

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Hospitalsrapport**

Ambulante



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 6, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Hospitalets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland	9
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger	23
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	51
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	57
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	61
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	64
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	97
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau.....(vedhæftet)	

1 Indledning

Hospitalets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på hospitalet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres som hidtil i en forholdsvis kortfattet standardrapport til hospitalerne, hvor hospitalernes resultater sammenlignes med gennemsnittet over samtlige patienter i undersøgelsen. Hospitalerne defineres i den forbindelse på baggrund af deres geografiske placering. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 6) i bilagsmateriale til den mere omfattende regionale rapportering til hospitalerne.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-

afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på hospitalet, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	3531
Besvarelser fra hospitalets patienter:	1979
Hospitalets svarprocent:	56%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres hospitalets resultater i kapitel 3-5. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes hospitalets resultat med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland. Endelig viser kapitel 5, hvordan patienternes tilfredshed varierer på tværs af hospitalets afdelinger. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Bilag 5 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 6.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afdelings- og afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og 5 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3 og 5, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige hospitaler i Region Midtjylland.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4. I kapitel 5 benyttes spørgsmålenes oprindelige form i figuroverskrifterne.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

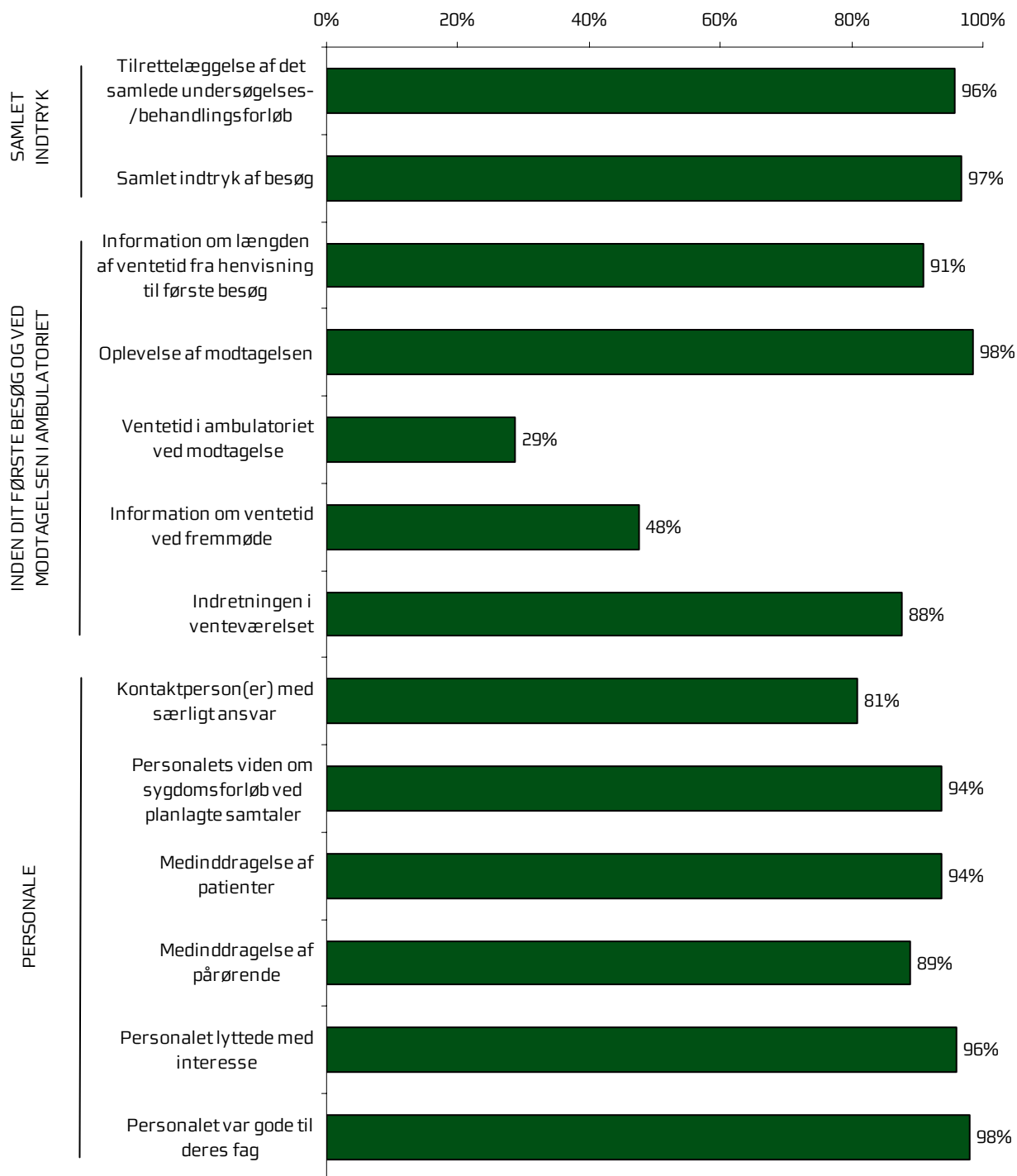
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Hospitalets resultater – et hurtigt overblik

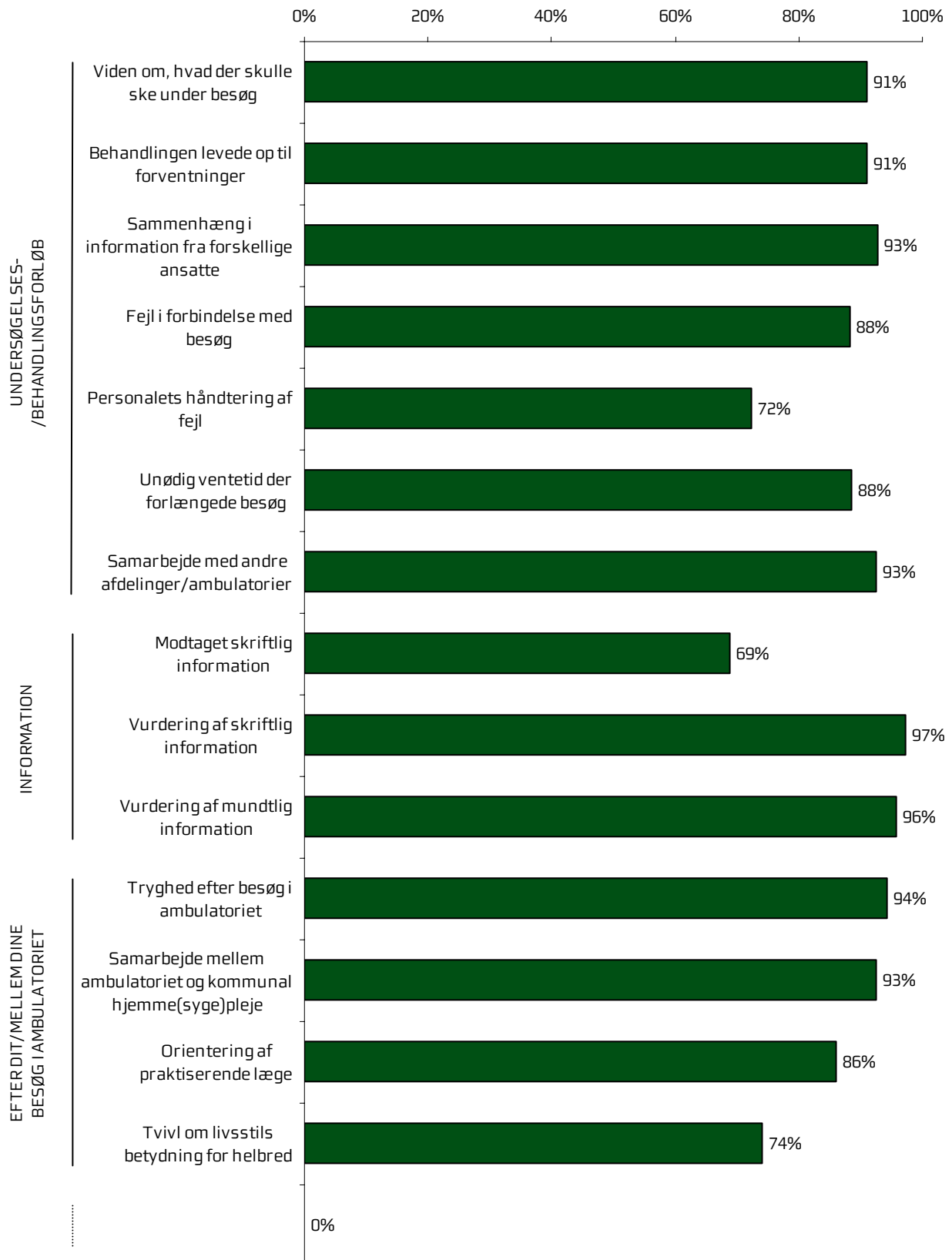
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet (fortsat)



4 Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland

Hvordan ser hospitalets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på de øvrige hospitaler i Region Midtjylland og henholdsvis de to dårligst og bedst placerede af regionens øvrige hospitaler.⁴

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på hospitalet, regionens øvrige hospitaler og henholdsvis de to dårligst og bedst placerede af regionens øvrige hospitaler. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

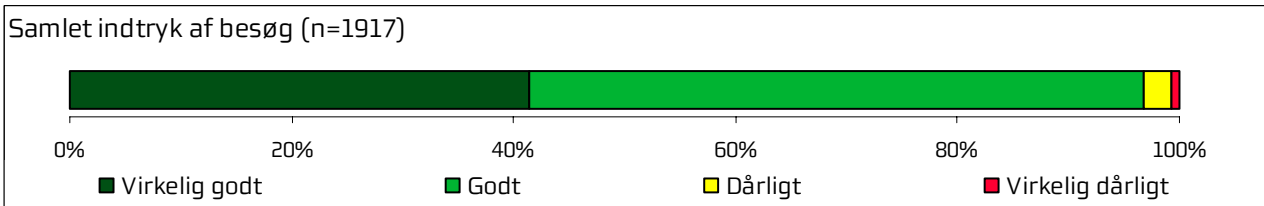
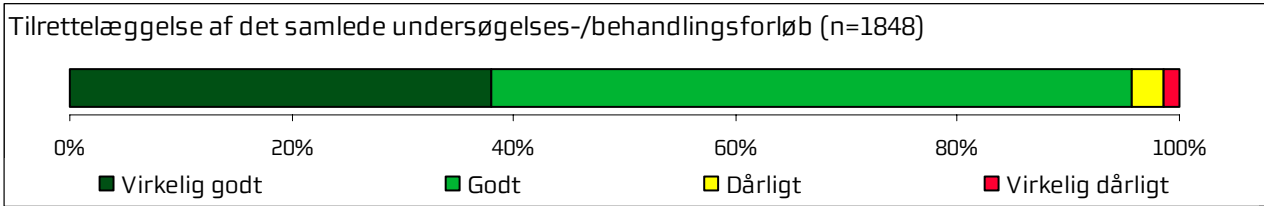
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som hospitalets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt hospitalets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

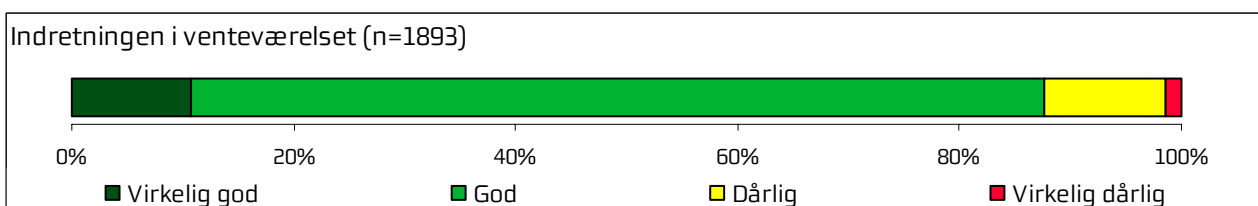
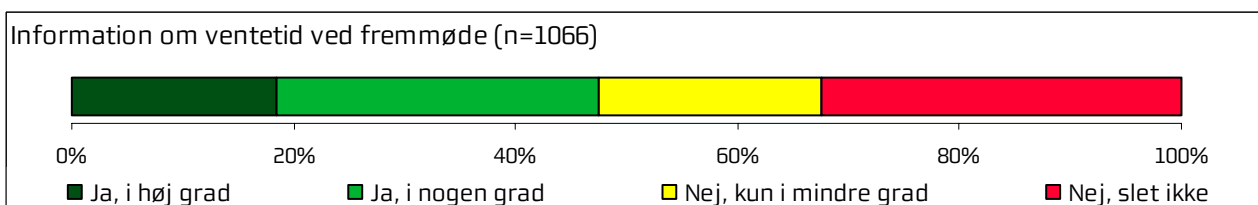
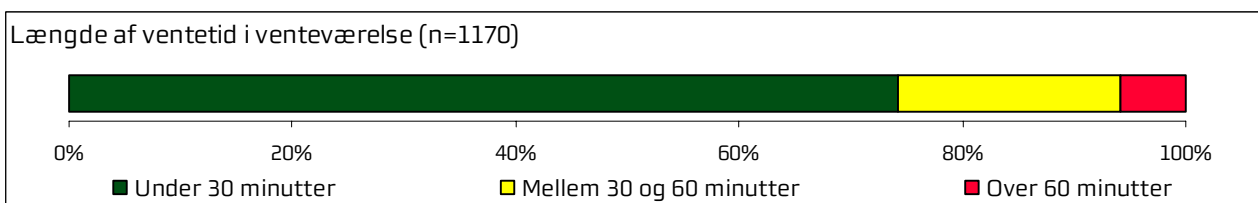
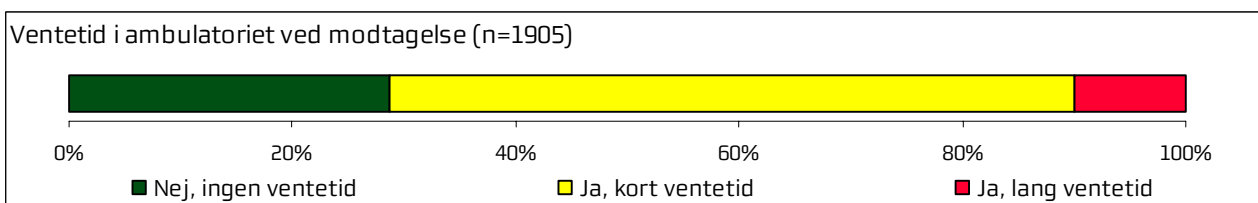
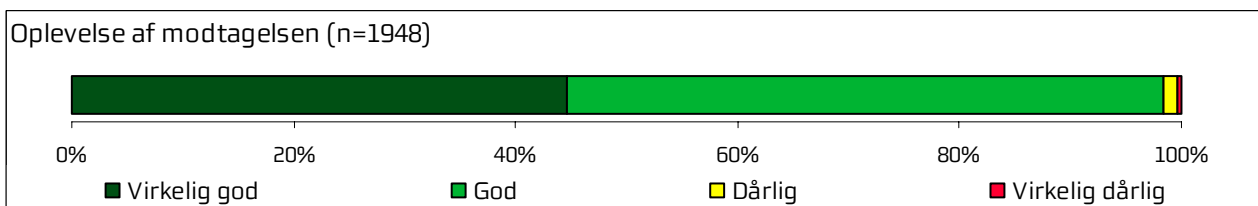
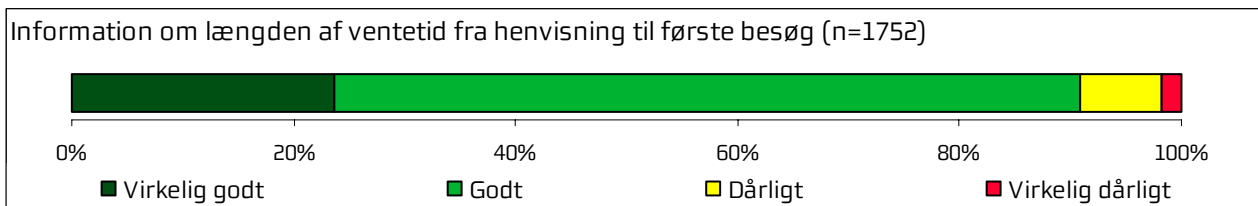
⁴ Hospitalets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse i regionen og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af regionens hospitaler.

