

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Børneafdeling

Hospitalsenheden Vest

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afdelingens resultat – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Sammenligning af afdelingens resultat | 9 |
| | Samlet indtryk..... | 10 |
| | Ved modtagelsen i ambulatoriet..... | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Personale (fortsat) | 16 |
| | Undersøgelles-/behandlingsforløb | 18 |
| | Information | 20 |
| | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet | 22 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 24 |
| | | |
| | Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev | 27 |
| | Bilag 2: Undersøgelsesmetode..... | 35 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 39 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 43 |
| | Bilag 5: Kommentarsamling | 83 |
| | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 95 |
| | 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: | 400 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 167 |
| Afdelingens svarprocent: | 42% |

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

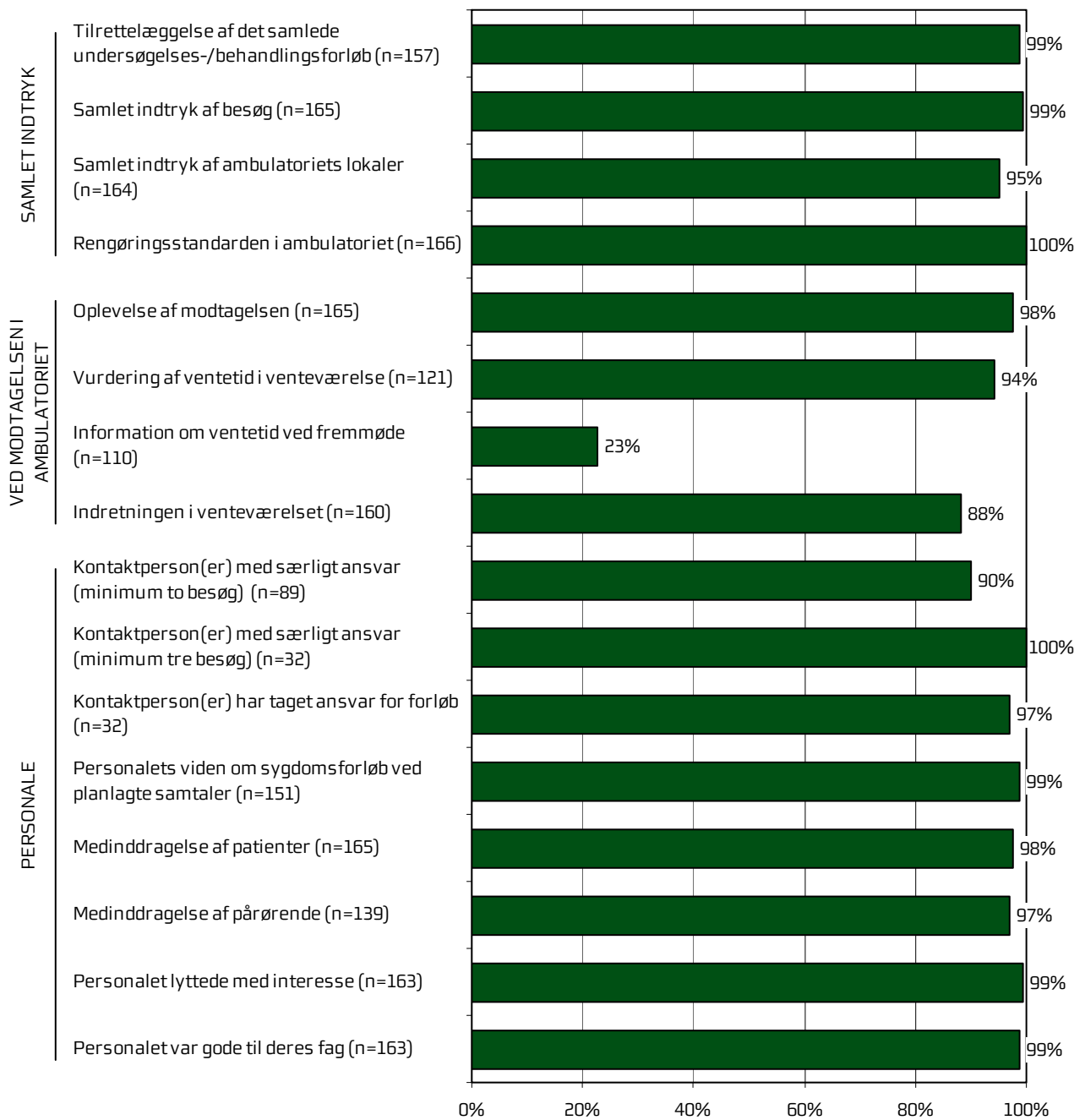
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

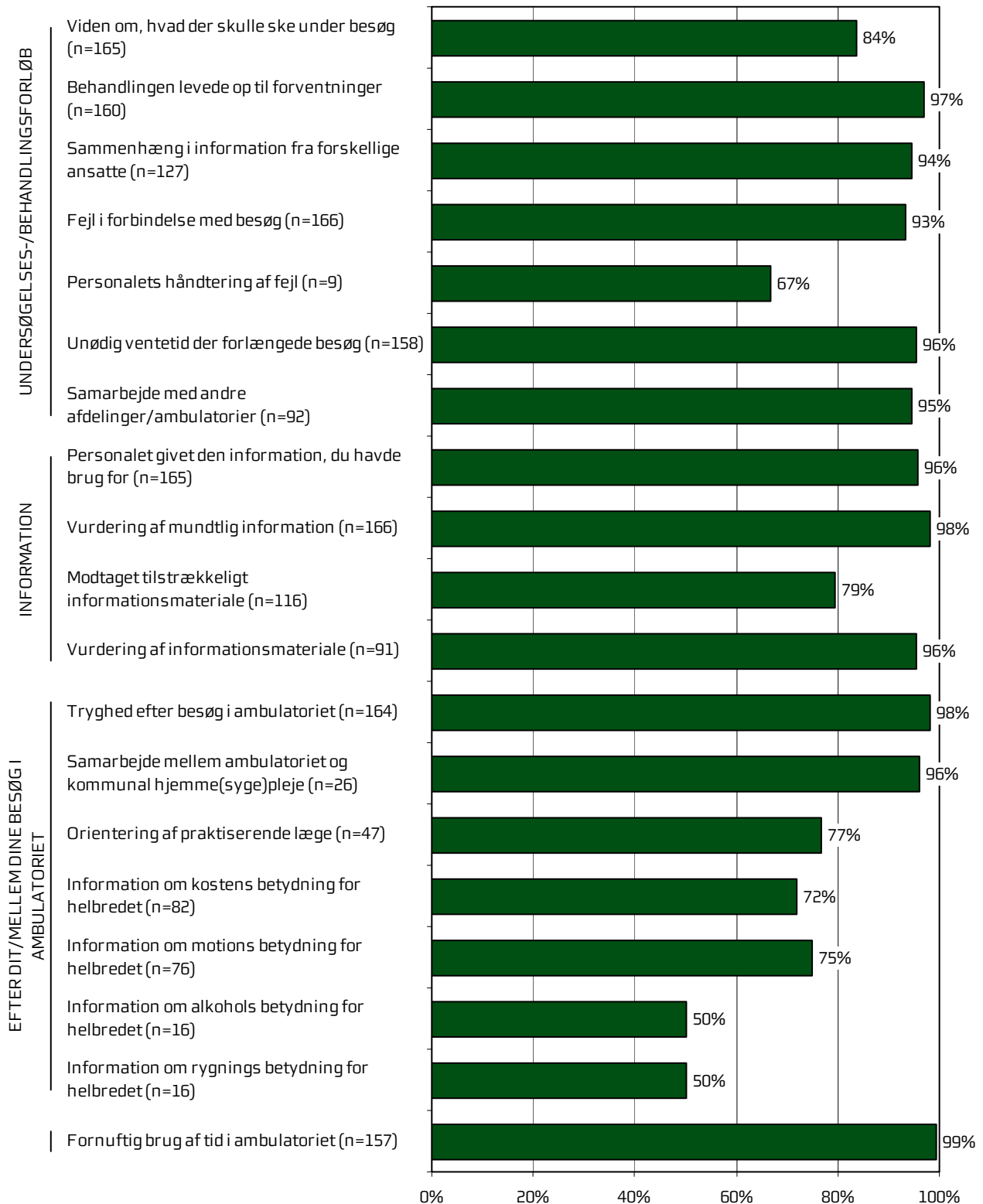
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: Børneafdeling

2011-tallet er for: Børneafdelingen, Herning

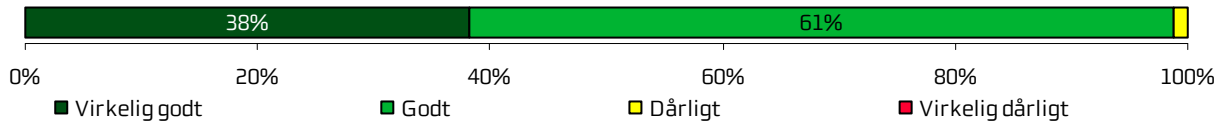
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

