

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Hospitalsrapport**

Ambulante



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

Regionshospitalet Randers og Grenaa

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	25
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	55
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	61
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	65
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	68
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	102
	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:	3503
Besvarelser fra hospitalets patienter:	2033
Hospitalets svarprocent:	58%

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.

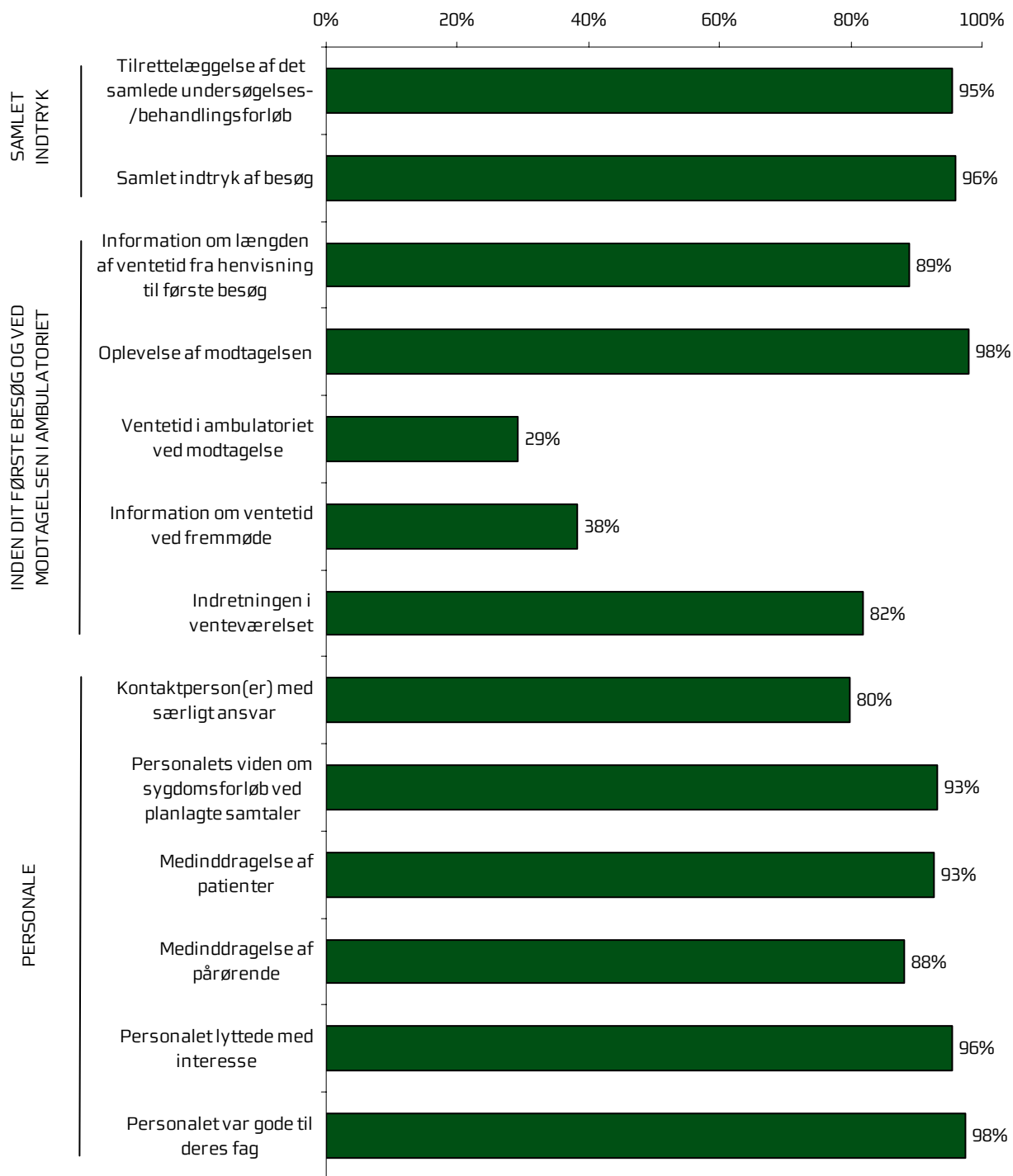
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Hospitalets resultater – et hurtigt overblik

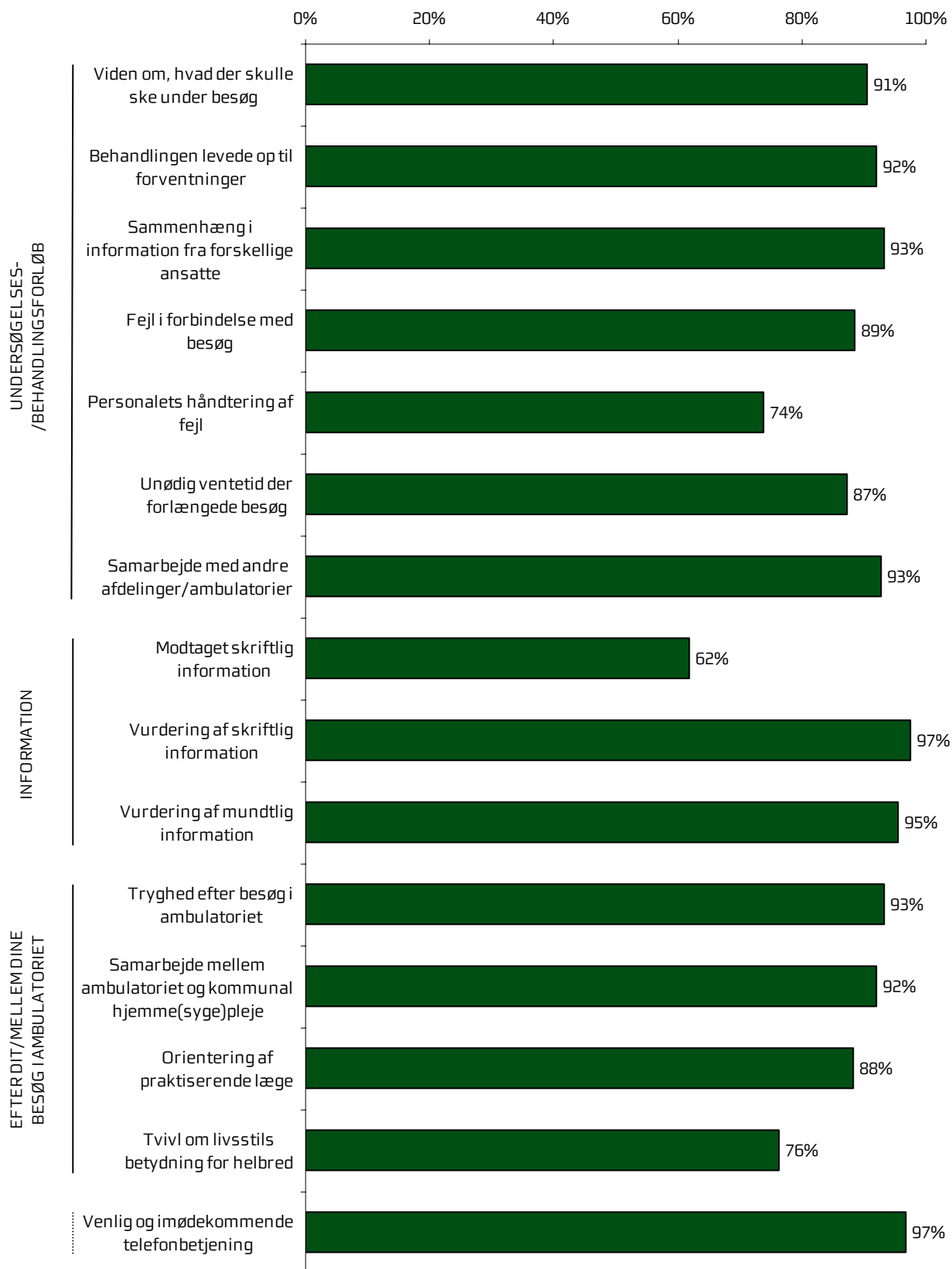
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I dobbelttopslagene 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 dobbelttopslaget 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.

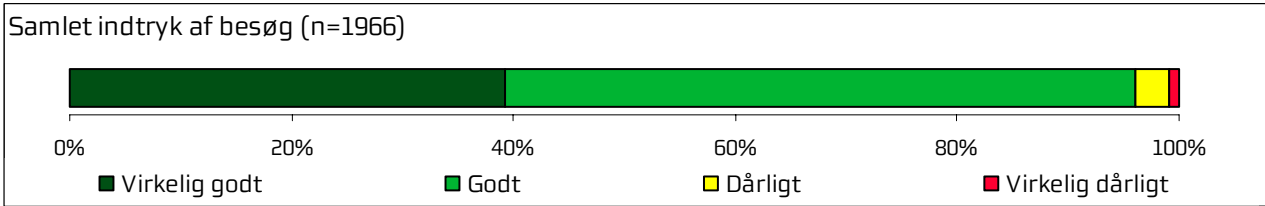
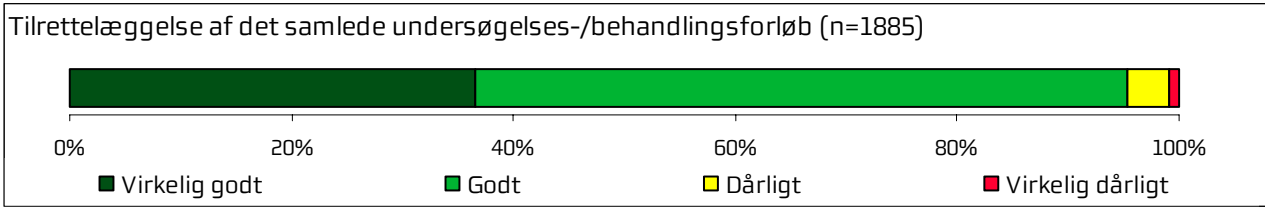
Tilfældige forskelle?

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.

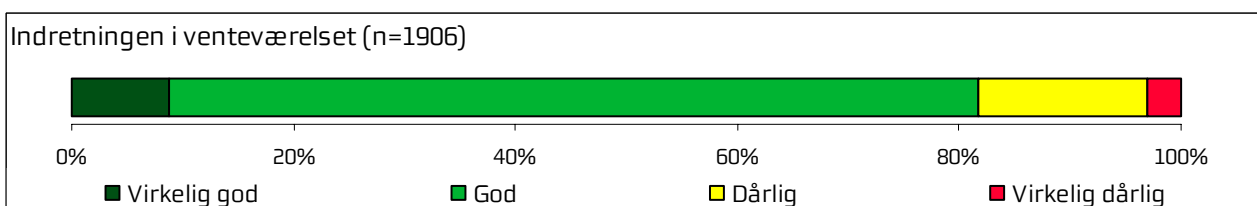
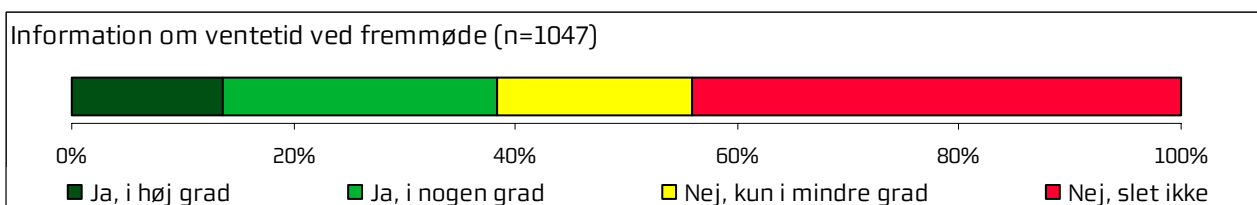
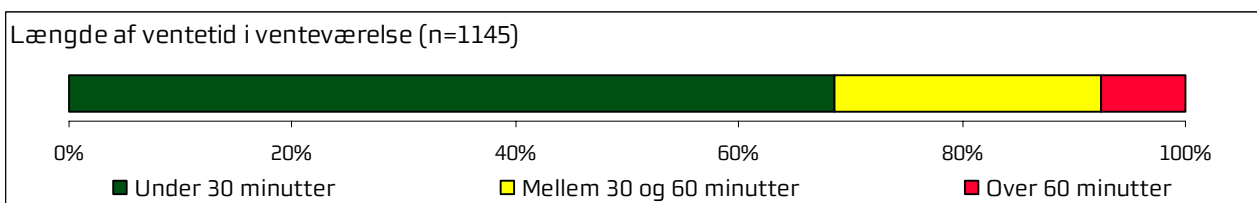
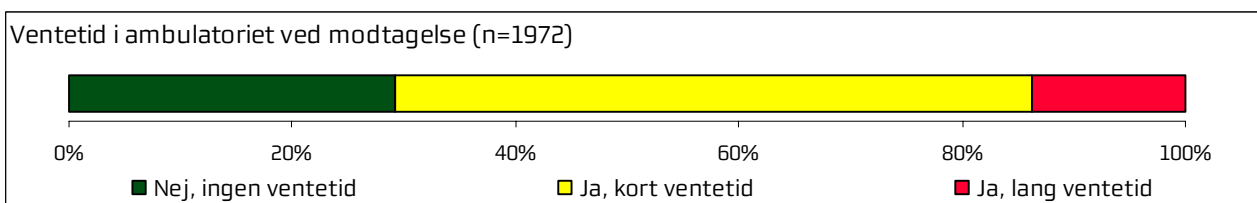
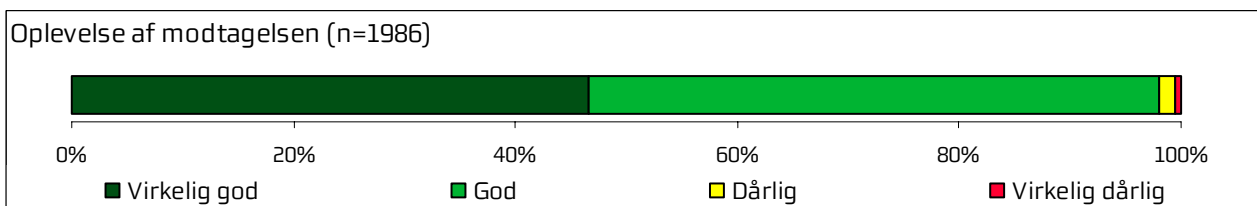
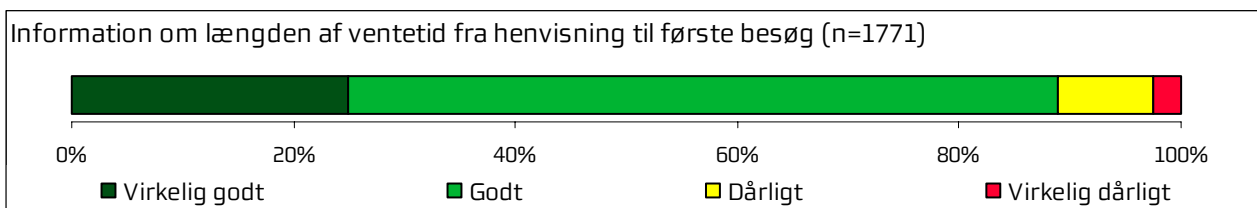
4.1 Samlet indtryk



