

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Børneafdelingen

Hospitalsenhed Midt

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
	Undersøgelses-/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.....	93
	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:	402
Besvarelser fra afdelingens patienter:	180
Afdelingens svarprocent:	45%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

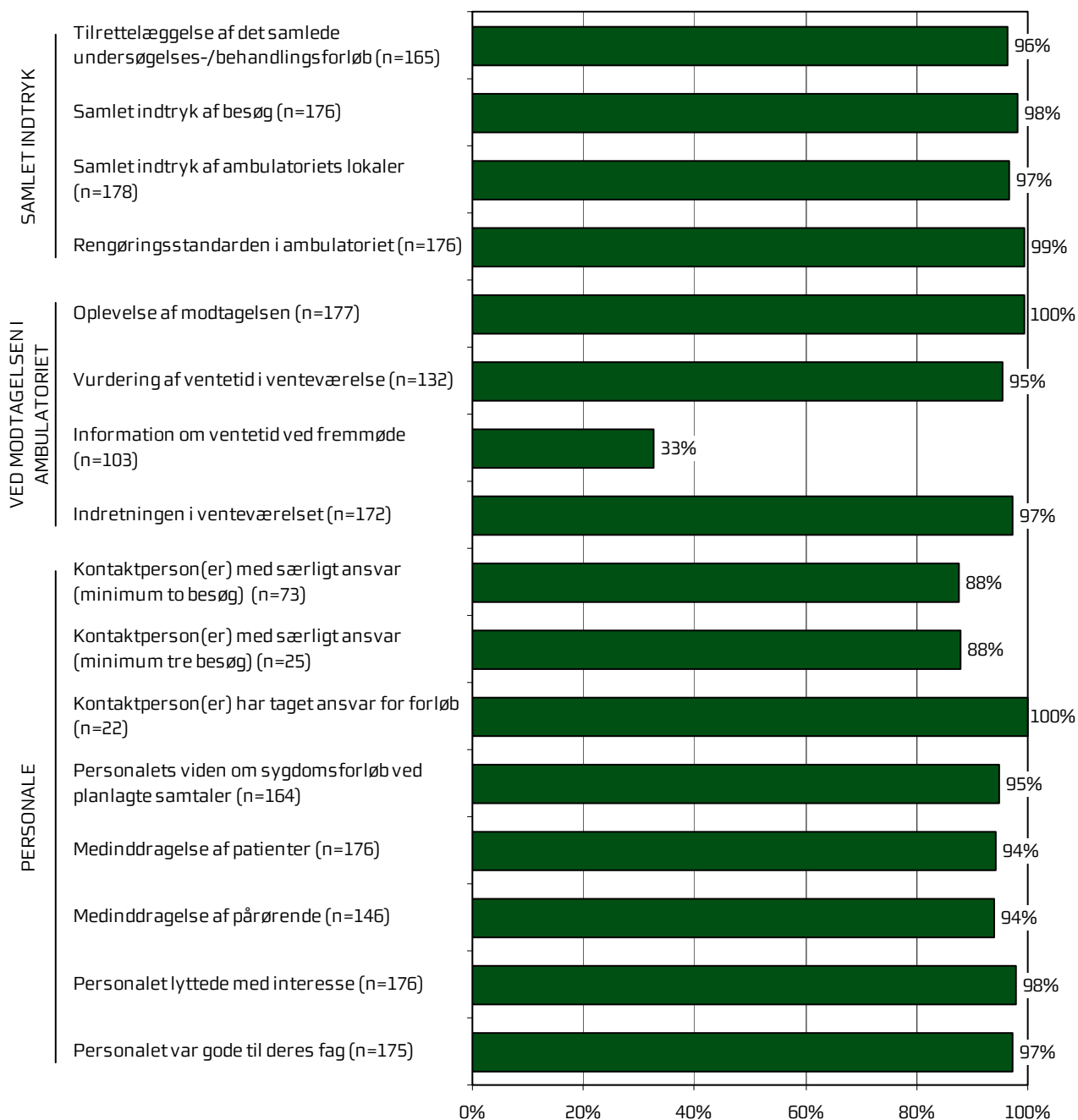
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

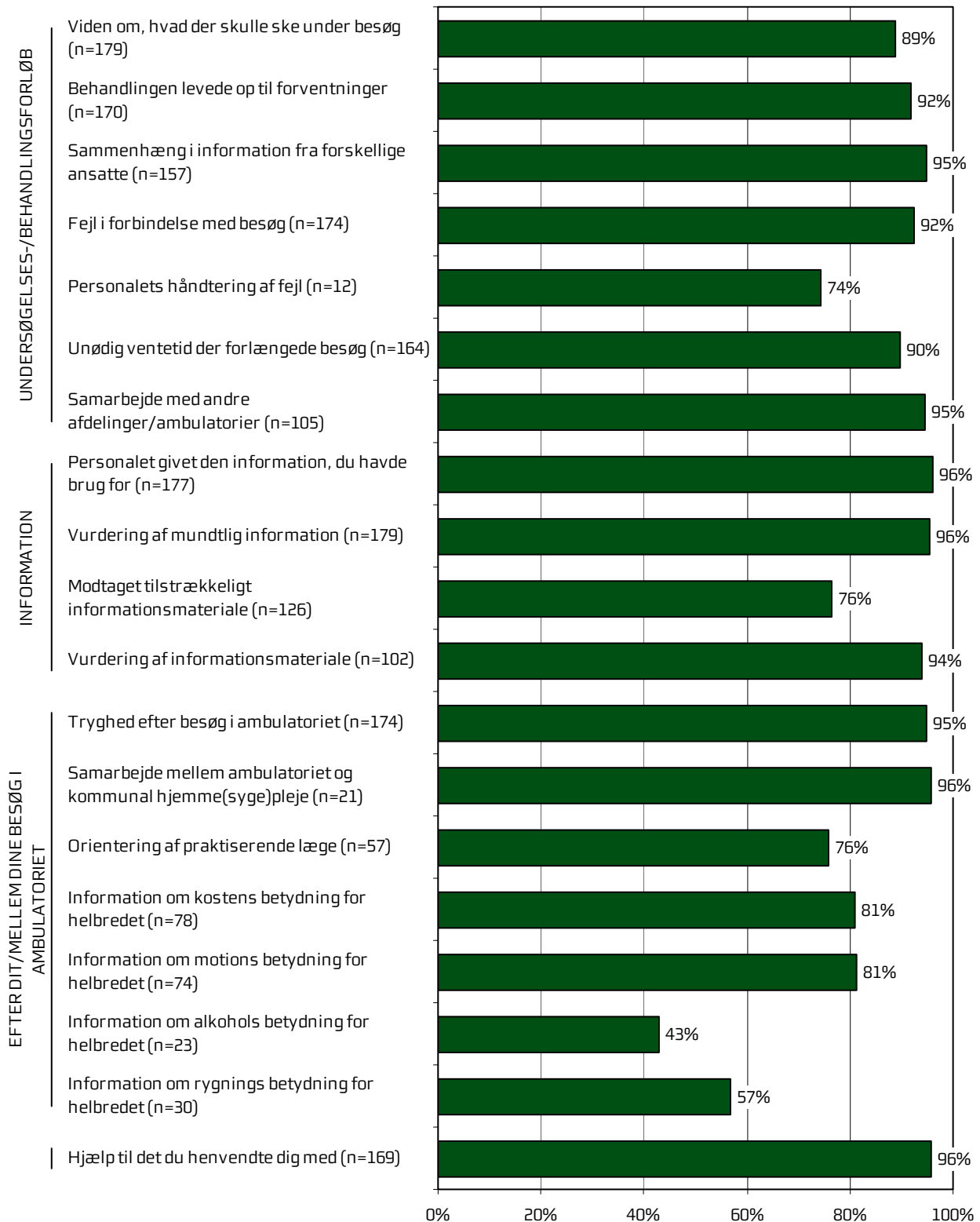
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 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: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

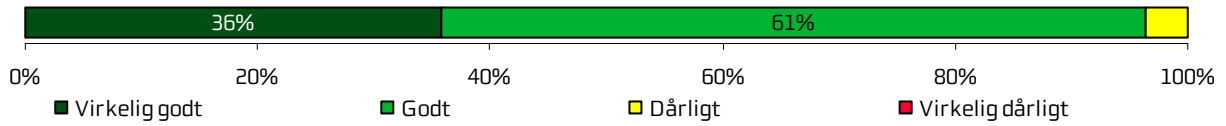
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