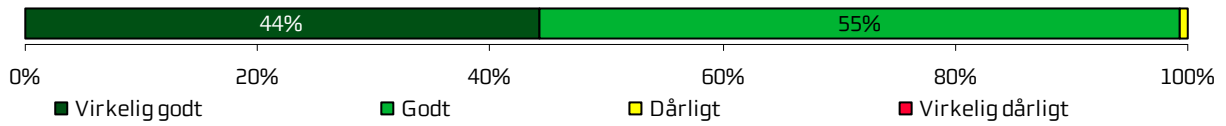
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

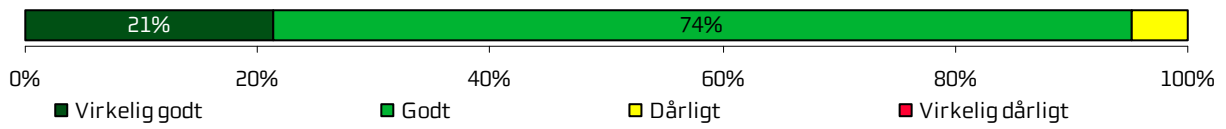
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=157)



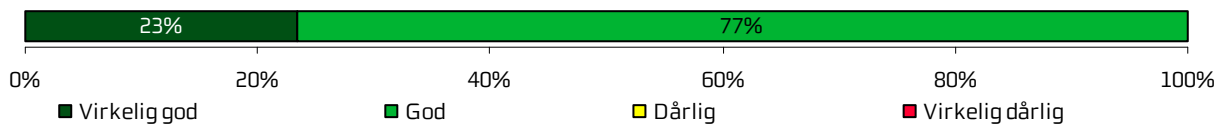
Samlet indtryk af besøg (n=165)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=164)



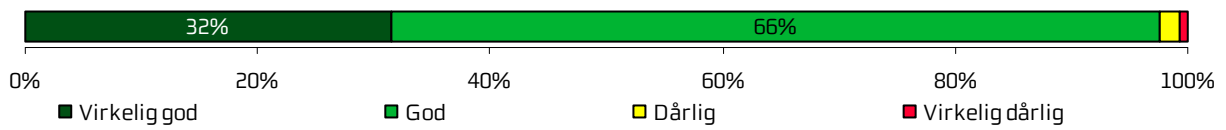
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=166)



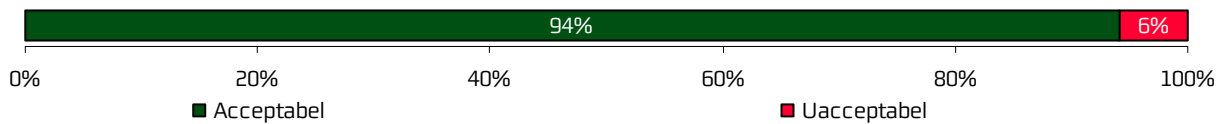
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|-------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 99 % | 96 % | 95 % | 97 % | 94 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 99 % | 96 % * | 98 % | 98 % | 95 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 95 % | 95 % | 93 % | 97 % | 89 % * | 94 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 100 % | 99 % | 99 % | 100 % | 98 % * | 99 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

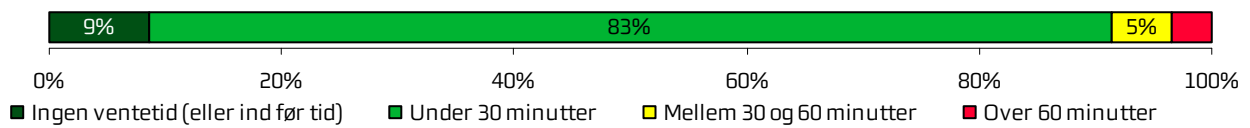
Oplevelse af modtagelsen (n=165)



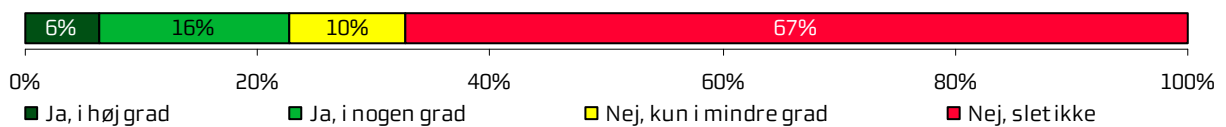
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=121)



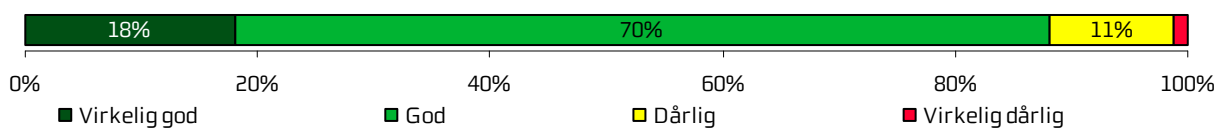
Længde af ventetid i venteværelse (n=116)



Information om ventetid ved fremmøde (n=110)



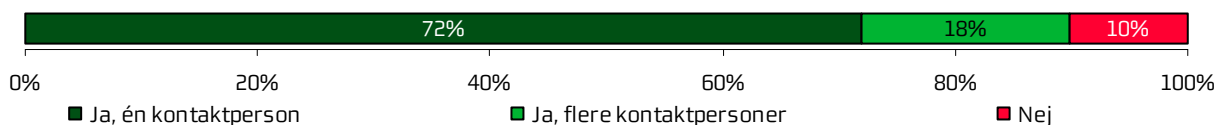
Indretningen i venteværelset (n=160)



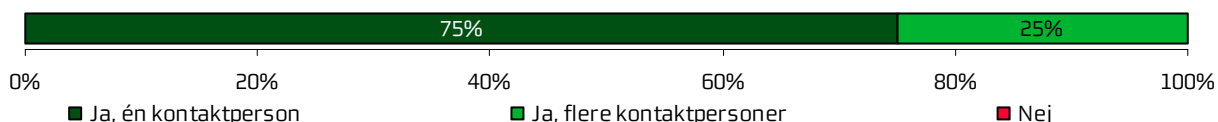
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 98 % | 98 % | 99 % | 99 % | 97 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 94 % | 92 % | 95 % | 97 % | 89 % * | 92 % * |
| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | - | - | - | - | - | - |
| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 23 % | 25 % | 22 % | 53 % * | 29 % | 43 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 88 % | 90 % | 82 % | 95 % * | 80 % * | 89 % * |

Personale

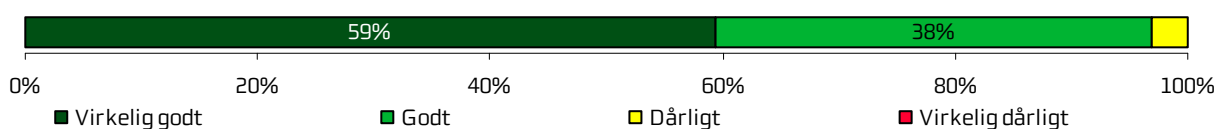
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=89)



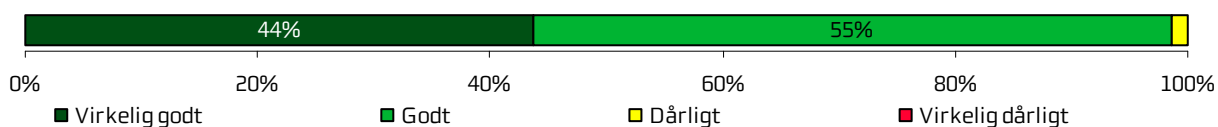
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=32)



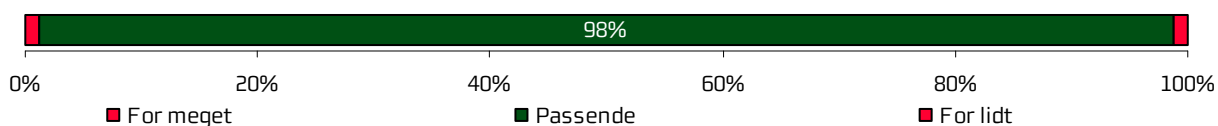
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



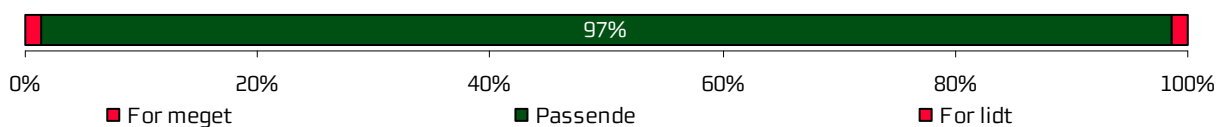
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=151)



Medinddragelse af patienter (n=165)



Medinddragelse af pårørende (n=139)