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

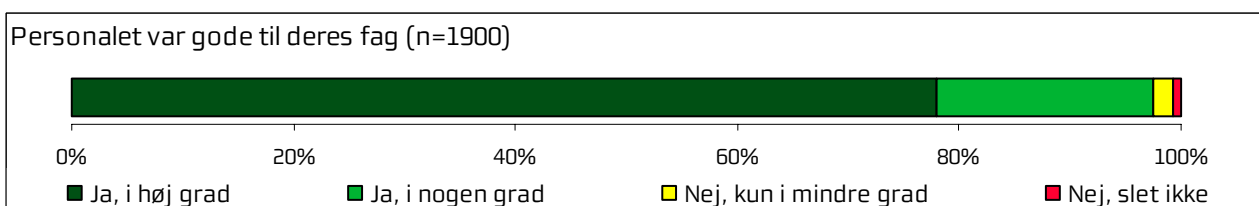
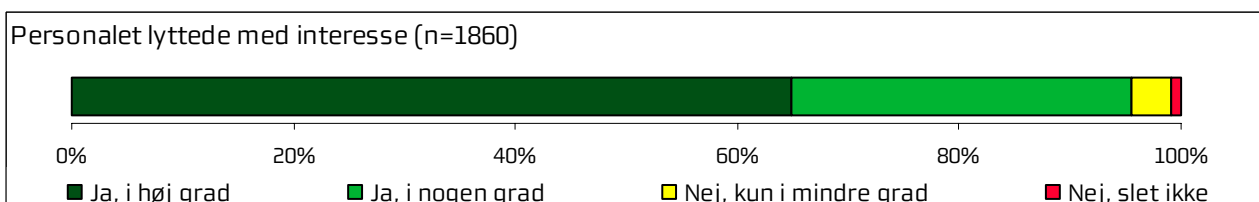
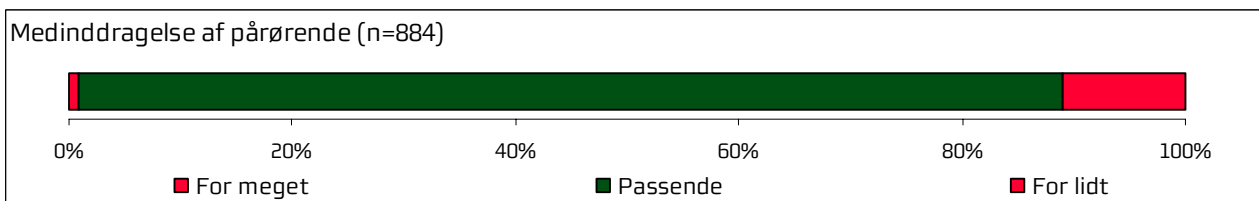
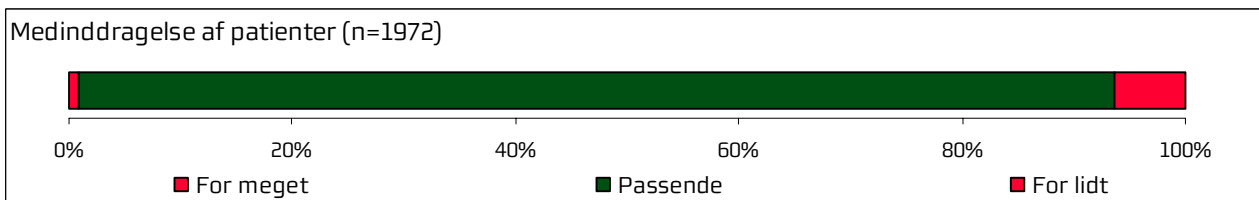
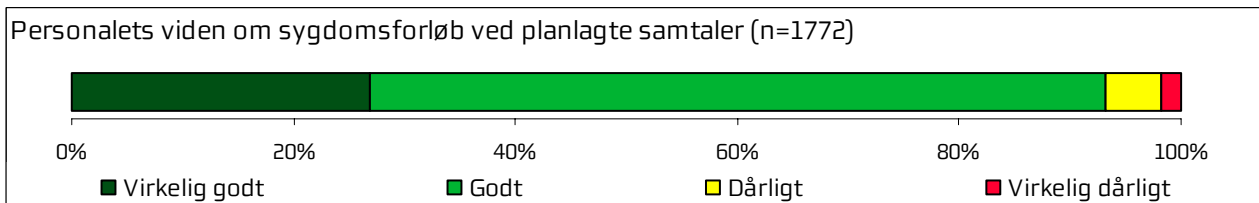
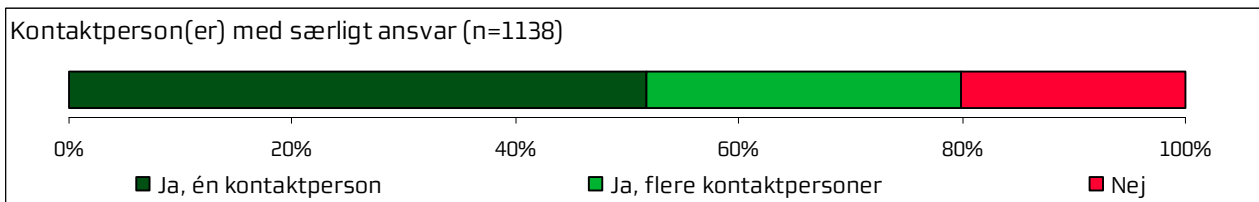
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	97%*	93%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	97%*	94%*	96%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



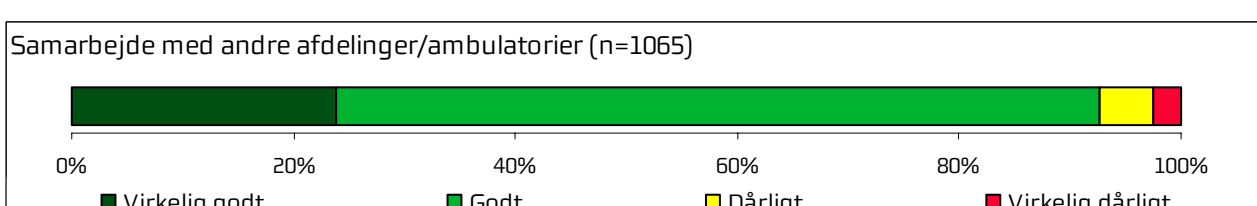
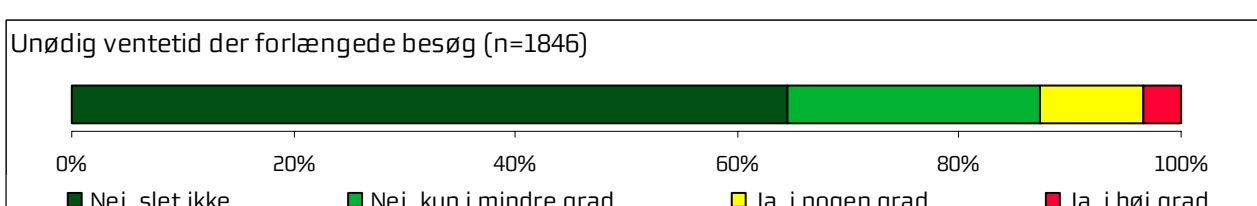
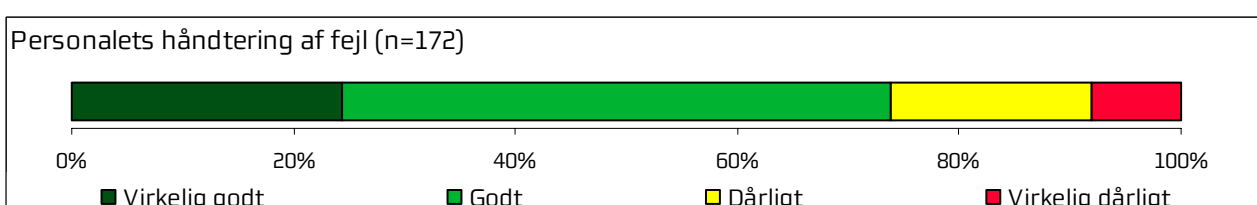
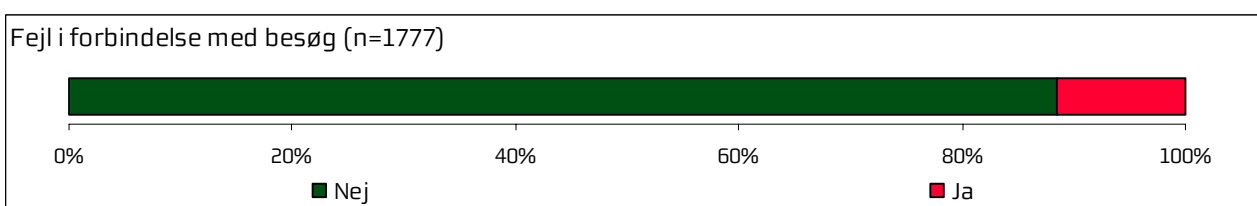
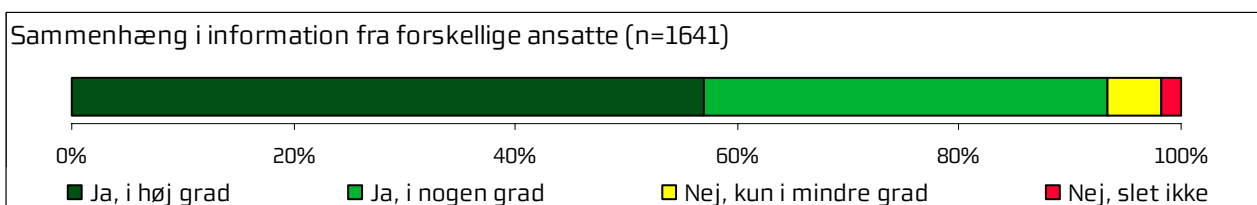
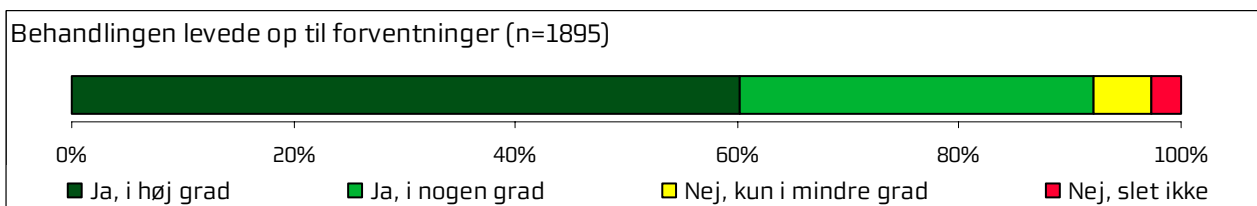
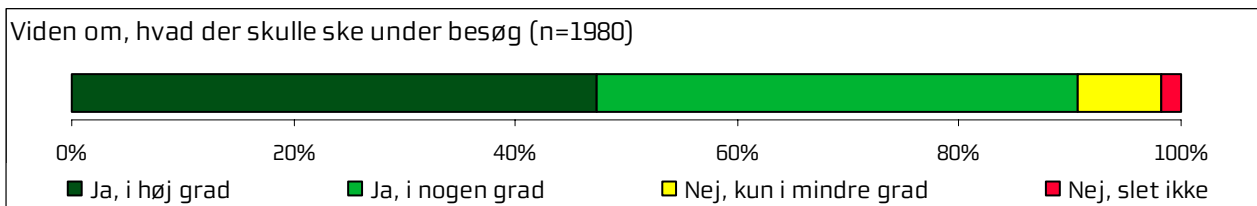
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	92%*	87%*	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	97%*	98%
Oplevede du, at 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?	38%	-	-	50%*	37%	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82%	-	-	88%*	72%*	82%

4.3 Personale



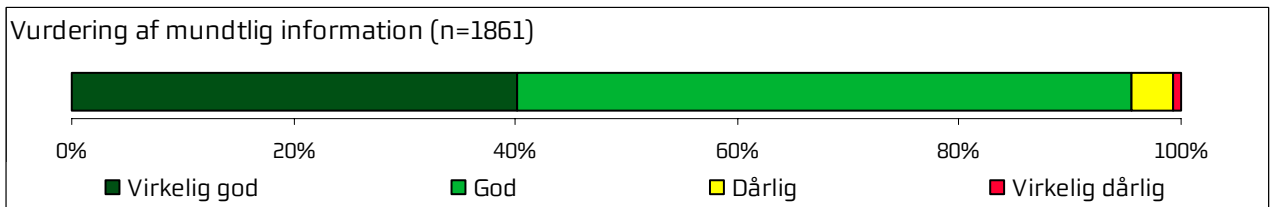
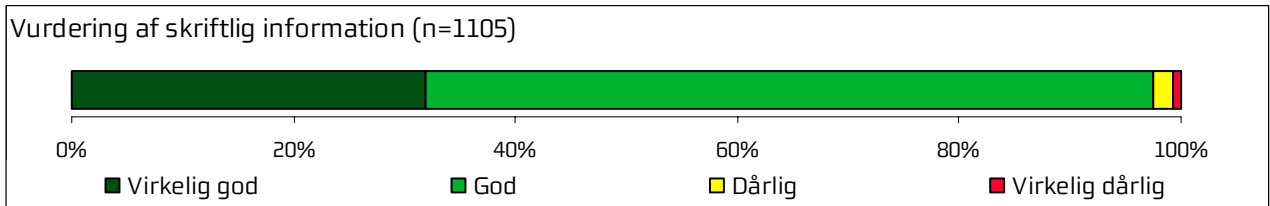
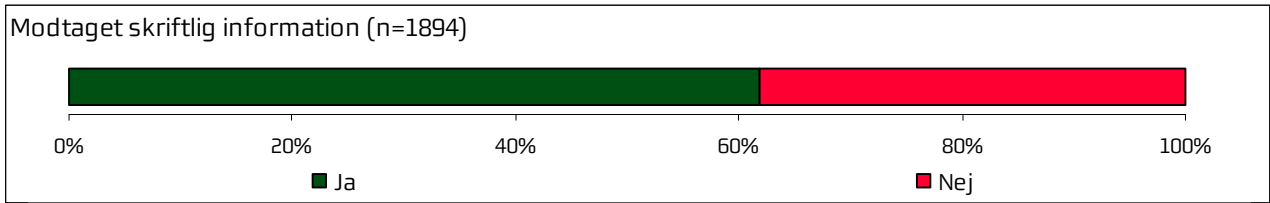
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	84%*	77%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	95%	89%*	92%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	94%*	91%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	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



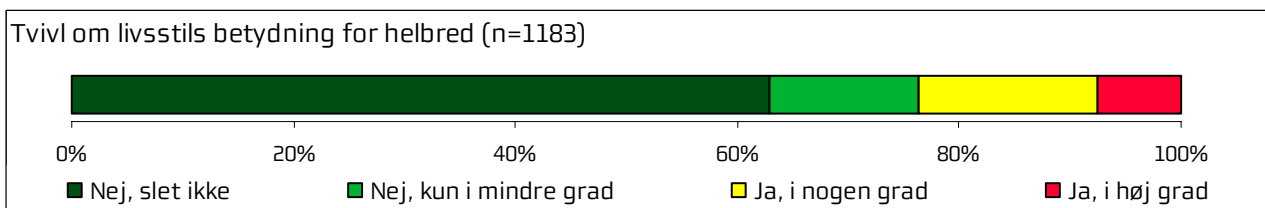
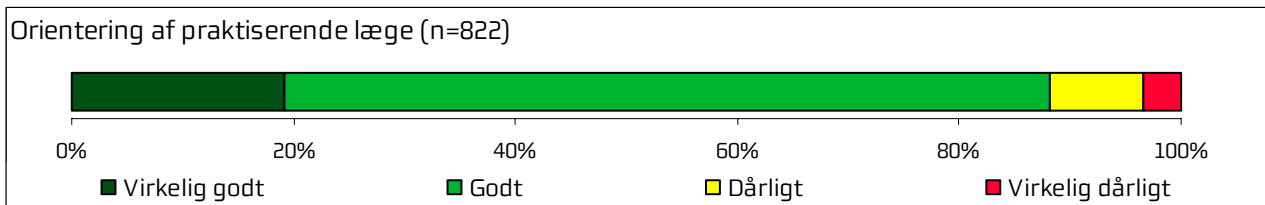
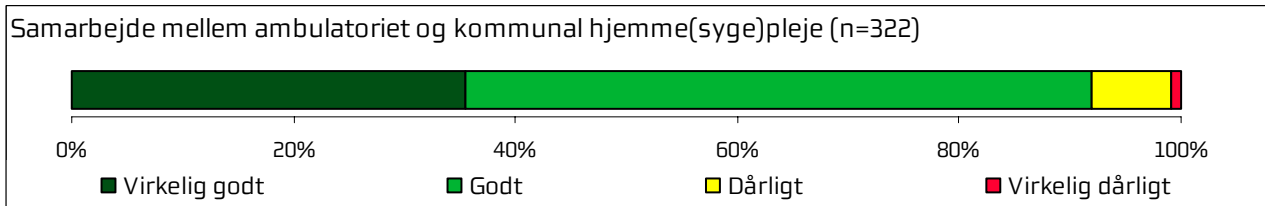
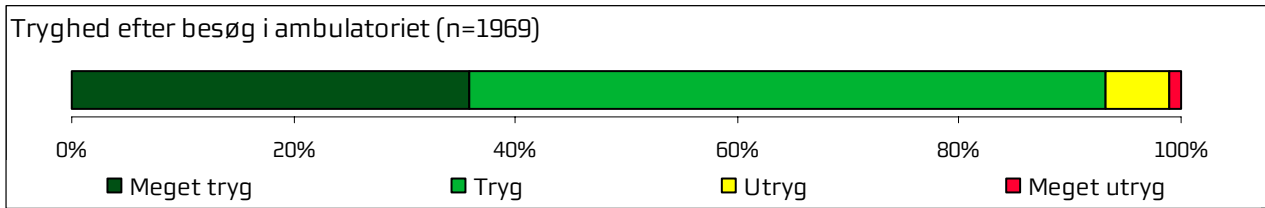
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	92%	88%*	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	94%*	91%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	95%*	91%*	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	91%*	84%*	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74%	-	-	78%	70%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87%	-	-	91%*	82%*	86%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	94%	88%*	91%*