4.1 Samlet indtryk



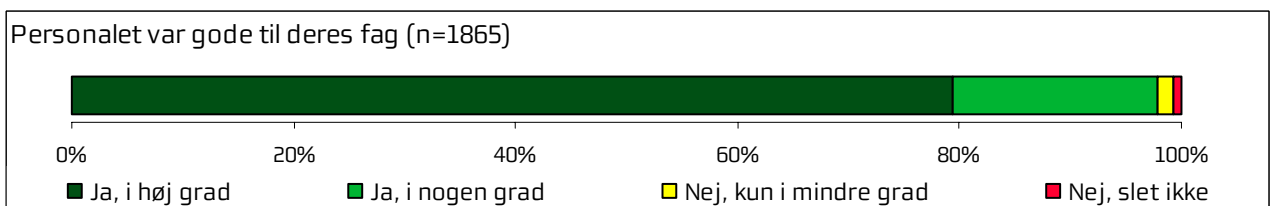
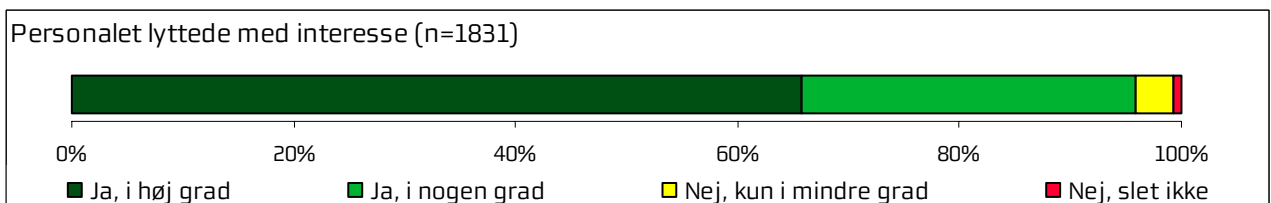
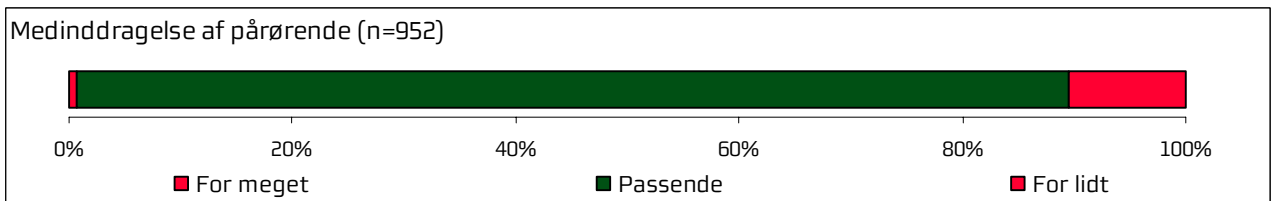
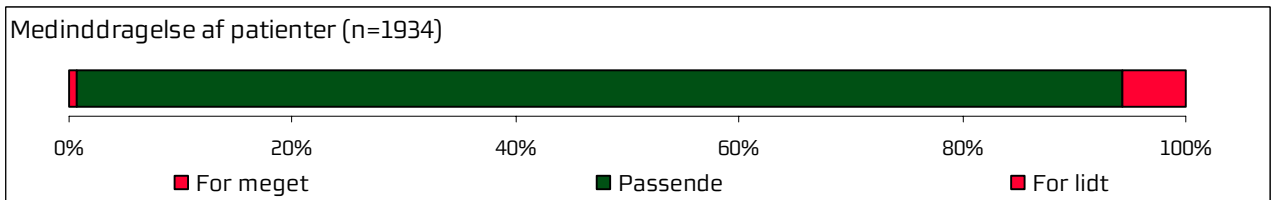
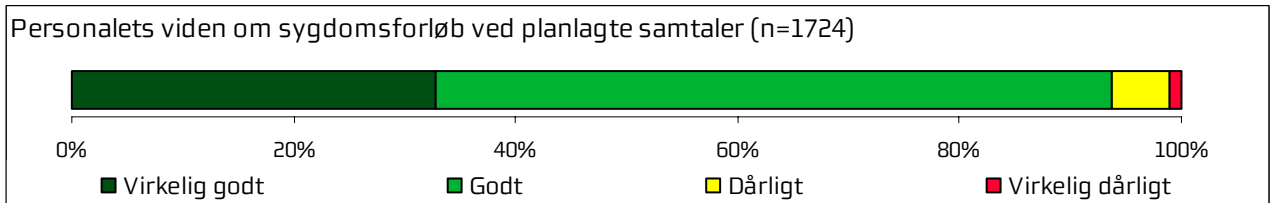
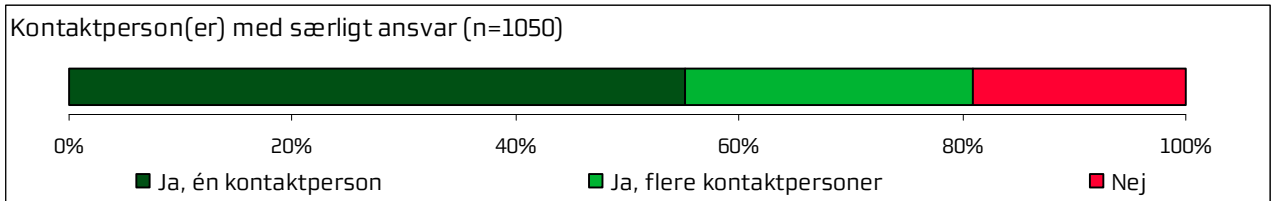
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	97%	93%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	97%	94%*	96%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



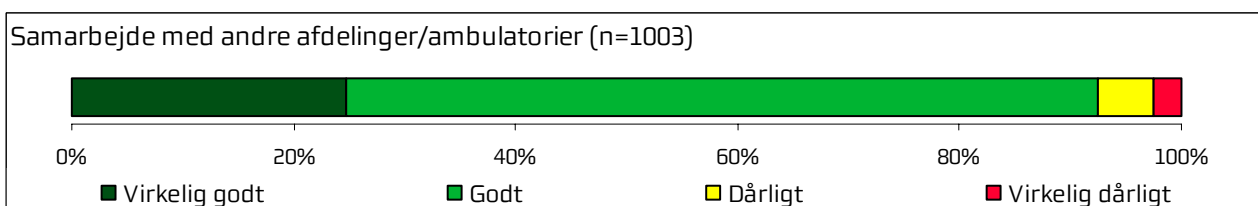
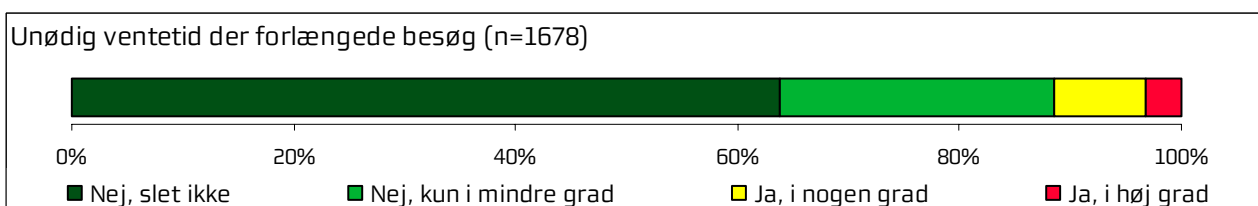
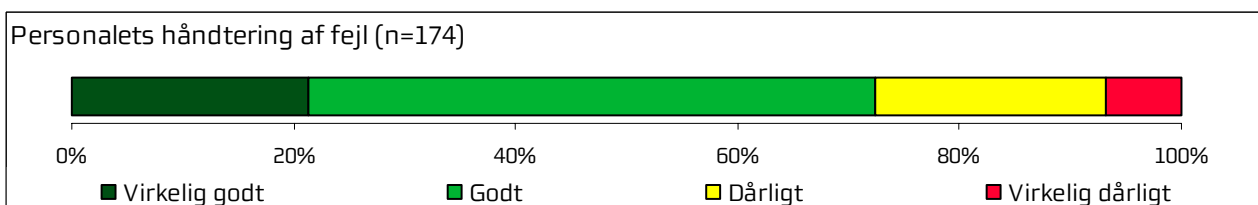
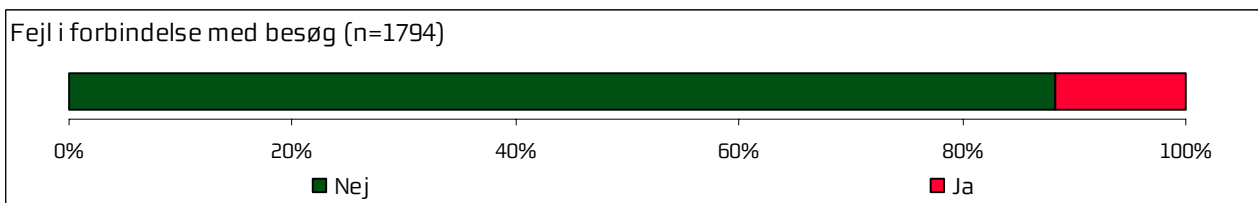
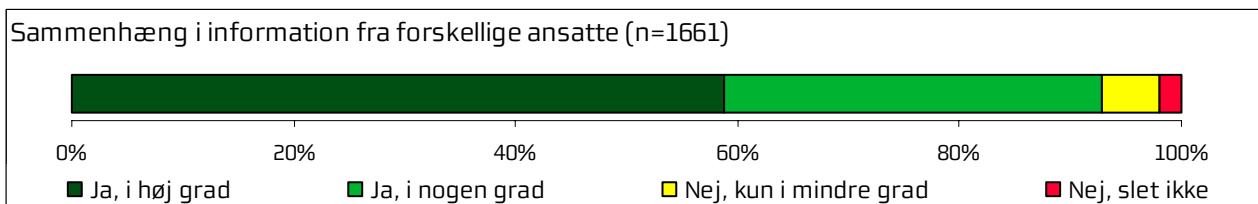
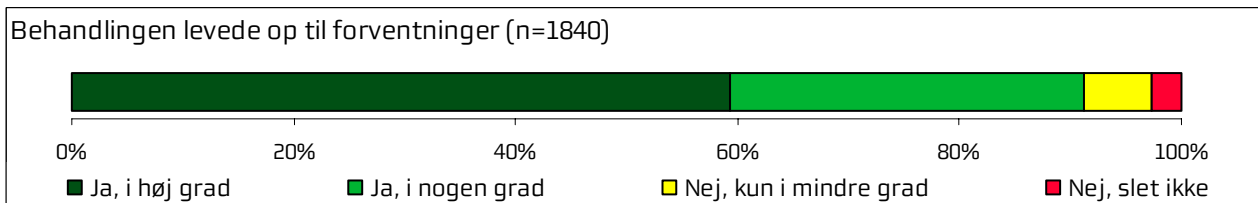
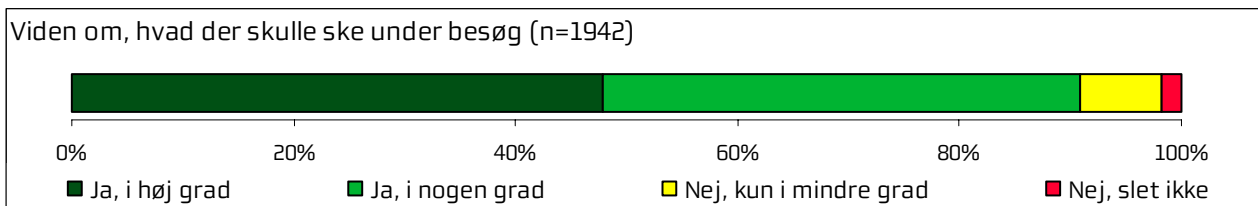
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulatant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	92%	87%*	89%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	97%*	98%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	29%	-	-	37%*	25%*	30%
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?	48%	-	-	45%	37%*	40%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88%	-	-	87%	72%*	81%*

4.3 Personale



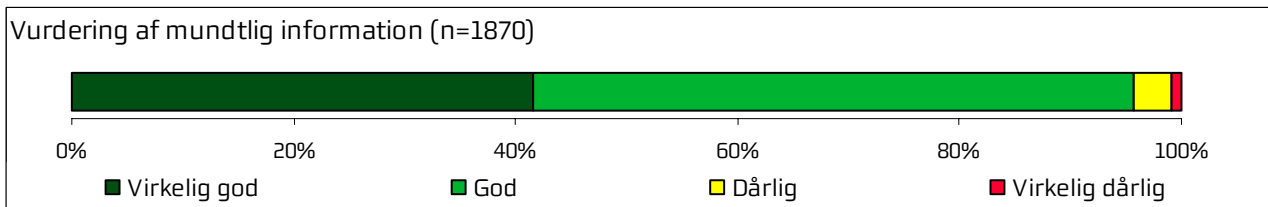
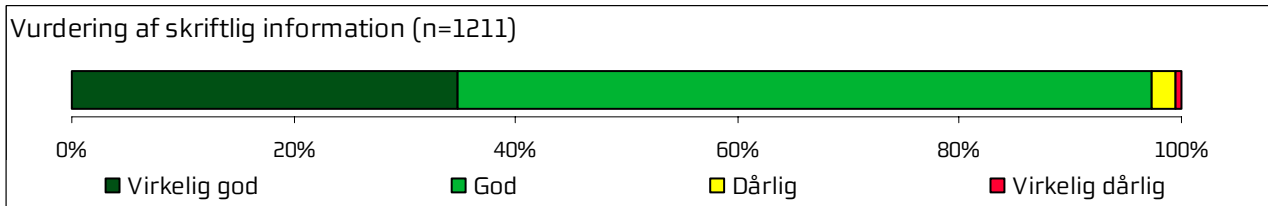
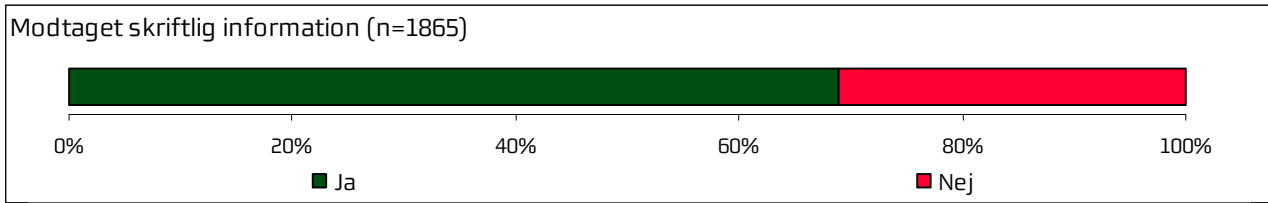
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81%	-	-	84%	77%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94%	-	-	94%	89%*	92%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	94%	91%*	92%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	90%	87%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	96%	94%*	95%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	98%	97%*	98%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