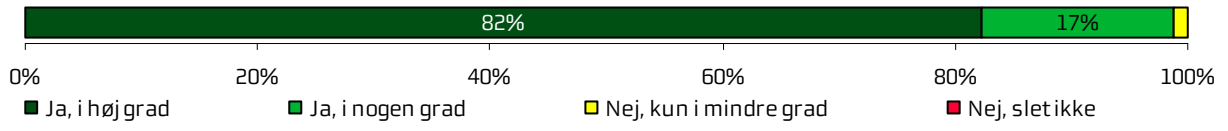
Personalet lyttede med interesse (n=163)



| | 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) | 90 % | 93 % | 88 % | 86 % | 71 % * | 80 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 100 % | 97 % | 96 % | 90 % * | 72 % * | 82 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 97 % | 97 % | 100 % | 100 % | 97 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 99 % | 92 % * | 94 % * | 96 % * | 93 % * | 95 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 98 % | 95 % | 95 % | 96 % | 90 % * | 94 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 97 % | 95 % | 97 % | 94 % | 84 % * | 90 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 99 % | 97 % | 99 % | 97 % * | 94 % * | 95 % * |

Personale (fortsat)

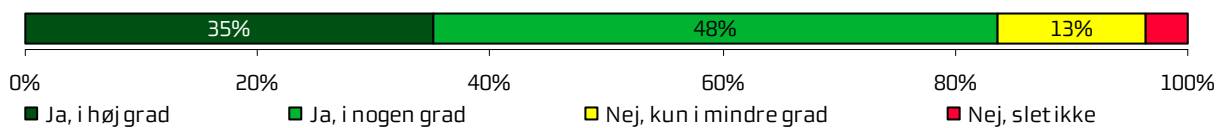
Personalet var gode til deres fag (n=163)



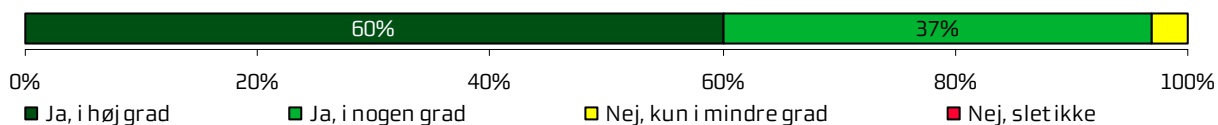
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 99 % | 98 % | 98 % | 99 % | 96 % * | 98 % * |

Undersøges-/behandlingsforløb

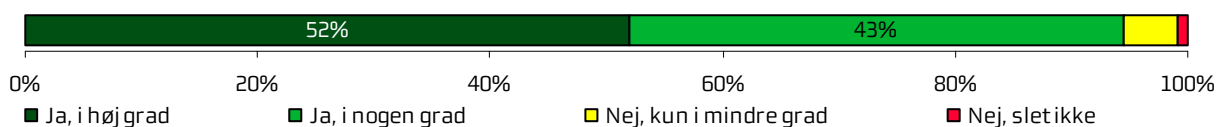
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=165)



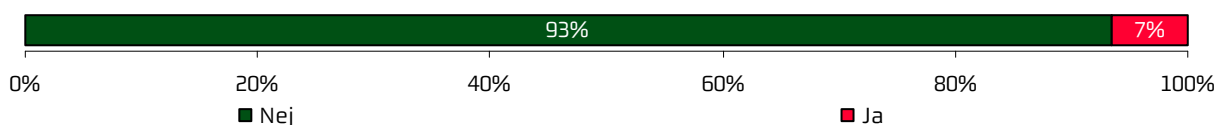
Behandlingen levede op til forventninger (n=160)



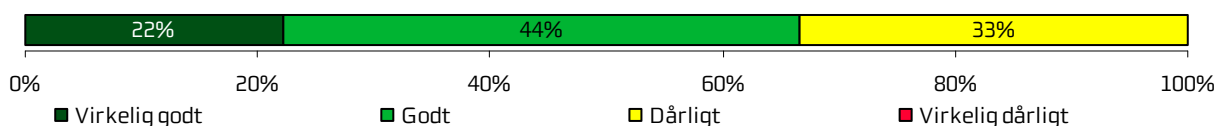
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=127)



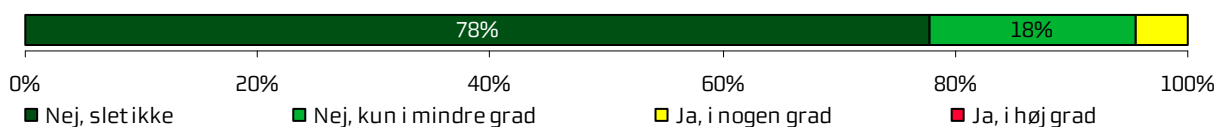
Fejl i forbindelse med besøg (n=166)



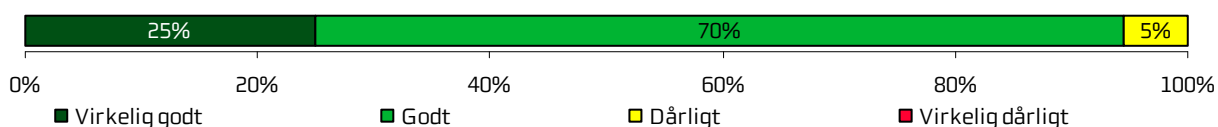
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=158)



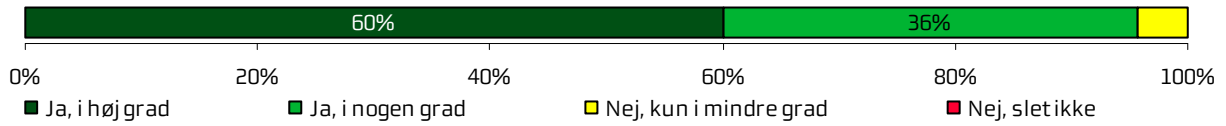
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=92)



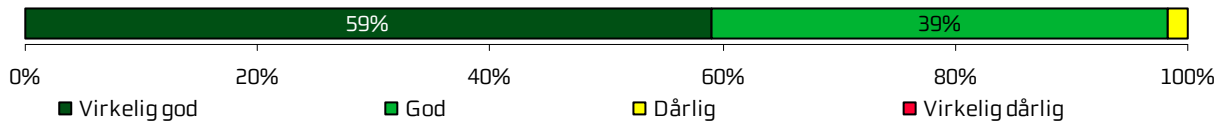
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 84 % | 82 % | 87 % | 93 % * | 86 % | 90 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 97 % | 97 % | 93 % | 95 % | 91 % * | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 94 % | 96 % | 97 % | 97 % | 91 % | 95 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93 % | 94 % | 91 % | 94 % | 92 % | 93 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 67 % | 56 % | 67 % | 80 % | 55 % | 69 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 96 % | 92 % | 91 % | 95 % | 81 % * | 87 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 95 % | 91 % | 88 % | 97 % | 93 % | 95 % |

Information

Personalet givet den information, du havde brug for (n=165)



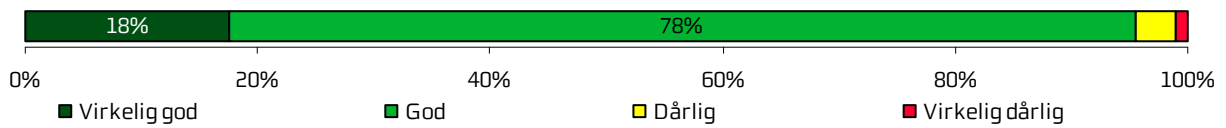
Vurdering af mundtlig information (n=166)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=116)



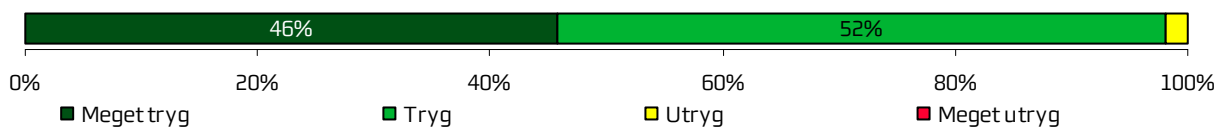
Vurdering af informationsmateriale (n=91)



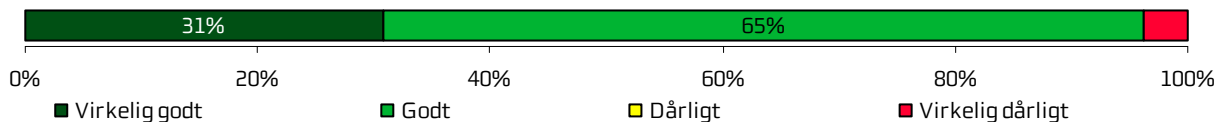
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 96 % | 94 % | 94 % | 97 % | 91 % * | 94 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 98 % | 97 % | 99 % | 98 % | 94 % * | 96 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 79 % | - | - | 91 % * | 75 % | 85 % |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 96 % | - | - | 97 % | 91 % | 95 % * |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

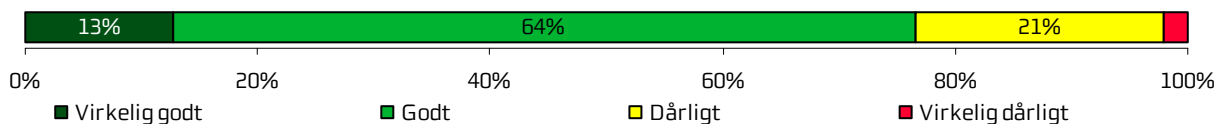
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=164)