4.5 Information



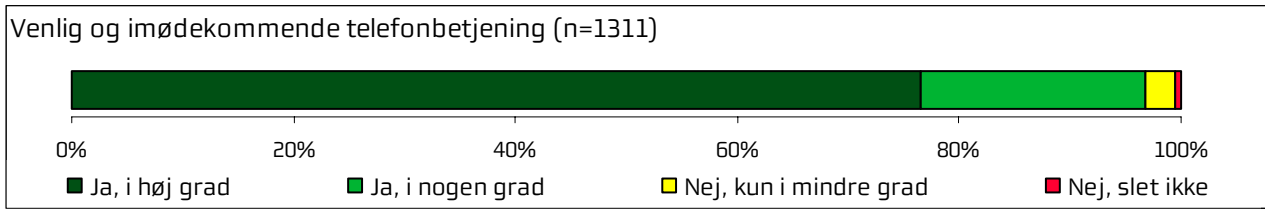
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	62%	-	-	72%*	55%*	59%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	96%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	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?	93%	-	-	95%*	91%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	94%	88%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	89%	82%*	84%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	78%	74%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



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

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	97%	-	-	0%	0%	0%

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.

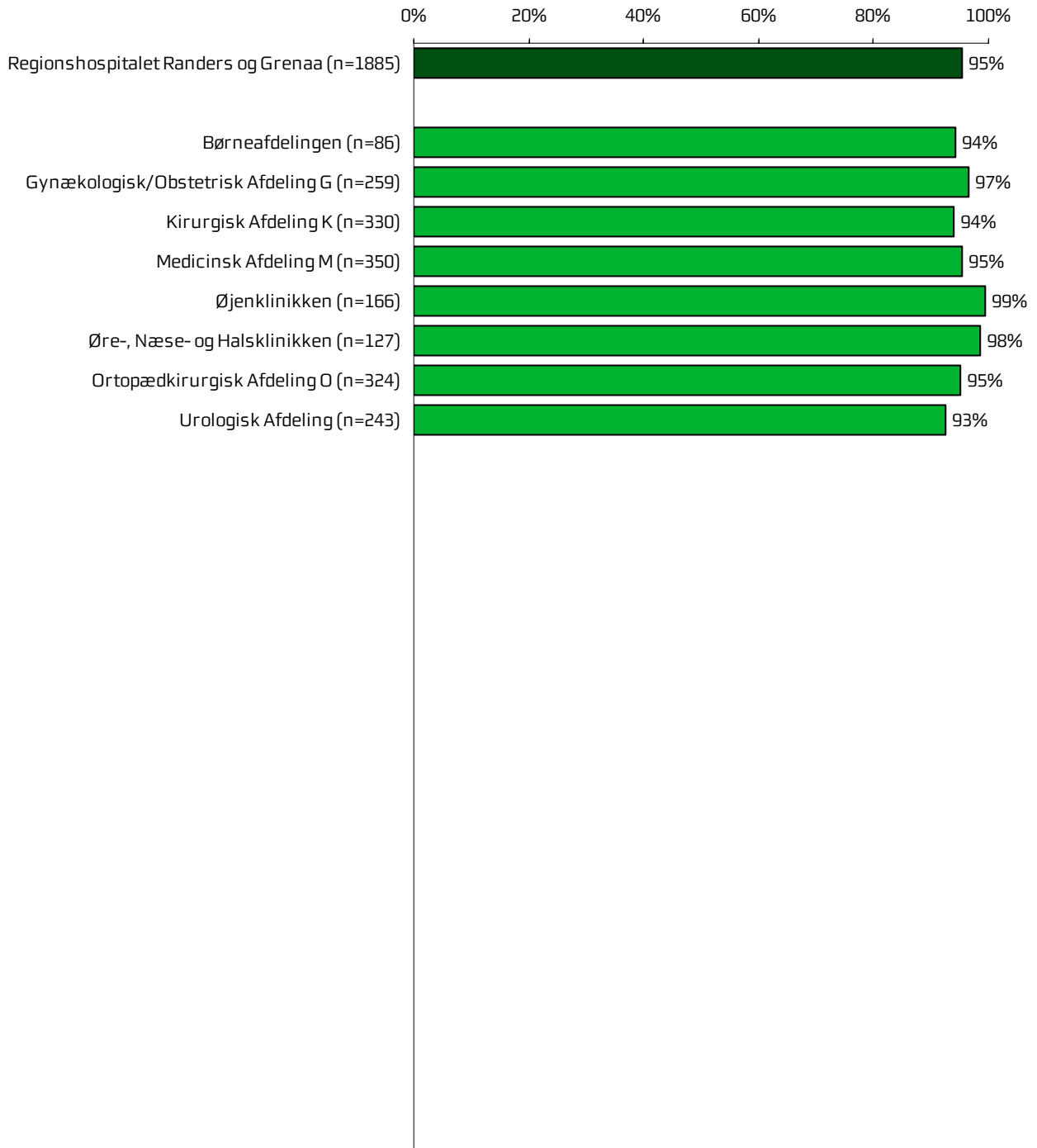
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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>.

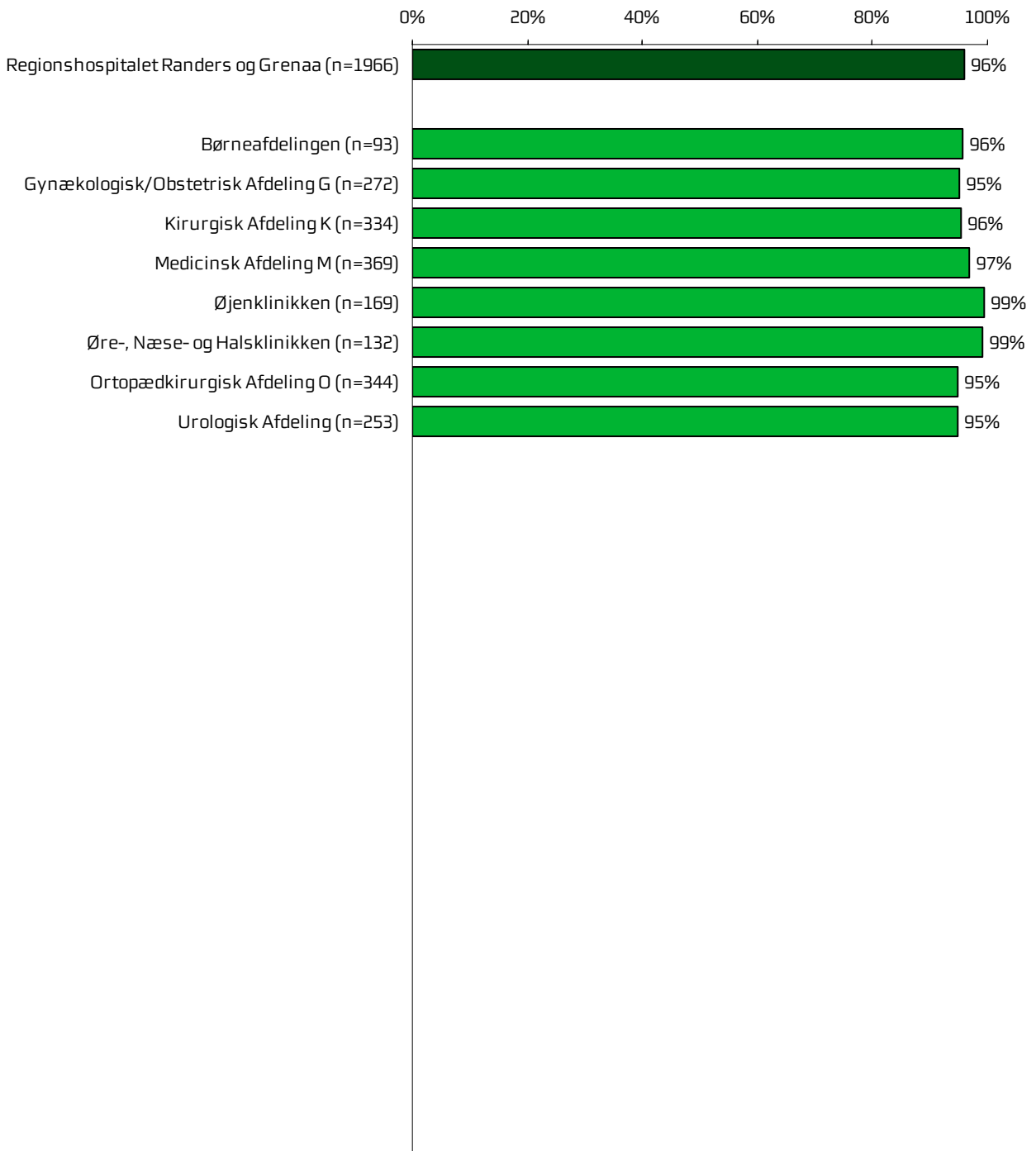
⁵ De viste afdelingers patienter summerer ikke nødvendigvis til det samlede antal patienter på hospitalet, da det ikke har været muligt at afdelingsbestemme alle patienter i undersøgelsen.