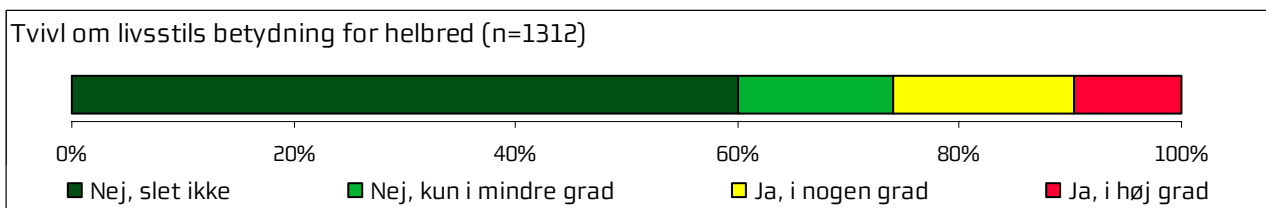
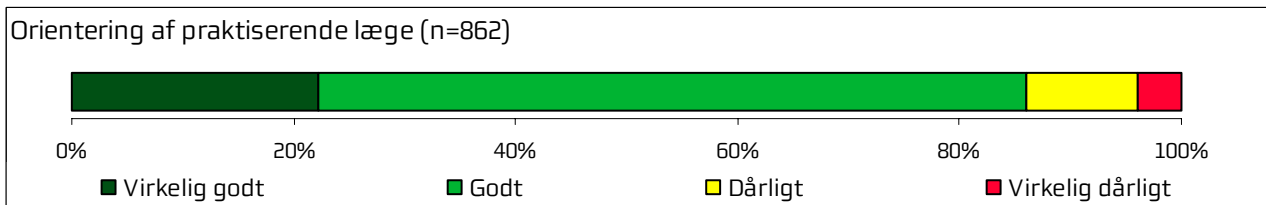
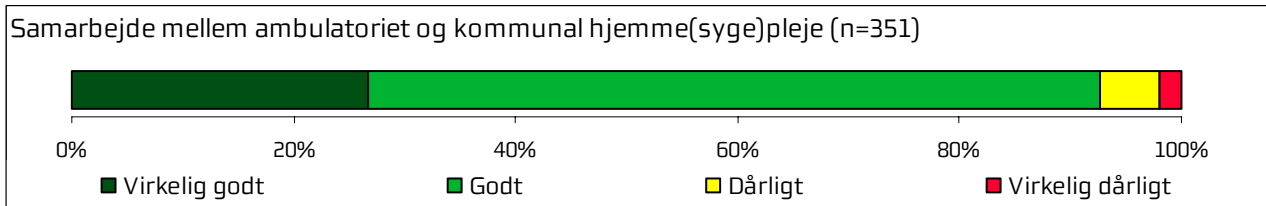
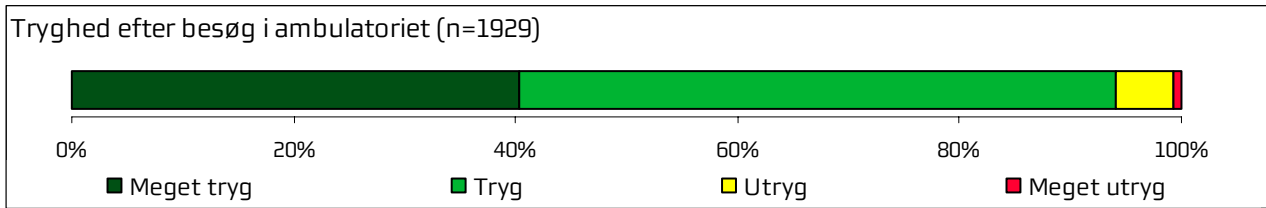
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	91%	88%*	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	94%*	91%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	95%*	91%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	91%*	84%*	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	72%	-	-	78%	70%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	91%*	82%*	86%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	94%	88%*	91%*

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	69%	-	-	71%	55%*	59%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	96%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	96%	94%*	95%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	94%	91%*	93%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	94%	88%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	89%	82%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	78%*	75%	75%

5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

Dette kapitel viser resultatet for hvert af hospitalets afdelinger, og kapitlet indikerer således, hvilke afdelinger, der klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet.

Figurerne viser andel tilfredse patienter for hvert af hospitalets afdelinger såvel som hele hospitalet. Den øverste søjle i figurerne viser således hospitalets samlede resultat, mens de nedenstående søjler viser resultatet for hvert af hospitalets afdelinger. Parenteserne til venstre i figuren viser, hvor mange patienter (n), der indgår i beregningen af andel tilfredse.⁵

I den forbindelse er det værd at bemærke, at forskellene mellem hospitalet og/eller hospitalets afdelinger ikke er signifikantstestet, og det er derfor vigtigt, at små forskelle ikke tillægges for stor vægt, da små forskelle meget vel kan ligge inden for den statistiske usikkerhedsmargin.

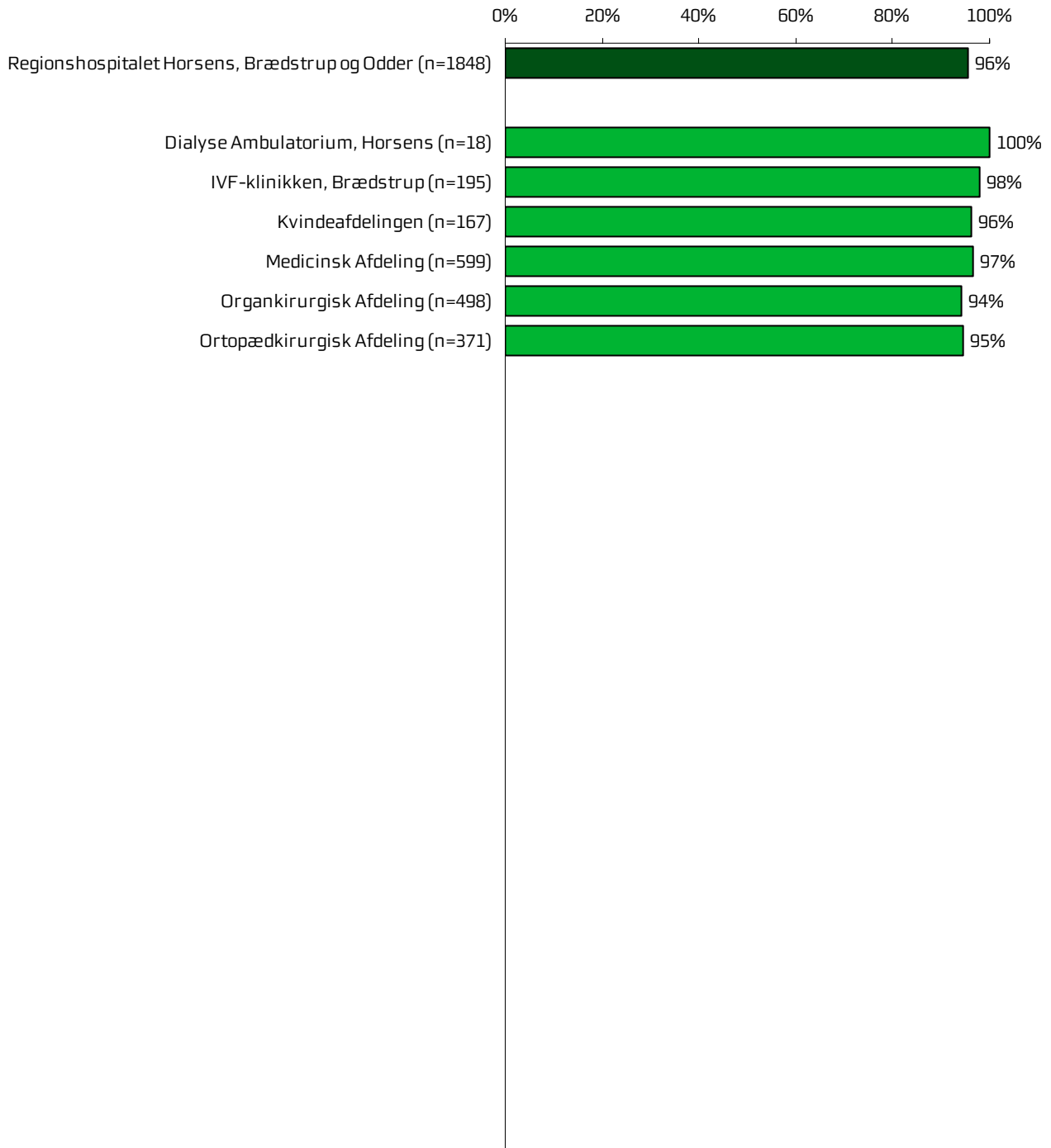
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

Der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling adskiller sig positivt eller negativt fra hospitalets øvrige afdelinger. I den forbindelse er det derfor vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på hospitalets forskellige afdelinger. Patienternes kommentarer i de åbne kommentarfelder i spørgeskemaet kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til omfanget af en sådan er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter. Afdelingsrapporterne kan findes på <http://www.cfk.rm.dk>.

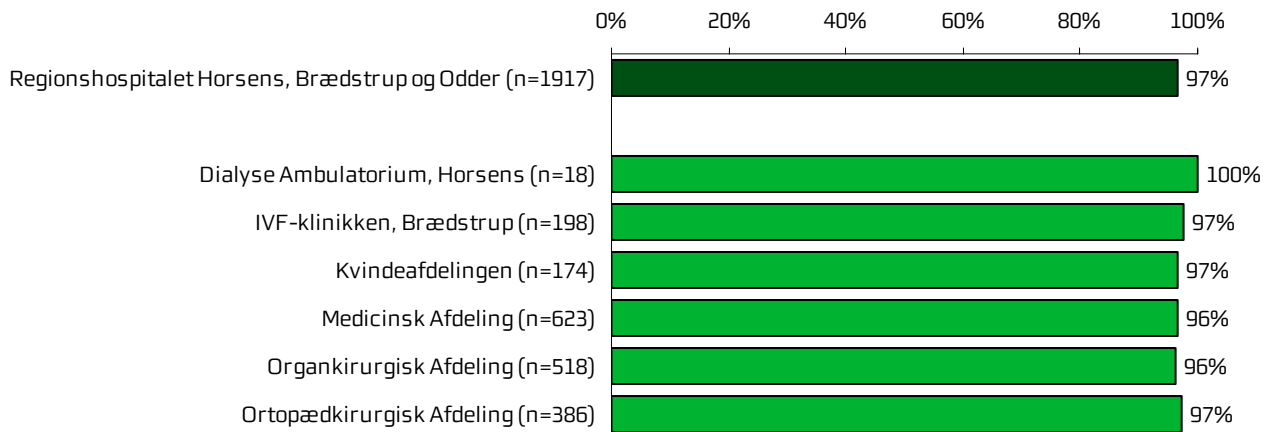
⁵ De viste afdelingers patienter summerer ikke nødvendigvis til det samlede antal patienter på hospitalet, da det ikke har været muligt at afdelingsbestemme alle patienter i undersøgelsen.

5.1 Samlet indtryk

Figur 2 Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?

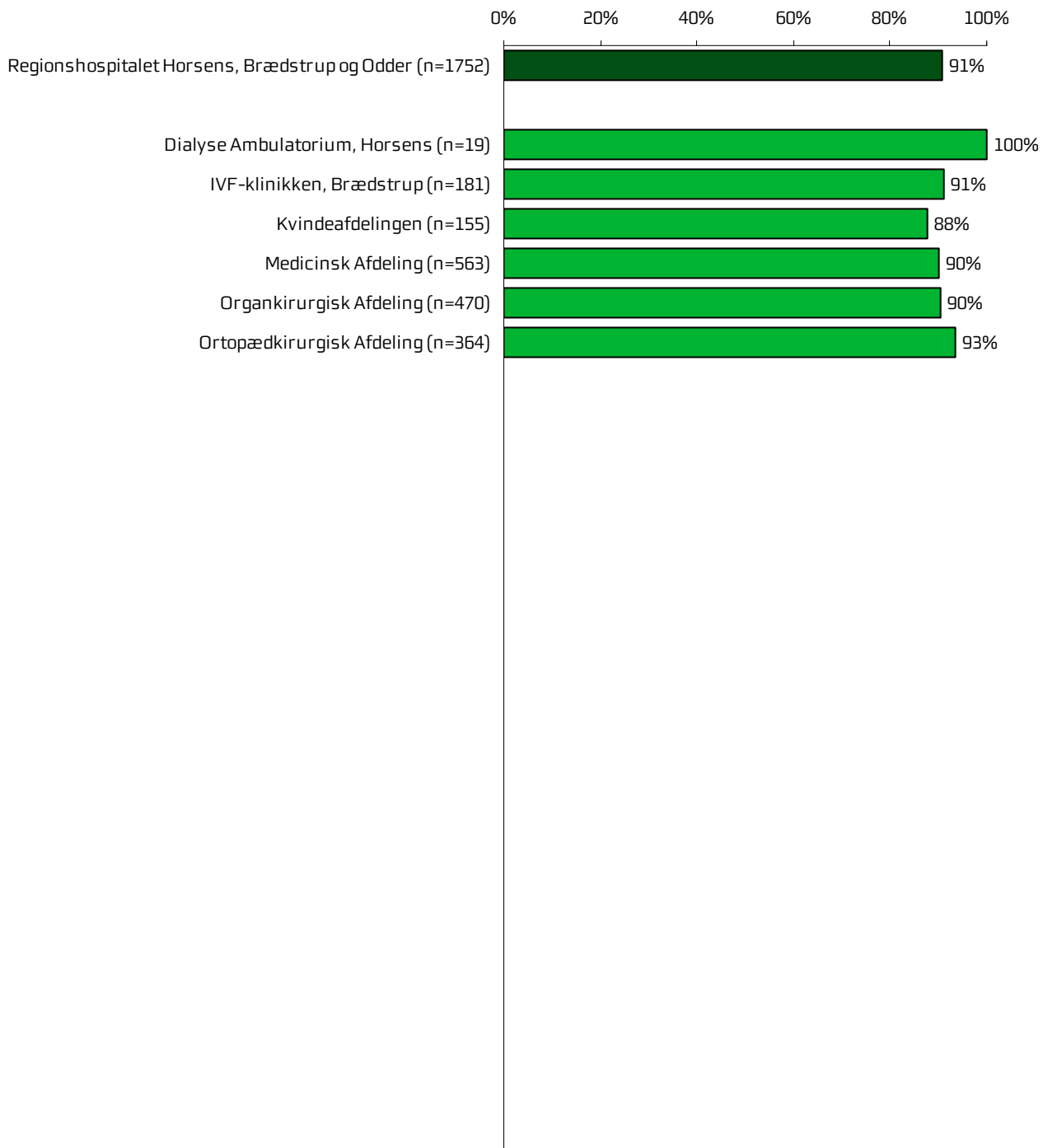


Figur 3 Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

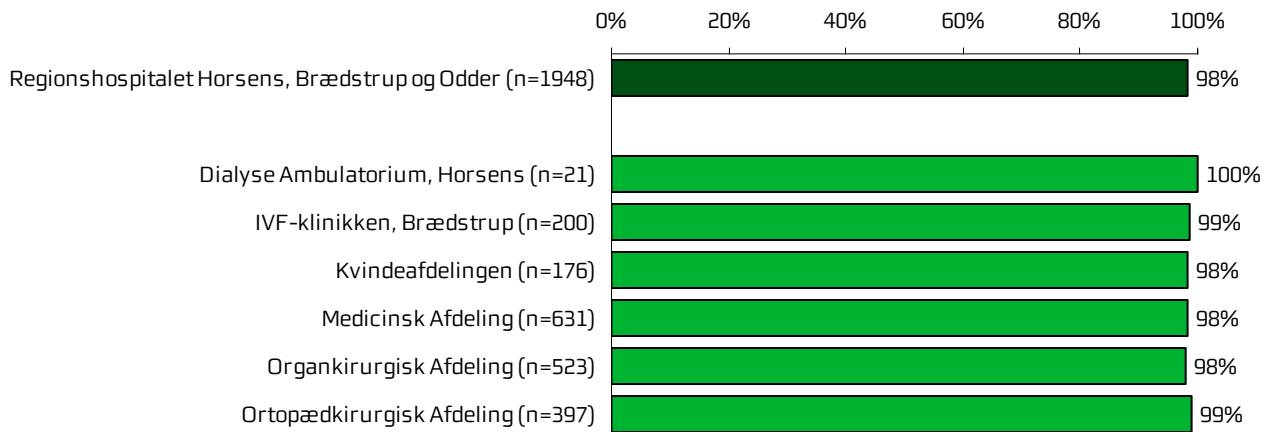


5.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

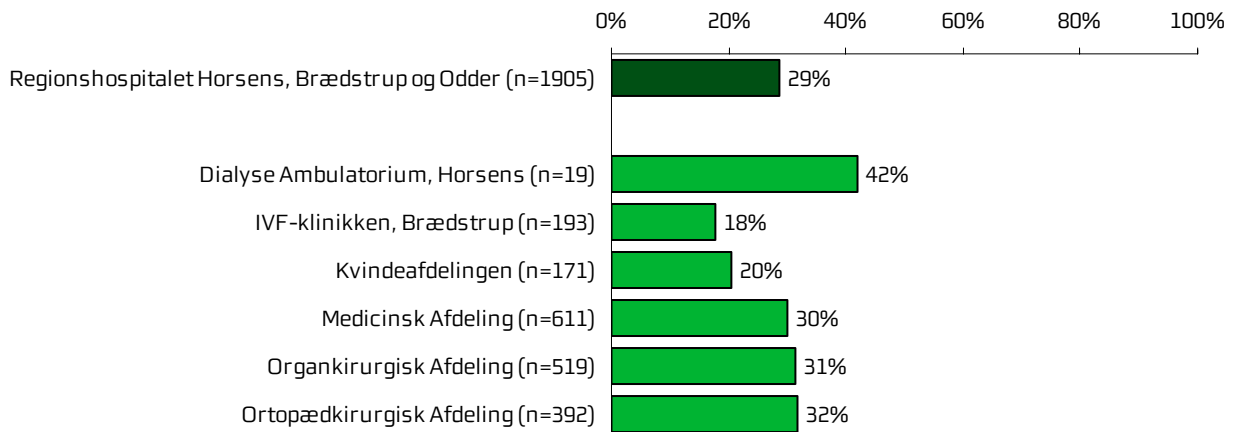
Figur 4 Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?