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

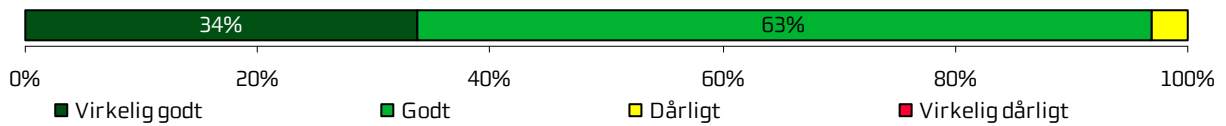
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=165)



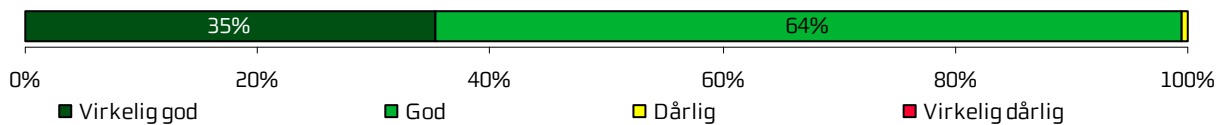
Samlet indtryk af besøg (n=176)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=178)



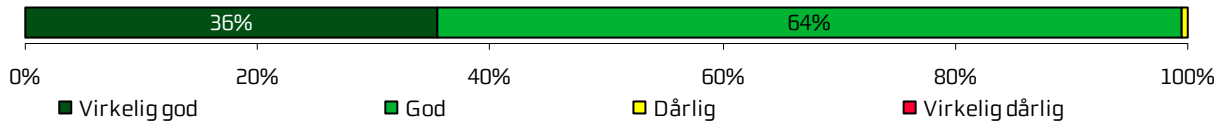
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=176)



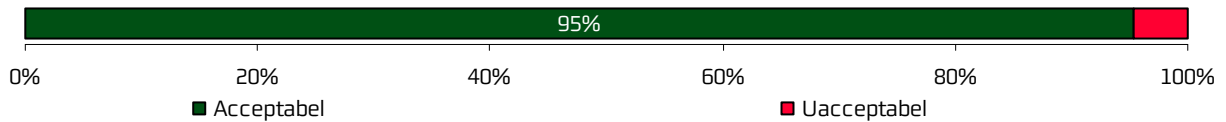
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	98 %	95 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	-	-	98 %	92 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	97 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

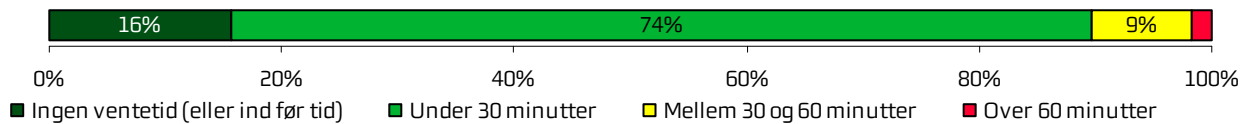
Oplevelse af modtagelsen (n=177)



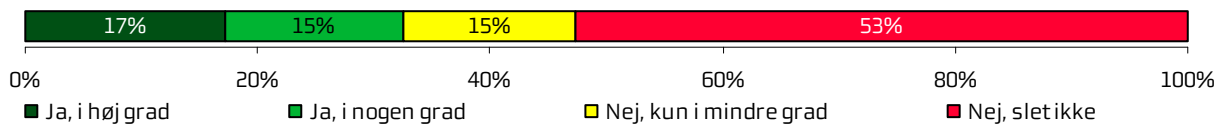
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=132)



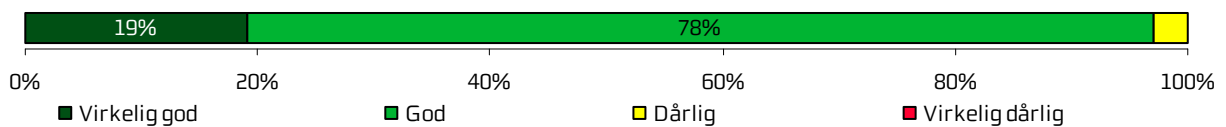
Længde af ventetid i venteværelse (n=125)



Information om ventetid ved fremmøde (n=103)



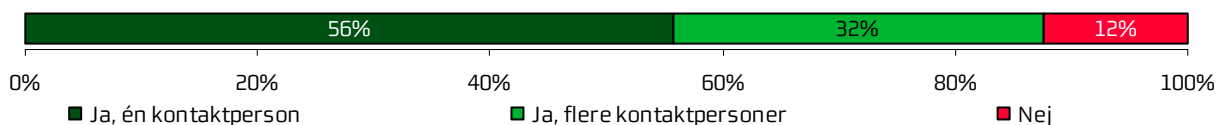
Indretningen i venteværelset (n=172)



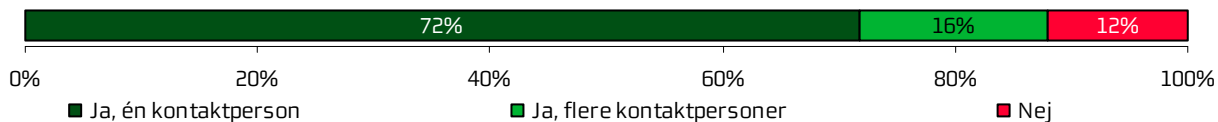
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	99 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	-	-	99 %	92 %	95 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	33 %	-	-	59 % *	38 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	97 %	-	-	95 %	78 % *	86 % *

Personale

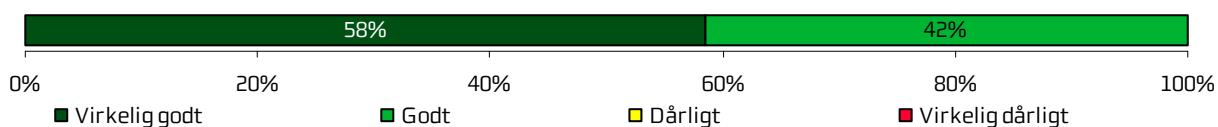
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=73)



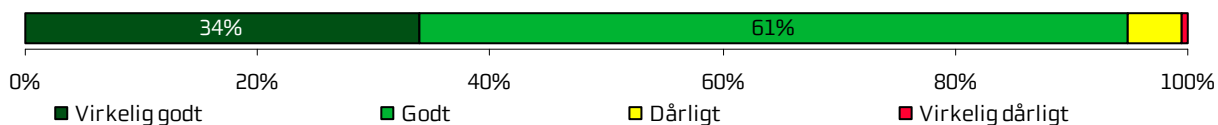
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=25)



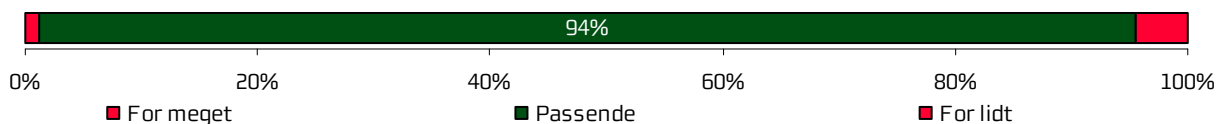
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=22)



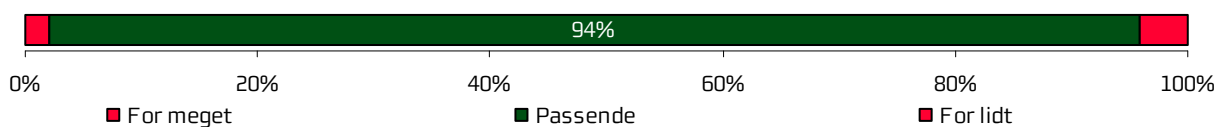
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=164)



Medinddragelse af patienter (n=176)



Medinddragelse af pårørende (n=146)



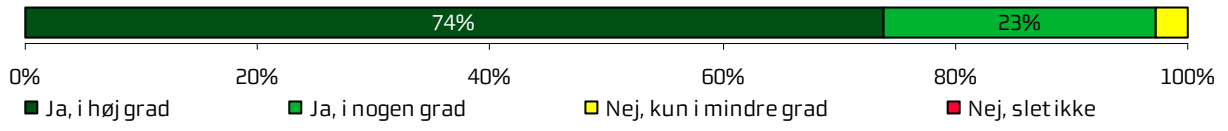
Personalet lyttede med interesse (n=176)



	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 %	76 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	-	-	86 %	79 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	95 %	89 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	95 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	96 %	88 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	97 %	92 % *	95 % *

Personale (fortsat)