5.1 Samlet indtryk

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

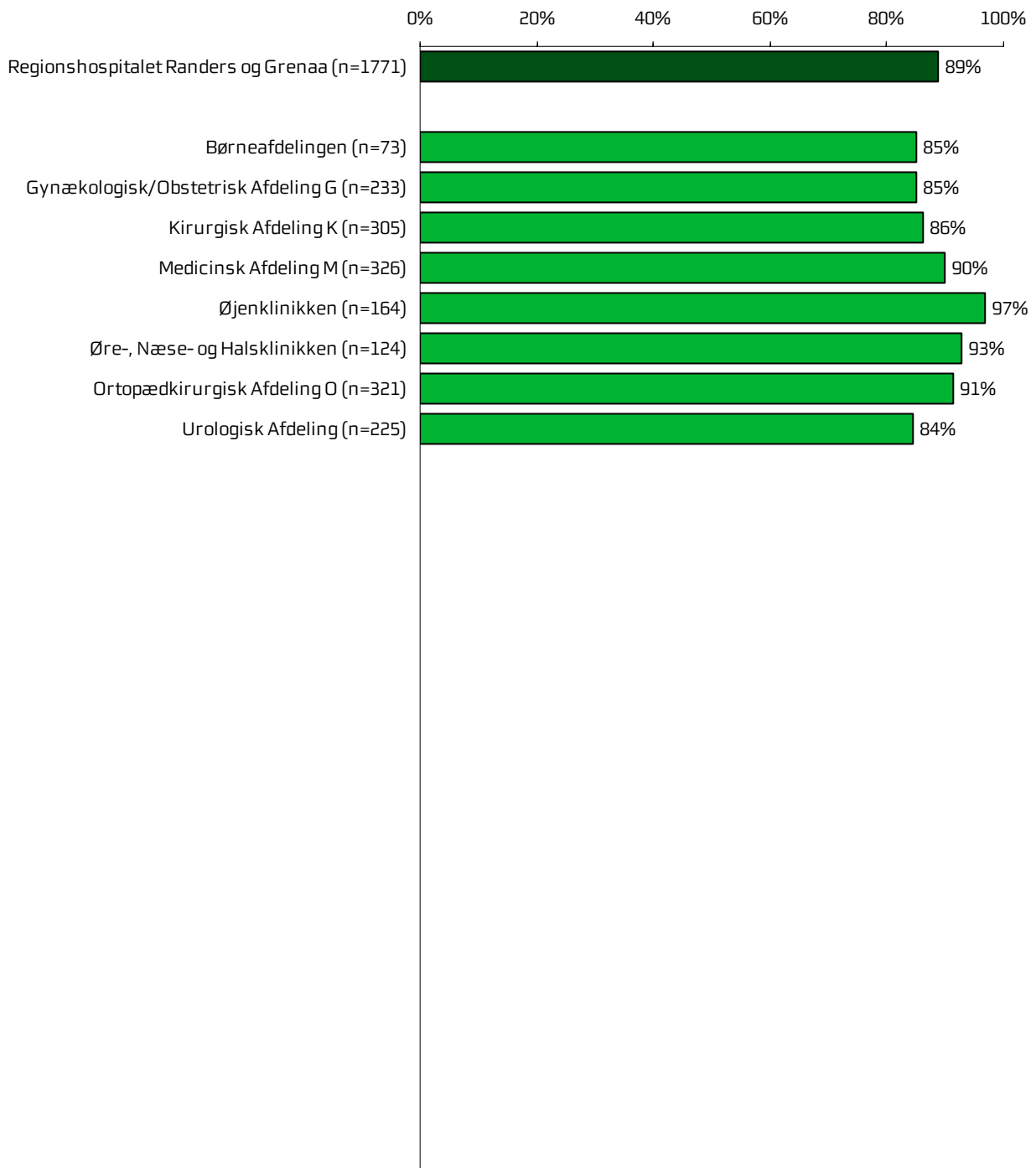


Figur 3 Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

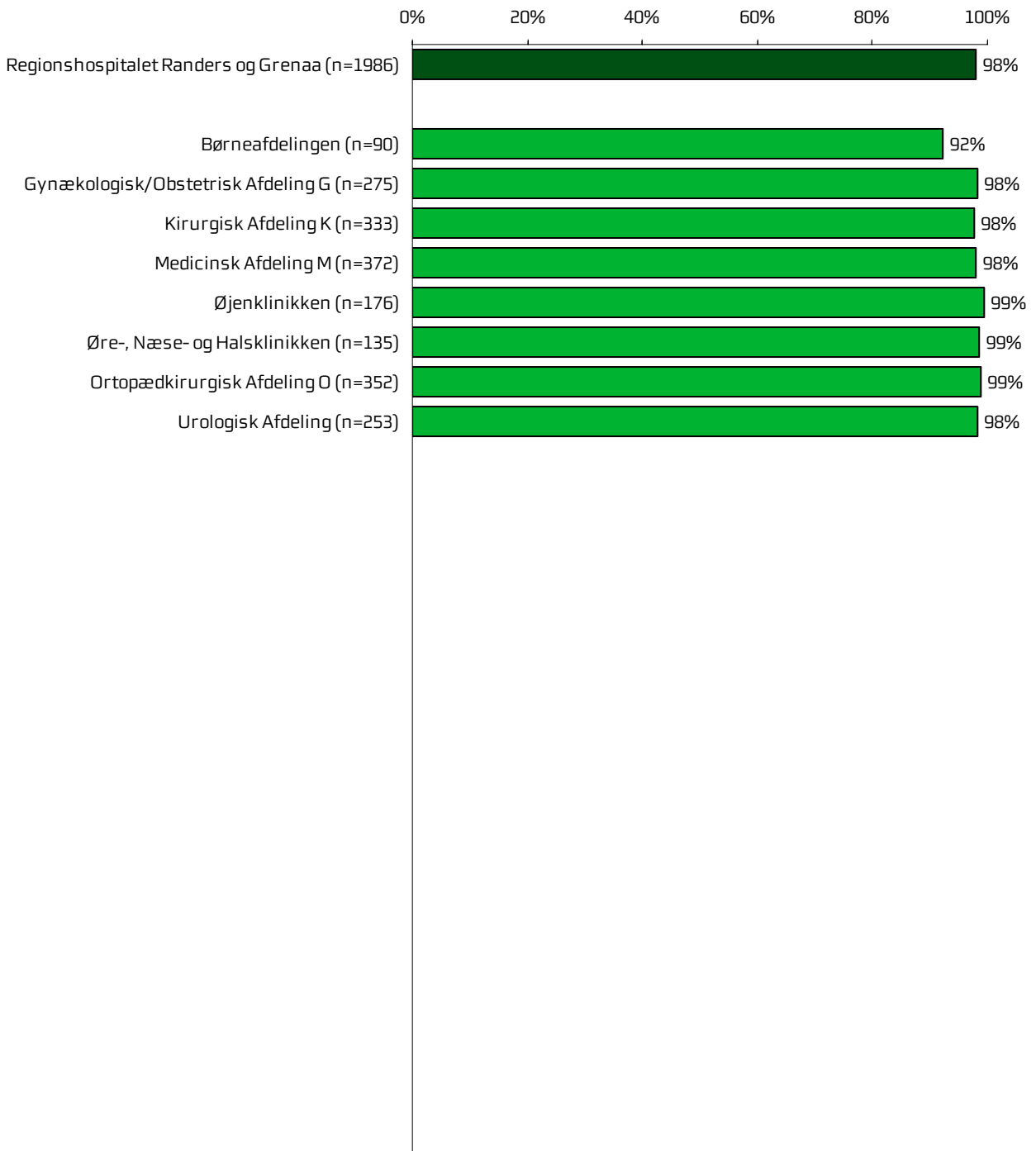


5.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

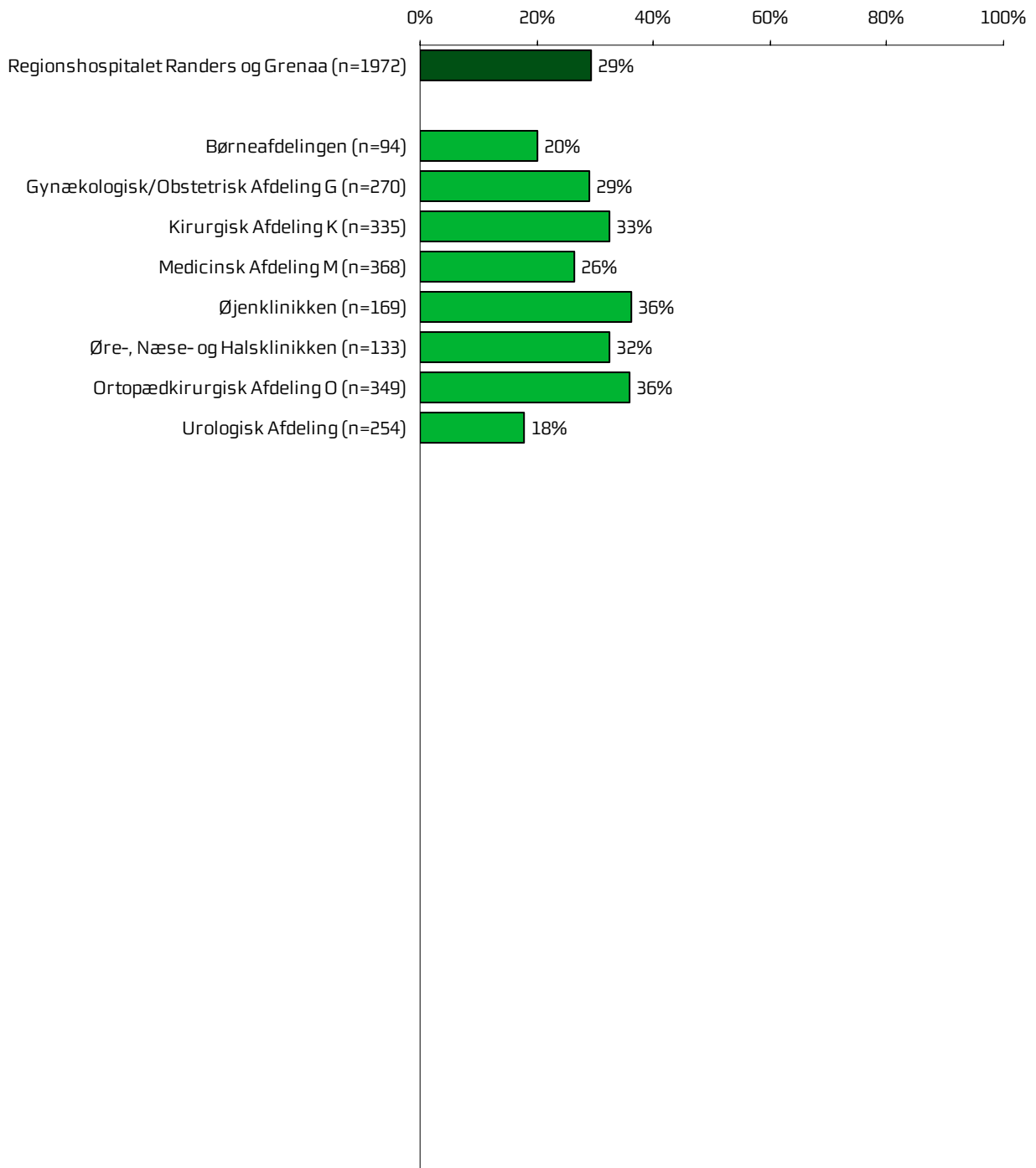
Figur 4 Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?



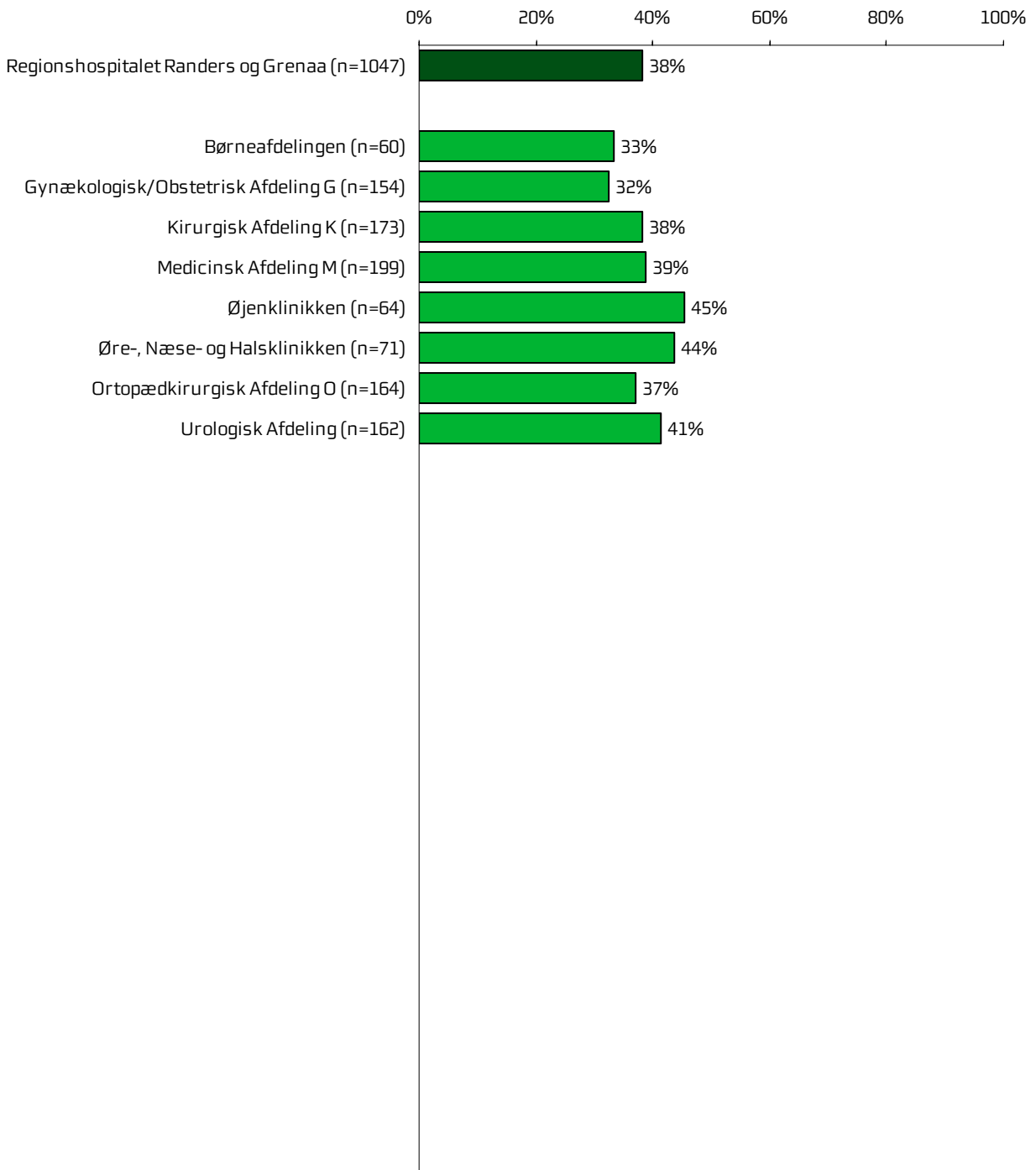
Figur 5 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



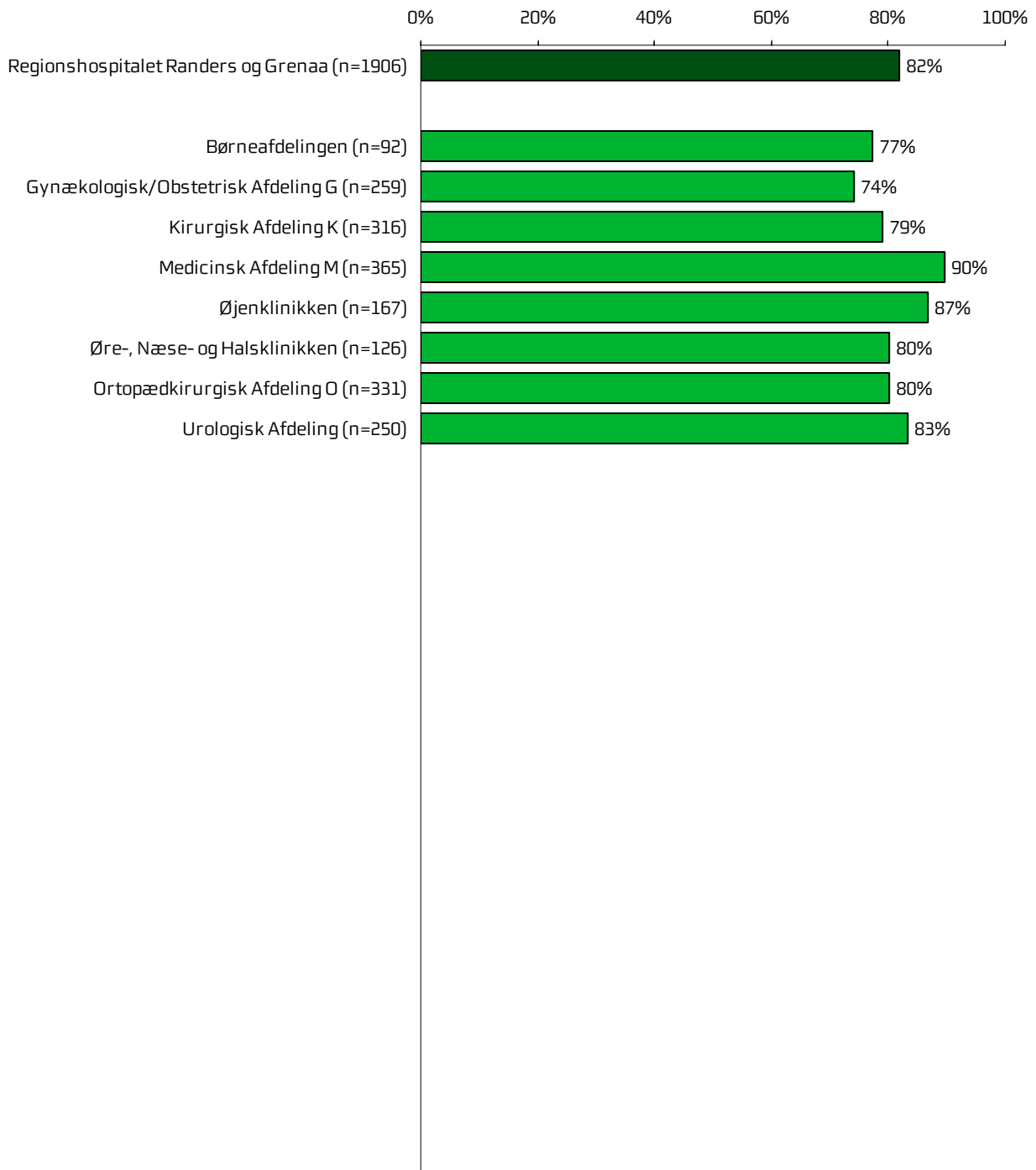
Figur 6 Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