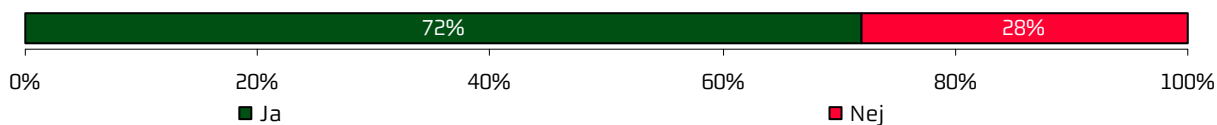
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=47)



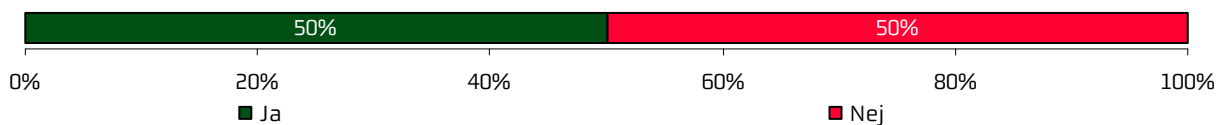
Information om kostens betydning for helbredet (n=82)



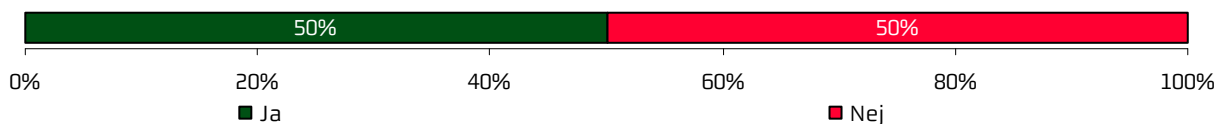
Information om motions betydning for helbredet (n=76)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=16)



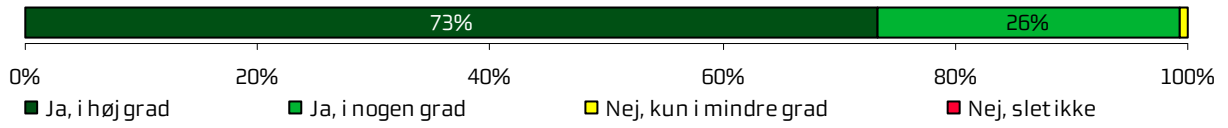
Information om rygningens betydning for helbredet (n=16)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 98 % | 94 % * | 97 % | 95 % * | 92 % * | 94 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 96 % | 97 % | 86 % | 100 % | 91 % | 95 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 77 % | 73 % | 67 % | 93 % * | 81 % | 87 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 72 % | - | - | 72 % | 38 % * | 60 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 75 % | - | - | 81 % | 47 % * | 68 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 50 % | - | - | 69 % | 34 % | 57 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 50 % | - | - | 77 % * | 50 % | 64 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=157)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 99 % | 98 % | 97 % | 97 % * | 94 % * | 96 % * |

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.: >>|obnr<<

PERSONALE

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

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | For meget <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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/> | |

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

Løbenr.: >>|obnr<<

INFORMATION

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|
| 24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | |
| 25. 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"/> | |
| 26. 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 28 |
| 27. 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"/> |
| 28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)? | | | | | |

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

| | | | | | | |
|---|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| 29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | Meget tryk <input type="checkbox"/> | Tryk <input type="checkbox"/> | Utryk <input type="checkbox"/> | Meget utryk <input type="checkbox"/> | | |
| 30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepæleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 32. Har du 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>Rygnings</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| |
|---|
| 33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet? |
| |

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>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) 42 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 | 42% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 49% | 47% |
| Kvinde | 51% | 53% |
| Aldersgruppe | | |
| Under 20 år | 100% | 84% |
| 20-39 år | 0% | 0% |
| 40-59 år | 0% | 0% |
| 60-79 år | 0% | 0% |
| 80 år eller derover | 0% | 0% |

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige 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 | 167 | | 100% | |
| Køn | | | | |
| Mand | 81 | | 49% | |
| Kvinde | 86 | | 51% | |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 167 | | 100% | |
| 20-39 år | 0 | | 0% | |
| 40-59 år | 0 | | 0% | |
| 60-79 år | 0 | | 0% | |
| 80 år eller derover | 0 | | 0% | |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 23 | | 15% | |
| Pårørende | 129 | | 85% | |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 161 | | 97% | |
| Ikke dansk | 5 | | 3% | |

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 | 38 | 61 | 1 | 0 | 157 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 35 | 64 | 1 | 0 | 74 | 4 |
| Kvinde | 41 | 58 | 1 | 0 | 83 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 38 | 61 | 1 | 0 | 157 | 7 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 70 | 30 | 0 | 0 | 23 | 0 |
| Pårørende | 35 | 64 | 2 | 0 | 121 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 39 | 60 | 1 | 0 | 152 | 7 |
| Ikke dansk | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 | 0 |

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 44 | 55 | 1 | 0 | 165 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 39 | 60 | 1 | 0 | 80 |
| Kvinde | 49 | 51 | 0 | 0 | 85 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 44 | 55 | 1 | 0 | 165 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 57 | 43 | 0 | 0 | 23 |
| Pårørende | 42 | 57 | 1 | 0 | 128 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 45 | 54 | 1 | 0 | 160 |
| Ikke dansk | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 21 | 74 | 5 | 0 | 164 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 18 | 80 | 3 | 0 | 80 |
| Kvinde | 25 | 68 | 7 | 0 | 84 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 21 | 74 | 5 | 0 | 164 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 30 | 65 | 4 | 0 | 23 |
| Pårørende | 19 | 77 | 5 | 0 | 128 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 21 | 74 | 5 | 0 | 159 |
| Ikke dansk | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 |

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 | 23 | 77 | 0 | 0 | 166 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 25 | 75 | 0 | 0 | 80 |
| Kvinde | 22 | 78 | 0 | 0 | 86 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 23 | 77 | 0 | 0 | 166 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 43 | 57 | 0 | 0 | 23 |
| Pårørende | 19 | 81 | 0 | 0 | 129 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 22 | 78 | 0 | 0 | 161 |
| Ikke dansk | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 32 | 66 | 2 | 1 | 165 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 31 | 68 | 0 | 1 | 80 |
| Kvinde | 32 | 65 | 4 | 0 | 85 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 32 | 66 | 2 | 1 | 165 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 35 | 61 | 4 | 0 | 23 |
| Pårørende | 31 | 66 | 2 | 1 | 127 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 31 | 67 | 2 | 1 | 159 |
| Ikke dansk | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 |

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | | | | |
|--|------------|-------------|-------|----------------------------|
| | Acceptabel | Uacceptabel | Antal | Jeg oplevede ikke ventetid |
| | % | % | n | n |
| Alle | 94 | 6 | 121 | 44 |
| Køn | | | | |
| Mand | 91 | 9 | 57 | 23 |
| Kvinde | 97 | 3 | 64 | 21 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 94 | 6 | 121 | 44 |
| 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 | 88 | 13 | 16 | 7 |
| Pårørende | 96 | 4 | 95 | 33 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 96 | 4 | 115 | 44 |
| Ikke dansk | 80 | 20 | 5 | 0 |

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | | | | | | |
|---|--|----------------------|-----------------------------|---------------------|-------|------------------------|
| | Ingen ventetid (eller ind før tid) | Under 30 minutter | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 9 | 83 | 5 | 3 | 116 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 15 | 77 | 2 | 6 | 53 | 2 |
| Kvinde | 3 | 87 | 8 | 2 | 63 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 9 | 83 | 5 | 3 | 116 | 3 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 0 | 80 | 20 | 0 | 15 | 1 |
| Pårørende | 11 | 82 | 3 | 4 | 92 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 8 | 84 | 5 | 3 | 111 | 3 |
| Ikke dansk | 20 | 60 | 0 | 20 | 5 | 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 | 6 | 16 | 10 | 67 | 110 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 10 | 14 | 14 | 62 | 50 | 3 |
| Kvinde | 3 | 18 | 7 | 72 | 60 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 6 | 16 | 10 | 67 | 110 | 7 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 0 | 13 | 33 | 53 | 15 | 1 |
| Pårørende | 8 | 17 | 6 | 69 | 87 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 6 | 16 | 10 | 69 | 105 | 7 |
| Ikke dansk | 20 | 20 | 20 | 40 | 5 | 0 |

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 | 18 | 70 | 11 | 1 | 160 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 16 | 75 | 9 | 0 | 77 | 1 |
| Kvinde | 20 | 65 | 12 | 2 | 83 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 18 | 70 | 11 | 1 | 160 | 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 | 23 | 68 | 5 | 5 | 22 | 1 |
| Pårørende | 18 | 69 | 12 | 1 | 124 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 18 | 70 | 11 | 1 | 155 | 1 |
| Ikke dansk | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 | 0 |