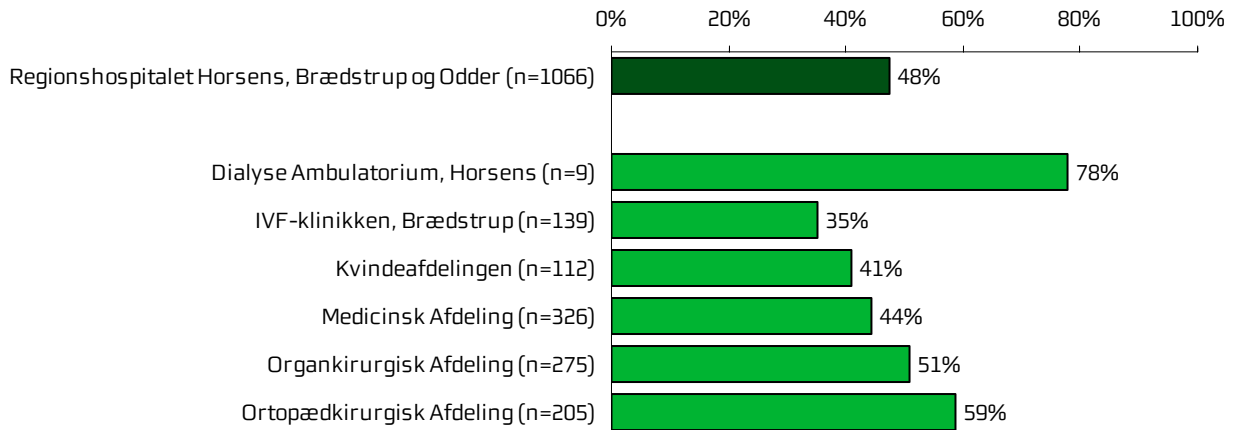


Figur 5 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?

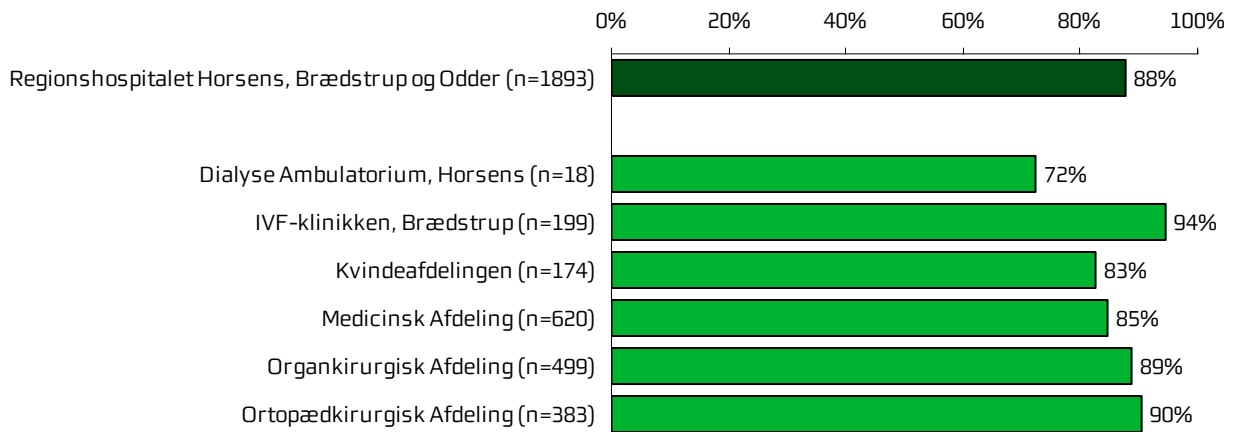


Figur 6 Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



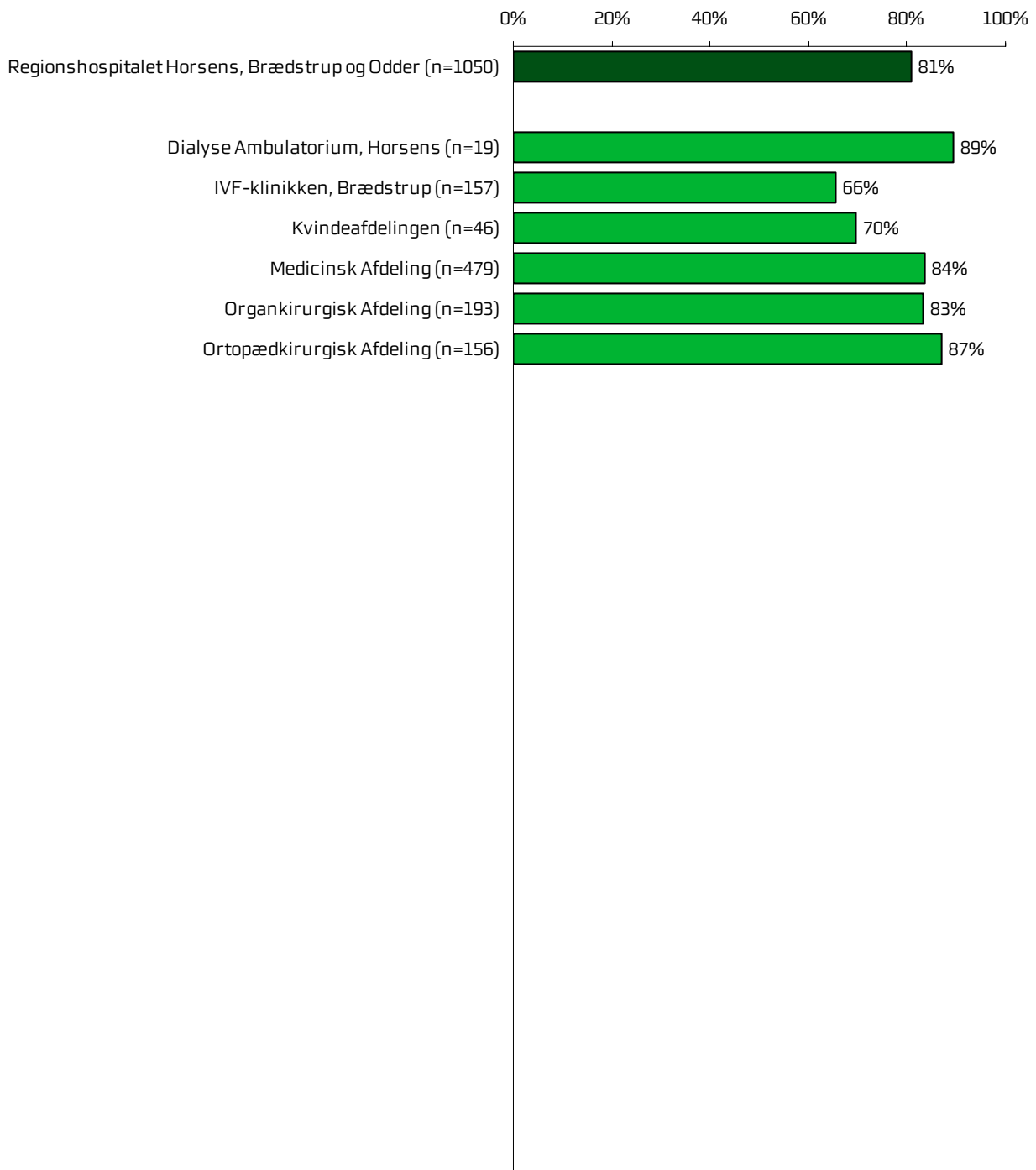
Figur 7 Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?

Figur 8 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

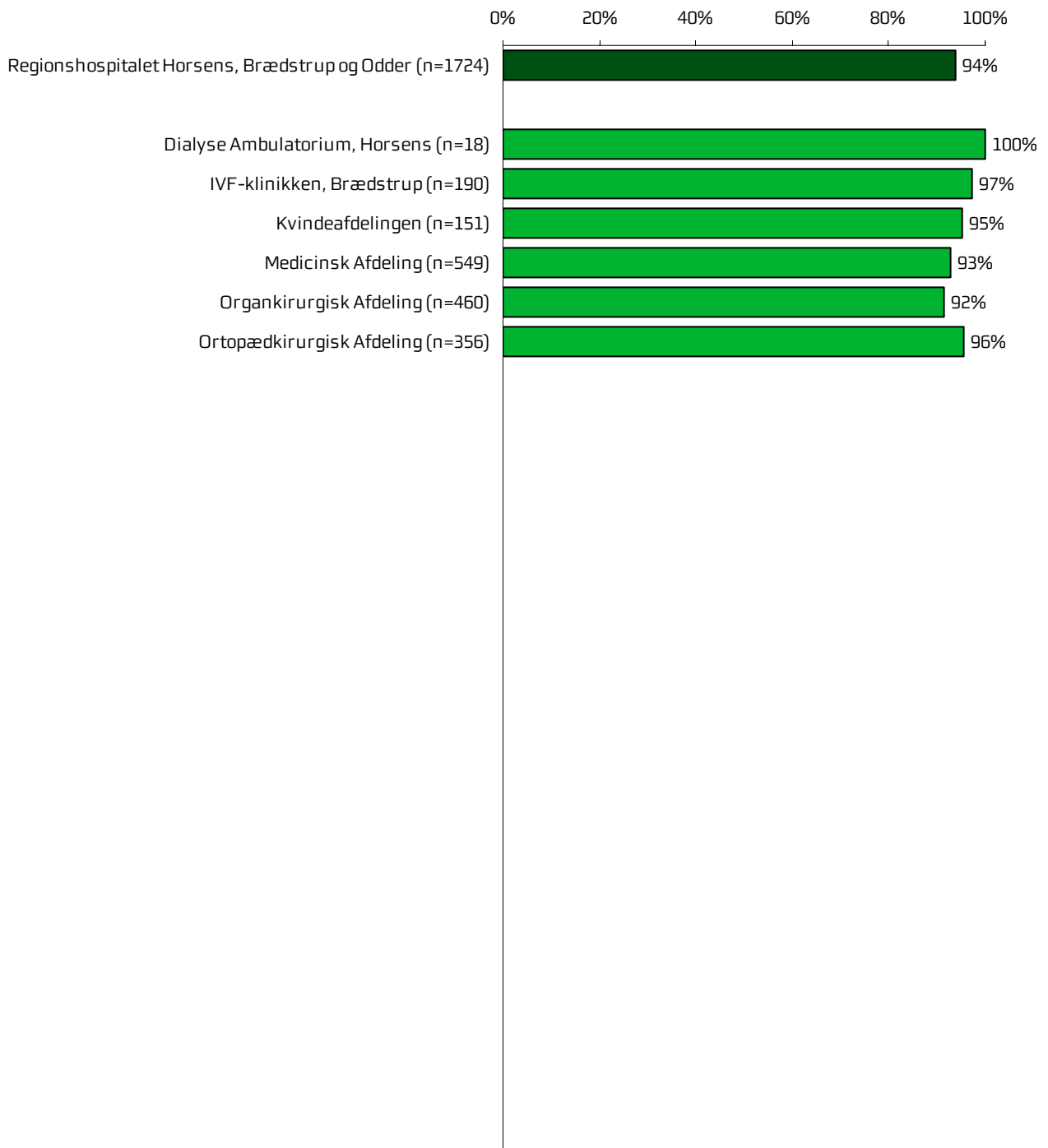


5.3 Personale

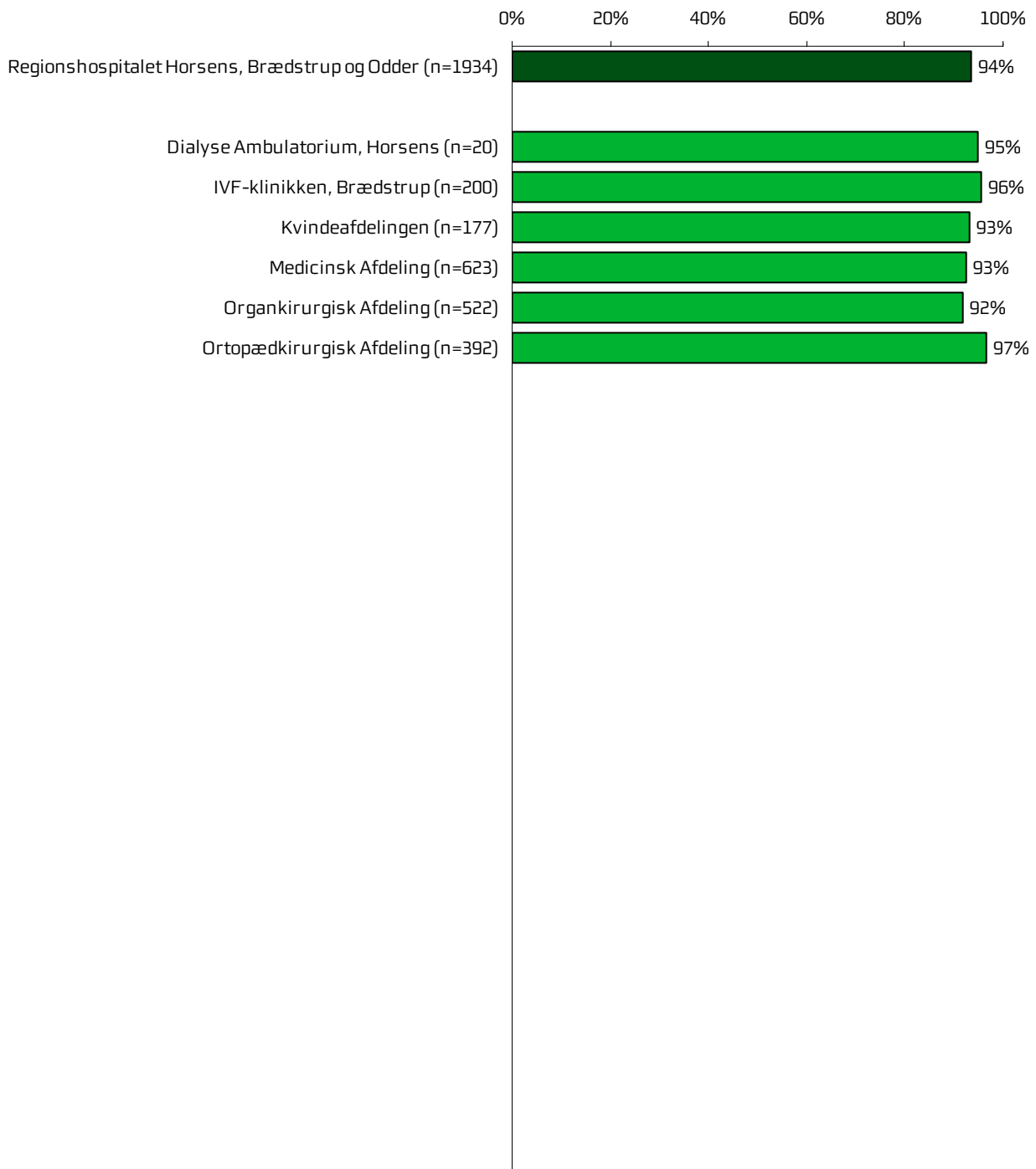
Figur 9 Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