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

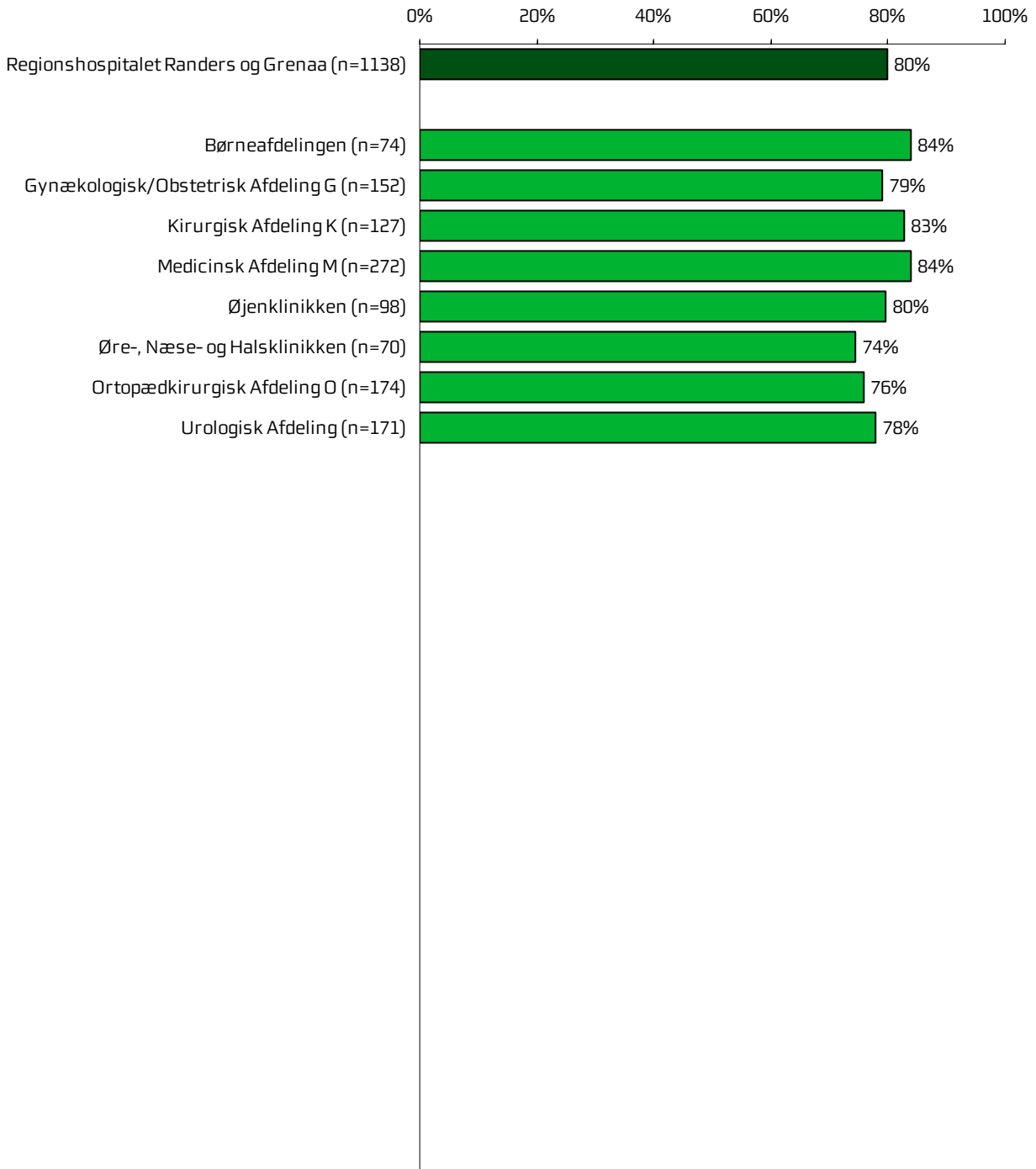


Figur 8 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

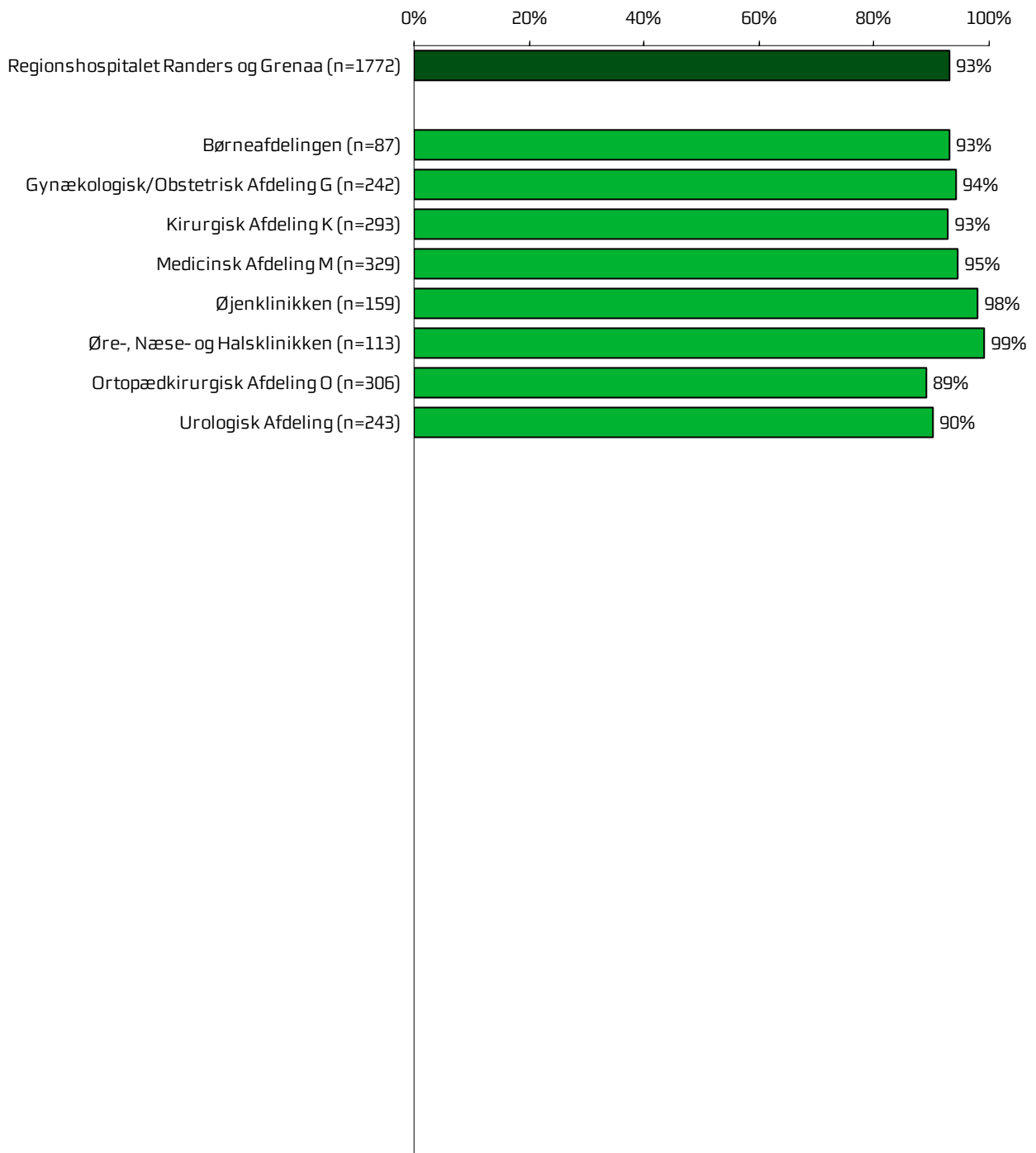


5.3 Personale

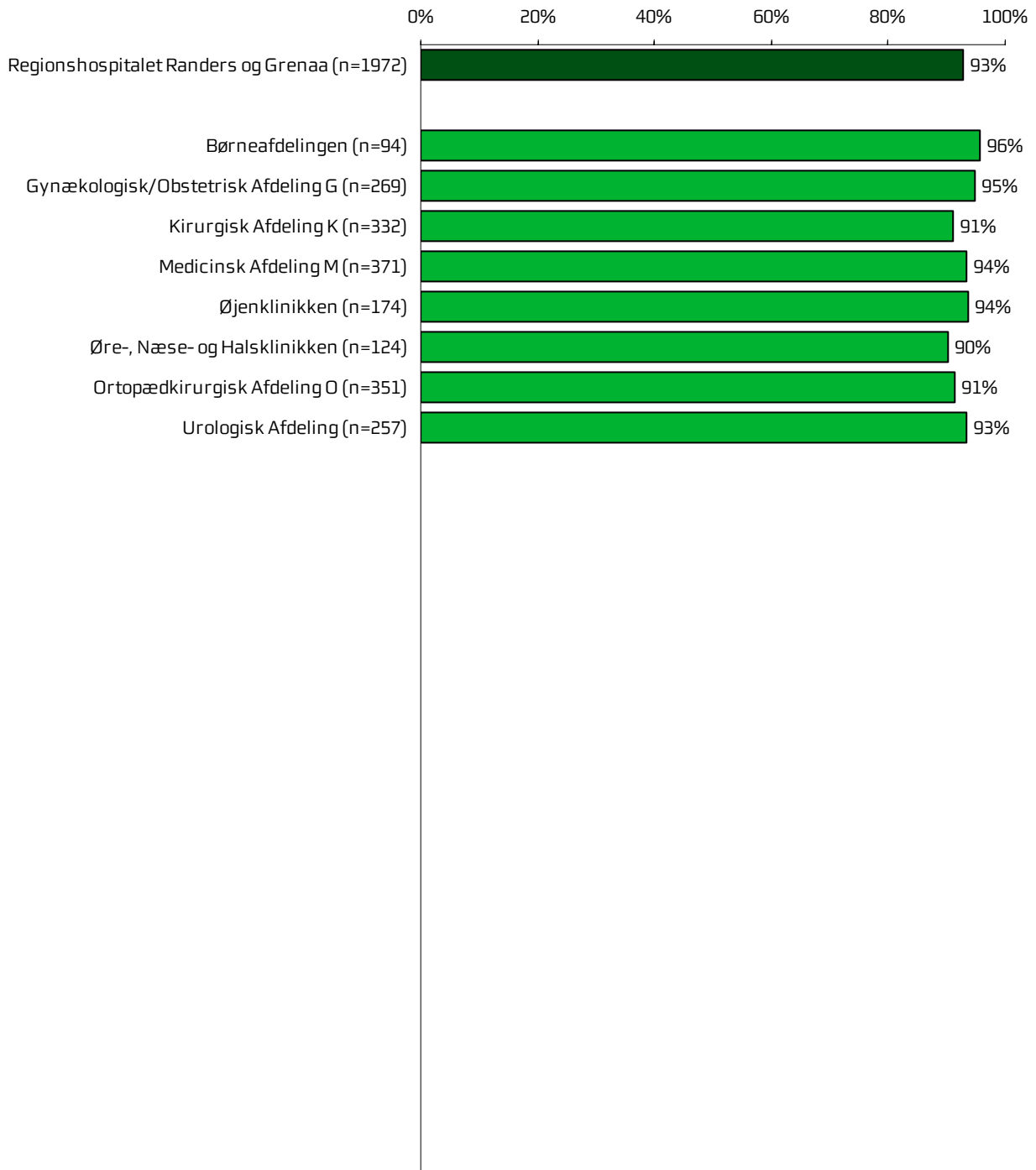
Figur 9 Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



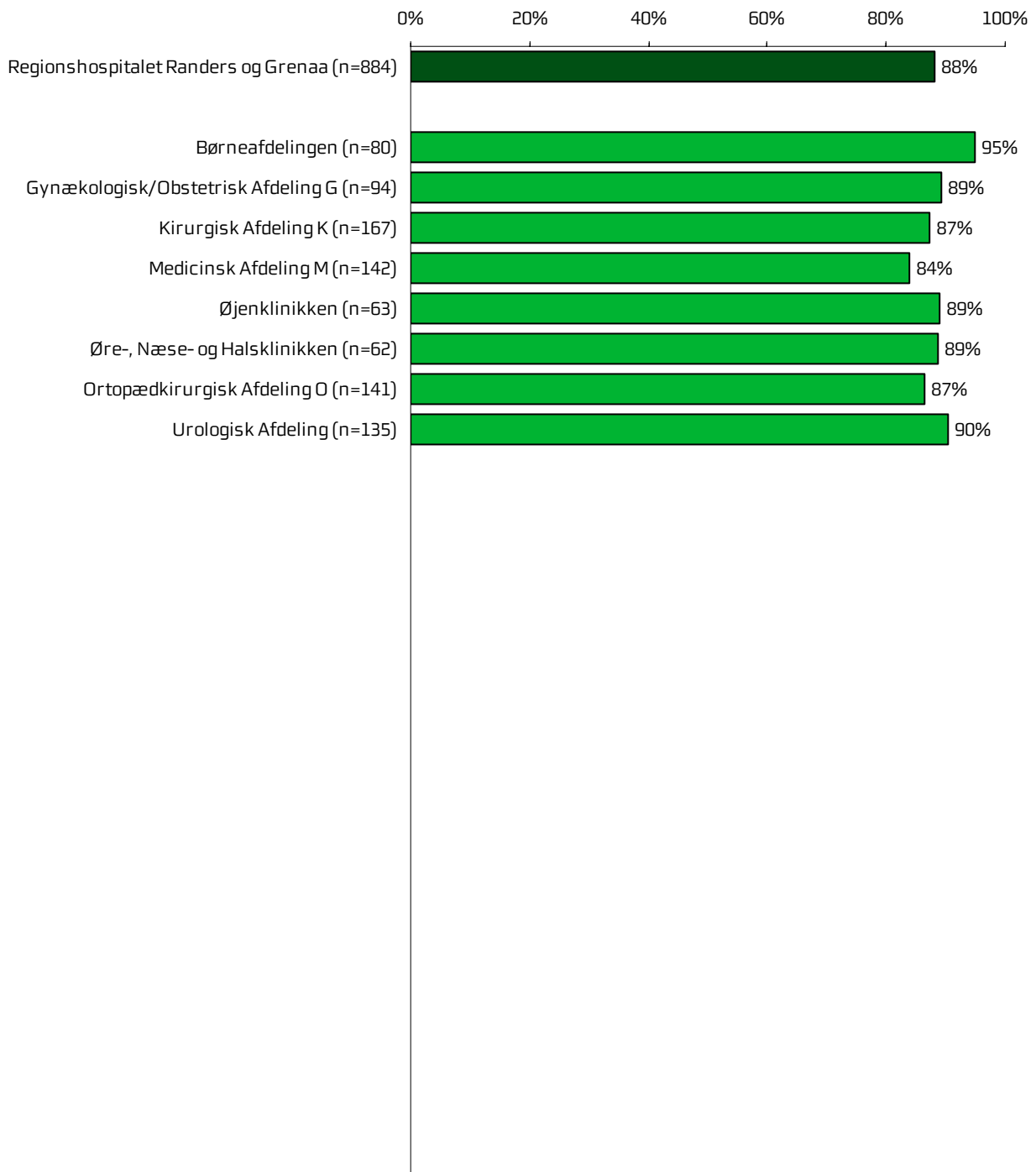
Figur 10 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



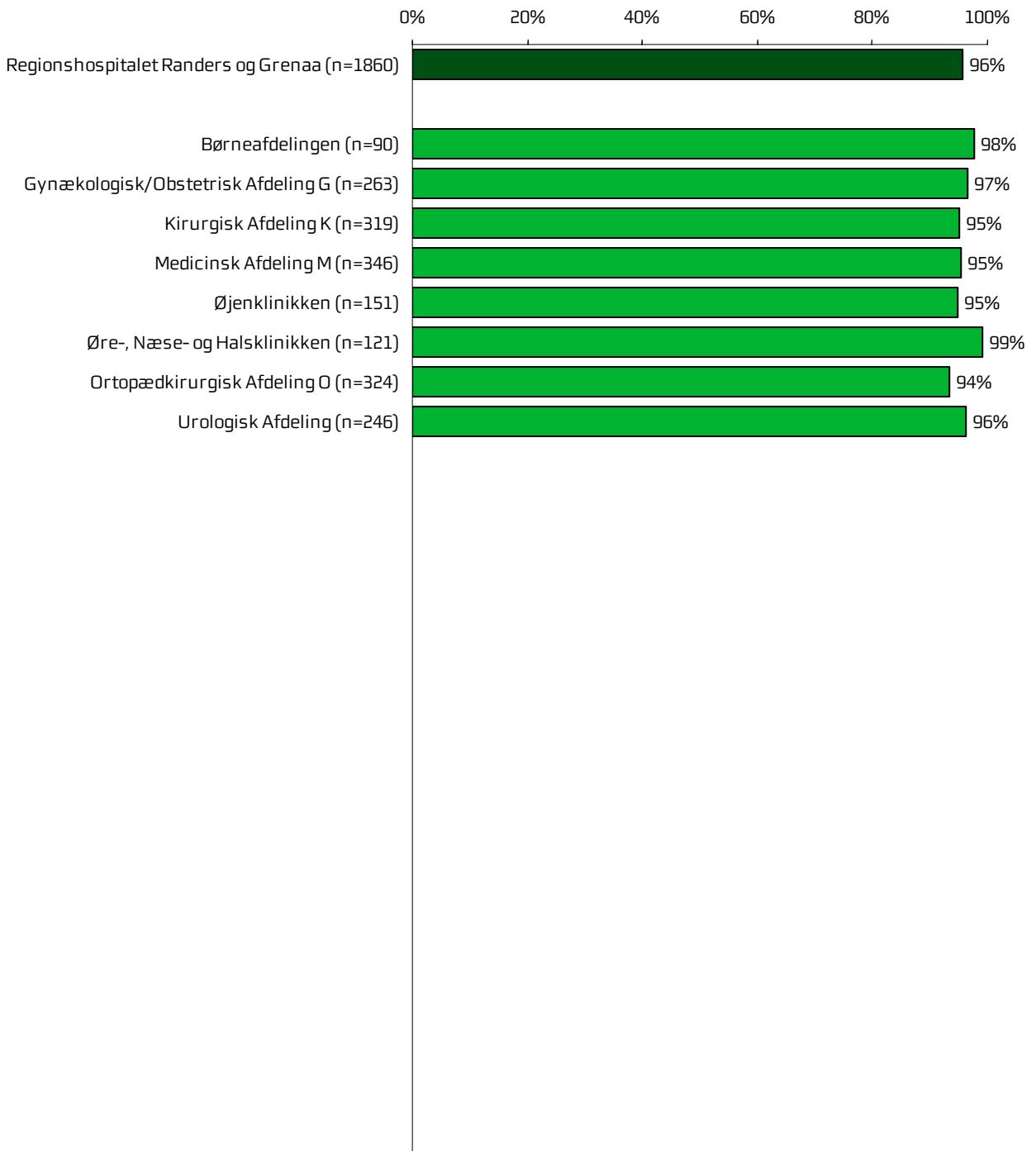
Figur 11 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