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | | | |
|--|----------------------|---------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 72 | 18 | 10 | 89 |
| Køn | | | | |
| Mand | 60 | 22 | 18 | 45 |
| Kvinde | 84 | 14 | 2 | 44 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 72 | 18 | 10 | 89 |
| 20-39 år | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 71 | 29 | 0 | 21 |
| Pårørende | 71 | 15 | 15 | 62 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 72 | 18 | 10 | 88 |
| Ikke dansk | - | - | - | 1 |

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder) | | | | |
|--|----------------------|---------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 75 | 25 | 0 | 32 |
| Køn | | | | |
| Mand | 81 | 19 | 0 | 16 |
| Kvinde | 69 | 31 | 0 | 16 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 75 | 25 | 0 | 32 |
| 20-39 år | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 67 | 33 | 0 | 12 |
| Pårørende | 78 | 22 | 0 | 18 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 75 | 25 | 0 | 32 |
| Ikke dansk | - | - | - | 0 |

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 | 59 | 38 | 3 | 0 | 32 | 0 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 63 | 31 | 6 | 0 | 16 | 0 |
| Kvinde | 56 | 44 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 59 | 38 | 3 | 0 | 32 | 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 | 75 | 25 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| Pårørende | 50 | 44 | 6 | 0 | 18 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 59 | 38 | 3 | 0 | 32 | 0 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 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 | 44 | 55 | 1 | 0 | 151 | 13 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 41 | 56 | 3 | 0 | 70 | 9 |
| Kvinde | 46 | 54 | 0 | 0 | 81 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 44 | 55 | 1 | 0 | 151 | 13 |
| 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 | 64 | 36 | 0 | 0 | 22 | 1 |
| Pårørende | 41 | 57 | 2 | 0 | 117 | 10 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 44 | 54 | 1 | 0 | 147 | 13 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 0 |

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 1 | 98 | 1 | 165 |
| Køn | | | | |
| Mand | 0 | 97 | 3 | 79 |
| Kvinde | 2 | 98 | 0 | 86 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 1 | 98 | 1 | 165 |
| 20-39 år | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 0 | 96 | 4 | 23 |
| Pårørende | 2 | 98 | 1 | 128 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1 | 98 | 1 | 161 |
| Ikke dansk | - | - | - | 4 |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | n | n |
| Alle | 1 | 97 | 1 | 139 | 26 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 2 | 95 | 3 | 66 | 14 |
| Kvinde | 1 | 99 | 0 | 73 | 12 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 1 | 97 | 1 | 139 | 26 |
| 20-39 år | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 0 | 100 | 0 | 22 | 1 |
| Pårørende | 2 | 96 | 2 | 103 | 25 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 1 | 98 | 1 | 135 | 25 |
| Ikke dansk | - | - | - | 4 | 1 |

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 | 86 | 13 | 1 | 0 | 163 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 78 | 21 | 1 | 0 | 78 | 2 |
| Kvinde | 93 | 7 | 0 | 0 | 85 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 86 | 13 | 1 | 0 | 163 | 3 |
| 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 | 91 | 9 | 0 | 0 | 22 | 1 |
| Pårørende | 83 | 16 | 1 | 0 | 127 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 85 | 14 | 1 | 0 | 158 | 3 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 0 | 0 | 5 | 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 | 82 | 17 | 1 | 0 | 163 | 3 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 80 | 18 | 3 | 0 | 80 | 0 |
| Kvinde | 84 | 16 | 0 | 0 | 83 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 82 | 17 | 1 | 0 | 163 | 3 |
| 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 | 91 | 9 | 0 | 0 | 23 | 0 |
| Pårørende | 80 | 18 | 2 | 0 | 126 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 82 | 16 | 1 | 0 | 159 | 2 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 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 | 35 | 48 | 13 | 4 | 165 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 33 | 44 | 18 | 5 | 79 | 1 |
| Kvinde | 37 | 52 | 8 | 2 | 86 | 0 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 35 | 48 | 13 | 4 | 165 | 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 | 32 | 64 | 5 | 0 | 22 | 1 |
| Pårørende | 36 | 47 | 13 | 3 | 129 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 34 | 49 | 13 | 4 | 160 | 1 |
| Ikke dansk | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 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 | 60 | 37 | 3 | 0 | 160 | 6 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 54 | 42 | 4 | 0 | 76 | 4 |
| Kvinde | 65 | 32 | 2 | 0 | 84 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 60 | 37 | 3 | 0 | 160 | 6 |
| 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 | 73 | 27 | 0 | 0 | 22 | 1 |
| Pårørende | 58 | 39 | 3 | 0 | 126 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 59 | 37 | 3 | 0 | 155 | 6 |
| Ikke dansk | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 | 0 |

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 52 | 43 | 5 | 1 | 127 | 36 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 50 | 42 | 7 | 2 | 60 | 19 |
| Kvinde | 54 | 43 | 3 | 0 | 67 | 17 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 52 | 43 | 5 | 1 | 127 | 36 |
| 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 | 40 | 60 | 0 | 0 | 20 | 2 |
| Pårørende | 54 | 39 | 6 | 1 | 97 | 30 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 52 | 42 | 5 | 1 | 123 | 35 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 1 |

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 | 93 | 7 | 166 |
| Køn | | | |
| Mand | 95 | 5 | 80 |
| Kvinde | 92 | 8 | 86 |
| Aldersgruppe | | | |
| Under 20 år | 93 | 7 | 166 |
| 20-39 år | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 100 | 0 | 23 |
| Pårørende | 92 | 8 | 129 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 93 | 7 | 161 |
| Ikke dansk | 100 | 0 | 5 |

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 | 22 | 44 | 33 | 0 | 9 | 2 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Kvinde | 20 | 40 | 40 | 0 | 5 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 22 | 44 | 33 | 0 | 9 | 2 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Pårørende | 13 | 50 | 38 | 0 | 8 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 22 | 44 | 33 | 0 | 9 | 2 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | | | | | |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 78 | 18 | 4 | 0 | 158 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 79 | 17 | 4 | 0 | 76 | 4 |
| Kvinde | 77 | 18 | 5 | 0 | 82 | 3 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 78 | 18 | 4 | 0 | 158 | 7 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 64 | 27 | 9 | 0 | 22 | 1 |
| Pårørende | 80 | 16 | 3 | 0 | 122 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 78 | 18 | 5 | 0 | 153 | 7 |
| Ikke dansk | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 | 0 |

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 25 | 70 | 5 | 0 | 92 | 54 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 19 | 77 | 5 | 0 | 43 | 22 |
| Kvinde | 31 | 63 | 6 | 0 | 49 | 32 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 25 | 70 | 5 | 0 | 92 | 54 |
| 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 | 55 | 45 | 0 | 0 | 11 | 6 |
| Pårørende | 20 | 73 | 7 | 0 | 75 | 42 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 24 | 70 | 6 | 0 | 90 | 52 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 2 |

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 | 60 | 36 | 4 | 0 | 165 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 54 | 39 | 6 | 0 | 79 |
| Kvinde | 65 | 33 | 2 | 0 | 86 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 60 | 36 | 4 | 0 | 165 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 61 | 30 | 9 | 0 | 23 |
| Pårørende | 61 | 35 | 4 | 0 | 128 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 60 | 36 | 4 | 0 | 160 |
| Ikke dansk | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 |

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 | 59 | 39 | 2 | 0 | 166 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 59 | 38 | 4 | 0 | 80 |
| Kvinde | 59 | 41 | 0 | 0 | 86 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 59 | 39 | 2 | 0 | 166 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 70 | 30 | 0 | 0 | 23 |
| Pårørende | 57 | 41 | 2 | 0 | 129 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 59 | 39 | 2 | 0 | 161 |
| Ikke dansk | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 |

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 | 79 | 21 | 116 | 47 |
| Køn | | | | |
| Mand | 75 | 25 | 57 | 21 |
| Kvinde | 83 | 17 | 59 | 26 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 79 | 21 | 116 | 47 |
| 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 | 100 | 0 | 19 | 3 |
| Pårørende | 76 | 24 | 88 | 40 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 81 | 19 | 114 | 45 |
| Ikke dansk | - | - | 2 | 2 |

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 | 18 | 78 | 3 | 1 | 91 | 19 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 13 | 80 | 4 | 2 | 46 | 8 |
| Kvinde | 22 | 76 | 2 | 0 | 45 | 11 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 18 | 78 | 3 | 1 | 91 | 19 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 35 | 65 | 0 | 0 | 17 | 2 |
| Pårørende | 10 | 85 | 4 | 0 | 68 | 15 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 18 | 78 | 3 | 1 | 91 | 19 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 0 |

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 | 46 | 52 | 2 | 0 | 164 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 41 | 56 | 3 | 0 | 80 |
| Kvinde | 50 | 49 | 1 | 0 | 84 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 46 | 52 | 2 | 0 | 164 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 65 | 35 | 0 | 0 | 23 |
| Pårørende | 43 | 54 | 2 | 0 | 127 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 47 | 52 | 1 | 0 | 159 |
| Ikke dansk | 0 | 80 | 20 | 0 | 5 |