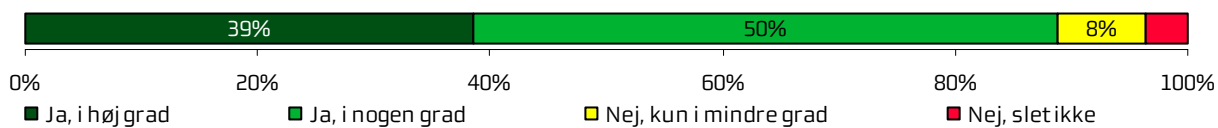
Personalet var gode til deres fag (n=175)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	-	-	99 %	97 %	97 %

Undersøges-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=179)



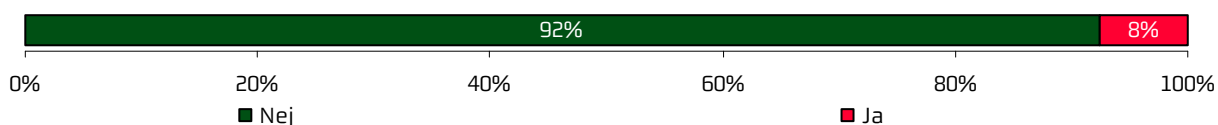
Behandlingen levede op til forventninger (n=170)



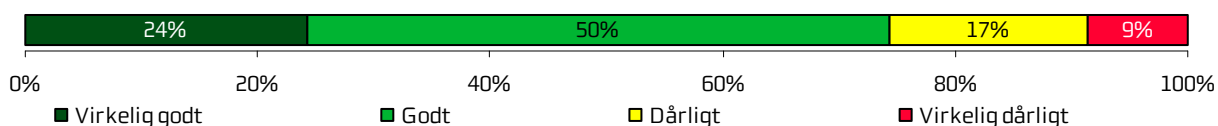
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=157)



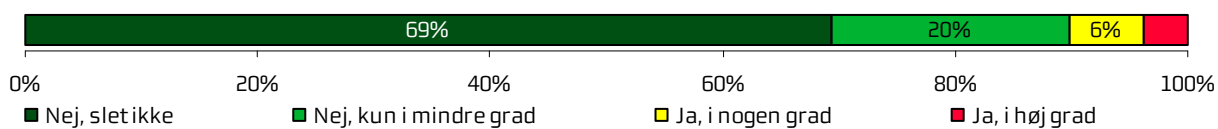
Fejl i forbindelse med besøg (n=174)



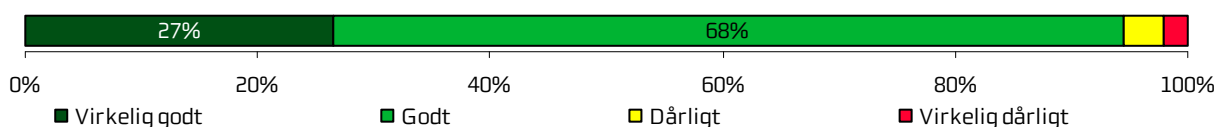
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=164)



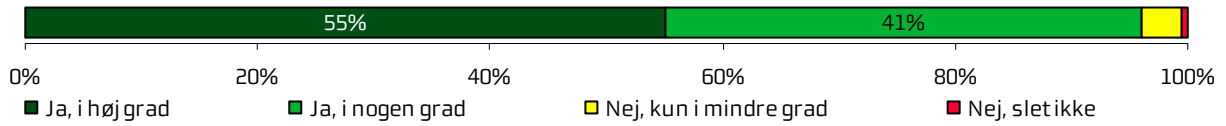
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=105)



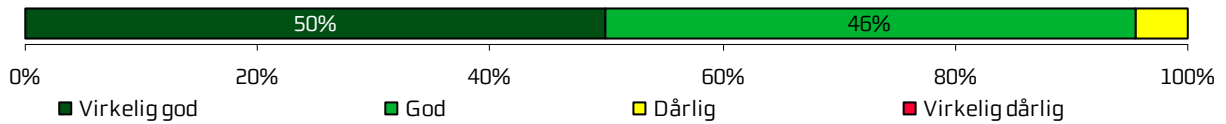
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	-	-	94 % *	81 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	-	-	95 %	88 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	-	-	97 %	90 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	95 %	88 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74 %	-	-	77 %	65 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	-	-	92 %	87 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	94 %	91 %	92 %

Information

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



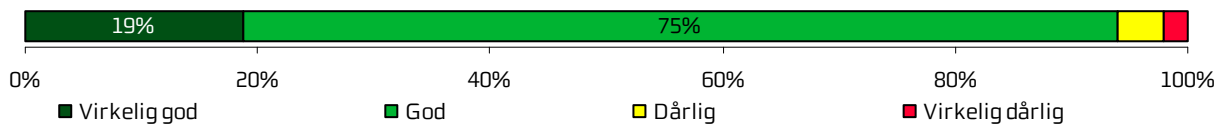
Vurdering af mundtlig information (n=179)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=126)



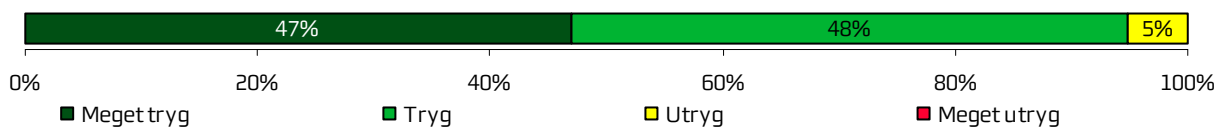
Vurdering af informationsmateriale (n=102)



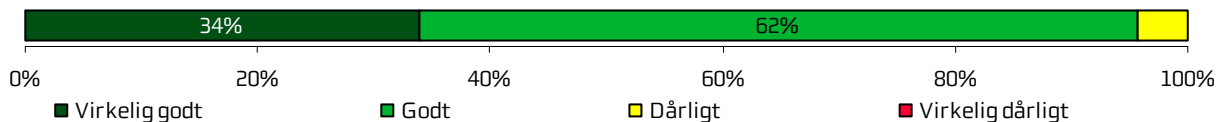
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	94 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	-	-	98 %	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	87 % *	78 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	97 %	89 %	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

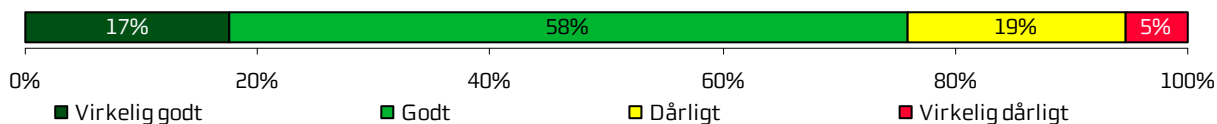
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=174)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=57)



Information om kostens betydning for helbredet (n=78)



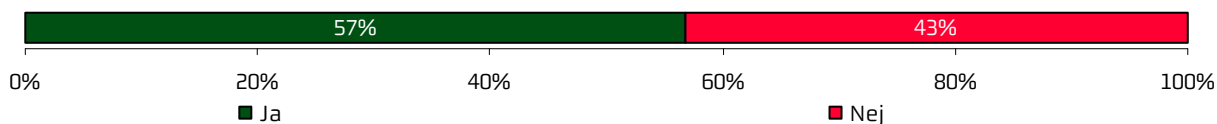
Information om motions betydning for helbredet (n=74)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=23)



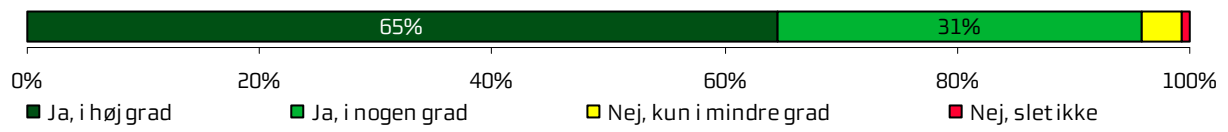
Information om rygningens betydning for helbredet (n=30)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	96 %	91 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	-	-	96 %	86 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76 %	-	-	91 % *	81 %	86 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	81 %	-	-	69 % *	50 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	81 %	-	-	83 %	59 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	43 %	-	-	75 % *	55 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	57 %	-	-	82 % *	60 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=169)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	97 %	92 % *	94 % *