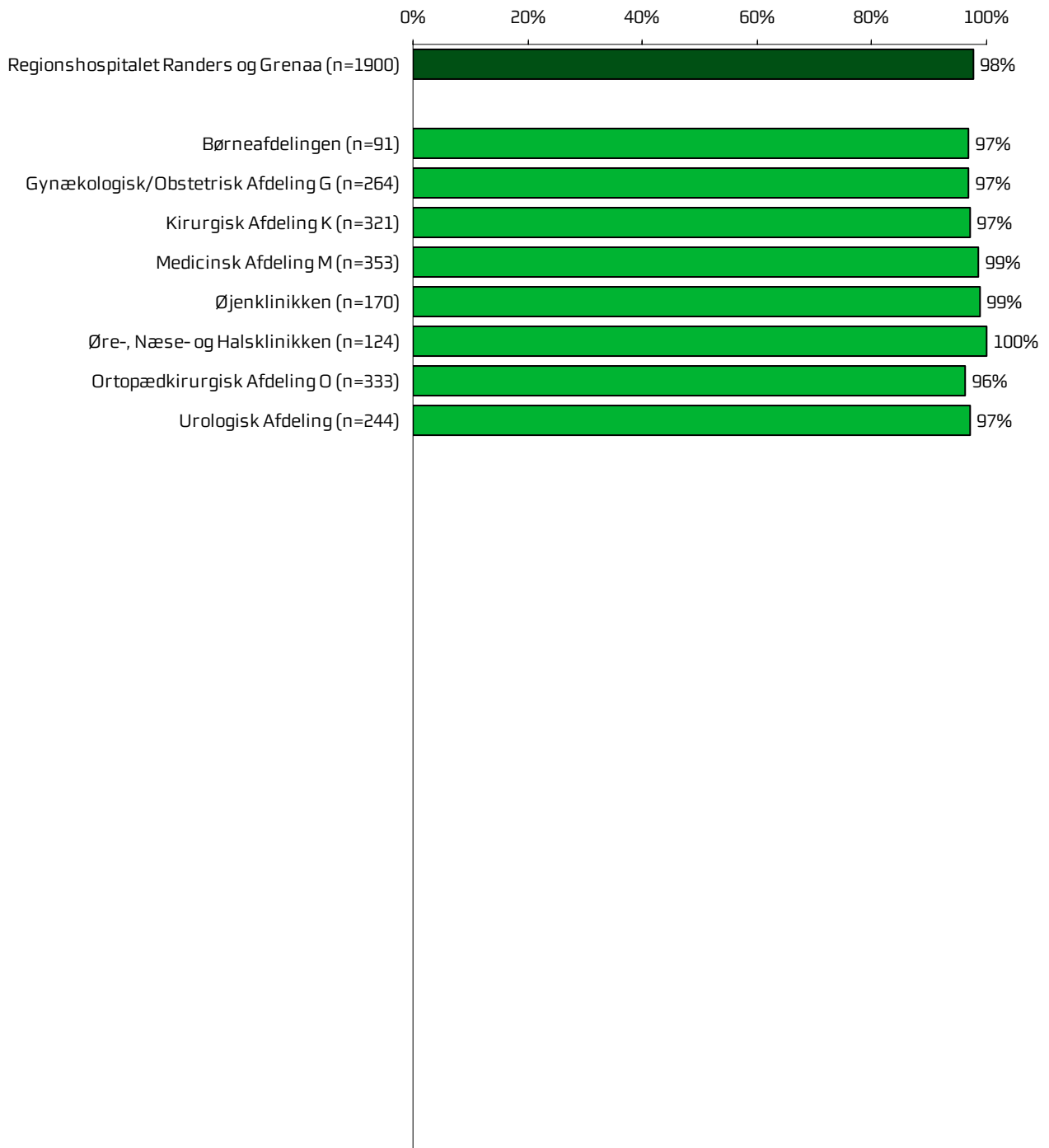
Figur 12 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

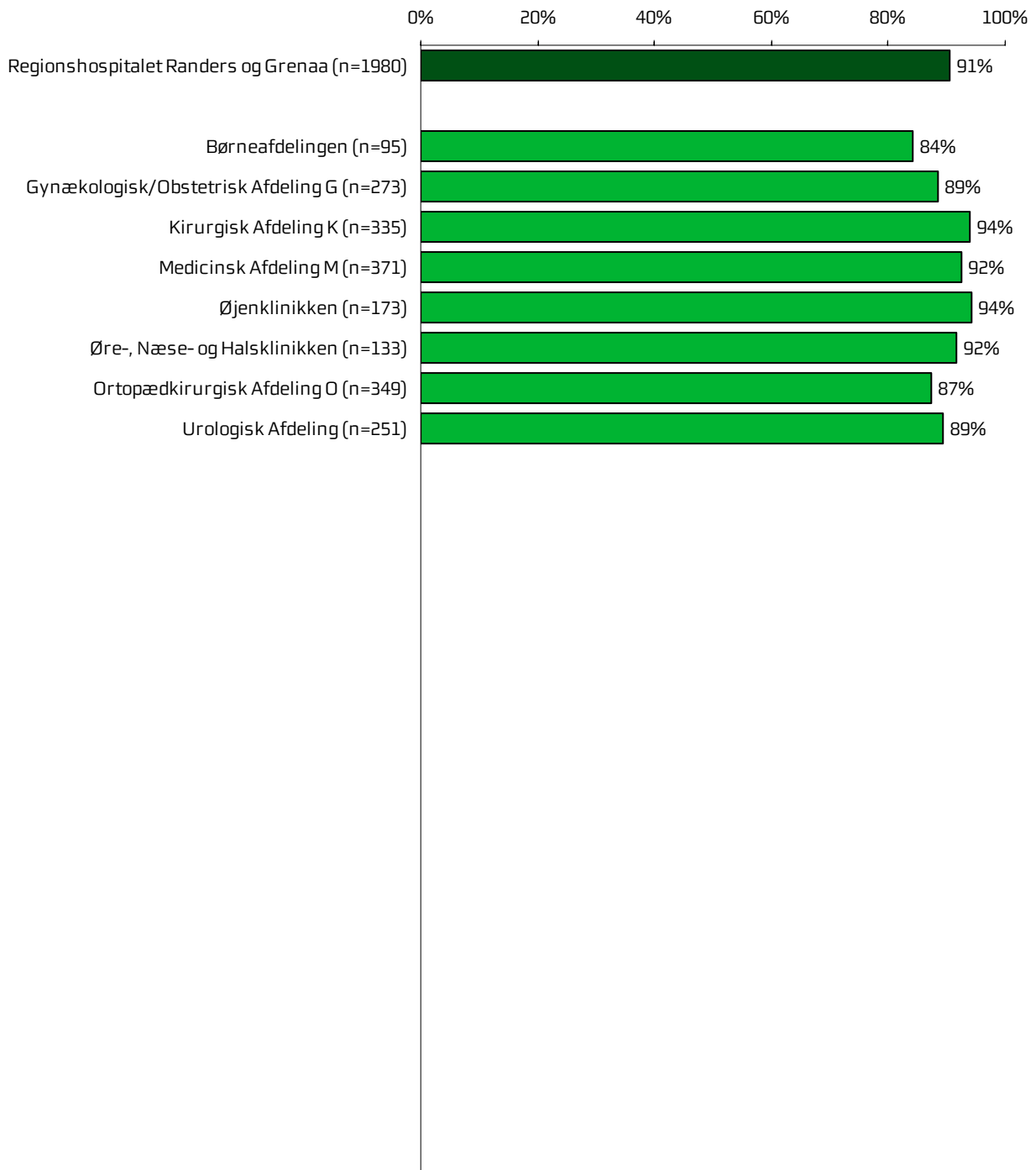


Figur 14 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

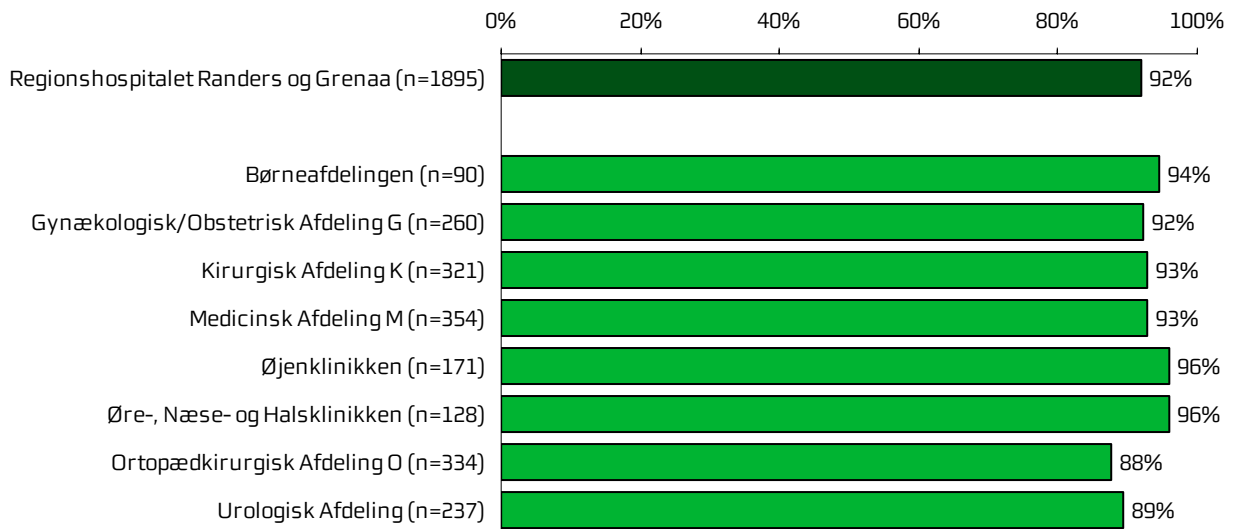


5.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb

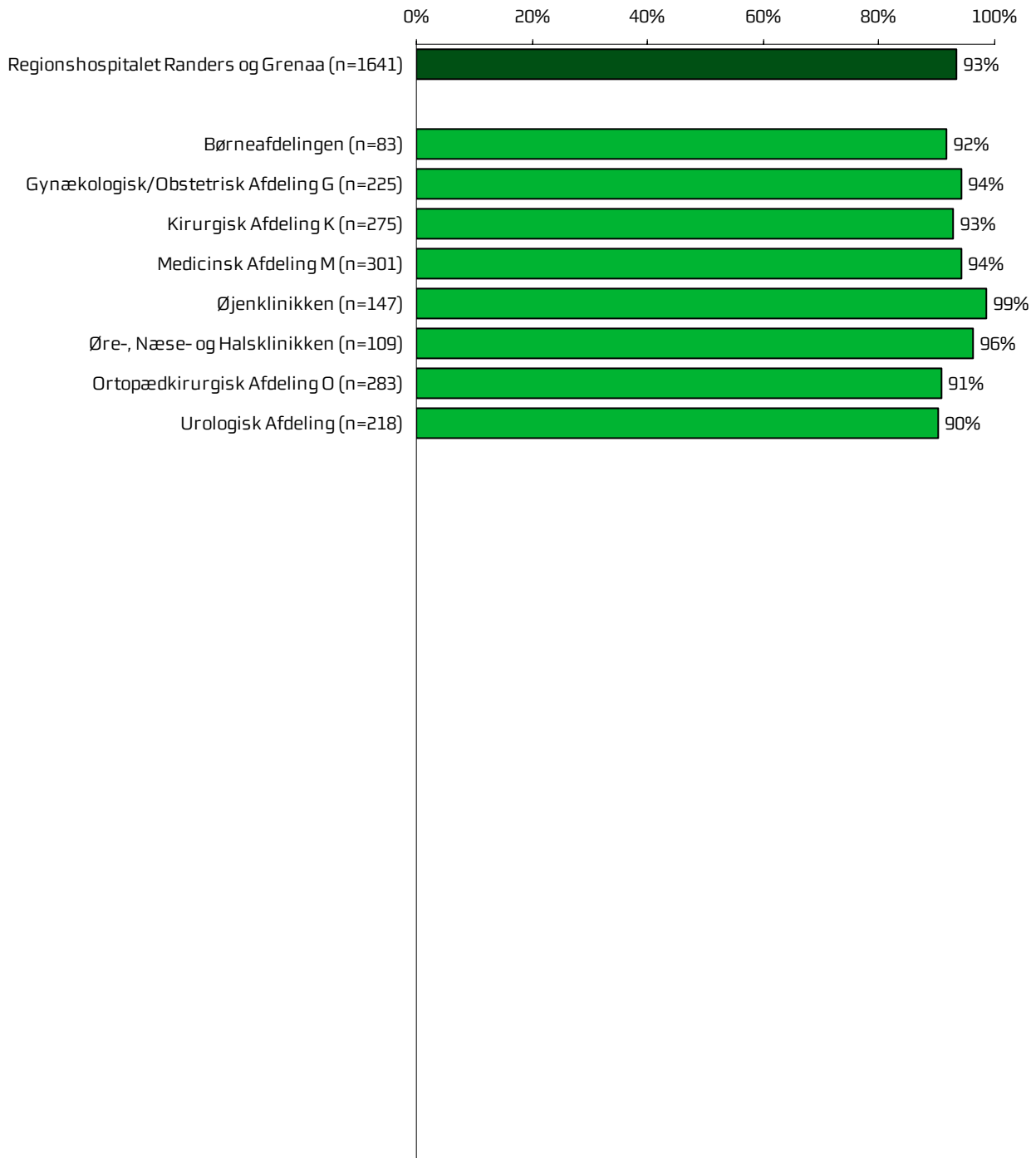
Figur 15 Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