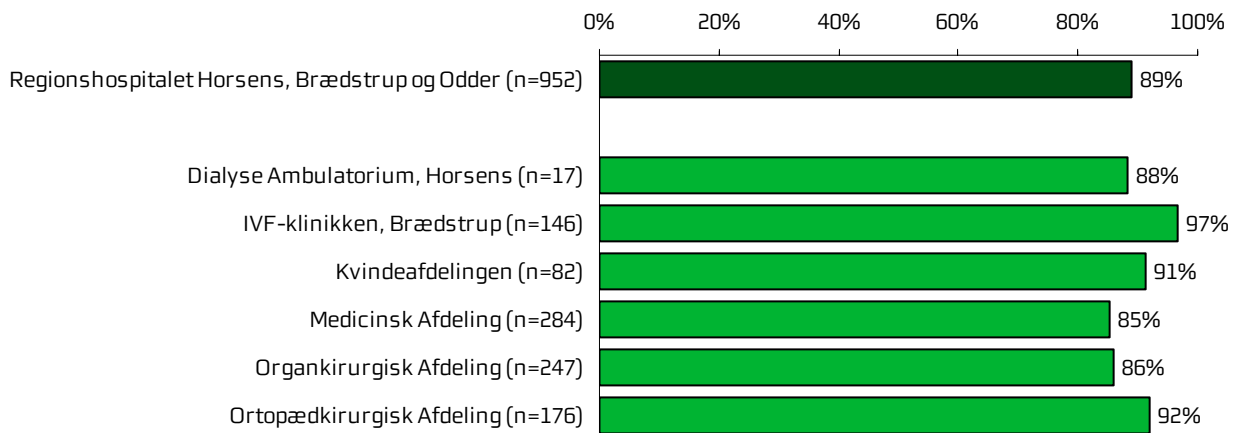
Figur 10 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



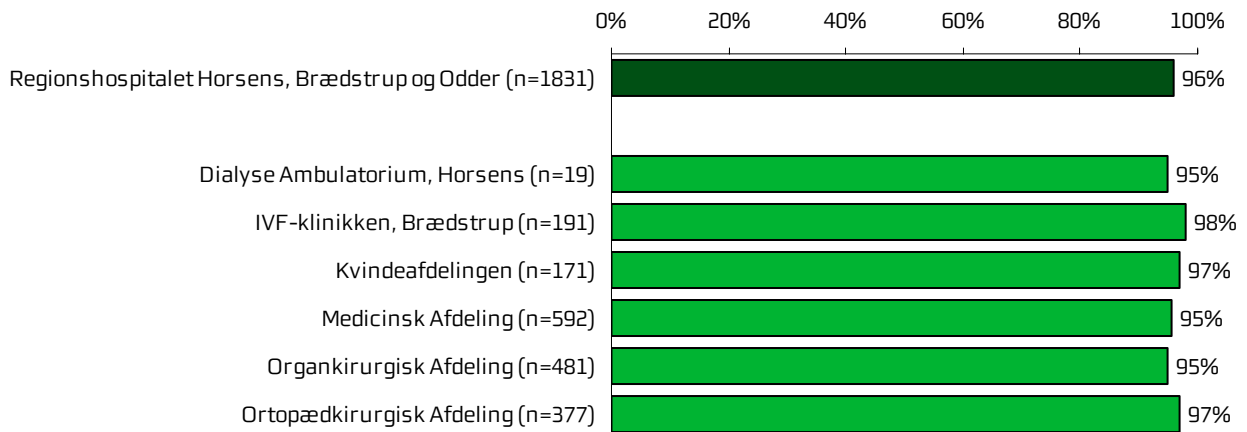
Figur 11 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



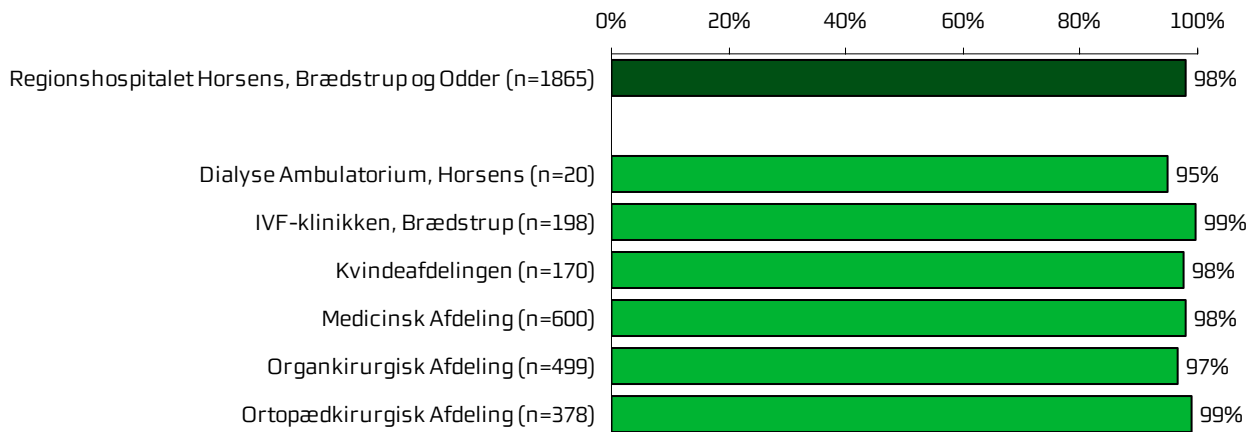
Figur 12 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



Figur 13 Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?

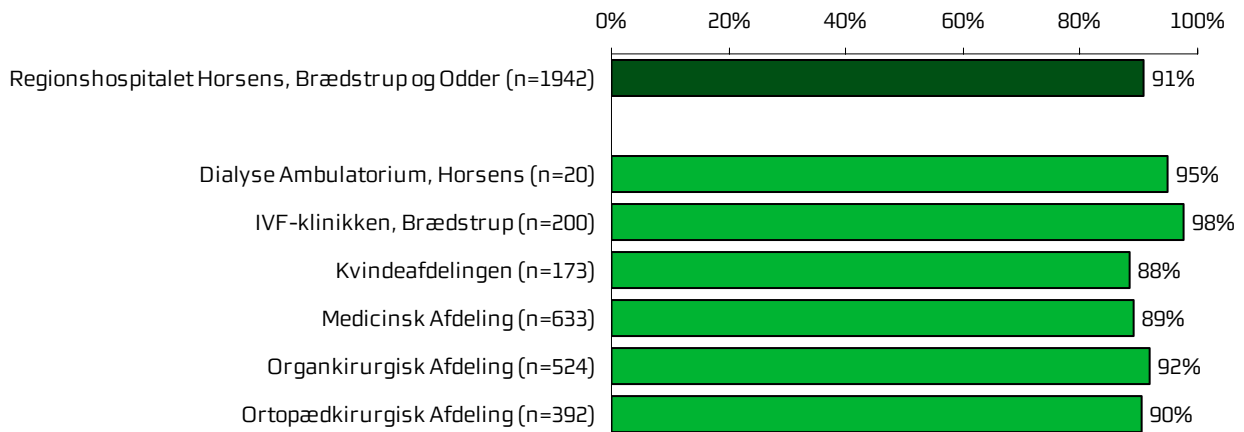


Figur 14 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

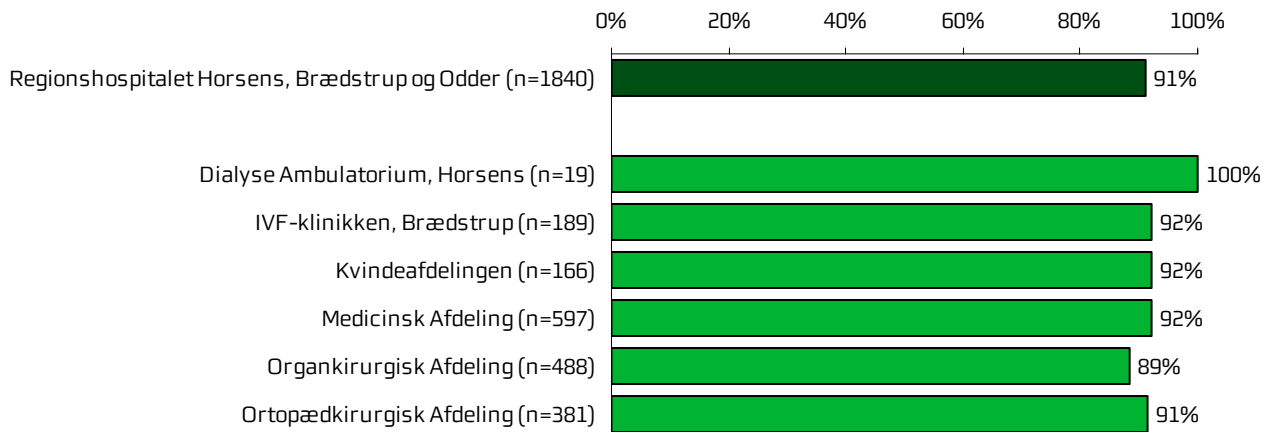


5.4 Undersøgelses-/behandlingsforløb

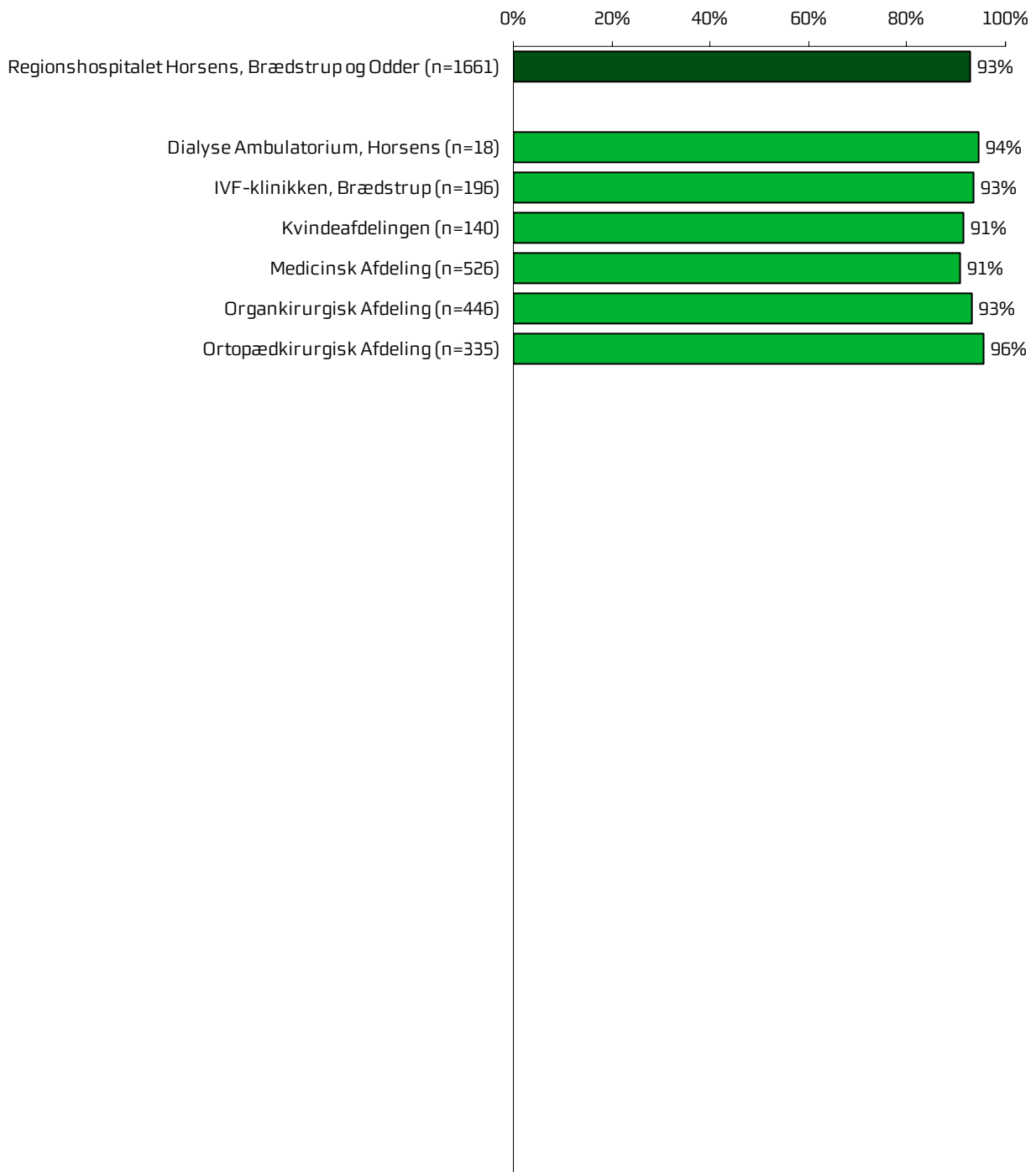
Figur 15 Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



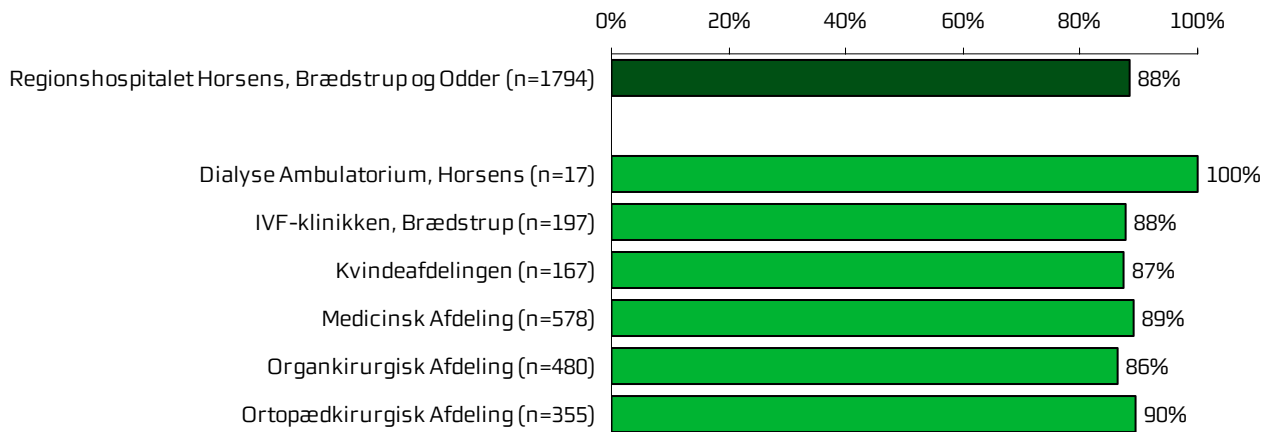
Figur 16 Levede behandlingen op til dine forventninger?



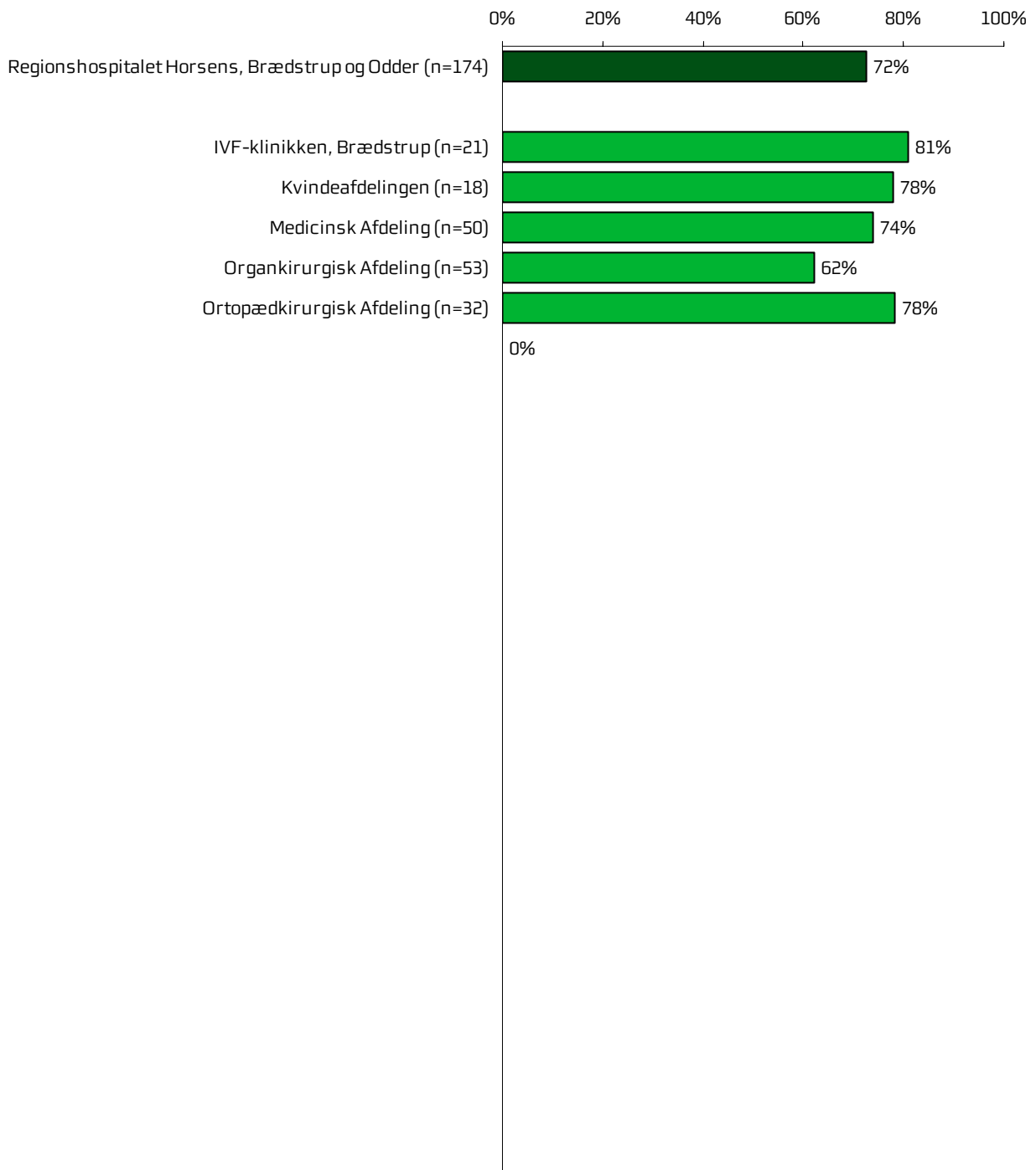
**Figur 17 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulato-
ri-
et?**



