigtigt at læse journalen inden samtale. Mere personale. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
4	Personalet er altid høflige og har styr på tingene. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
5	Det er mest ventetiden, jeg mest er træt af. Men ellers er alt godt. [Ventetid]	Virkelig godt
6	Venteværelset er ok til kort ventetid, men skal man være der i ca. otte timer, så mangler der mulighed for evt. at se tv, dagens avis, nyere ugeblade, mulighed for en kop kaffe og evt. tilbud om en sandwich eller frugt. Dette er selvfølgelig ikke aktuelt ved kort ventetid. Jeg tror, at problemet var, at lægen, som var booket til os, [var fraværende], og sygeplejersken var optaget af andet samtidigt. [] Jeg synes, at besøget skulle have været udsat, når der ikke foreligger en plan B ved [aflysninger]. Det er heller ikke hensigtsmæssigt, at patienter som har [over en times] kørsel, skal møde tidligt, men ikke kommer ind til den tidlige tid alligevel, og når man så ringer og forhører sig om det er muligt med en tid kl. 10, så udsætter man bare tiden til en anden dag flere uger efter og igen til samme tid. Vil ved samme lejlighed sige, at vores [] foregående besøg var af en helt anden karakter. Der virkede det professionelt, og vi blev taget rigtig godt hånd om. Det var en utrolig dygtig sygeplejerske, som vi mødte. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
7	1. Bedre samarbejde/informationsflow mellem afdelinger og den praktiserende familielæge og ambulatoriet (udredning). 2. Fælles adgang til hinandens filer/journaler. [Kvalitet i behandling]	Godt
	ID Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Samlet indtryk
1	Min søn på [under to år] var utryk i en uge efter besøget. Det føltes langt fra som en børneafdeling. Personalet var distancerede og gjorde bare, hvad de skulle gøre uden at tale til ham. Ingen fortalte om køkkenet, og ingen kom og sagde, at det var ok at give ham frokost fra køkkenet. Hurra for madpakke! Upersonligt at komme på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
3	Under al kritik, at jeg ikke måtte få en lille skål morgenmad under indlæggelsen :-(. Min dreng var syg og måtte passes af en sygeplejerske, mens jeg skulle gå ned i kantine eller kiosken, SOM SÅ VAR LUKKET! Så fik jeg et telefonnummer, jeg kunne ringe og bestille mad fra. Og så opgav jeg sgu :-(. Ingen mad til mor :-(. [Pleje]	Godt
5	Kontaktpersonen bør især fremhæves. Venlig, varm, personlig person, som var meget hjælpsom. Og genkendelighed fra besøg til besøg. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
6	Gæstesengen knirker rigtig meget, besværligt med sovende baby.	Virkelig godt