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.: 1111111111

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?		Før meget	Passende	Før 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 <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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) 45 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	45%	100%
Køn		
Mand	56%	53%
Kvinde	44%	47%
Aldersgruppe		
Under 20 år	99%	82%
20-39 år	1%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80 år eller derover	0%	0%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige 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	180		100%	
Køn				
Mand	101		56%	
Kvinde	79		44%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	179		99%	
20-39 år	1		1%	
40-59 år	0		0%	
60-79 år	0		0%	
80 år eller derover	0		0%	
Skema udfyldt af				
Patienten	25		15%	
Pårørende	138		85%	
Modersmål				
Dansk	172		97%	
Ikke dansk	6		3%	
Afsnitsnavn				
Børnedagafsnittet	15		8%	
Børneambulatoriet	123		68%	
Børne Ambulatorium Viborg	42		23%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	61	4	0	165	12
Køn						
Mand	32	65	2	0	94	7
Kvinde	40	54	5	0	71	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	35	61	4	0	164	12
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	50	0	0	24	1
Pårørende	31	66	3	0	126	10
Modersmål						
Dansk	36	60	4	0	159	11
Ikke dansk	0	100	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	14	71	14	0	14	1
Børneambulatoriet	36	61	4	0	112	8
Børne Ambulatorium Viborg	44	56	0	0	39	3

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	58	2	0	176
Køn					
Mand	40	58	2	0	100
Kvinde	40	58	1	0	76
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	58	2	0	175
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	56	44	0	0	25
Pårørende	38	61	1	0	135
Modersmål					
Dansk	41	57	2	0	169
Ikke dansk	18	82	0	0	6
Afsnitsnavn					
Børnedagafsnittet	13	80	7	0	15
Børneambulatoriet	40	58	2	0	120
Børne Ambulatorium Viborg	51	49	0	0	41

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	63	3	0	178
Køn					
Mand	33	65	2	0	100
Kvinde	35	61	5	0	78
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	64	3	0	177
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	36	60	4	0	25
Pårørende	35	61	3	0	137
Modersmål					
Dansk	33	63	3	0	171
Ikke dansk	35	65	0	0	6
Afsnitsnavn					
Børnedagafsnittet	40	47	13	0	15
Børneambulatoriet	34	65	2	0	122
Børne Ambulatorium Viborg	32	63	5	0	41

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	35	64	1	0	176
Køn					
Mand	35	64	1	0	100
Kvinde	36	64	0	0	76
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	65	1	0	175
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	65	35	0	0	25
Pårørende	28	72	0	0	136
Modersmål					
Dansk	35	64	1	0	169
Ikke dansk	35	65	0	0	6
Afsnitsnavn					
Børnedagafsnittet	14	86	0	0	14
Børneambulatoriet	40	59	1	0	122
Børne Ambulatorium Viborg	25	75	0	0	40

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	64	0	0	177
Køn					
Mand	33	67	0	0	98
Kvinde	39	60	1	0	79
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	64	1	0	176
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	46	54	0	0	24
Pårørende	35	65	1	0	136
Modersmål					
Dansk	35	64	1	0	169
Ikke dansk	35	65	0	0	6
Afsnitsnavn					
Børnedagafsnittet	27	67	7	0	15
Børneambulatoriet	35	65	0	0	121
Børne Ambulatorium Viborg	41	59	0	0	41

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	132	45
Køn				
Mand	95	5	79	21
Kvinde	96	4	53	24
Aldersgruppe				
Under 20 år	95	5	131	45
20-39 år	-	-	1	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	19	5
Pårørende	95	5	101	36
Modersmål				
Dansk	97	3	127	43
Ikke dansk	-	-	4	1
Afsnitsnavn				
Børnedagafsnittet	92	8	12	3
Børneambulatoriet	94	6	89	33
Børne Ambulatorium Viborg	100	0	31	9

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	16	74	9	2	125	4
Køn						
Mand	14	74	9	3	76	2
Kvinde	18	74	8	0	49	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	16	74	9	2	125	3
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	84	6	0	18	1
Pårørende	16	72	10	1	96	2
Modersmål						
Dansk	15	75	9	2	120	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	27	55	18	0	11	0
Børneambulatoriet	13	77	7	2	84	4
Børne Ambulatorium Viborg	20	70	10	0	30	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	15	15	53	103	25
Køn						
Mand	16	12	16	55	61	15
Kvinde	19	19	12	49	42	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	15	15	52	102	25
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	7	20	55	16	3
Pårørende	17	17	15	50	80	19
Modersmål						
Dansk	17	16	14	53	99	25
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	20	20	0	60	10	2
Børneambulatoriet	15	14	16	55	73	13
Børne Ambulatorium Viborg	25	20	15	40	20	10

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	19	78	3	0	172	3
Køn						
Mand	21	76	3	0	98	1
Kvinde	16	81	3	0	74	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	19	78	3	0	171	3
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	17	83	0	0	24	0
Pårørende	19	77	4	0	132	2
Modersmål						
Dansk	19	78	2	0	164	3
Ikke dansk	18	67	15	0	6	0
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	15	85	0	0	13	1
Børneambulatoriet	18	80	3	0	119	0
Børne Ambulatorium Viborg	25	70	5	0	40	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	56	32	12	73
Køn				
Mand	57	34	10	39
Kvinde	55	30	15	34
Aldersgruppe				
Under 20 år	57	31	13	72
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	55	38	7	16
Pårørende	53	33	14	49
Modersmål				
Dansk	55	33	11	70
Ikke dansk	-	-	-	2
Afsnitsnavn				
Børnedagafsnittet	75	13	13	8
Børneambulatoriet	54	34	13	56
Børne Ambulatorium Viborg	56	33	11	9

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	72	16	12	25
Køn				
Mand	86	7	6	14
Kvinde	53	27	19	11
Aldersgruppe				
Under 20 år	72	16	12	25
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	4
Pårørende	72	17	11	18
Modersmål				
Dansk	71	17	12	24
Ikke dansk	-	-	-	1
Afsnitsnavn				
Børnedagafsnittet	-	-	-	2
Børneambulatoriet	71	18	12	17
Børne Ambulatorium Viborg	67	17	17	6

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	58	42	0	0	22	0
Køn						
Mand	53	47	0	0	13	0
Kvinde	66	34	0	0	9	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	42	0	0	22	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	56	44	0	0	16	0
Modersmål						
Dansk	57	43	0	0	21	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	-	-	-	-	2	0
Børneambulatoriet	53	47	0	0	15	0
Børne Ambulatorium Viborg	80	20	0	0	5	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	34	61	5	1	164	11
Køn						
Mand	37	60	3	0	92	7
Kvinde	30	62	7	1	72	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	34	61	5	1	163	11
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	46	0	0	22	2
Pårørende	29	65	5	1	126	9
Modersmål						
Dansk	34	61	4	1	157	11
Ikke dansk	15	70	15	0	6	0
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	33	47	13	7	15	0
Børneambulatoriet	32	65	3	0	112	6
Børne Ambulatorium Viborg	41	51	8	0	37	5

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	5	176
Køn				
Mand	2	94	4	99
Kvinde	0	95	5	77
Aldersgruppe				
Under 20 år	1	94	5	175
20-39 år	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	4	96	0	24
Pårørende	1	94	5	137
Modersmål				
Dansk	1	95	5	169
Ikke dansk	0	100	0	6
Afsnitsnavn				
Børnedagafsnittet	0	93	7	14
Børneambulatoriet	2	94	4	120
Børne Ambulatorium Viborg	0	95	5	42

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	94	4	146	32
Køn					
Mand	4	92	4	79	21
Kvinde	0	96	4	67	11
Aldersgruppe					
Under 20 år	2	94	4	146	31
20-39 år	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	5	95	0	23	2
Pårørende	2	94	5	108	29
Modersmål					
Dansk	1	95	4	139	32
Ikke dansk	0	85	15	6	0
Afsnitsnavn					
Børnedagafsnittet	0	92	8	12	3
Børneambulatoriet	2	94	4	106	15
Børne Ambulatorium Viborg	4	93	4	28	14