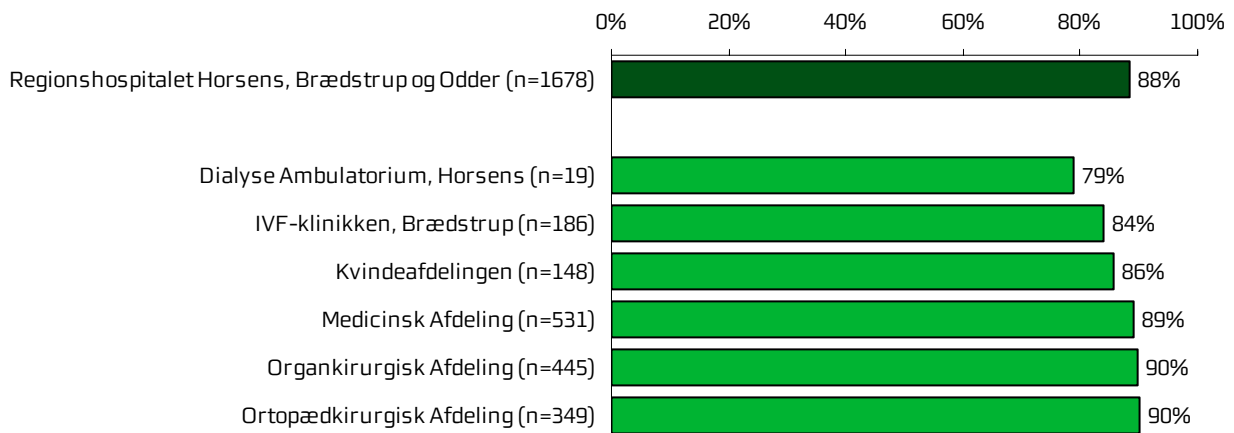
Figur 18 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



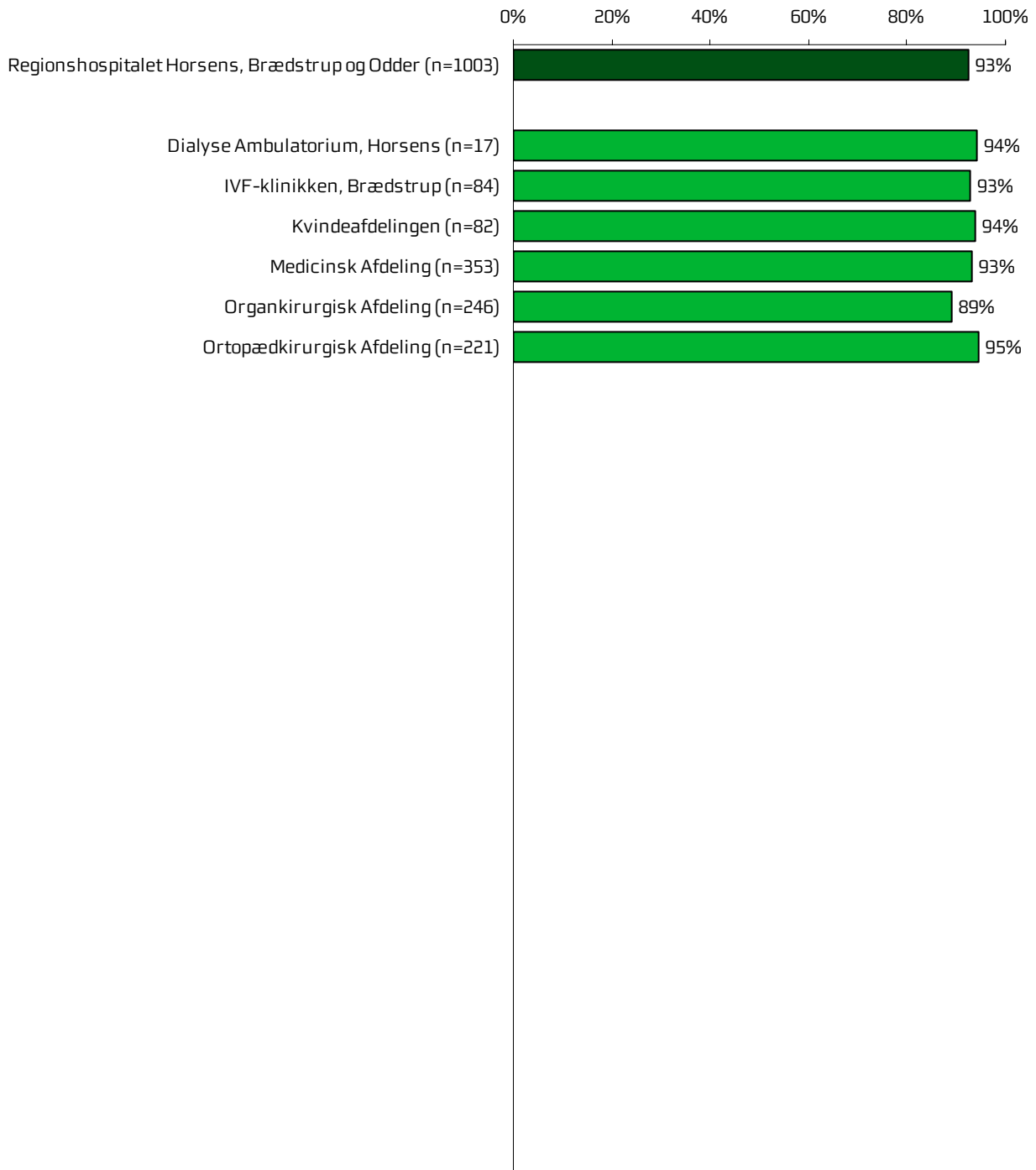
Figur 19 Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



Figur 20 Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

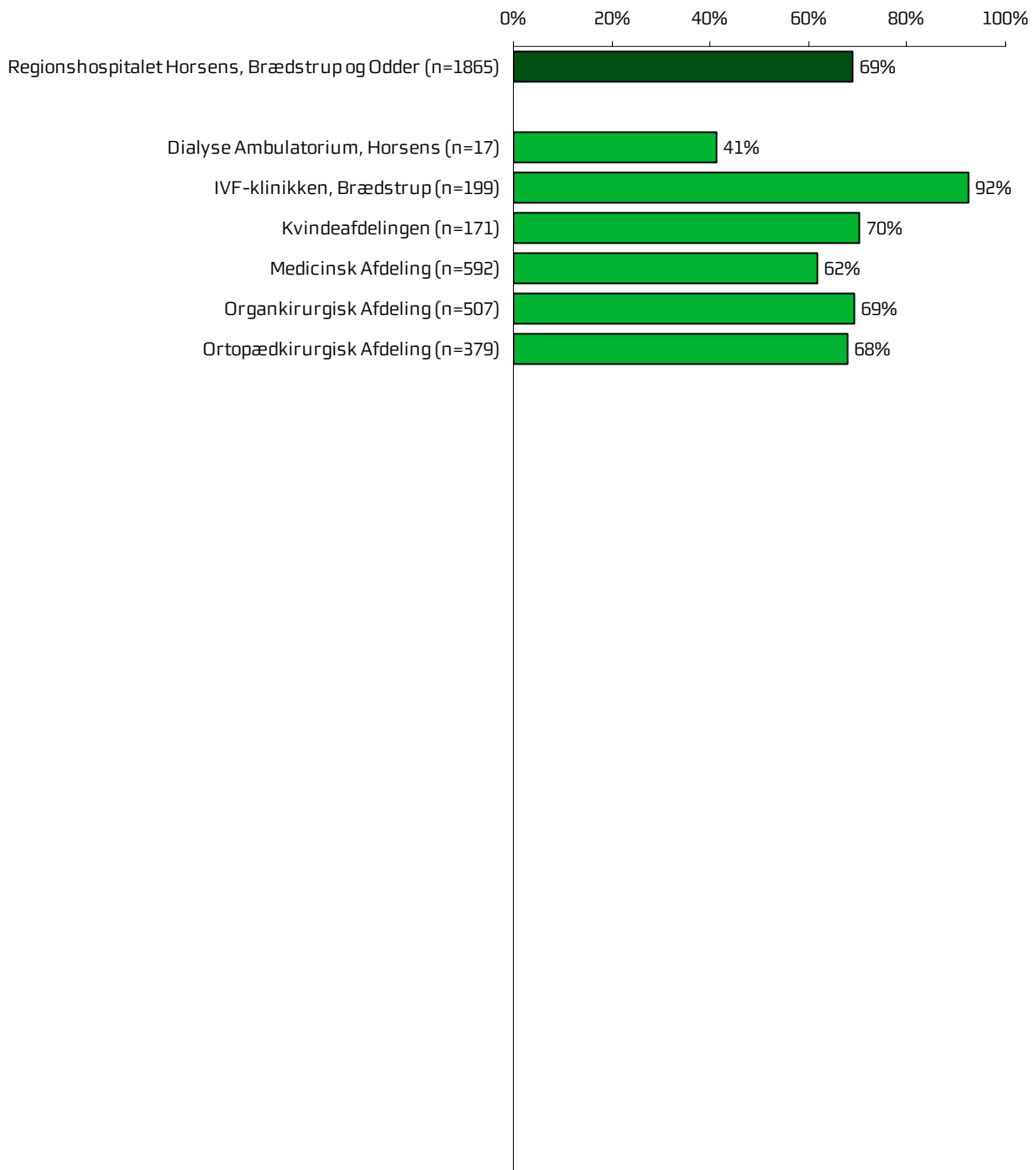


Figur 21 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

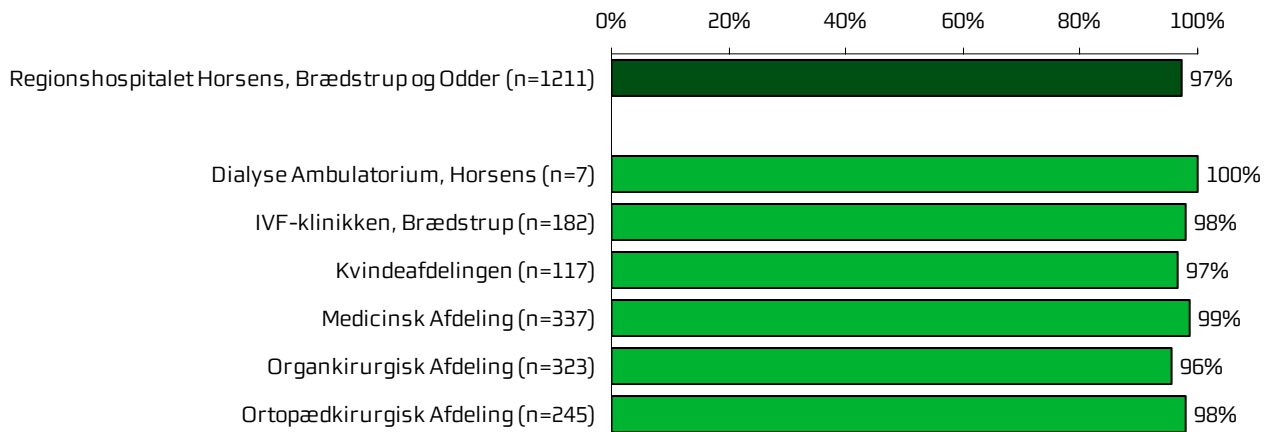


5.5 Information

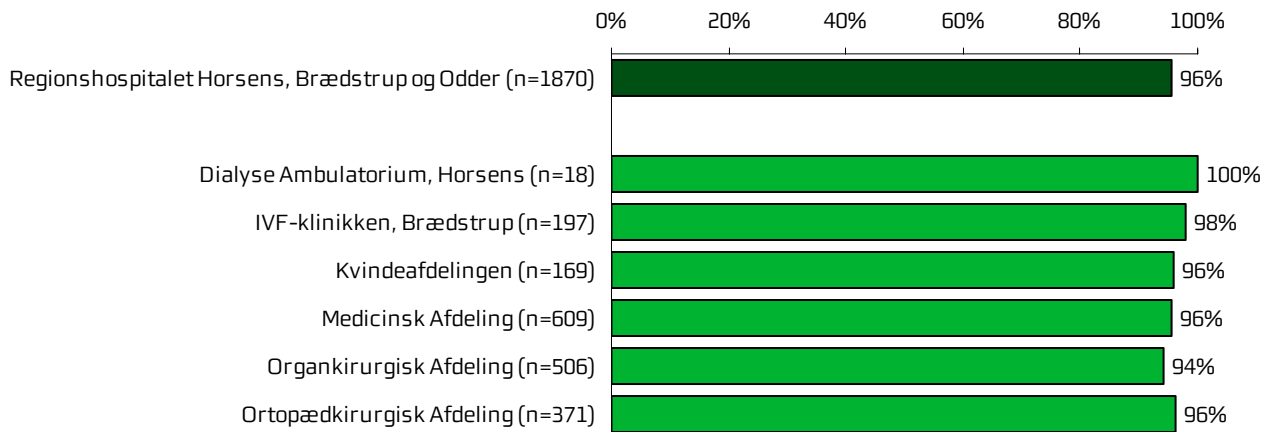
Figur 22 Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?



Figur 23 Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?