	[Fysiske rammer]	
7	Meget slik/chokolade til de syge børn, og flere bamser. Og så skal NN altså noget mere på. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Rigtigt godt med gennemgående personale (en sygeplejerske og en læge). Godt med både mundtlige og skriftlige informationer. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Virkelig godt
12	Gøres mere børnevenligt. Det er for dårligt, at forældre til børn under ti år selv skal sørge for at have mad med, når børnene/forældrene ikke har mulighed for at gå nogen steder, da de har ledninger eller andet på sig, eller fordi personalet ikke kan se efter barnet. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
14	Søde læger, gode til at lytte. Accepterede barnets grænser. Bevarede roen, selvom vores datter blev lidt ked af det og bange over alle de elektroder, hun skulle have på. Godt at vi fik papirer med hjem på, hvad de tænkte, at hun "fejlede" []. Dog var lægerne ikke 100 procent sikre, men kun 99 procent, da de ikke kunne finde anden årsag. Det kunne virke lidt utrygt som forældre, da man jo tænker, om der er noget, de ikke har undersøgt. Men efter et stykke tid og alt var fint med hende hjemme, blev det trygt alligevel med den forklaring, vi havde fået. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A6	Samlet indtryk
1	Da vi kommer med et lille barn, som skal klædes af under undersøgelsen, ville det være dejligt, hvis der var en god temperatur i rummet, der kan forekomme koldt. Ellers har vi kun haft en god oplevelse. [Fysiske rammer]	Godt
5	Forslag til forbedring af venteværelse: Sørg for adgang til toilet med pusleplads :-). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	1. Flere pårørendevisninger på A6 (og A5). Vi blev sendt helt ned til hovedindgangen på et værelse langt fra A6. Det var psykisk hårdt, når man har et meget sygt barn (det er forældrene, der skriver nu!). 2. Sygeplejerske NN på A6 var fantastisk for vores barn. Flere af den slags, tak! 3. A5 og A6 reddede vores meget syge barn. 1000 tak!!! [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Samlet indtryk
3	Meget venlige/imødekomende overfor barnet. Klovnene var fantastiske. [Relationer til personale]	Godt
4	Da vi kom ind til undersøgelse, efter at operationen var blevet aflyst på baggrund af, at der ikke var belæg for at gennemføre operationen, blev det slet ikke kommenteret.	Godt
5	Jeg synes, at personalet var så venlige og brugte humør over for min søn, og det gik så godt, så blev ved med at have et smil på læben. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Det ville have været skønt, hvis I havde sendt information ud til os på forhånd om, hvad der skulle ske på sygesuset i de to dage, vi var der. Vi kunne ikke forberede vores datter på forløbet, fordi vi intet vidste, udover at hun skulle træne med en fysioterapeut, men hvad vi ellers skulle bruge to hele dage på, anede vi ikke. [Kommunikation og information]	Dårligt
7	Så fedt med hospitalsklovnene! Sygeplejersken, der var til stede under undersøgelsen, var i børnehøjde, var nede på gulvet hos vores søn og snakkede til ham og med ham. Tænk på, at det er mennesker, I har med at gøre. Forældre, der kommer for at få hjælp til deres børn. Man er meget sårbar! [Pleje]	Dårligt
8	Magasiner, pjecer og blade mangler i venteværelset. I stedet for rullebord med kander til drik-	Godt

	kevarer kan der fås koldtvandsmaskine (lunken vand i kanden). Anders And blade mangler. [Fysiske rammer]	
10	Det er vigtigt at tilstræbe kontaktpersoner. Specielt da det ikke er akut sygdom, burde dette være muligt. [Kontaktperson]	Godt
11	Det er svært at finde rundt. Venteværelset er ret kedeligt. [Fysiske rammer]	Godt
12	Sidste besøg var virkelig godt. God/brugbar information. Vi har fået helt styr på, hvad vi fremover skal holde øje med. [Kommunikation og information]	Godt
13	Meget søde, venlige, imødekommende og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Venteværelset var meget hyggeligt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
23	Bedre hygiejne. Håndtering af larm. Alt for mange fagudtryk. Personalets indsigt i journaler. Travlhed, der går ud over os som PATIENTER. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Pleje]	Godt
24	De kunne gøre lidt grundigere rent. [Fysiske rammer]	Dårligt
32	Få styr på deres patienter og koble patienten til bestemte læger, så man kan få lidt tryk omkring sine børns forløb/sygdom. Især tilkobling til en læge, så alt den information om patienten ikke går tabt i rodet. Det er jo ikke småting, der går tabt, som f.eks. information om [mit barns sygdom]. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig dårligt
36	Personalet var meget kompetent og meget empatisk. Søde mennesker. Indtryk af at det var dygtige læger. Der manglede noget information om, hvor vi som forældre skulle vente, mens vores søn blev opereret. Det betød desværre, at vi ikke var der, da han vågnede, fordi personalet ikke kunne finde os (de havde ikke talt sammen), og deres telefon virkede ikke, så de kunne ikke ringe til os. Og så var der det med rengøringen. Man må også kunne gøre noget ved madsituationen, så man ikke skal kæmpe med de andre forældre om, at nå at få en frikadelle fordi nogen hamstrer og ikke respekterer, at det kun er barnet og en forælder, der må spise med. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
37	Den seng NN kom i ved operation var der blodstænk på. Det opdagede vi, da hun lå til opvågning. Og det er virkelig ulækkert [Fysiske rammer]	Dårligt
38	Eneste negative, var for lang tids faste. Dårlig oplevelse for en lille dreng. Ellers fint!	Virkelig godt
39	Det var børnevenligt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A4	Samlet indtryk
1	At komme med et sygt barn på A4 er ekstremt hårdt. Behandlingsforløbet er meget langt, ofte minimum et år. A4 og behandlingsforløbet bliver ens hverdag og ens faste holdepunkt i en meget svær tid, hvor ens barn er ALVORLIGT syg. Personalet på A4, såvel læger som sygeplejersker, er enestående. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
2	Personalet er altid glade, når jeg kommer. [Relationer til personale]	Godt
5	Vi som forældre og [patienten, der er barn] har altid fået en fantastisk behandling og altid forsøgt at imødekomme eventuelle ønsker om tidspunkt for kontroller!	Virkelig godt
7	Stolene måtte godt arrangeres noget bedre. Flere stole i venteværelset!!	Godt