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	79	19	2	0	176	0
Køn						
Mand	83	15	2	0	100	0
Kvinde	74	23	3	0	76	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	79	19	2	0	175	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	83	17	0	0	24	0
Pårørende	78	19	3	0	136	0
Modersmål						
Dansk	79	18	2	0	170	0
Ikke dansk	61	39	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	67	27	7	0	15	0
Børneambulatoriet	80	18	2	0	119	0
Børne Ambulatorium Viborg	81	17	2	0	42	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	74	23	3	0	175	3
Køn						
Mand	76	22	2	0	99	2
Kvinde	71	25	4	0	76	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	74	24	3	0	174	3
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	83	17	0	0	24	0
Pårørende	73	24	3	0	135	3
Modersmål						
Dansk	74	23	3	0	168	3
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	47	40	13	0	15	0
Børneambulatoriet	74	24	3	0	119	2
Børne Ambulatorium Viborg	83	17	0	0	41	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	39	50	8	4	179	0
Køn						
Mand	41	50	5	5	101	0
Kvinde	36	51	11	2	78	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	51	8	4	178	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	32	4	0	25	0
Pårørende	34	54	9	3	138	0
Modersmål						
Dansk	39	50	7	3	172	0
Ikke dansk	32	35	18	15	6	0
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	67	27	7	0	15	0
Børneambulatoriet	39	54	5	2	122	0
Børne Ambulatorium Viborg	26	45	17	12	42	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	62	30	7	1	170	9
Køn						
Mand	70	23	5	2	93	8
Kvinde	51	39	10	0	77	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	30	7	1	169	9
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	13	5	0	21	4
Pårørende	60	33	7	1	135	3
Modersmål						
Dansk	63	29	7	1	164	8
Ikke dansk	21	62	17	0	5	1
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	67	20	13	0	15	0
Børneambulatoriet	59	32	8	1	116	6
Børne Ambulatorium Viborg	67	28	3	3	39	3

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	35	4	1	157	21
Køn						
Mand	62	33	4	1	89	11
Kvinde	55	39	4	2	68	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	59	35	4	1	157	20
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	68	32	0	0	22	3
Pårørende	61	34	4	1	119	18
Modersmål						
Dansk	62	33	4	1	151	20
Ikke dansk	0	100	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	71	21	7	0	14	1
Børneambulatoriet	55	38	5	2	110	11
Børne Ambulatorium Viborg	70	30	0	0	33	9

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	174
Køn			
Mand	94	6	101
Kvinde	90	10	73
Aldersgruppe			
Under 20 år	92	8	173
20-39 år	-	-	1
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	96	4	25
Pårørende	91	9	133
Modersmål			
Dansk	92	8	168
Ikke dansk	100	0	5
Afsnitsnavn			
Børnedagafsnittet	86	14	14
Børneambulatoriet	92	8	118
Børne Ambulatorium Viborg	98	2	42

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	24	50	17	9	12	1
Køn						
Mand	38	41	21	0	5	1
Kvinde	15	56	15	15	7	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	24	50	17	9	12	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	17	55	19	9	11	1
Modersmål						
Dansk	24	50	17	9	12	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	-	-	-	-	2	0
Børneambulatoriet	20	50	20	10	10	0
Børne Ambulatorium Viborg	-	-	-	-	0	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	69	20	6	4	164	9
Køn						
Mand	72	19	6	3	93	4
Kvinde	66	23	7	4	71	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	69	21	6	4	163	9
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	66	25	9	0	21	3
Pårørende	71	20	5	4	128	5
Modersmål						
Dansk	70	21	6	3	158	8
Ikke dansk	39	21	21	18	5	1
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	46	15	31	8	13	1
Børneambulatoriet	68	23	5	5	111	7
Børne Ambulatorium Viborg	83	13	5	0	40	1

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	68	4	2	105	45
Køn						
Mand	24	75	2	0	51	34
Kvinde	29	62	5	4	54	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	68	4	2	105	44
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	38	0	0	11	9
Pårørende	20	73	4	3	83	34
Modersmål						
Dansk	27	68	4	2	101	44
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	22	67	11	0	9	4
Børneambulatoriet	25	71	1	3	79	26
Børne Ambulatorium Viborg	35	53	12	0	17	15

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	41	3	1	177
Køn					
Mand	57	39	3	1	100
Kvinde	53	43	4	0	77
Aldersgruppe					
Under 20 år	55	41	3	1	176
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	68	28	0	4	25
Pårørende	53	44	4	0	136
Modersmål					
Dansk	56	41	3	1	171
Ikke dansk	21	61	18	0	5
Afsnitsnavn					
Børnedagafsnittet	47	47	7	0	15
Børneambulatoriet	53	43	3	1	120
Børne Ambulatorium Viborg	64	31	5	0	42

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	50	46	4	0	179
Køn					
Mand	51	44	5	0	101
Kvinde	48	48	4	0	78
Aldersgruppe					
Under 20 år	50	45	4	0	178
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	52	48	0	0	25
Pårørende	51	44	5	0	138
Modersmål					
Dansk	51	44	5	0	172
Ikke dansk	0	100	0	0	6
Afsnitsnavn					
Børnedagafsnittet	47	53	0	0	15
Børneambulatoriet	47	49	4	0	122
Børne Ambulatorium Viborg	62	31	7	0	42

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	76	24	126	51
Køn				
Mand	81	19	63	37
Kvinde	72	28	63	14
Aldersgruppe				
Under 20 år	76	24	125	51
20-39 år	-	-	1	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	86	14	15	10
Pårørende	74	26	98	38
Modersmål				
Dansk	78	22	120	50
Ikke dansk	53	47	6	0
Afsnitsnavn				
Børnedagafsnittet	67	33	12	3
Børneambulatoriet	78	22	89	31
Børne Ambulatorium Viborg	76	24	25	17

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	75	4	2	102	17
Køn						
Mand	22	76	0	2	51	10
Kvinde	16	74	8	2	51	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	19	75	4	2	101	17
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	71	0	7	14	1
Pårørende	18	75	5	1	77	15
Modersmål						
Dansk	19	74	4	2	99	14
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	0	89	11	0	9	3
Børneambulatoriet	20	73	4	3	75	8
Børne Ambulatorium Viborg	22	78	0	0	18	6

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	47	48	5	0	174
Køn					
Mand	53	42	5	0	99
Kvinde	39	56	5	0	75
Aldersgruppe					
Under 20 år	47	48	5	0	173
20-39 år	-	-	-	-	1
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	49	51	0	0	25
Pårørende	46	48	5	0	133
Modersmål					
Dansk	48	47	5	0	167
Ikke dansk	15	85	0	0	6
Afsnitsnavn					
Børnedagafsnittet	29	64	7	0	14
Børneambulatoriet	46	49	5	0	118
Børne Ambulatorium Viborg	57	38	5	0	42

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	62	4	0	21	7	149
Køn							
Mand	22	78	0	0	9	3	87
Kvinde	43	50	7	0	12	4	62
Aldersgruppe							
Under 20 år	34	62	4	0	21	7	148
20-39 år	-	-	-	-	0	0	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	41	59	0	0	5	4	16
Pårørende	34	60	6	0	15	3	118
Modersmål							
Dansk	30	65	5	0	20	7	144
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	4
Afsnitsnavn							
Børnedagafsnittet	-	-	-	-	2	1	12
Børneambulatoriet	38	62	0	0	13	5	102
Børne Ambulatorium Viborg	33	50	17	0	6	1	35

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	17	58	19	5	57	115
Køn						
Mand	18	63	14	4	27	68
Kvinde	17	54	23	7	30	47
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	58	19	5	57	114
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	56	10	0	9	16
Pårørende	17	57	21	5	41	90
Modersmål						
Dansk	18	56	20	6	54	113
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	0	71	14	14	7	8
Børneambulatoriet	17	64	14	6	36	80
Børne Ambulatorium Viborg	29	36	36	0	14	27

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	81	19	78	100
Køn				
Mand	87	13	43	57
Kvinde	74	26	35	43
Aldersgruppe				
Under 20 år	81	19	78	99
20-39 år	-	-	0	1
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	15	10
Pårørende	79	21	52	85
Modersmål				
Dansk	80	20	74	97
Ikke dansk	-	-	4	2
Afsnitsnavn				
Børnedagafsnittet	-	-	4	11
Børneambulatoriet	83	17	60	61
Børne Ambulatorium Viborg	64	36	14	28

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	81	19	74	104
Køn				
Mand	88	12	41	59
Kvinde	73	27	33	45
Aldersgruppe				
Under 20 år	81	19	73	104
20-39 år	-	-	1	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	17	8
Pårørende	73	27	44	93
Modersmål				
Dansk	83	17	69	103
Ikke dansk	61	39	5	1
Afsnitsnavn				
Børnedagafsnittet	-	-	4	11
Børneambulatoriet	82	18	57	64
Børne Ambulatorium Viborg	69	31	13	29

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	43	57	23	155
Køn				
Mand	39	61	15	85
Kvinde	51	49	8	70
Aldersgruppe				
Under 20 år	43	57	23	154
20-39 år	-	-	0	1
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	71	29	7	18
Pårørende	34	66	12	125
Modersmål				
Dansk	47	53	21	151
Ikke dansk	-	-	2	4
Afsnitsnavn				
Børnedagafsnittet	-	-	0	15
Børneambulatoriet	39	61	18	103
Børne Ambulatorium Viborg	60	40	5	37