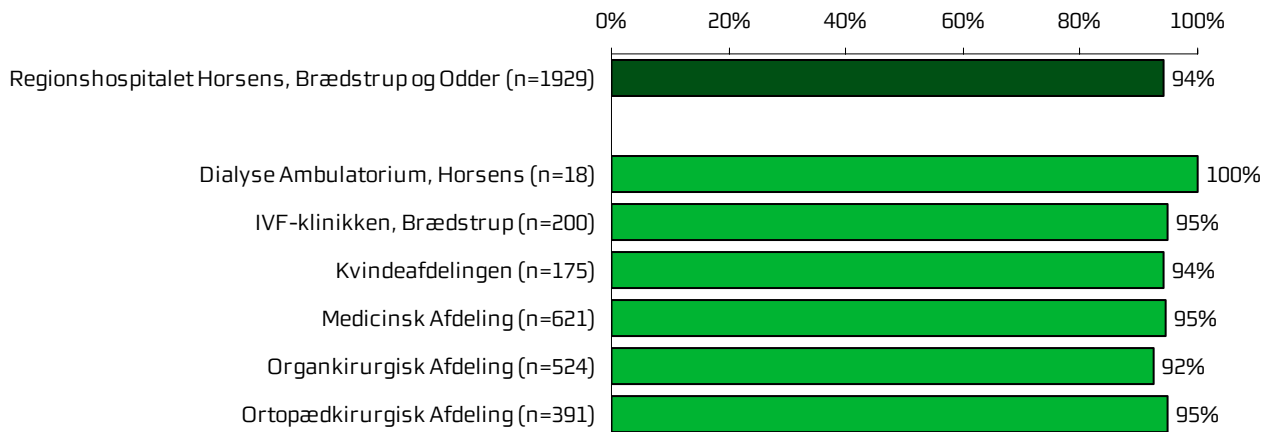


Figur 24 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

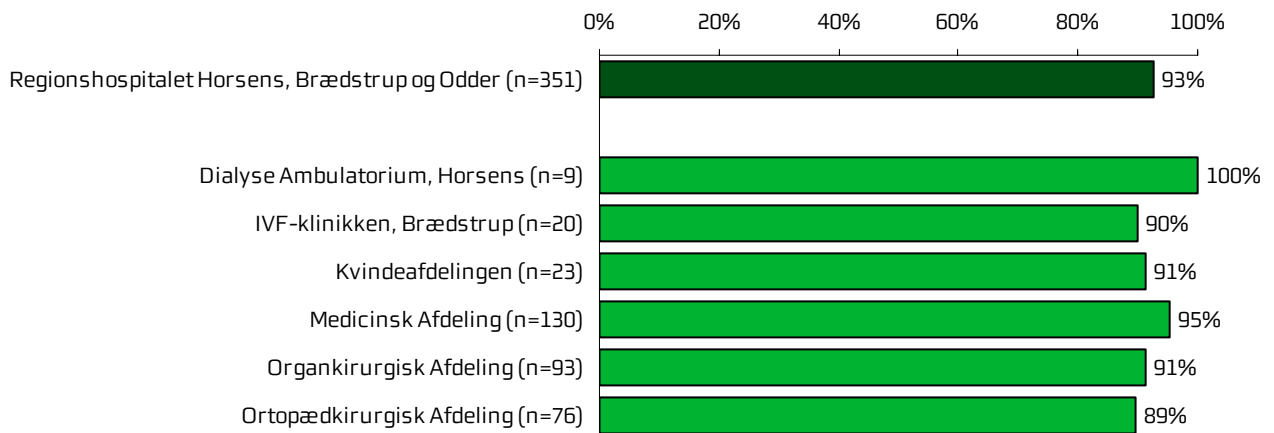


5.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

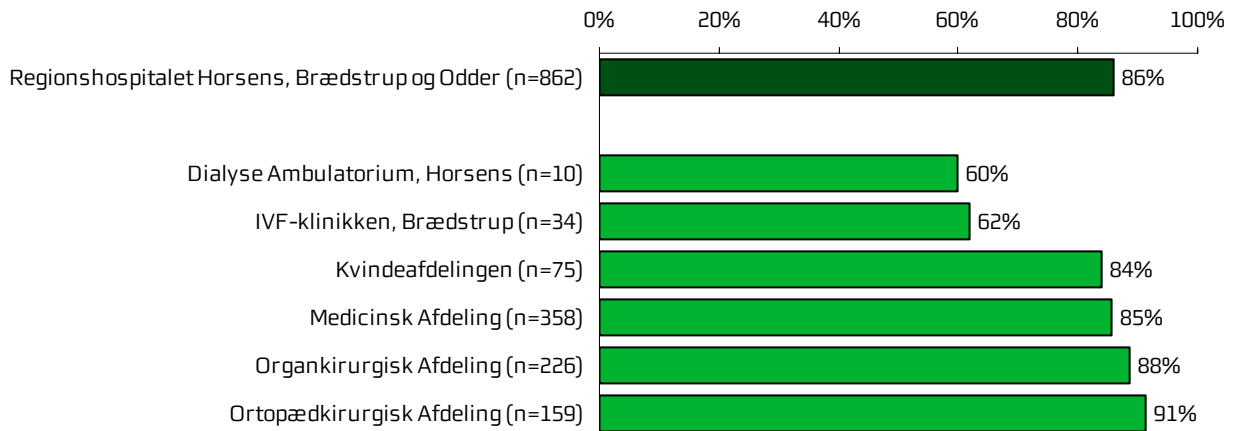
Figur 25 Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



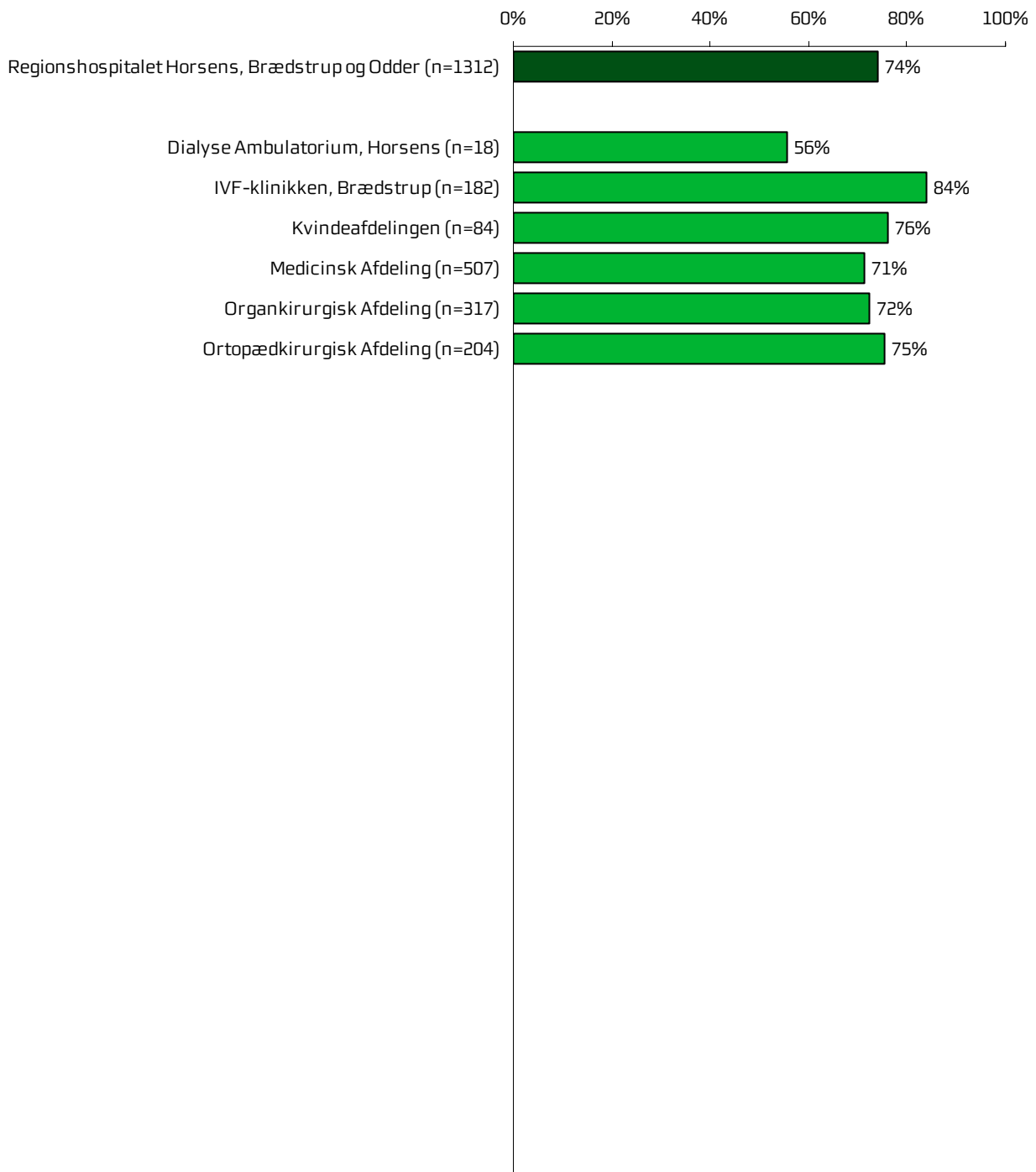
Figur 26 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



Figur 27 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



Figur 28 Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Godt	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbet.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)		Ja		Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁶ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 56 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁶ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 hospitalets ambulante 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		1979	3531
Køn	Mand	46%	47%
	Kvinde	54%	53%
Alder	0-19 år	5%	6%
	20-39 år	19%	24%
	40-59 år	29%	31%
	60-79 år	40%	33%
	80 år eller derover	6%	6%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til hospitalets patientsammensætning, kan dette således stille hospitalet i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt hospitalet. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"

"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke"⁷

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

"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og **"Nej, ingen ventetid"**

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

"Ja" og **"Nej"**⁸

"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalet afviger statistisk signifikant fra de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt hospitalets patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes hospitalets resultater med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland. Hospitalets resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på regionens øvrige hospitaler og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af regionens hospitaler. I beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" hospitaler, indgår patienterne fra de to henholdsvis bedste og dårligste hospitaler i Region Midtjylland.

⁷ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁸ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af hospitaler er ikke altid uproblematisk, da hospitalernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvis 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 hospitaler lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt hospitalets patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at et hospital klarer sig dårligere end andre hospitaler, 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 hospitalet, 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.

Tabel 5. Baggrundskarakteristika for hospitalets patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		1979	100%
Alder	0-19	91	5%
	20-39	385	19%
	40-59	582	29%
	60-79	800	40%
	80-	121	6%
Køn	Mand	905	46%
	Kvinde	1074	54%
Skema udfyldt af	Patienten	1808	94%
	Pårørende	112	6%
Modersmål	Dansk	1856	96%
	Ikke dansk	81	4%
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	23	1%
	IVF-klinikken, Brædstrup	201	10%
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	179	9%
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	642	32%
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	534	27%
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	400	20%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		38	58	3	1	1848	73
Alder	0-19	29	62	9	0	78	8
	20-39	41	54	2	2	369	12
	40-59	40	55	3	2	553	18
	60-79	37	59	3	1	741	34
	80-	31	67	1	1	107	1
Køn	Mand	38	57	3	2	851	23
	Kvinde	38	58	2	1	997	50
Skema udfyldt af	Patienten	39	57	3	1	1719	62
	Pårørende	30	64	5	1	100	10
Modersmål	Dansk	38	57	3	1	1761	66
	Ikke dansk	28	68	4	0	74	6
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	33	67	0	0	18	1
	IVF-klinikken, Brædstrup	49	49	1	2	195	4
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	38	59	3	1	167	10
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	34	63	2	1	599	25
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	35	59	4	2	498	20
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	43	52	4	1	371	13

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		41	55	3	1	1917
Alder	0-19	31	64	3	1	86
	20-39	48	48	3	1	378
	40-59	41	54	3	1	569
	60-79	40	57	2	0	772
	80-	34	65	1	0	112
Køn	Mand	43	55	2	0	872
	Kvinde	40	56	3	1	1045
Skema udfyldt af	Patienten	42	55	3	1	1777
	Pårørende	30	63	4	3	109
Modersmål	Dansk	42	55	2	1	1821
	Ikke dansk	31	60	5	4	80
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	39	61	0	0	18
	IVF-klinikken, Brædstrup	59	39	2	1	198
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	36	60	2	1	174
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	37	60	3	1	623
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	39	57	3	1	518
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	46	51	3	0	386

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		24	67	7	2	1752	192
Alder	0-19	21	68	7	4	75	14
	20-39	25	62	9	3	346	33
	40-59	23	64	10	2	522	57
	60-79	23	71	5	1	704	78
	80-	24	71	4	1	105	10
Køn	Mand	24	67	7	1	811	76
	Kvinde	23	67	7	2	941	116
Skema udfyldt af	Patienten	24	67	7	2	1612	171
	Pårørende	20	73	5	1	93	16
Modersmål	Dansk	24	67	7	2	1646	182
	Ikke dansk	21	74	5	0	73	7
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	21	79	0	0	19	2
	IVF-klinikken, Brædstrup	31	60	7	2	181	18
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	22	66	8	4	155	20
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	24	66	9	1	563	68
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	20	70	7	2	470	54
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	25	68	5	1	364	30

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		45	54	1	0	1948	11
Alder	0-19	38	54	7	1	90	0
	20-39	46	52	1	1	383	0
	40-59	43	55	1	0	572	5
	60-79	46	53	1	0	786	5
	80-	42	57	1	0	117	1
Køn	Mand	46	52	2	0	894	5
	Kvinde	44	55	1	0	1054	6
Skema udfyldt af	Patienten	46	53	1	0	1786	9
	Pårørende	31	64	4	1	109	2
Modersmål	Dansk	45	53	1	0	1832	10
	Ikke dansk	39	59	1	1	80	1
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	52	48	0	0	21	0
	IVF-klinikken, Brædstrup	56	43	1	1	200	0
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	35	64	2	0	176	3
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	42	57	2	0	631	5
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	44	54	1	1	523	3
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	49	50	1	0	397	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		29	61	10	1905	31
Alder	0-19	20	62	18	90	0
	20-39	22	65	13	372	9
	40-59	30	59	11	565	8
	60-79	32	61	7	770	9
	80-	27	67	6	108	5
Køn	Mand	33	59	9	868	12
	Kvinde	25	64	11	1037	19
Skema udfyldt af	Patienten	29	62	9	1748	28
	Pårørende	27	58	15	107	3
Modersmål	Dansk	29	61	10	1796	26
	Ikke dansk	23	62	14	77	3
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	42	47	11	19	1
	IVF-klinikken, Brædstrup	18	75	8	193	6
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	20	58	21	171	6
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	30	62	9	611	13
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	31	60	9	519	5
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	32	58	10	392	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?				
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		74	20	6	1170	12
Alder	0-19	70	16	14	69	0
	20-39	78	14	7	270	1
	40-59	71	23	6	355	4
	60-79	76	21	4	421	3
	80-	71	25	4	55	4
Køn	Mand	75	20	5	505	8
	Kvinde	74	19	7	665	4
Skema udfyldt af	Patienten	75	20	6	1073	10
	Pårørende	73	20	7	70	0
Modersmål	Dansk	74	20	6	1101	10
	Ikke dansk	79	10	10	48	1
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	56	44	0	9	0
	IVF-klinikken, Brædstrup	85	12	3	150	0
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	63	23	14	124	1
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	79	19	2	360	3
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	69	23	8	299	6
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	74	19	7	228	2

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		18	29	20	32	1066	99	
Alder	0-19	18	26	21	35	62	5	
	20-39	13	26	21	41	254	18	
	40-59	19	32	17	31	318	40	
	60-79	23	28	22	28	381	33	
	80-	8	41	24	27	51	3	
Køn	Mand	19	30	20	31	465	41	
	Kvinde	18	28	20	33	601	58	
Skema udfyldt af	Patienten	19	29	20	32	979	91	
	Pårørende	13	26	20	41	61	4	
Modersmål	Dansk	19	28	20	33	998	93	
	Ikke dansk	18	36	18	28	50	4	
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	11	67	11	11	9	0	
	IVF-klinikken, Brædstrup	10	25	22	43	139	10	
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	21	21	20	39	112	6	
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	16	28	24	32	326	32	
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	20	31	18	31	275	28	
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	25	33	17	25	205	23	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		11	77	11	1	1893	38	
Alder	0-19	10	79	9	2	89	1	
	20-39	14	74	11	1	377	6	
	40-59	9	75	13	2	557	13	
	60-79	10	80	10	1	760	15	
	80-	16	75	7	1	110	3	
Køn	Mand	9	79	11	1	871	14	
	Kvinde	12	75	11	2	1022	24	
Skema udfyldt af	Patienten	11	77	11	1	1736	35	
	Pårørende	12	80	8	0	108	2	
Modersmål	Dansk	11	77	11	1	1781	36	
	Ikke dansk	18	79	4	0	80	1	
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	11	61	28	0	18	0	
	IVF-klinikken, Brædstrup	21	74	5	1	199	1	
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	11	72	16	2	174	2	
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	10	74	13	2	620	5	
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	9	80	10	1	499	21	
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	8	82	8	1	383	9	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		55	26	19	1050
Alder	0-19	36	45	18	33
	20-39	27	45	29	235
	40-59	63	19	18	285
	60-79	65	19	15	436
	80-	69	18	13	61
Køn	Mand	58	26	16	484
	Kvinde	53	26	22	566
Skema udfyldt af	Patienten	55	25	19	978
	Pårørende	46	36	18	50
Modersmål	Dansk	55	26	19	991
	Ikke dansk	60	23	17	47
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	42	47	11	19
	IVF-klinikken, Brædstrup	13	52	34	157
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	46	24	30	46
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	66	18	16	479
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	62	22	17	193
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	61	26	13	156