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 | 31 | 65 | 0 | 4 | 26 | 4 | 133 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 29 | 64 | 0 | 7 | 14 | 3 | 62 |
| Kvinde | 33 | 67 | 0 | 0 | 12 | 1 | 71 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | 31 | 65 | 0 | 4 | 26 | 4 | 133 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| 40-59 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| 60-79 år | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 50 | 50 | 0 | 0 | 8 | 2 | 13 |
| Pårørende | 25 | 69 | 0 | 6 | 16 | 2 | 108 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 33 | 63 | 0 | 4 | 24 | 3 | 131 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 1 | 2 |

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 | 13 | 64 | 21 | 2 | 47 | 115 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 8 | 67 | 21 | 4 | 24 | 54 |
| Kvinde | 17 | 61 | 22 | 0 | 23 | 61 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 13 | 64 | 21 | 2 | 47 | 115 |
| 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 | 22 | 78 | 0 | 0 | 9 | 14 |
| Pårørende | 11 | 57 | 29 | 3 | 35 | 91 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 14 | 61 | 23 | 2 | 44 | 113 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 3 | 2 |

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 | 72 | 28 | 82 | 81 |
| Køn | | | | |
| Mand | 68 | 32 | 38 | 40 |
| Kvinde | 75 | 25 | 44 | 41 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 72 | 28 | 82 | 81 |
| 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 | 100 | 0 | 18 | 5 |
| Pårørende | 65 | 35 | 54 | 72 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 73 | 27 | 79 | 79 |
| Ikke dansk | - | - | 3 | 2 |

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 | 75 | 25 | 76 | 87 |
| Køn | | | | |
| Mand | 75 | 25 | 36 | 42 |
| Kvinde | 75 | 25 | 40 | 45 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 75 | 25 | 76 | 87 |
| 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 | 90 | 10 | 20 | 3 |
| Pårørende | 68 | 32 | 47 | 79 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 76 | 24 | 72 | 86 |
| Ikke dansk | - | - | 4 | 1 |

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 | 50 | 50 | 16 | 147 |
| Køn | | | | |
| Mand | 50 | 50 | 8 | 70 |
| Kvinde | 50 | 50 | 8 | 77 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 50 | 50 | 16 | 147 |
| 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 | 67 | 33 | 9 | 14 |
| Pårørende | 0 | 100 | 5 | 121 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 57 | 43 | 14 | 144 |
| Ikke dansk | - | - | 2 | 3 |

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 | 50 | 50 | 16 | 147 |
| Køn | | | | |
| Mand | 56 | 44 | 9 | 69 |
| Kvinde | 43 | 57 | 7 | 78 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 50 | 50 | 16 | 147 |
| 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 | 63 | 38 | 8 | 15 |
| Pårørende | 0 | 100 | 5 | 121 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 57 | 43 | 14 | 144 |
| Ikke dansk | - | - | 2 | 3 |

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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 | 73 | 26 | 1 | 0 | 157 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 68 | 30 | 1 | 0 | 73 | 6 |
| Kvinde | 77 | 23 | 0 | 0 | 84 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 73 | 26 | 1 | 0 | 157 | 8 |
| 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 | 57 | 43 | 0 | 0 | 21 | 2 |
| Pårørende | 75 | 25 | 1 | 0 | 122 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 73 | 27 | 1 | 0 | 153 | 7 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 4 | 1 |

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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




Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

| | | Antal kommentarer | |
|------------------------------|--|-------------------|--|
| | | n | |
| Fysiske rammer | | 8 | |
| Kommunikation og information | | 2 | |
| Kontaktperson | | 3 | |
| Kvalitet i behandling | | 5 | |
| Pleje | | 6 | |
| Relationer til personale | | 10 | |
| Ventetid | | 2 | |

Børneafdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning | Modtagelsen |
|----|--|-----------------|
| 2 | Lægerne var meget flinke og imødekommende. | God |
| 6 | Jeg venter aldrig mere end 20 minutter. | Virkelig god |
| 7 | De personer, jeg snakkede med, var meget dygtige, professionelle og indlevende. | Virkelig god |
| 9 | Nej. | God |
| 10 | Lidt "skrap" sekretær. | God |
| 15 | Bliver jo ikke som sådan "modtaget"... | God |
| 18 | Lidt forvirring over hvilket venteværelse man skal bruge, når der undersøges på to etager. | God |
| 20 | Vi blev godt modtaget af en meget sød dame :-). | Virkelig god |
| 23 | Upersonlig. Et kort, der køres gennem en maskine! Men det er vel sådan, at det bliver/er! | God |
| 24 | Lidt mærkeligt at skulle "tjekke ind" på anden sal for så at køre ned på første sal, hvor undersøgelsen fandt sted. | God |
| 25 | Sidste gang var der meget lang ventetid, før nogen kom frem i receptionen, da jeg havde spørgsmål. Ca. ti til 15 minutter. Det er længe at vente med en lille dreng på armen. | God |
| 27 | Ok med man selv scanner sig ind (helt ok). Men ikke en eneste person, som siger hej, goddag eller lignende, eller at der er ventetid osv. Føler virkelig man bare er et nummer i en maskine!! | Virkelig dårlig |
| 29 | Det er ikke nemt at se, at vi blot skal køre sygesikringskort igennem og så gå en etage ned igen. Dette kunne synliggøres bedre. | God |
| 31 | Det er dejligt, at man altid modtages med smil, og at der aldrig er ventetid. | Virkelig god |
| 32 | I modtagelsen snakkede vi ikke med personalet, da vi jo skal scanne vores sygesikringskort. | God |
| 33 | Vi fik rigtig sød modtagelse af ambulatoriet. | Virkelig god |
| 36 | Venlig og nemt, da man jo bruger sit sygesikringsbevis og ved man er registreret. | God |
| 40 | Der var MANGE skilte med informationer. Det var til at blive forvirret af. | God |
| 45 | Sekretæren er ikke venligt stemt hverken i telefon eller personligt i modtagelsen. "Kort for hovedet" og mangel på smil :-{. | Dårlig |
| 49 | Vi oplevede at blive kaldt ind til den forkerte læge, da der var en anden dreng i venteværelse som også hed NN ligesom vores søn, og dette skete pga., at der ikke blev nævnt efternavn, da vi blev kaldt ind. | God |
| 53 | En meget positiv stemning i modtagelsen. Meget søde mennesker. | Virkelig god |
| 57 | Det kunne måske være en idé at skrive mere tydeligt i indkaldelsen, at ventetid kan forventes. Vi har nogle gange oplevet ventetid på op til en time. | God |
| 58 | Dejligt at møde så kompetent og behageligt et menneske. | Virkelig god |
| 64 | Herning Børneambulatorium har elektronisk indmeldelsessystem, som fungerer super fint. | God |
| 66 | Det har været utrolig dejligt, at vi er blevet taget seriøse med hensyn til vores bekymringer i forhold til vores søn. Samt at det altid var den samme person, der tog imod os. Giver meget tryk. | Virkelig god |

-  67 Lidt forvirring om, hvor vi skulle hen, men fik hjælp af et smilende personale. Virkelig god
-  68 Vi bliver altid modtaget på en god måde. Personalet er imødekommende og hjælpsomme. Virkelig god
-  70 Ventetiden var lang. God

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






| ID | Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning | Fejlhåndtering |
|-----------|---|--------------------------------------|
| 8 | At vi havde snakket forbi hinanden angående aftaler. | Godt |
| 21 | Vi fik af vide, at vi ville få den næste tid ([nogle] måneder frem) med, med det samme. Så sagde receptionen, at de ville sende den. Efter en måned rykkede vi tre til fire gange og først, da vi talte med STORE bogstaver, fik vi dato og tid for næste aftale. | Godt |
| 22 | Der blev ordineret et præparat i forkert dosis, da dosis skiller ved 30 kg, og min datter vejer 33 kg. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 32 | Der blev sagt at vores datter måtte få en halv antihistamin inden sengetid for husstøvmideallergi, men da hun også har peanutallergi, må hun ikke få antihistamin, det fortalte de os på andet sygehus. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 42 | Vægt- og måltagning forsvandt fra et besøg til det næste. Manglende indkaldelse på trods af mundtlig aftale herom. | Dårligt |
| 45 | Der kom forskellige tidspunkter til hjemadressen. Først et tidspunkt med mødetidspunkt. Så efterfølgende en påmindelse med et andet! | Dårligt |
| 46 | De var ikke klar over, at jeg stadig fik medicin. De lavede en undersøgelse på mig, hvor de troede jeg var medicinfri. | Virkelig godt |
| 49 | At vi blev kaldt ind til den forkerte læge. | Godt |
| 52 | Min søn skulle indkaldes til kontrol i [sommer], men vi hørte intet. Jeg tog da selv kontakt pr. telefon. | Uoplyst |

Børneafdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 11 | Dejligt at lægen tog sig god tid. | Virkelig godt |
| 13 | Besvarelsen bygger på NNs mors vurderinger. NN selv har ikke været ked af at komme på børneafdelingen. | Godt |
| 25 | Børneafdelingen i Herning ved bare for lidt om Refluks og de konsekvenser det har for en familie, når det ikke behandles. Det handler ikke kun om, hvorvidt barnet taber sig eller ej. | Godt |
| 36 | Et godt personale, der er gode til at lytte og forklare tingene, så det er forståeligt. | Virkelig godt |
| 38 | Afdelingerne har dårligt samarbejde. Eksempelvis blev [speciallæge] informationsbreve (pga. forkert afdelingsadresse) ikke overflyttet til børneambulatoriet, men blot arkiveret i afdelingen, den var (fejlagtigt) fremsendt til. | Godt |
| 39 | Vi kommer hver uge på børneambulatoriet, og behandlingen er altid god. Der er sket fejl, men besøgene nærmer sig de 100 gennem årene. | Virkelig godt |
| 42 | Vi føler, at man kun behandler meget konkrete/fundne "defekter", som er fundet/påvist på selve undersøgelsesdagen i stedet for at se på historik og mulig fremtid og forebyggelse (vores søn er MEGET småtspisende, hvilket man ikke har kunnet hjælpe med). | Dårligt |
| 44 | Der blev sagt, at der ville blive ringet vedrørende svar inden for en uge. Da vi ikke hørte noget og ringede tilbage, blev vi omstillet til diverse personer, som ingenting vidste. De henviste os til at ringe til en anden afdeling, som heller ikke vidste noget. Vi blev først ringet op med svar efter 14 dage. | Godt |
| 49 | Havde en meget dårlig oplevelse, da vi blev sendt videre ned for at få taget blodprøver. De, som skulle tage prøverne af NN, var ikke sikre på, om de kunne finde en blodåre, men tog chancen alligevel, hvilket resulterede i, at de ikke ramte rigtigt. [] Det gjorde de tre gange, før det lykkedes, og vi havde en dreng, som nærmest var skræmt, og det er han stadigvæk. Det var en grim oplevelse for en [lille] dreng [] og ikke mindst for moderen, som måtte stå hjælpeløs og kigge på. | Godt |
| 50 | Skrevet af moderen. Der blev taget stor højde for min søns specielle behov. | Godt |
| 51 | Meget stor tilfredshed med vores læge NN, som er meget lydhør og nærværende og samtidig yderst professionel. | Virkelig godt |
| 52 | Jeg blev kontaktet af en børnelæge, som ringede under vores ferie. Det var rart og følte trykt at blive kontaktet. | Godt |
| 53 | Den læge som undersøgte NN var helt unik. En [] meget erfaren herre, som havde fuldstændig styr på børn og pårørende, som skulle have den rigtige besked. Jeg har sjældent set hans lige. Det var helt igennem en fantastisk oplevelse. Hans medhjælper var også fantastisk. Hold nu op hvor skal I have ros. Det var bare godt. | Virkelig godt |
| 54 | Personalet har hver gang været meget lyttende, interesseret og imødekommende. | Virkelig godt |
| 61 | Rigtig god behandling af personalet. Smilende og særdeles imødekommende. | Virkelig godt |
| 62 | Forløbet har været komplekst, idet mor og far ikke har været fælles om og enig om behandling. Mor har været skuffet over, at fars modvilje overfor behandling ikke har haft konsekvenser i forhold til, at lade sociale myndigheder få kendskab til hans usamarbejdsvilje/manglende evne til at indse/forstå behovet for behandling. | Godt |
| 63 | Oplevelsen i CT-scanneren kunne have været bedre. Sygeplejersken [talte uforståeligt]. Følte at der var en latent irritation fra personalets side over, at NN havde svært ved at ligge stille :-). | Virkelig godt |
| 64 | Venteværelset på Herning Sygehus: Børneafdelingen er super fin, hvis man er et lille barn, | Godt |

men når man kommer op i årene (over 10 år), er der ikke noget, man sådan kan give sig til for at fordrive ventetiden.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 65 | Indlæggelse kunne være undgået, hvis en [anden] læge havde set vores datter i ambulatoriet. De første to læger var spild af tid og en unødigt indlæggelse :-{. | Godt |
|  | 68 | Vi er meget glade for og trygge ved, at der er én læge NN, som følger vores barn. | Virkelig godt |
|  | 69 | Nej. | Godt |
|  | 71 | <input type="checkbox"/> Vi kun har været derinde en gang til samtale. Det næste besøg var udelukkende en undersøgelse, og de behøvede ikke at vide hele forløbet. Håber lægen kan huske os, når vi kommer igen. | Godt |
|  | 72 | Virkelig dygtig, tillidsvækkende, tryghedsskabende og hensynsfuld læge. Den bedste læge NN, som vi har været i hænderne på. Vi vil savne ham. | Virkelig godt |

Børneafdeling


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

| ID | Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Jeg og min mor styrer og regulerer dagligt mit insulinbehov, og er derfor nok dem, der har "fingeren på pulsen". | Godt |
| 5 | Efter besøget ville et lettere forståeligt brev eller telefonopkald være at foretrække som svar på undersøgelserne. | Godt |
| 9 | Nej. | Godt |
| 13 | Det jeg fik om vandladningsproblemer var fint. Manglede dog noget om afføringsproblemer. | Godt |
| 24 | Meget lang tid om at sende indkaldelse ud, så NN blev undersøgt væsentligt senere, end han skulle have været. Når vi modtog indkaldelser, var der meget kort frist til undersøgelsen skulle finde sted. | Godt |
| 32 | Vi har faktisk kun fået en seddel med om, hvordan man bruger [en del af medicinen]. Savner mere information om de [lidelser], som vores datter har. | Godt |
| 34 | Astmaskolen var en god og positiv oplevelse. Følges man i to "amb", står der ikke i brevene, hvad næste besøg drejer sig om. | Virkelig godt |
| 36 | Kunne have været rart med mere læseligt materiale, da jeg som pårørende ikke altid husker det, der siges. | Virkelig godt |
| 43 | Tilfreds. | Godt |
| 45 | Kunne godt bruge noget, som ikke allerede var uddelt fra praktiserende læge. Noget, som var super godt fra en specialafdeling som børneambulatoriet. | Uoplyst |
| 47 | Jeg synes, at de har været meget behjælpelige omkring vores problem. | Godt |
| 53 | Patient og far vil gerne sige tak for en meget flot og tankevækkende oplevelse. Jeg er meget tryk ved at have et 'sygt' barn i Region Midtjylland, når man får en behandling som den, I giver. Lægen var da fuldstændig fantastisk og hans medhjælper var ligeså. God jul til jer alle. | Virkelig godt |
| 60 | Fik intet materiale. | Godt |
| 62 | Dejligt at få personlige notater med fra sygeplejersken, så jeg kunne huske, hvad vi aftalte. | Godt |
| 65 | Svært at svare på. Behandlingen vi fik efter indlæggelsen var rigtig god. Behandlingen før indlæggelsen var lidt famlende. | Godt |
| 68 | Da det ikke er afklaret, hvad vores søn fejler, har vi ikke fået noget materiale. | Virkelig godt |
| 69 | Nej. | Godt |
| 71 | Personalet har gjort det godt. De kan bare være mange informationer at huske og der er altid noget man glemmer. Det ville være dejligt hvis man automatisk fik et referat eller en kort huskeseddel med det, man skal huske at gøre, eller lignende. | Godt |
| 72 | Vi har haft MEGET tillid til lægen. | Virkelig godt |

Børneafdeling

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

| ID | Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2 | Fint. | Godt |
| 3 | Vidensniveauet er for lavt. Vejledere, som kender til sygdommen via eget liv (som selv har sygdommen eller har barn, søskende eller forældre med sygdommen), vil klart kunne gøre en kæmpe forskel i kvaliteten af behandling/information. | Godt |
| 9 | Nej. | Godt |
| 10 | Jeg havde uddybende spørgsmål, efter jeg kom hjem, hvorefter lægen ringede personligt til mig [om eftermiddagen]. DET er god sygepleje. | Godt |
| 12 | Fik at vide at der ville gå en uge, til vi fik svar. Der gik næsten en måned, før svaret kom i postkassen. | Godt |
| 13 | Det var svært at få fat på kontaktpersonen mellem besøgene, da der kun var telefontid én time om ugen, og nogle uger var der telefonsvarer på. | Godt |
| 17 | NN var kun til en forundersøgelse for forstørret hovedomkreds, så vi har kun været der en gang. | Virkelig godt |
| 19 | Kommune og region arbejder slet ikke sammen. Vi var fanget efterfølgende som lus mellem to negle. Vi stod som forældre til handikappet og skulle mægle mellem sygehus og kommune, en masse fagord og viden (som vi ikke har super forstand på), hvor de ikke kunne snakke direkte sammen. Hvem havde ret? Tja, vi var egentlig ligeglade, vores søn skulle bare have den hjælp, der blev ordineret fra lægen, i stedet for at spille værdifuld tid på politisk fnidder.. | Godt |
| 21 | Vi fik af vide, at vores skole ville få et brev for at beskrive og informere om vores piges videre forløb. De fik aldrig brevet, vi fik det som de eneste og har selv sendt det til skolen. | Godt |
| 25 | Det er for dårligt, at man skal bede om at der skal søges enkelttilskud til medicinen 4 gange, før det rent faktisk bliver gjort. Det er rigtig mange penge, som vi selv har skullet betale. Lidt mere tillid til os som forældre kunne være ønskeligt. Ikke alle er pylrede forældre, som bare skal lære at være mere konsekvente. | Godt |
| 32 | Information om peanutallergi. | Godt |
| 37 | Ærgerligt, at det er svært at få fat i kontaktsygeplejerske. Hendes telefontid er reduceret betydeligt. | Virkelig godt |
| 43 | Tilfreds. | Godt |
| 45 | Venlig sygeplejerske. Uvenlig sekretær. Forventer ikke at kunne blive afhjulpert problemet. Tror ikke på succes i sidste ende. Mangler tillid og overbevisning og f.eks. gode nøgletal fra lignende behandlinger. | Uoplyst |
| 46 | Nej. | Godt |
| 53 | Flot arbejde. | Virkelig godt |
| 56 | Vi har fået meget hjælp til kosten omkring hans allergi og dårlige mave. | Virkelig godt |
| 62 | God kontakt til sygeplejerske på mail og telefon. Dog svært at komme i kontakt i nogle perioder, da sygeplejerske har været flyttet over til sengeafsnit i perioder. Svært at komme igennem på telefonen, da [der er] kort telefontid []. Ofte optaget eller ej svar/telefonsvarer om forflytning. | Godt |
| 63 | Vi vil savne jer og vores mange besøg. Dejligt, at NN nu kan stoppe selve behandlingen, men vi har haft nogle gode oplevelser hos jer :-). I SKAL være stolte af jeres indsats og jeres arbejdsplads som helhed. Tak for nu. | Virkelig godt |