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	57	43	30	148
Køn				
Mand	55	45	18	82
Kvinde	60	40	12	66
Aldersgruppe				
Under 20 år	57	43	30	147
20-39 år	-	-	0	1
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	64	36	8	17
Pårørende	57	43	16	121
Modersmål				
Dansk	61	39	28	144
Ikke dansk	-	-	2	4
Afsnitsnavn				
Børnedagafsnittet	-	-	0	15
Børneambulatoriet	58	42	24	97
Børne Ambulatorium Viborg	50	50	6	36

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	65	31	4	1	169	10
Køn						
Mand	68	29	2	1	95	6
Kvinde	61	34	5	0	74	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	64	31	4	1	168	10
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	87	13	0	0	22	3
Pårørende	61	35	4	0	132	6
Modersmål						
Dansk	65	31	4	1	163	9
Ikke dansk	57	43	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Børnedagafsnittet	60	33	7	0	15	0
Børneambulatoriet	61	35	4	1	114	8
Børne Ambulatorium Viborg	80	18	3	0	40	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

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	11
Kommunikation og information	6
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	12
Pleje	4
Relationer til personale	11
Ventetid	2

Børneafdelingen

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Børnedagafsnittet	Modtagelsen
3	Måske lidt mere for børn i venteværelset (ved botoxbehandling).	God
5	Ingen smil eller folk, der står klar til at hjælpe. Var helt i tvivl, om jeg var kommet det rigtige sted.	Dårlig
7	Kunne ikke selv finde B16, da akutmodtagelsen ligger først. Der var ikke skilte hen til B16, men meget venligt personale, som viste vej.	God
ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Modtagelsen
6	Der er pænt og i orden og rart legetøj. Kunne godt bruge lidt mere læsestof.	God
19	Man bliver altid mødt med en venlig tone samt et smil.	Virkelig god
25	Det tager lang tid, og børnene mister tålmodigheden. Bliver træt, før de kommer ind.	God
31	Der var styr på, hvem vi var, og hvor vi skulle hen. Der blev udfyldt køreseddel og den var klar efter undersøgelse.	God
32	Lang ventetid indtil møde igen.	God
36	Mødt af positive mennesker, som tilbød deres hjælp. Oplevede der var styr på tingene.	God
41	Vi følte os meget velkomne, og havde en rigtig god oplevelse.	Virkelig god
46	Jeg havde et spørgsmål, som jeg gerne ville snakke med den ansvarlige læge om med henblik på en kommende provokation med fødevarer (allergi), da vi alligevel var der, men det kunne ikke lade sig gøre, desværre. Men jeg har også forståelse for, at det er svært at komme til at snakke med en læge. Jeg blev henvist til lægens sekretær telefonisk, men det var ikke klart, hvorvidt det så evt. var muligt at blive stillet videre. Jeg synes, det er lidt svært at gennemskue, om/hvordan man evt. kan forvente at kunne have kontakt med en læge andet end til en direkte konsultation. Jeg ved ikke helt, hvad jeg kan forvente, om det er muligt. Ved en af de andre læger har det været ok at sende en mail, men jeg ved ikke, om det er alle, eller hvordan det fungerer.	God
48	Mere styr og system på hvem, hvad og hvornår.	God
50	Virkelig god modtagelse første gang, hvor det også blev afklaret, at der var sket en fejl ved vagtlægebesøget, og at vi ikke skulle tøve med at komme ind ved høj feber og hyppig vandladning en anden gang. Således var vi inde til et tjek [sent] en nat, sendt af en tilkaldt vagtlæge. Her mødte vi en læge, der satte spørgsmålstegn ved disse ting, og var ret kæk. Lidt træls, men ok.	Virkelig god
51	Da det er en maskine, der modtager, er det svært at kommentere.	God
54	Vi blev taget godt imod, og stemningen var god.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Viborg	Modtagelsen
2	Venlig og imødekommende.	God
8	Almindelig høflig og venlig modtagelse. Vi blev bedt om at tage plads, da der var en smule ventetid. Dejligt stort og lyst med udsigt til modtagelsen. Fint med planter og legetøj.	God
11	En bedre 'vejbeskrivelse' ville have været godt.	God
17	Det var et sødt og imødekommende personale, der mødte os.	Virkelig god

Børneafdelingen

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Børnedagafsnittet	Fejlhåndtering
1	Det var en gang, da min [] pige skulle have taget blodprøver. Der kom en læge, og hun kunne ikke finde min piges kar, og derfor fik hun mange stik i stedet for ét stik. Det var [en] alt for hård og forfærdelig oplevelse både for mig og min pige. Hun græd og græd, og nu er hun bange for at få taget blodprøver, da hun stadig er under undersøgelse. Det undrer mig, hvordan det kan være, at en læge [] ikke kunne finde et kar. Hvordan kan hun behandle folks sygdomme?	Uoplyst
4	Der var ikke blevet bestilt blod til den blodtransfusion vores søn skulle ind til. Så han måtte få noget blod, som ikke kom fra en af hans specialdonorer :-{.	Virkelig godt
6	De målte NNs højde forkert []. Ville give NN drop i hånden, selvom papirerne beskrev, at det skulle være i albueleddet.	Godt
ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Fejlhåndtering
2	Frustrerende med ventetiden på diverse undersøgelser. Det betyder, at der kan gå meget lang tid, inden der stilles en diagnose, og der er hjælp og behandling at få.	Uoplyst
12	Jeg havde indtil besøget taget en tablet om dagen, men skulle have haft to.	Virkelig godt
13	Vi skulle have en creme på recept fra apoteket. Måtte rykke for den to gange. Det tog lidt over en uge at få en creme.	Godt
17	En del af undersøgelsen blev aflyst på dagen, hvilket vi blev informeret om af den ene kontaktperson. Senere måtte vi selv informere den anden kontaktperson om, at den ene undersøgelse var aflyst.	Virkelig godt
19	Sidst vi var afsted, havde ambulatoriet glemt at sende et underretningsbrev om, at vores tid var blevet aflyst og flyttet til en anden dato.	Godt
22	Min datter skulle have taget blodprøver, men da vi kom ned til blodprøvetagningen var de ikke blevet bestilt, så personalet brugte lang tid på at finde en, der vidste, hvilke blodprøver hun skulle have foretaget, så vi ventede temmelig lang tid.	Godt
23	Computernedbrud.	Godt
26	Lægen skulle ringe til os angående blodprøver, men det skete IKKE.	Dårligt
34	Under undersøgelse med anlæggelse af venflon var der ikke styr på hygiejne. En [] læge gik fra en anden patient til [mit barn] uden at spritte sine hænder. Jeg bremsede [lægen], og [lægen] blev sur/ubehøvlet. Sygeplejerskers brug af handsker/håndhygiejne kan også forbedres.	Virkelig dårligt
44	Ja, de tre gange, vi kom, var der ingen bestilt tolk. Fordi jeg har GI, hører jeg ikke så godt. Lægen og sygeplejersken var også så utilfredse med den situation, selvom de havde bestilt den flere gange.	Dårligt
ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Viborg	Fejlhåndtering
2	Det var ikke blevet bestilt blodprøver, da vi skulle have dem taget tre uger efter første besøg. Da der kom svar på blodprøverne, tog det MEGET lang tid, før vi fik svar. Da vi skulle have taget blodprøver, lå der ikke noget journalnotat på vores konsultation i ambulatoriet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Børneafdelingen