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		33	61	5	1	1724	207	
Alder	0-19	35	59	5	0	74	14	
	20-39	35	58	6	1	353	30	
	40-59	32	60	6	1	526	51	
	60-79	33	62	4	1	677	98	
	80-	21	74	2	2	94	14	
Køn	Mand	32	62	5	1	808	73	
	Kvinde	34	60	5	1	916	134	
Skema udfyldt af	Patienten	33	61	5	1	1588	191	
	Pårørende	23	69	6	1	94	14	
Modersmål	Dansk	33	60	5	1	1624	198	
	Ikke dansk	25	69	5	0	75	6	
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	22	78	0	0	18	0	
	IVF-klinikken, Brædstrup	42	55	2	1	190	10	
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	34	62	4	1	151	25	
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	33	59	6	1	549	73	
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	30	62	7	2	460	61	
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	31	65	4	0	356	38	

Tabel 16. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		1	94	6	1934
Alder	0-19	0	93	7	87
	20-39	0	93	7	383
	40-59	1	94	5	579
	60-79	1	94	6	774
	80-	1	93	6	111
Køn	Mand	1	95	5	884
	Kvinde	1	93	7	1050
Skema udfyldt af	Patienten	1	94	5	1781
	Pårørende	0	91	9	109
Modersmål	Dansk	1	94	6	1823
	Ikke dansk	3	89	9	80
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	5	95	0	20
	IVF-klinikken, Brædstrup	0	96	5	200
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	2	93	5	177
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	1	93	6	623
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	0	92	8	522
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	0	97	3	392

Tabel 17. 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 patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		1	89	10	952	970
Alder	0-19	0	96	4	72	17
	20-39	0	93	6	229	149
	40-59	1	86	13	223	355
	60-79	1	86	13	360	408
	80-	1	90	9	68	41
Køn	Mand	0	90	10	459	422
	Kvinde	1	88	11	493	548
Skema udfyldt af	Patienten	1	89	11	835	936
	Pårørende	0	90	10	90	20
Modersmål	Dansk	1	89	10	882	933
	Ikke dansk	2	84	14	56	23
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	6	88	6	17	3
	IVF-klinikken, Brædstrup	1	97	3	146	52
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	1	91	7	82	94
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	1	85	14	284	332
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	0	86	14	247	274
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	0	92	8	176	215

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		66	30	3	1	1831	104
Alder	0-19	64	33	1	1	84	5
	20-39	70	26	4	0	371	8
	40-59	67	30	3	1	545	30
	60-79	65	31	3	1	728	52
	80-	50	45	5	1	103	9
Køn	Mand	65	32	3	1	827	56
	Kvinde	66	29	4	1	1004	48
Skema udfyldt af	Patienten	66	30	3	1	1689	94
	Pårørende	58	36	3	3	101	8
Modersmål	Dansk	66	30	3	1	1733	94
	Ikke dansk	66	33	1	0	73	7
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	63	32	5	0	19	1
	IVF-klinikken, Brædstrup	73	25	2	0	191	6
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	72	25	2	1	171	8
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	63	32	4	1	592	32
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	62	33	4	1	481	43
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	68	29	2	1	377	14

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
		%	%	%	%	n	n
Alle		79	19	1	1	1865	84
Alder	0-19	72	23	5	0	87	3
	20-39	78	20	1	1	376	5
	40-59	79	19	2	1	559	20
	60-79	82	17	1	1	742	43
	80-	77	20	3	0	101	13
Køn	Mand	78	19	2	1	859	33
	Kvinde	80	18	1	1	1006	51
Skema udfyldt af	Patienten	80	18	1	1	1716	75
	Pårørende	73	21	5	1	103	8
Modersmål	Dansk	80	18	1	1	1763	74
	Ikke dansk	70	28	1	0	71	9
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	70	25	5	0	20	1
	IVF-klinikken, Brædstrup	87	12	0	1	198	1
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	78	19	2	1	170	8
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	79	19	1	1	600	29
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	75	21	3	1	499	29
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	81	17	1	0	378	16

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		48	43	7	2	1942	13
Alder	0-19	32	50	15	3	88	2
	20-39	56	37	5	1	382	0
	40-59	43	47	9	2	578	2
	60-79	51	42	6	2	780	7
	80-	40	47	9	4	114	2
Køn	Mand	48	43	7	2	888	5
	Kvinde	48	43	7	2	1054	8
Skema udfyldt af	Patienten	48	43	7	2	1788	11
	Pårørende	38	44	15	4	108	2
Modersmål	Dansk	48	43	7	2	1833	12
	Ikke dansk	48	42	8	3	79	1
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	60	35	5	0	20	0
	IVF-klinikken, Brædstrup	68	30	2	1	200	0
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	43	46	9	2	173	3
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	45	44	9	2	633	3
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	48	44	6	2	524	4
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	43	47	7	3	392	3

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		59	32	6	3	1840	96
Alder	0-19	49	40	8	2	84	6
	20-39	57	32	7	3	359	23
	40-59	56	34	7	3	556	20
	60-79	64	29	5	2	735	39
	80-	58	35	4	3	106	8
Køn	Mand	61	31	5	3	851	36
	Kvinde	58	33	7	3	989	60
Skema udfyldt af	Patienten	60	32	6	3	1695	85
	Pårørende	54	34	8	4	103	8
Modersmål	Dansk	60	32	6	2	1737	90
	Ikke dansk	45	36	11	8	75	5
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	74	26	0	0	19	0
	IVF-klinikken, Brædstrup	59	33	6	2	189	11
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	60	32	5	2	166	9
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	60	32	6	2	597	29
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	60	28	7	5	488	36
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	56	36	7	2	381	11

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		59	34	5	2	1661	257
Alder	0-19	53	32	11	4	75	15
	20-39	58	34	6	2	350	32
	40-59	59	35	4	2	487	86
	60-79	60	34	5	1	660	104
	80-	57	31	7	4	89	20
Køn	Mand	58	35	5	2	784	98
	Kvinde	59	33	5	2	877	159
Skema udfyldt af	Patienten	59	34	5	2	1531	236
	Pårørende	53	34	5	8	93	17
Modersmål	Dansk	59	34	5	2	1568	242
	Ikke dansk	51	36	10	3	70	11
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	50	44	6	0	18	1
	IVF-klinikken, Brædstrup	63	31	5	2	196	3
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	60	31	5	4	140	36
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	55	36	7	2	526	89
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	57	36	4	2	446	73
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	64	31	3	1	335	55

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	1276	579
Alder	0-19	98	2	48	40
	20-39	98	2	288	85
	40-59	99	1	361	190
	60-79	97	3	503	236
	80-	99	1	76	28
Køn	Mand	98	2	614	246
	Kvinde	98	2	662	333
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	1173	536
	Pårørende	97	3	72	34
Modersmål	Dansk	98	2	1194	555
	Ikke dansk	95	5	64	16
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	100	0	15	3
	IVF-klinikken, Brædstrup	99	1	175	19
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	96	4	105	62
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	97	3	468	137
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	99	1	302	199
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	99	1	211	159

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	1742
Alder	0-19	100	0	85
	20-39	97	3	370
	40-59	97	3	520
	60-79	97	3	676
	80-	100	0	91
Køn	Mand	98	2	819
	Kvinde	97	3	923
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	1604
	Pårørende	100	0	103
Modersmål	Dansk	98	2	1642
	Ikke dansk	99	1	77
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	100	0	17
	IVF-klinikken, Brædstrup	98	2	194
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	95	5	164
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	99	1	556
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	96	4	467
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	99	1	344

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	1733
Alder	0-19	93	7	87
	20-39	96	4	369
	40-59	93	7	522
	60-79	96	4	666
	80-	98	2	89
Køn	Mand	95	5	816
	Kvinde	95	5	917
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	1594
	Pårørende	96	4	104
Modersmål	Dansk	95	5	1632
	Ikke dansk	92	8	78
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	100	0	16
	IVF-klinikken, Brædstrup	99	1	194
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	98	2	162
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	94	6	553
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	94	6	465
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	95	5	343

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		91	9	952
Alder	0-19	93	7	46
	20-39	87	13	230
	40-59	90	10	300
	60-79	95	5	330
	80-	98	2	46
Køn	Mand	92	8	459
	Kvinde	91	9	493
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	874
	Pårørende	92	8	60
Modersmål	Dansk	92	8	894
	Ikke dansk	89	11	47
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	100	0	10
	IVF-klinikken, Brædstrup	83	17	112
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	93	7	96
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	96	4	280
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	90	10	258
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	91	9	196

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		21	51	21	7	174	24	
Alder	0-19	0	33	50	17	6	3	
	20-39	32	49	17	2	47	8	
	40-59	19	54	13	13	67	4	
	60-79	18	52	28	2	50	9	
	80-	-	-	-	-	4	0	
Køn	Mand	21	49	21	8	75	11	
	Kvinde	21	53	20	6	99	13	
Skema udfyldt af	Patienten	21	51	22	6	157	22	
	Pårørende	10	60	10	20	10	1	
Modersmål	Dansk	21	52	21	7	160	23	
	Ikke dansk	25	42	25	8	12	1	
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	-	-	-	-	0	0	
	IVF-klinikken, Brædstrup	38	43	14	5	21	1	
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	22	56	17	6	18	1	
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	24	50	20	6	50	9	
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	13	49	26	11	53	9	
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	19	59	19	3	32	4	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		64	25	8	3	1678	102
Alder	0-19	70	19	10	1	80	6
	20-39	56	29	10	4	346	17
	40-59	64	23	8	4	531	22
	60-79	67	24	7	2	633	47
	80-	61	28	9	1	88	10
Køn	Mand	63	26	8	3	792	43
	Kvinde	64	24	9	3	886	59
Skema udfyldt af	Patienten	64	24	8	3	1548	89
	Pårørende	57	33	7	3	95	9
Modersmål	Dansk	64	25	8	3	1592	93
	Ikke dansk	54	31	11	5	65	7
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	42	37	16	5	19	1
	IVF-klinikken, Brædstrup	48	35	11	5	186	6
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	74	12	8	6	148	18
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	62	27	9	2	531	35
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	64	25	7	3	445	24
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	70	20	7	3	349	18

Tabel 29. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		25	68	5	3	1003	374	424
Alder	0-19	20	71	6	2	49	21	17
	20-39	24	67	6	3	198	73	94
	40-59	26	65	4	4	313	108	133
	60-79	26	69	5	1	397	138	161
	80-	20	74	4	2	46	34	19
Køn	Mand	23	70	4	3	491	174	178
	Kvinde	26	66	6	2	512	200	246
Skema udfyldt af	Patienten	25	67	5	3	918	339	400
	Pårørende	20	73	5	2	59	26	18
Modersmål	Dansk	25	67	5	3	942	351	410
	Ikke dansk	20	74	7	0	46	16	11
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	24	71	6	0	17	3	0
	IVF-klinikken, Brædstrup	33	60	6	1	84	50	59
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	32	62	4	2	82	30	52
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	23	71	5	2	353	118	106
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	22	67	6	5	246	106	124
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	25	70	4	1	221	67	83

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		69	31	1865
Alder	0-19	53	47	88
	20-39	82	18	380
	40-59	75	25	574
	60-79	61	39	728
	80-	55	45	95
Køn	Mand	68	32	850
	Kvinde	70	30	1015
Skema udfyldt af	Patienten	70	30	1717
	Pårørende	58	42	107
Modersmål	Dansk	69	31	1761
	Ikke dansk	63	37	79
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	41	59	17
	IVF-klinikken, Brædstrup	92	8	199
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	70	30	171
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	62	38	592
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	69	31	507
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	68	32	379

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		35	63	2	1	1211	2
Alder	0-19	32	64	5	0	44	0
	20-39	40	58	2	0	308	0
	40-59	30	67	3	0	415	0
	60-79	36	62	1	1	402	2
	80-	40	60	0	0	42	0
Køn	Mand	33	65	1	1	542	1
	Kvinde	36	61	3	1	669	1
Skema udfyldt af	Patienten	36	62	2	1	1130	2
	Pårørende	21	77	0	2	56	0
Modersmål	Dansk	35	62	2	1	1152	2
	Ikke dansk	32	68	0	0	47	0
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	14	86	0	0	7	0
	IVF-klinikken, Brædstrup	47	51	2	1	182	0
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	27	69	3	1	117	0
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	31	68	1	0	337	2
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	30	66	3	1	323	0
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	41	57	1	1	245	0

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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		41	54	3	1	1870
Alder	0-19	36	59	5	0	81
	20-39	47	49	4	1	371
	40-59	43	52	4	1	563
	60-79	39	56	3	1	755
	80-	33	65	2	0	100
Køn	Mand	41	55	3	1	857
	Kvinde	42	54	4	1	1013
Skema udfyldt af	Patienten	42	53	3	1	1725
	Pårørende	29	65	5	1	103
Modersmål	Dansk	42	54	3	1	1763
	Ikke dansk	39	56	4	1	79
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	11	89	0	0	18
	IVF-klinikken, Brædstrup	55	43	2	1	197
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	41	54	4	1	169
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	38	58	3	1	609
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	37	58	5	1	506
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	49	48	4	0	371
	Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder					

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	n
Alle		40	54	5	1	1929
Alder	0-19	47	47	6	1	90
	20-39	45	49	6	1	382
	40-59	44	50	5	1	573
	60-79	36	58	5	0	776
	80-	31	64	5	1	108
Køn	Mand	42	53	4	1	883
	Kvinde	39	54	6	1	1046
Skema udfyldt af	Patienten	41	53	5	1	1777
	Pårørende	30	59	8	3	110
Modersmål	Dansk	41	53	5	1	1822
	Ikke dansk	26	60	12	1	81
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	22	78	0	0	18
	IVF-klinikken, Brædstrup	54	41	4	1	200
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	41	53	5	1	175
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	35	59	5	1	621
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	38	55	6	1	524
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	45	50	5	0	391

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?								
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		27	66	5	2	351	95	1433
Alder	0-19	27	53	20	0	15	6	67
	20-39	37	62	0	2	52	24	304
	40-59	26	66	7	1	92	23	456
	60-79	26	66	6	3	145	34	561
	80-	19	74	4	2	47	8	45
Køn	Mand	24	70	4	3	193	43	627
	Kvinde	30	61	8	1	158	52	806
Skema udfyldt af	Patienten	28	65	5	1	302	84	1344
	Pårørende	17	75	6	3	36	7	66
Modersmål	Dansk	29	64	5	2	305	89	1380
	Ikke dansk	14	78	8	0	37	6	36
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	11	89	0	0	9	3	6
	IVF-klinikken, Brædstrup	40	50	5	5	20	13	167
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	35	57	9	0	23	11	140
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	22	73	3	2	130	34	435
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	26	66	5	3	93	17	399
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	32	58	9	1	76	17	286

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		22	64	10	4	862	1051
Alder	0-19	18	61	9	12	33	54
	20-39	17	58	15	9	118	262
	40-59	25	61	10	4	227	345
	60-79	23	66	9	2	417	347
	80-	18	70	10	1	67	43
Køn	Mand	21	67	9	3	411	467
	Kvinde	23	61	11	5	451	584
Skema udfyldt af	Patienten	23	62	10	4	789	974
	Pårørende	6	79	8	6	48	61
Modersmål	Dansk	23	63	10	4	803	1002
	Ikke dansk	16	73	9	2	45	36
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	0	60	30	10	10	7
	IVF-klinikken, Brædstrup	18	44	21	18	34	165
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	23	61	13	3	75	101
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	22	63	11	4	358	263
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	19	70	8	4	226	289
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	30	62	6	3	159	226

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		60	14	16	10	1312	600
Alder	0-19	63	13	20	5	40	49
	20-39	66	15	12	6	292	87
	40-59	63	12	16	8	378	199
	60-79	56	13	18	13	531	232
	80-	44	21	25	10	71	33
Køn	Mand	55	16	19	10	629	245
	Kvinde	64	12	14	9	683	355
Skema udfyldt af	Patienten	60	14	16	9	1224	536
	Pårørende	54	22	15	8	59	52
Modersmål	Dansk	61	14	16	9	1237	569
	Ikke dansk	40	19	29	12	58	22
Afdeling	Dialyse Ambulatorium, Horsens	22	33	33	11	18	1
	IVF-klinikken, Brædstrup	73	12	9	7	182	17
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	69	7	17	7	84	93
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	56	15	19	10	507	110
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	58	14	17	11	317	197
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder	60	15	15	10	204	182

Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle landets hospitaler. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 6.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra hospitalernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af hospitalernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for hospitaler, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale hospitalsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme hospitaler, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling. Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på hospitalsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingernes og hospitalernes øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske hospitalers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for patienter i undersøgelsen. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale af-rapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hvert geografisk hospital af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 6 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.