[Fysiske rammer]

ID	Kommentarer - Børneafdeling A3	Samlet indtryk
2	Til trods for, at vi kommer med vores syge barn, så er A3 et rart sted at komme! Vi bliver altid mødt af søde og venlige sygeplejersker og læge (NN). TAK FOR DET. [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Der skal også være noget i venteværelset til de unge, f.eks. at det er muligt at se tv, evt. spil til en eller to personer. [Fysiske rammer]	Godt
9	Trist ventegang!	Godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A2	Samlet indtryk
3	Vi kommer på børneambulatoriet [ofte], og føler os altid trygge og virkelig godt modtaget. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Venterummet er meget lille. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Vi er evigt taknemmelige for, at vi må være tilknyttet ambulatoriet :-))!! For de praktiserende lægehuse er bare ikke dygtige nok :-))!!	Virkelig godt
8	Gentagne gange var ventetiden 60 minutter. Ville være relevant for afdelingen at overveje en senere indkaldelse af patienter til de ambulante tider. Personalet var meget imødekommende og lyttende, især sygeplejersker og diætist involverede sig. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
10	Dejligt man ikke har så mange forskellige personale. Irriterende med alle de pjecer og de samme pjecer og ikke mindst kontaktkort, hver gang man er der. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
ID	Kommentarer - Børneafdeling A1	Samlet indtryk
1	Måske nogle bedre magasiner til at læse i. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Venteværelset på Børneafdelingen er meget lille (måske er det dog på A2?). Vil gerne fremhæve læge NN og pædagog NN. De har gjort en fantastisk indsats for vores familie :-)). [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Vi har tidligere været på et andet hospital, og der var det altid læge NN, der fulgte min dreng. Vi har på Skejby været inde hos mange, mange forskellige læger (nogle gode, andre dårlige). Ved kroniske sygdomsforløb vil det være dejligt med læge NN hver gang. [Kontaktperson]	Godt
7	Når det nu er børn, som I henvender jer til, kunne der sagtens gøres mere ud af at tilpasse udstyret til børn. F.eks. sjove malede højdemålere i krokodillefacon, eller en sjov tegning på vægten. [Fysiske rammer]	Godt
8	Ambulatoriet har været besøgt i forbindelse med blodprøvetagning. Første gang lå der ikke besked fra afdelingen, hvilket gav ventetid, men ellers har alt været fint. [Ventetid]	Godt
11	Personalet var meget søde, smilende og imødekommende, men ventetiden med [et fastende lille barn] var MEGET lang. Desværre oplevede vi det som unødvendige overgreb på vores datter, det valg der blev truffet i forhold til rus under prøverne. Jeg vil stærkt appellere til en rigtig bedøvelse i sådanne forhold. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
12	Nej, jeg synes ikke, I kan gøre det bedre.	Virkelig godt
15	Dejligt personale.	Godt

[Relationer til personale]

- ✎ 20 Ambulatoriebesøgene, hvor vi kom ind til en aftalt tid og tog hjem igen, [] var ok. Men indlæggelsen, som varede en uge, var jeg meget forundret over forløbet af. Der var RIGTIG MEGET spildtid. Ofte skulle vi vente en til to dage på at komme til den næste undersøgelse, og i mellemtiden var der stort set ingen tilsyn med tilstanden. Spild af tid.
[Kvalitet i behandling] Godt
- ✎ 21 Vi ventede i venteværelset/legerummet i tre timer. Det er lang tid for et lille barn. Men pga. det gode udvalg af forskelligt legetøj gik tiden nogenlunde. []
[Fysiske rammer, Ventetid] 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 afdelingsniveau. 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.