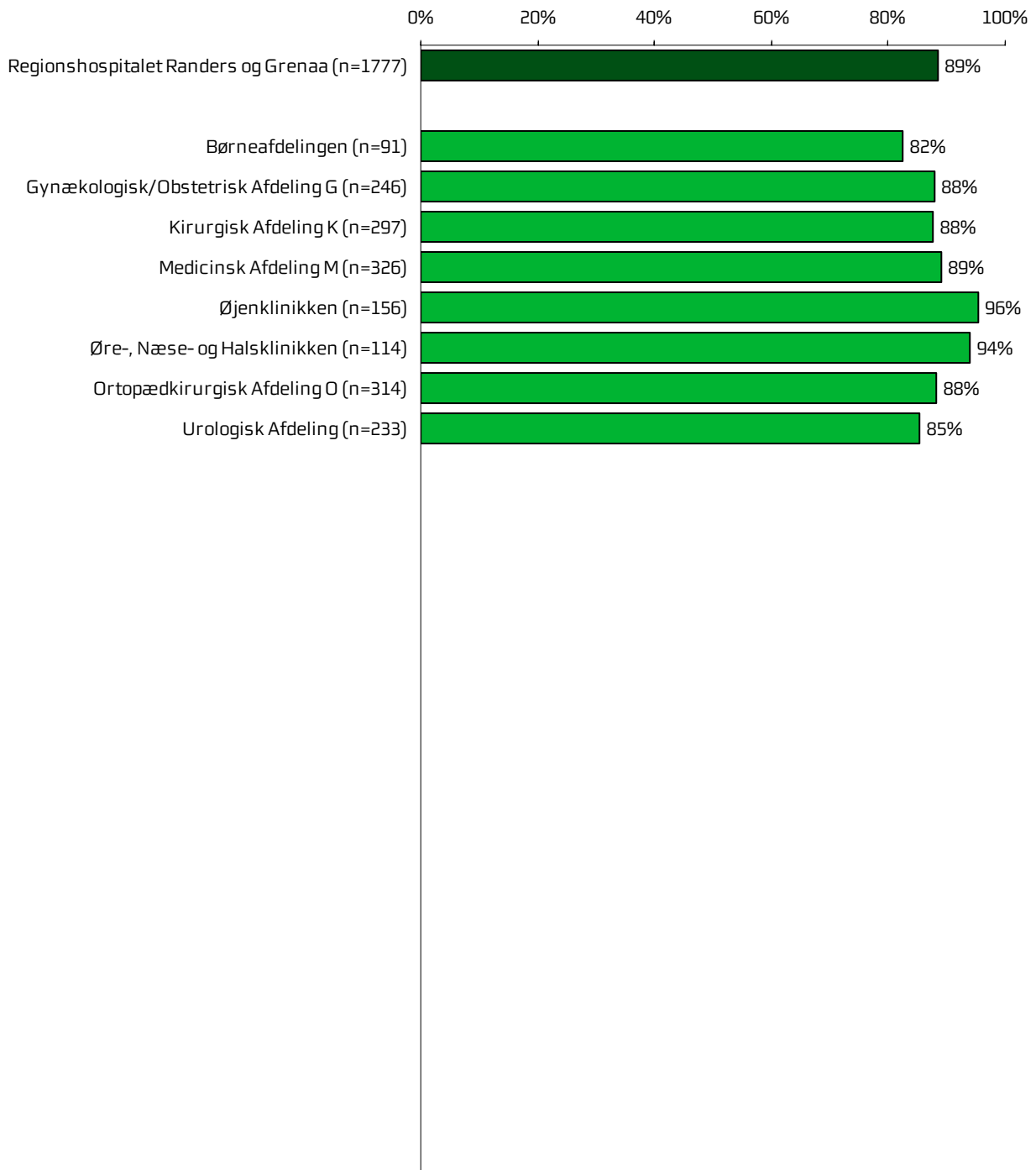
Figur 16 Levede behandlingen op til dine forventninger?



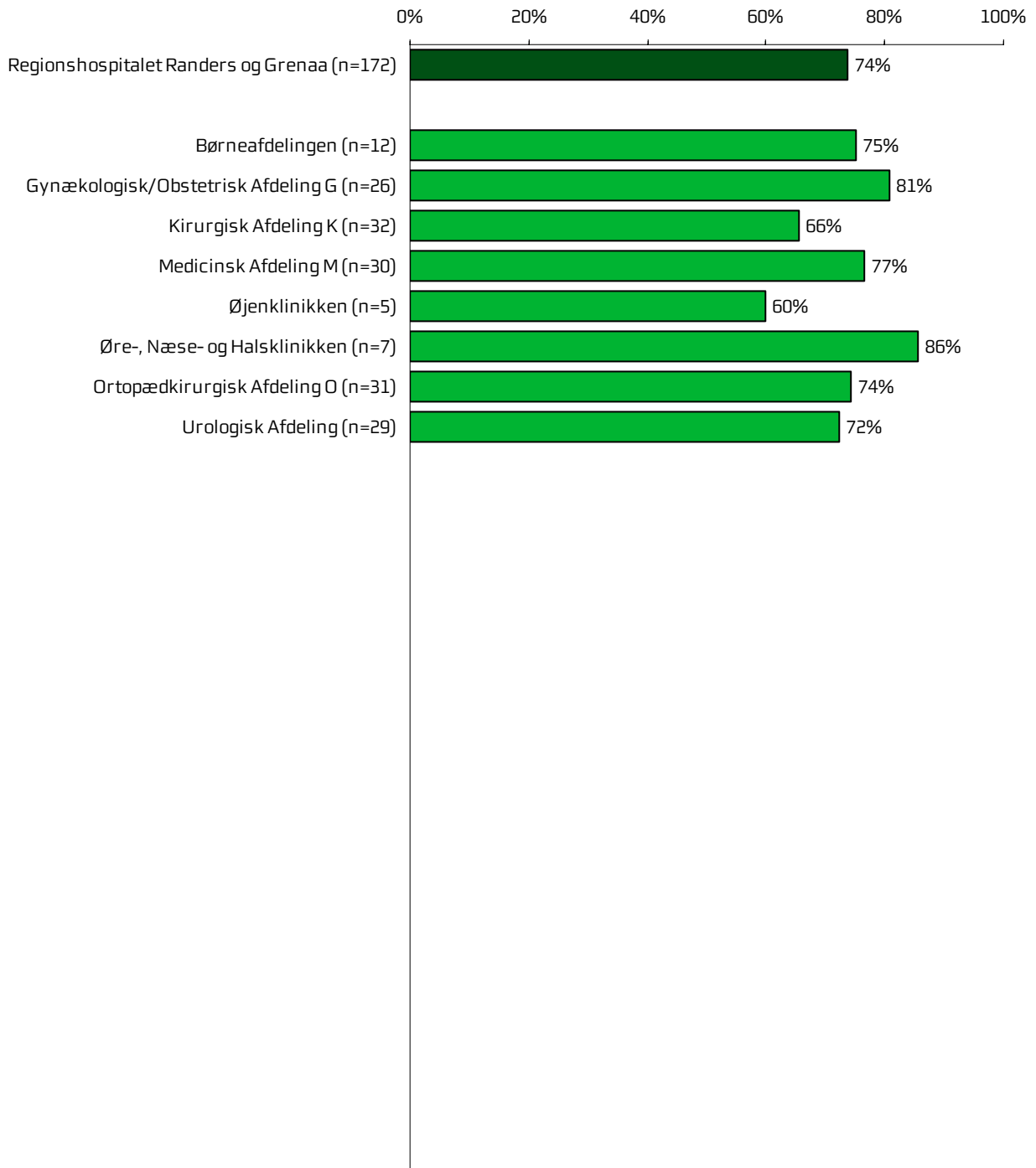
Figur 17 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



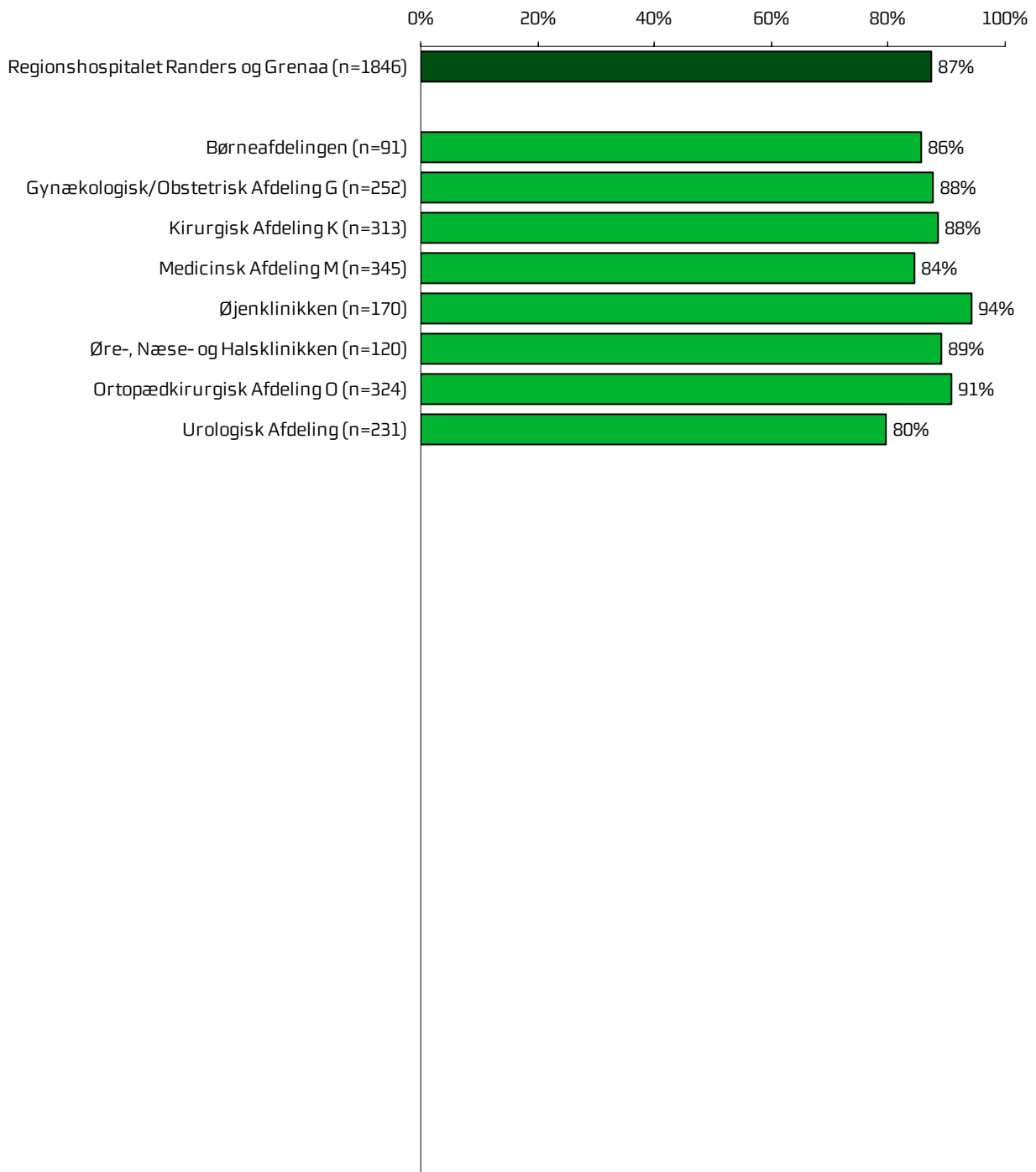
Figur 18 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



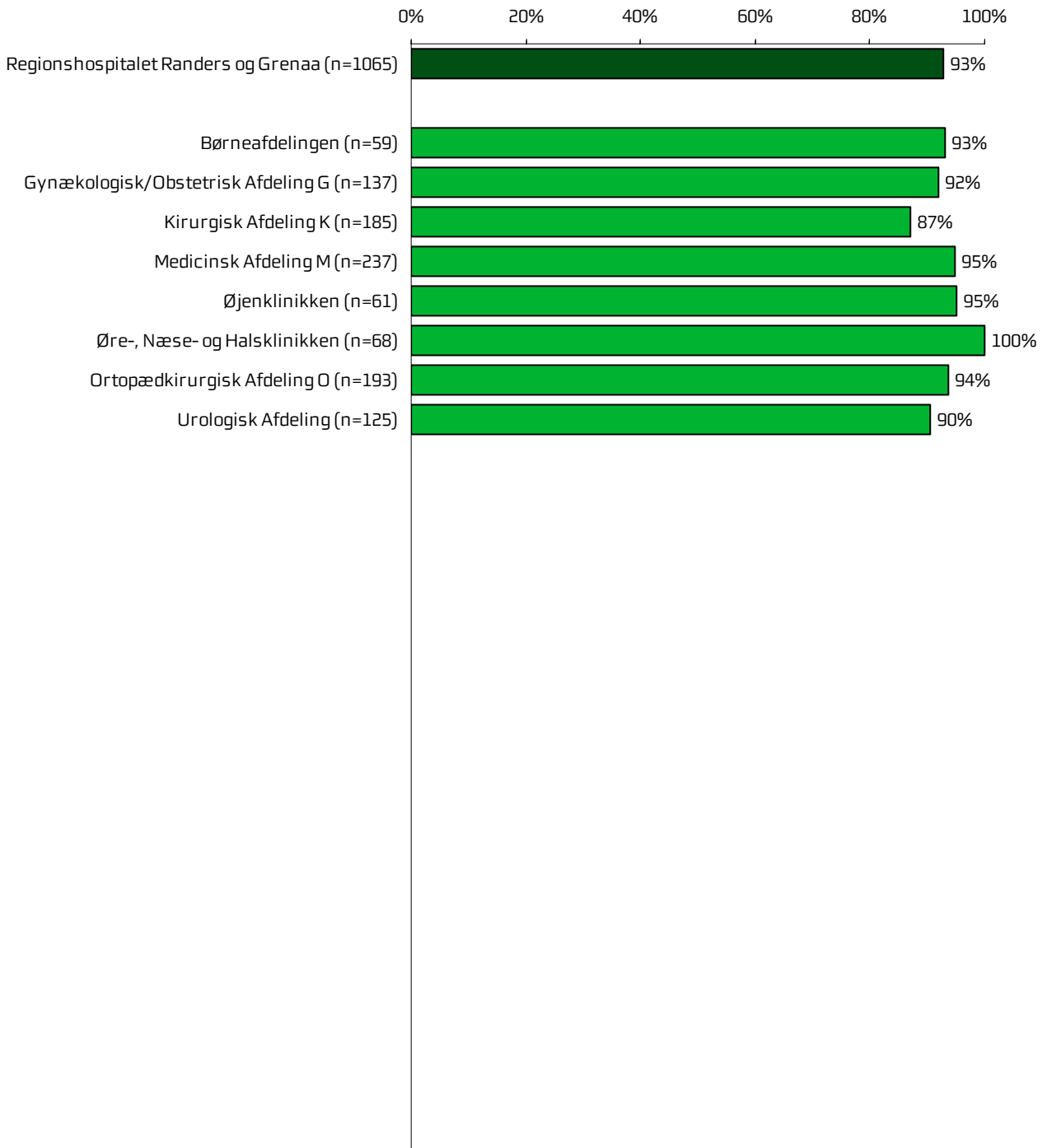
Figur 19 Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