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børnedagafsnittet	Samlet indtryk
1	Selve min piges undersøgelse forgår meget, meget langsomt, og jeg synes, at vi mister den gode tid for min piges behandling. Da min pige er for tidligt [udviklet], og jeg synes, at undersøgelse og mødetider skal være uden ventetid, da hormonerne ikke forstår ventetid, og at lægerne er [fraværende].	Godt
2	Ville ønske, at de havde lyttet til mig, da jeg orienterede om, at barnet er svær at ligge drop på, så der endnu en gang ikke skulle fire forsøg til, og droppet blev lagt uden tryllecreme.	Virkelig godt
7	Kan ikke forstå, at man skal udfylde et skema angående symptomer på forskellige allergier, men kun bliver undersøgt for penicillinallergi. Symptomer kan vel stamme fra andre allergier.	Godt
ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
24	Vi har været tilknyttet børneambulatoriet i seks år. Vi har haft mange skiftende læger og sygeplejersker, så synes egentlig ikke, at vi har haft en fast kontaktperson. Derfor har vi brugt NN.	Godt
25	Sygeplejersken, der er med, blander sig i snakken, når man snakker med lægen. Lægen var ikke ordentligt forberedt. Da lægens undersøgelser ikke viste noget, vidste hun ikke, hvad hun skulle gøre. Lægen fortalte, at hun ikke var noget orakel. Og som mor vil jeg gerne have dette løst.	Dårligt
31	Der var en enkelt smutter. Der er tale om læge og diætist, og dette blev lagt på to forskellige dage.	Godt
33	Det er altid hyggeligt at komme på Viborg Sygehus.	Virkelig godt
34	Det er min datters tilknyttede læge NN, der skal have alt rosen. Hun har styr på det og er top engageret.	Uoplyst
35	Måske vil det være en ide med øget fokus på at samme læge er tilknyttet samme patient. Det er vigtigt, at blodprøver taget eksempelvis på andet sygehus, også vurderes ved ambulante kontrol på tredje sygehus.	Godt
41	Jeg har haft et rigtig godt behandlingsforløb i Viborg.	Virkelig godt
43	Virkelig søde, kompetente læger og sygeplejersker!	Virkelig godt
46	Jeg ville gerne have været inddraget i på forhånd, hvilke nødder min søn skulle priktestes for. Jeg er ikke helt klar over, hvorfor han derefter skal provokeres, nu det er vist, hvilke han ikke kan tåle. Jeg ved ikke helt, hvad det er man vil opnå (se, hvor dårligt han får det? Er det nødvendigt, han får det meget dårligt?).	Godt
49	Er glad for, at vi kunne få de samme kontaktpersoner, som vi har haft til storesøster.	Virkelig godt
50	Vi er super tilfredse! Kun en enkelt læge, hvor kommunikationen ikke fungerede.	Virkelig godt
53	Ingen fast kontaktperson, det var forvirrende. Fejl i henvisning til apotek.	Godt
55	Altid positivt og imødekommende personale.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
2	Samtaler med læger og sygeplejersker var virkelig godt og gav os det, vi havde behov for. Det tekniske med journalen var noget tid undervejs.	Godt
4	I den første tid var der altid en ny læge, da jeg kom til tjek på ambulatoriet. På den måde vidste de ikke, hvem jeg var.	Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 5 Tusind tak til NN. | Virkelig godt |
| ✎ | 8 Kontaktpersonen skulle, efter aftale, kontakte anden afdeling for deres vurdering af yderligere tiltag. Jeg fik en opringning et par dage efter af kontaktpersonen om beslutningen. Effektivt, professionelt, personligt. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 Ikke andet end at vi fik en rigtig god behandling. Jeg var inde med mit spædbarn på seks uger, og der blev taget godt imod os, undersøgelsen var god og grundig, og alt blev forklaret. Til sidst spurgte lægen, om jeg var okay og tryk ved undersøgelsen og dets resultat. Det var rigtig godt! Og jeg var tryk ved det. | Virkelig godt |
| ✎ | 20 Personalet var virkelig søde og gjorde et STORT nummer ud af at berolige os. Godt pædagogisk arbejde :-). | Virkelig godt |

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

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
6	Det er trælst at astmaambulatoriet kun har åbent/kurser, når almindelige mennesker er på arbejde. Måske kunne man lave kurser andre steder end lige i Viborg også. Sygehuset dækker jo et kæmpe område.	Godt
7	Ikke modtaget informationsmateriale ud over indkaldelsesbrev.	Virkelig godt
9	Før undersøgelsen var den skriftlige information fin. Under, det var lidt svært at forstå [] lægen, men det var ok.	Godt
11	Fik ikke noget skriftligt, andet end den seddel, vi modtog om indkaldelsen.	Godt
15	Har kun modtaget mundtlig information, ikke på skrift.	Virkelig godt
18	Det lille kort med huskereglere for kost er intet mindre end GENIALT! Vi har benyttet det hele tiden.	Virkelig godt
22	Som den sidste læge, vi var hos, sagde, at hun forstod ikke, at vi ikke tidligere var blevet henvist til en læge NN, og det forstår vi heller ikke.	Uoplyst
25	Der var intet, der blev løst ved besøget. Lægen måtte kontakte en anden læge, som ville tage sig af vores søn, da hun ikke var kompetent nok.	Dårligt
41	Jeg synes, at de var rigtig gode til at informere mig.	Virkelig godt
46	Savner begrundelse for fødevareprovokation.	Godt
47	Kunne godt have brugt lidt mere information om det videre forløb.	Godt
50	[Mit barn var syg], da vi i første omgang tog til vagtlæge. Her fik vi ikke at vide, at det kunne være farligt eller, at vi skulle være opmærksomme. Det var også svært at finde ud af, hvad de præcise konsekvenser kunne være på børneambulatoriet.	Virkelig godt
52	Rigtig fint med jeres Astmaskole.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
2	Virkelig god tilbagemelding mundtligt!	Godt
5	NN har givet en fantastisk behandling, meget meget dygtig. Super service, to gode møder, opfølgning både mail og telefon. Perfekt.	Virkelig godt
6	Det var et problem, at vi ikke havde NNs astmaspray med, men der stod ikke i papirerne, at vi skulle medbringe medicin.	Godt
8	Mundtlig information var det eneste aktuelle for mig! Pga. min nedsatte hukommelse tog læge og sygeplejerske sig tid til at skrive videre handling ned til mig.	Virkelig godt
12	Var god til at få min datter [] til at deltage og samarbejde og hjælpe hende til at forstå, hvorfor hun skulle gøre tingene under undersøgelsen.	Virkelig godt
16	Har slet ikke modtaget informationsmateriale om sygdommen.	Godt

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

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
5	Kort ventetid og venlig behandling ved telefonisk henvendelse :-).	Virkelig godt
13	Vores besøg inde på selve børneafdelingen. Undersøgelse: Alt i alt en halv time. Ventetid: [flere] timer. ALT for lang tid.	Virkelig godt
22	Skrev utryg, da vi aldrig kunne få svar på, hvorfor vores datter havde feberperioder (uden grund). Følte ikke altid, at alle årsager blev søgt. Jeg har tidligere spurgt til hendes mandler, men det mente de ikke var aktuelt. Nu har hun fået dem fjernet og har indtil videre ikke været syg.	Uoplyst
25	Det er lang tid at stå på venteliste til næste besøg.	Dårligt
29	Vi følte faktisk, at sygeplejersken håndterede samtale om kost/motion meget dårligt, og at vores personlige grænser blev overskredet.	Dårligt
37	Nej.	Godt
38	Grunden til, at jeg ikke var "meget tryk", var, fordi tidligere medicin havde bivirkninger. Det havde intet med ambulatoriet at gøre.	Virkelig godt
41	Jeg synes, det har været en meget positiv oplevelse hele vejen igennem.	Virkelig godt
47	Vi har bedt om at blive ringet op af en læge, da vi havde nogle spørgsmål. Der var et ubesvaret opkald fra afdelingen, men det har ikke været muligt at komme i kontakt med dem, selvom vi har haft kontaktet afdelingen flere gange og har ønsket det. Kun sygeplejerskerne i den noget begrænsede kontakttid.	Godt
ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
8	Jeg har ikke talt med egen læge efterfølgende!	Virkelig godt
9	Var på ambulatoriet med min datter.	Virkelig godt
10	Det er [mit barn], der har været til undersøgelse. Derfor har jeg svaret, som jeg har gjort.	Godt
14	Vores egen læge kan ikke se, hvilken medicin man får fra sygehuset. Det burde køre over internettet.	Godt

Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - Børnedagafsnittet	Samlet indtryk
4	Jeg synes, at personalet bør dobbelttjekke diverse opgaver i forbindelse med flere ting. Sidste gang havde personalet glemt at bestille blod, og denne gang havde de ikke fået bestilt blodprøverne til næste gangs [behandling]. Det giver ikke tryghed []. [Behandlingen] gik godt, og er derfor [] tryk, men er samtidig utryk pga. de fejl, der er sket. [Kvalitet i behandling]	Godt
7	De var rigtig gode til at få min datter til at føle sig tilpas der og til at forklare hende, hvad der skulle ske. [Kommunikation og information]	Godt
ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
1	Vi vil gerne endnu engang benytte lejligheden til at sige et STORT tak til alt personale på børneafdelingen, børneambulatoriet og ikke mindst NN, som har været helt fantastisk igennem hele [patientens] sygdomsforløb.	Virkelig godt
3	Hav nogle ting til de lidt større børn. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	For lidt plads i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
5	Varighed og smil på læben hos alle dem, vi snakkede med.	Virkelig godt
6	Tydighed i forhold til information af praktiserende læge. Det er mit indtryk at vores praktiserende læge ikke ved noget om min datters forløb. Og jeg vil gerne vide, hvad jeg kan forvente, at min praktiserende læge allerede ved. [Kommunikation og information]	Godt
8	Billedet [ved computerrummet] er ret træls, når man sidder på stolene foran billedet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	[] Der kunne godt have været en bog eller lignende. Men det var ok. [Fysiske rammer]	Godt
10	Nej ikke noget specielt.	Godt
11	Måske lidt større legerum, da det hurtigt bliver fyldt, når vi var mange (børn og voksne). Min datter synes, at det var sjovt at lege med tegningene (og hendes udtalelse var, at modeller-voks var sjovt, det prøver vi på Børneafdelingen) :-). [Fysiske rammer]	Godt
13	Søde, behagelige mennesker hele vejen igennem. Vores læge/ansvarlige på ambulatoriet lyttede virkelig og nåede frem til en løsning. DEJLIGT. Sødt, menneskeligt, dygtigt personale. God oplevelse. [Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Når patienten har to pågående forløb på afdelingen, som gælder to forskellige sygdomme, må de gerne skrive i indkaldelsen, hvilket forløb det gælder, sådan at man kan forberede sig hjemmefra og ved, hvad man skal have med. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
16	Vores kontaktperson var meget hjælpsom, lyttende og forstående. Vi syntes rigtig godt om junior-venteværelset. [Fysiske rammer, Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
18	Vi har kun rosede ord til oplevelsen i Børneambulatoriet og ROS til projektet. Lige fra læger, sygeplejersker, diætist til sekretær har alle været super venlige og hjælpsomme. Vi har fået en	Virkelig godt

- opbakning, som bare har gjort hele forskellen. [Vores barn] har følt sig tryk og stolt over at kunne "klare" projektet (er næsten i mål). ROSEER til de folk, vi har været i kontakt med.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- 19 Vi kunne godt bruge at få sygdommen beskrevet på skrift/papir. Det synes vi, at vi mangler meget.
[Kommunikation og information] Godt
- 20 Ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Virkelig godt
- 21 Stor ros til personalet i ambulatoriet! De er altid utroligt velinformerede om patienten og meget venlige og positive.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 22 Det ville være betryggende, hvis man kunne få den samme læge hver gang, i stedet for at fortælle alt forfra hver gang og få en ny mening hver gang. Det ville skabe tryk, og vi kunne prøve nye muligheder i stedet for at starte forfra hver gang.
[Kvalitet i behandling, Pleje] Uoplyst
- 24 Synes det var rart, at de endelig fandt den rigtige medicinering af mit barn, så han nu har haft det godt i to måneder. Det har vi ikke prøvet før. Bare træls at der først skulle en læge NN til, og det er ikke fordi, at jeg ikke synes [andre læger] har taget os alvorligt, de har bare haft for mange skift.
[Kvalitet i behandling, Pleje] Godt
- 25 Lægen burde tro på forældrene. Man burde ikke som forælder skulle forsvare sig, da undersøgelserne intet viser. Så må lægen finde på andre løsninger. Havde beviser med fra dagsinstitutionen og Pædagogisk Psykologisk Rådgivning (PPR).
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Dårligt
- 27 Jeg syntes, at det var sjovt, da hospitalsklovnene var der :-). Godt
- 28 Vi er meget kede af, at vi blev lovet én læge, men stadigvæk efter [en del] år bliver vi ved med at få ny læge hver gang. Det kunne man måske tænke over, når det også er et barn []. Man bliver ikke tryk ved så mange læger.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Godt
- 30 Vi sætter som forældre stor pris på, at der er en læge fra Børneambulatoriet, der tager ud [og besøger vores datter]. På den måde er hun i trykke omgivelser, og det gør det muligt overhovedet at være tilstede til konsultationen. Virkelig godt
- 33 NN er en sød læge at snakke med, og sygeplejersken er rar.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 39 Min datter er ikke færdig hos jer endnu. Jeres venteværelse er meget kompakt. Dejligt med børnehjørnet, men meget rodet. Fjern måske de store køretøjer.
[Fysiske rammer] Godt
- 40 Jeg synes, der er alt for mange ting i venteværelset til børnene. Vi havde vores [lille] dreng med, det var ham, der skulle undersøges, og alle de ting var for overvældende.
[Fysiske rammer] Godt
- 41 Jeg synes, at de har været rigtig gode til at informere mig, så man var tryk gennem alle undersøgelserne.
[Kommunikation og information] Virkelig godt
- 42 Undersøgelses lokalerne/kontorerne er VIRKELIG kedelige. Ligner for meget et sygehus.
[Fysiske rammer] Godt
- 44 I hele forløbet, så sørg for at bestille tolk i rigtig god tid. Og hvis der ingen tolk er, så sørg for at klage til tolkeadministrationen.
[Pleje] Godt
- 45 Det er svært at få tider i Børneambulatoriet, og der er meget langt mellem opfølgningssamtalerne. Det har indtil videre givet et meget langt (alt for langt) forløb, hvilket er ret uheldigt, når "behandlingen" er at forsøge forskellige ting i f.eks. to uger, og så først følges op efter tre måneder. Godt

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Viborg	Samlet indtryk
	[Kvalitet i behandling, Ventetid]	
46	Jeg vil gerne have information om, hvordan I ønsker at håndtere det, hvis man har lægefaglige spørgsmål til den foreslåede behandling, ud over at møde op på dagen.	Godt
50	At læger sætter sig ordentligt ind i forløbet, inden de udtaler sig om det. [Relationer til personale]	Virkelig godt
1	Det var en god oplevelse. De havde tid og tog os meget alvorligt, som gav os et indtryk af et meget professionelt personale. Lægen søgte viden fra en [anden] læge for at være sikker på sin vurdering, fuld respekt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	De gjorde det super godt til trods for, at de stod i en vanskelig situation. Da vi ankom var deres Edb-system gået ned. Men de gjorde det godt, for de vidste godt, hvad for en patient vores søn var efter det forløb, han havde været igennem tidligere. Selv lægerne kunne huske vores søn, og det er dejligt. Det gør os forældre trygge ved at komme sådan et sted som ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Jeg synes, at indretningen af venteværelset kun er relevant og nyttig for børn under ti år. [Fysiske rammer]	Godt
7	Vi er kommet i Børneambulatoriet [i mange år]. Vi har altid følt os godt behandlet og modtaget. Det er som om, de kender mig. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Stor ros til jer. Vi kom til at gå forkert og endte på en anden børneafdeling. Der var en lang/smal gang fyldt med senge og rulleborde. Der var helt dunkelt, ingen vinduer, kun lukkede døre. Vi kunne ikke se nogen mennesker eller modtagelser. Til sidst kom en hviskende sygeplejerske og fortalte os den rigtige vej. Min [lille] søn ville hjem. Jeg kunne se, at han var direkte bange. Endelig og HELDIGVIS kom vi til den rigtige afdeling. Gør dog noget ved den anden afdeling. Stakkels børn. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
12	Virkelig god oplevelse og forståelse for alle de spørgsmål, jeg sad med som mor, samtidig med at min datter også sagtens kunne være med, og hun følte sig tryk. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Læge NN var fantastisk til at håndtere [patienten], som ellers ofte er bange for mænd! Jeg havde efterfølgende nogle spørgsmål, som jeg ikke fik stillet ved konsultationen, og skrev derfor en mail til NN, præcis som jeg var blevet anvist, da jeg forlod ambulatoriet med hans visitkort. Fik dog aldrig noget svar retur og tænkte til sidst, at han alligevel ikke ville kunne huske [patienten] og derfor ikke ville kunne svare ordentligt på spørgsmålene! Øv... [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
15	Synes, at det var en dårlig oplevelse, hvor der ikke blev gået i dybden med min søns problem []. Ikke alle ting blev udelukket. Tænker, om der er noget, de har overset! [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Den gode modtagelse og venligheden var rigtig godt. Så føler man sig velkommen, tryk og afslappet, og man føler ikke, at man stiller dumme spørgsmål. [Pleje]	Virkelig godt
18	Ventetiden på at komme ind reduceres, samt ventetid på at få en tid i ambulatoriet. [Ventetid]	Godt
19	Sygeplejersken henvendte sig fint til min dreng []. [Relationer til personale]	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på 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.