 71 Jeg ved ikke om praktiserende læge er orienteret. Det er være dejligt, hvis han er.





Godt

Børneafdeling

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

| ID | Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Som [studerende] er det ikke godt, at jeg næsten skal have en halv fraværsdag pga. kontrol [flere] gange årligt. Kan det mon lade sig gøre at holde eftermiddagsåbent for de "store" diabetikerbørn? | Godt |
| 3 | Personalet er flinke og velmenende, og med gode og positive personligheder. Men vidensniveauet omkring de ting, der virkelig kan gøre en forskel i hverdagen (særligt for de dårligst stillede patienter, eksempelvis de socialt dårligt stillede), er alt for lavt! Selv om man har den teoretiske indsigt (f.eks. som læge indenfor området), så oplever jeg, at man ikke ved de ting, som er nødvendige at vide/forstå for at hjælpe de, der har brug for hjælp. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| 4 | Jeg blev modtaget godt og hurtigt. | Virkelig godt |
| 6 | Nej, det er perfekt. | Godt |
| 9 | Jeg synes, at ventetid ikke er passende. Behandling af patienterne er super godt med masser af tryk. | Godt |
| 10 | Særdeles sød sygeplejerske, der tog sig rigtig godt af mig (mor) og min lille dreng. Varm, omsorgsfuld og hjælpsom. [Relationer til personale] | Godt |
| 14 | Har oplevet en gang, at der ikke var stole nok i venteværelset. Hvorfor lægge en iPad, når der ikke rigtig er noget på den, der dur? [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 15 | Både læge og sygeplejersker har, i vores tilfælde, været fantastiske. Betyder meget, at de er gode til og kan lide børn. Nu [kan vi ikke se lægen længere], men NN (sygeplejerske) har vi stadig (heldigvis). [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 16 | De havde et godt tag på barnet. []. | Godt |
| 25 | Have lidt mindre travlt og måske fokusere lidt mere på almen trivsel og ikke kun på, om børnene er dødeligt syge. [Pleje] | Godt |
| 26 | Det er svært og mærkeligt at være på Børneambulatoriet, når man er [teenager]. Det er især mærkeligt, at sidde i det lille venteværelse med masser af børnelegetøj og mange børn, når man selv er så meget ældre end dem. Jeg følte mig malplaceret og havde det ikke godt med at vente på venteværelset. Ydermere hjalp det ikke, at ventetiden var lang! På det punkt synes jeg, at der kunne gøres noget bedre, så "større børn" ikke føler sig forkert og anderledes ved at være på børneambulatoriet. [Pleje] | Godt |
| 28 | MEGET POSITIVT. Efter min søns sygdomsforløb var han syg rigtig mange gange. Han kunne ikke komme ovenpå, før han var syg igen. Jeg ringede til min kontaktperson. Efter et par timer ringede hun tilbage. Hun havde rådført sig med lægen og i min søns tilfælde, så måtte han få en [vaccine]. Dette hjalp utrolig meget. Virkelig god service. Vores søns sygdomsforløb var utroligt sjældent, så derfor var/er de utrolig dygtige. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 30 | Telefontider kunne godt udvides, og måske kunne der godt laves noget om, så det kan blive nemmere at komme i kontakt med ens kontaktperson på telefon. [Kommunikation og information, Kontaktperson] | Godt |
| 35 | Man kunne godt bruge nogle vægmalerier. Ligesom på en anden afdeling. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |

| | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 39 | Der er altid en god stemning, og alle er smilende og imødekommende. | Virkelig godt |
| ✎ 41 | Mere åbent/imødekommende personale ved receptionen. De er " det første indtryk", man møder, og har næsten ikke tid til at kigge op og sige hej. De virker heller ikke så imødekommende, når man ringer... [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 43 | Tilfreds. | Godt |
| ✎ 45 | Godt med hospitalsklovne :-). [Relationer til personale] | Uoplyst |
| ✎ 47 | Jeg synes altid, at læger/sygeplejersker er meget imødekommende. [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 48 | Mere P-plads. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 51 | Det er helt klart vores læge NN, der har gjort, at vores datter har oplevet der som positivt at komme i ambulatoriet. Samtidig har han taget alle henvendelser meget alvorligt, og vi er altid blevet lyttet til og inddraget i behandlingen af vores datter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 52 | Jeg oplevede en god stemning og tone, og min søn følte sig tryk ved personalet, som var gode til at henvende sig til ham. [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 53 | Fortsæt det gode arbejde. | Virkelig godt |
| ✎ 55 | De tog sig tid til at snakke med os, og de henvendte sig barnet, som det hele drejede sig om. Rigtig god oplevelse. [Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ 56 | Har været SÅ gode til [at sørge for], at der var legetøj, tid og ro til, at barnet leger sig gennem undersøgelser. Alle tre gange, vi har været der på et halvt år, har ventetiden været minimal. Skønt. [Pleje, Ventetid] | Virkelig godt |
| ✎ 57 | Vores datter har siden besøget på ambulatoriet været indlagt på C2. Meget god behandling og imødekommenhed mødte os der. Hun fik foretaget en [undersøgelse] og var under narkose. Portør NN, som kørte os til operationsstuen, gjorde alt for at give hende en god oplevelse. Personalet, der udførte [undersøgelsen], var søde og virkede kyndige. Dog var rengøringen, oprydningen og hygiejnen ikke særlig god på gangen uden for operationsstuen. Det virkede ikke så betryggende. Ikke mærkeligt, at der kan opstå smitte i de omgivelser. Dog alt i alt et godt helhedsbillede. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 58 | Venteværelset er ret trangt. En af gangene havde vi set forkert på datoen og kom derfor på et tidspunkt, hvor vi ikke havde en tid, men alligevel tog sygeplejersken os ind. Det var vi meget taknemlige for. [Fysiske rammer, Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ 59 | Kaffe og the i venteværelset mod mindre betaling ville være godt til far. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 62 | Der er en rar og afslappet stemning på ambulatoriet. | Godt |
| ✎ 63 | "Virkelig god" rækker slet ikke :-). Vores forløb var mere end det. Vi havde hver gang følelsen af, at vi var de eneste patienter. Lægen og sygeplejersken tog sig god tid, og ALDRIG fik vi følelsen af, at de skulle skynde sig videre. Læge NN havde en meget professionel og tryghedsskabende måde at undersøge NN på. Hurtig og effektiv. Super godt indtryk af jeres ambulatorium. [Kvalitet i behandling, Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ 65 | Ventetiden fra egen læge til vi kom i ambulatoriet var alt for lang. Det havde været rart at se jer, da hun var rigtig syg, og vi var utrygge. [Ventetid] | Godt |

-  70 Rigtig god indretning. Måske lidt lille venteværelse, nogen gange kan det være meget proppet, men også godt indrettet til børn. [Fysiske rammer] Godt
-  71 Vi blev bedt om at lave nogle registreringer på vores datter og så ringe dem ind til kontaktpersonen. Da vi ringede, ville hun så gerne have dem på skrift. Det kunne de jo lige så godt have sagt på forhånd. Så havde jeg ikke brugt tid på at få fat i hende, og hun havde ikke spildt sin tid på at tale med mig. Vi kunne bare havde fået en mailadresse og sendt materialet. Meget nemmere. [Kommunikation og information, Kontaktperson] Godt
-  72 Der skulle være bedre muligheder for unge mennesker i ventetiden. Blade, eventuelt iPad eller lignende. [Fysiske rammer] Virkelig godt
-  73 Vi er kun blevet mødt af søde og venlige læger og sygeplejersker. [Begge patienter] har altid været trygge ved at skulle til kontrol. FLOT ARBEJDE! [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.