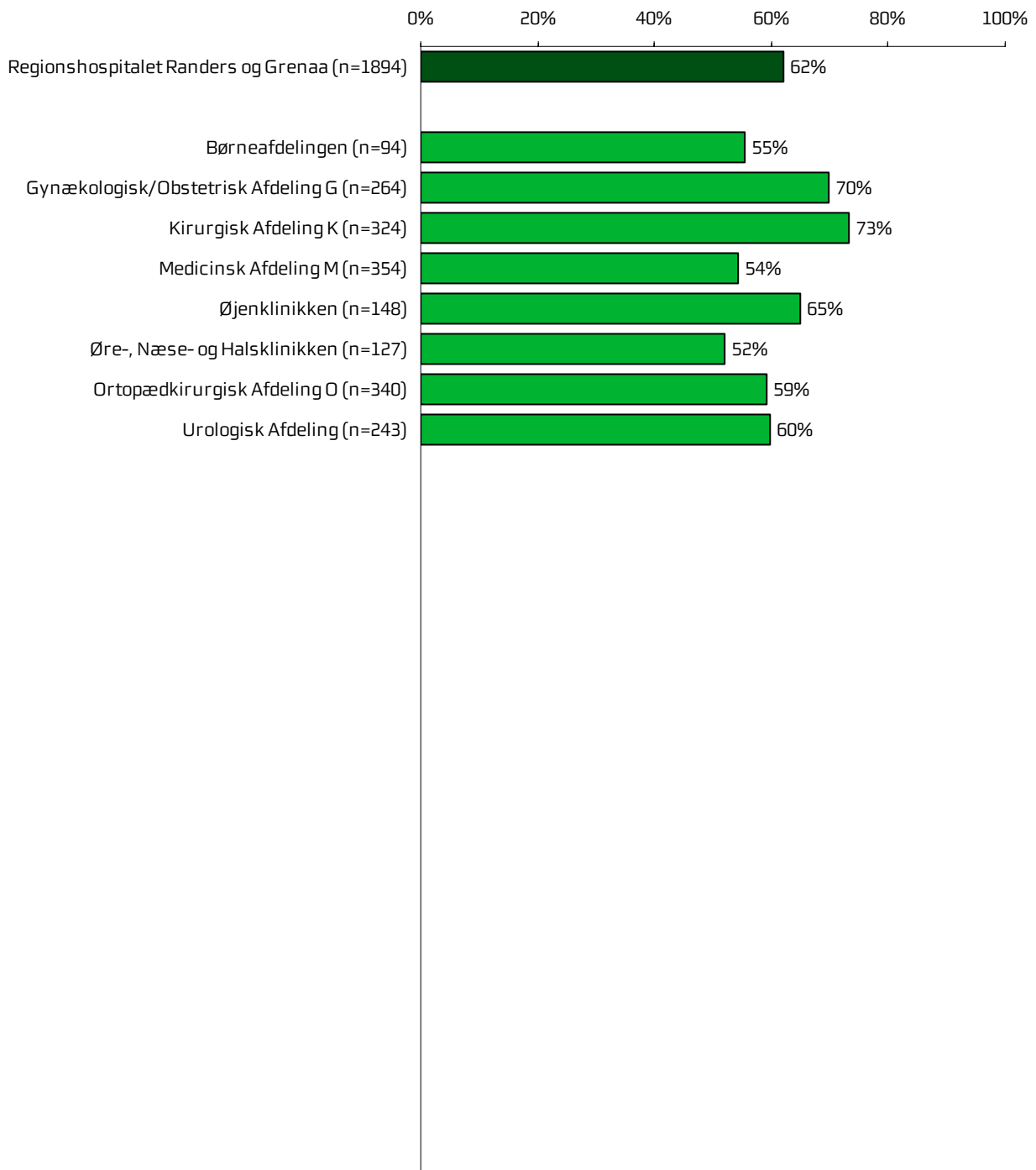


Figur 21 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

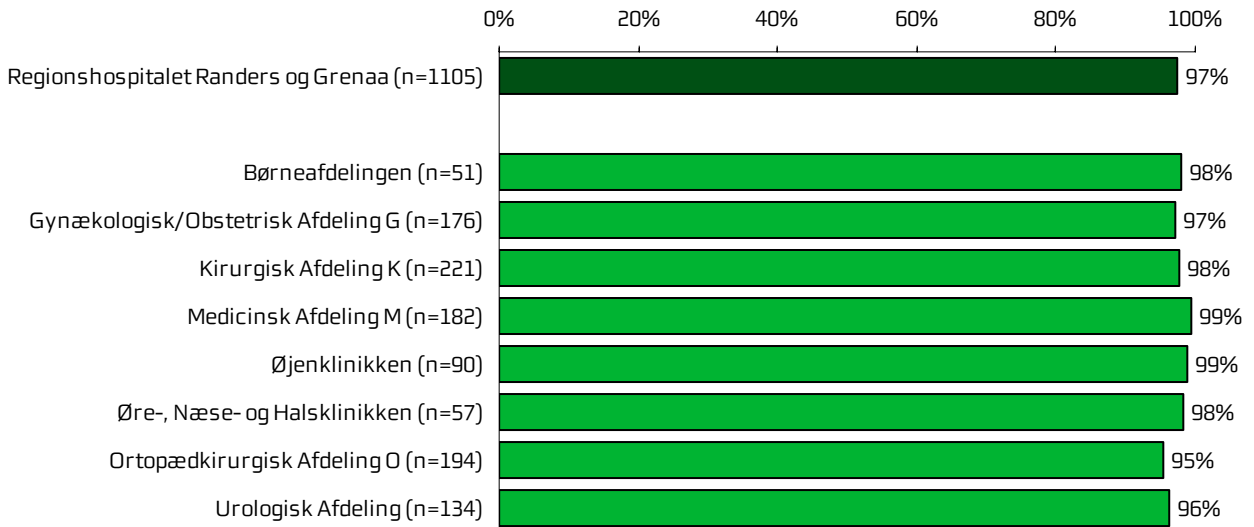


5.5 Information

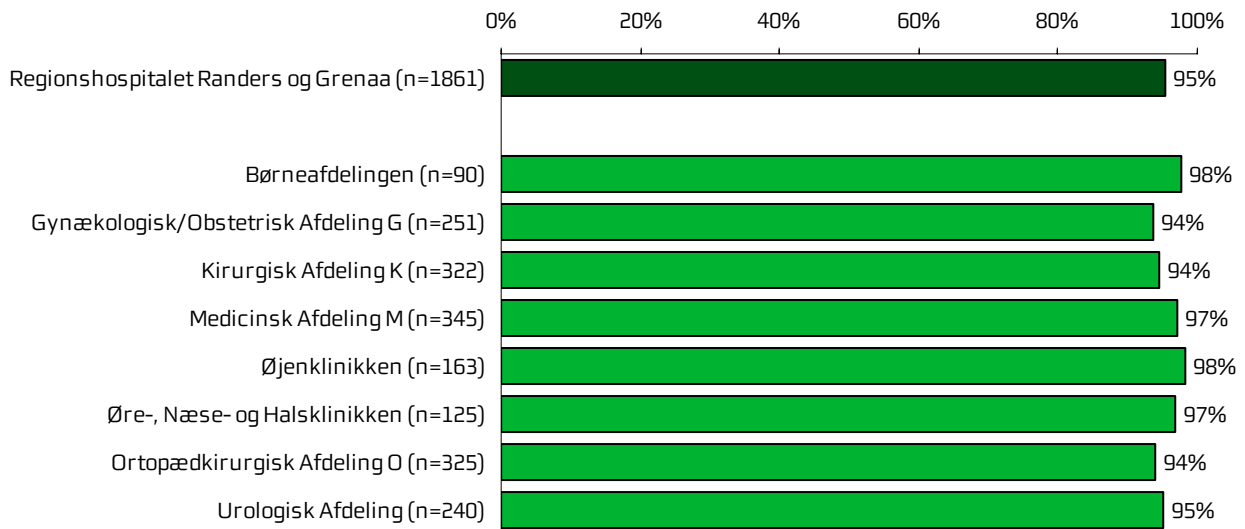
Figur 22 Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?



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

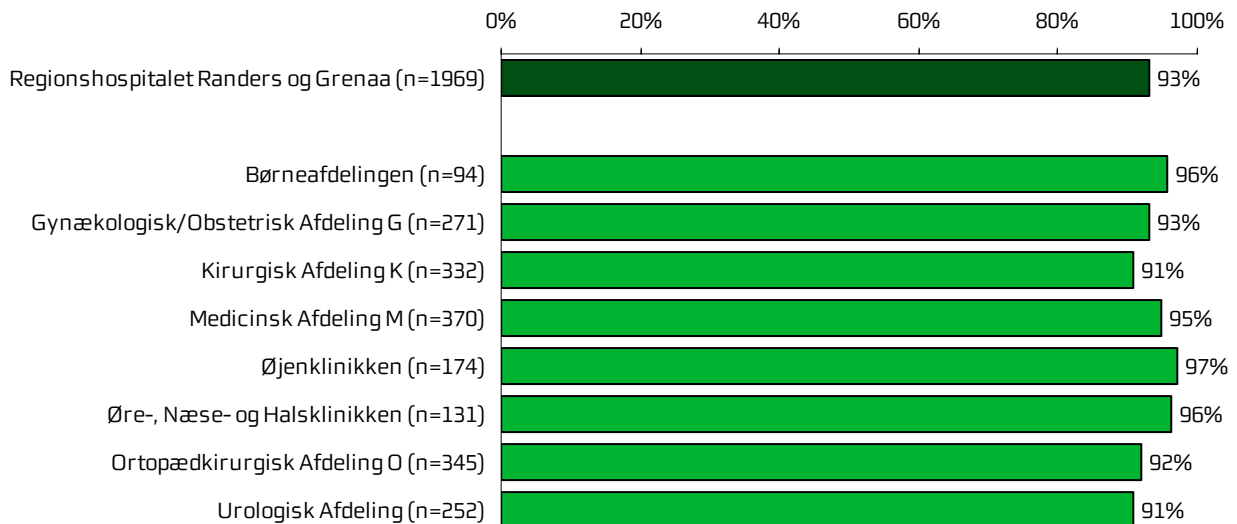


Figur 24 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

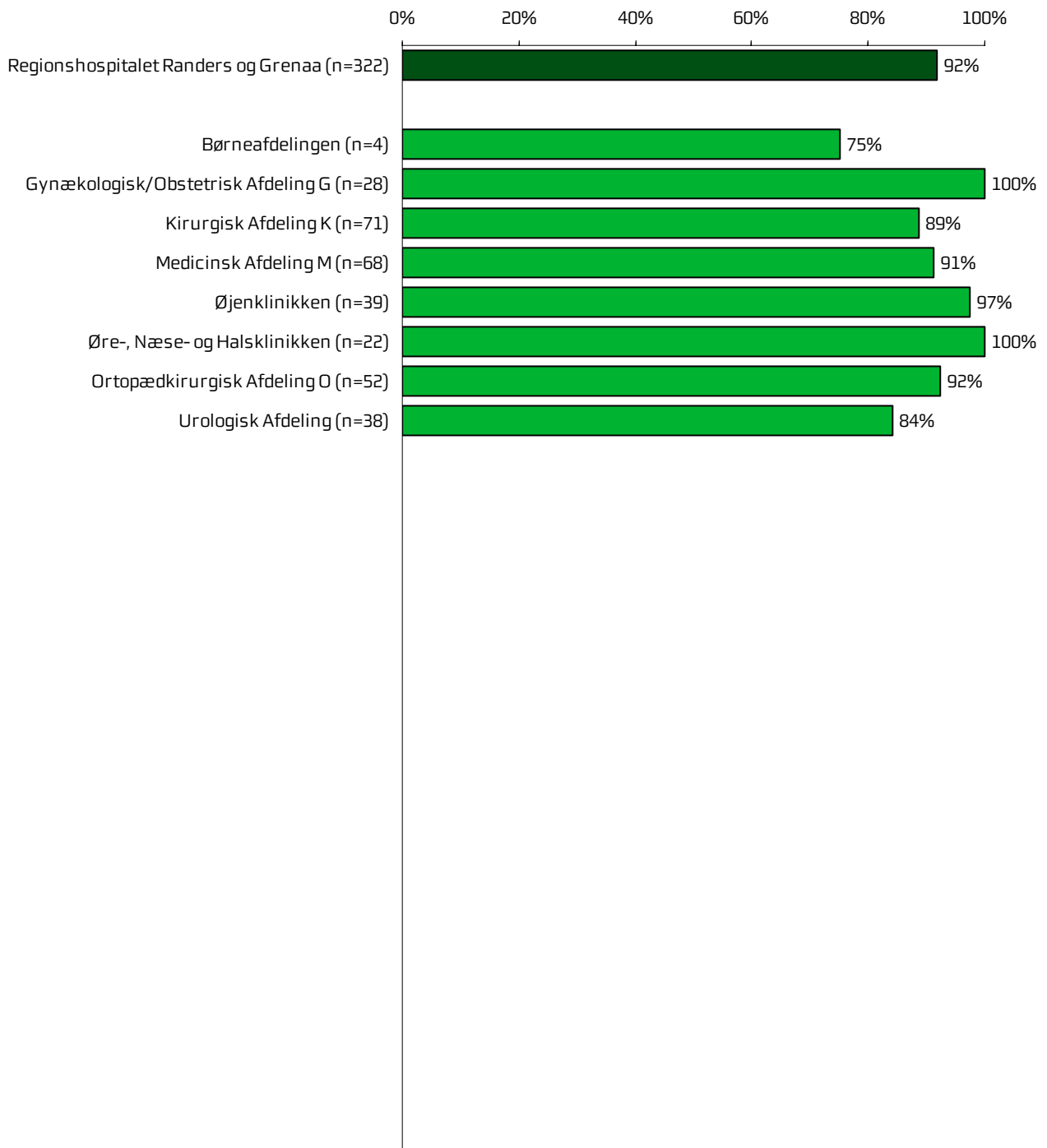


5.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

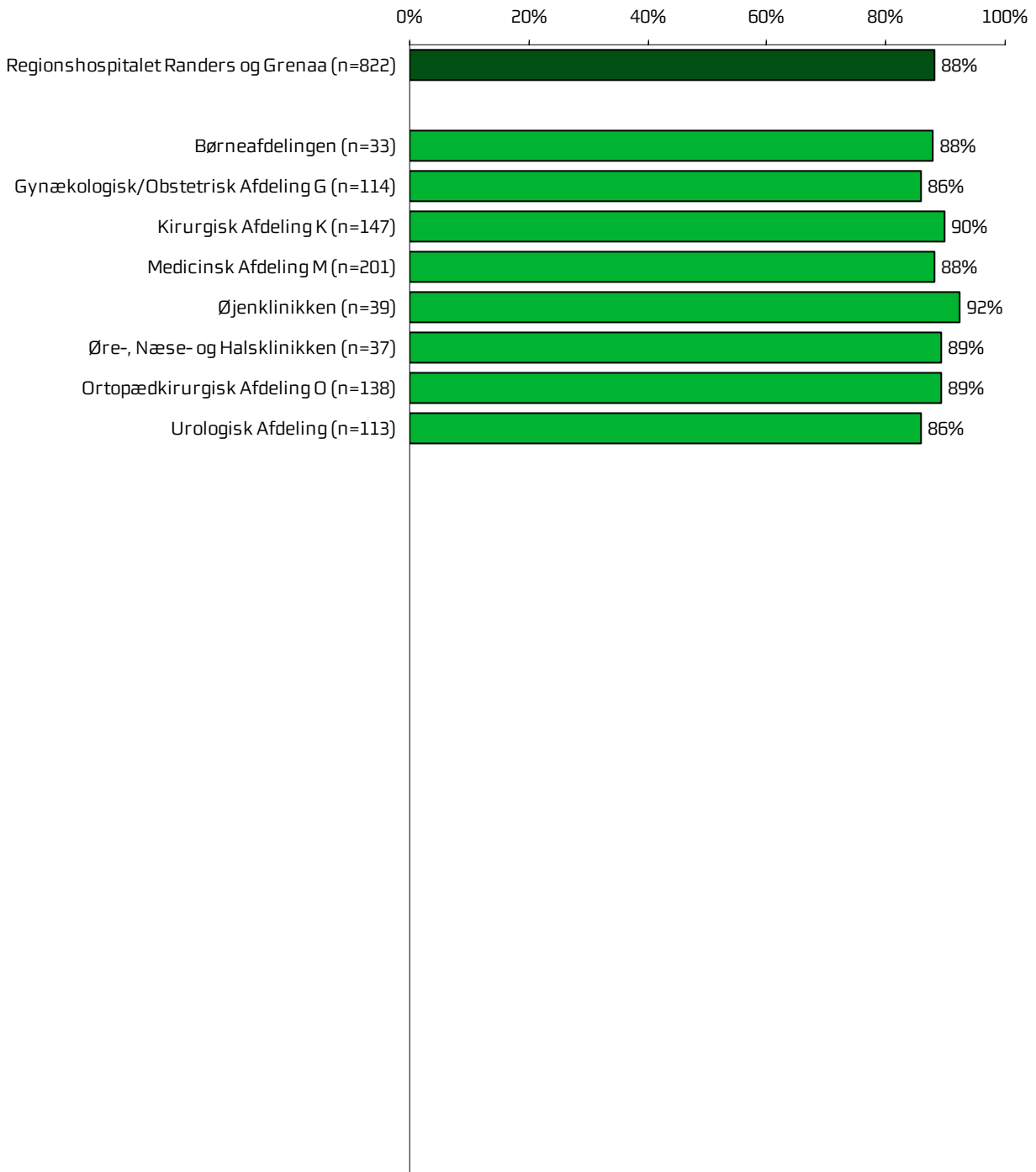
Figur 25 Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



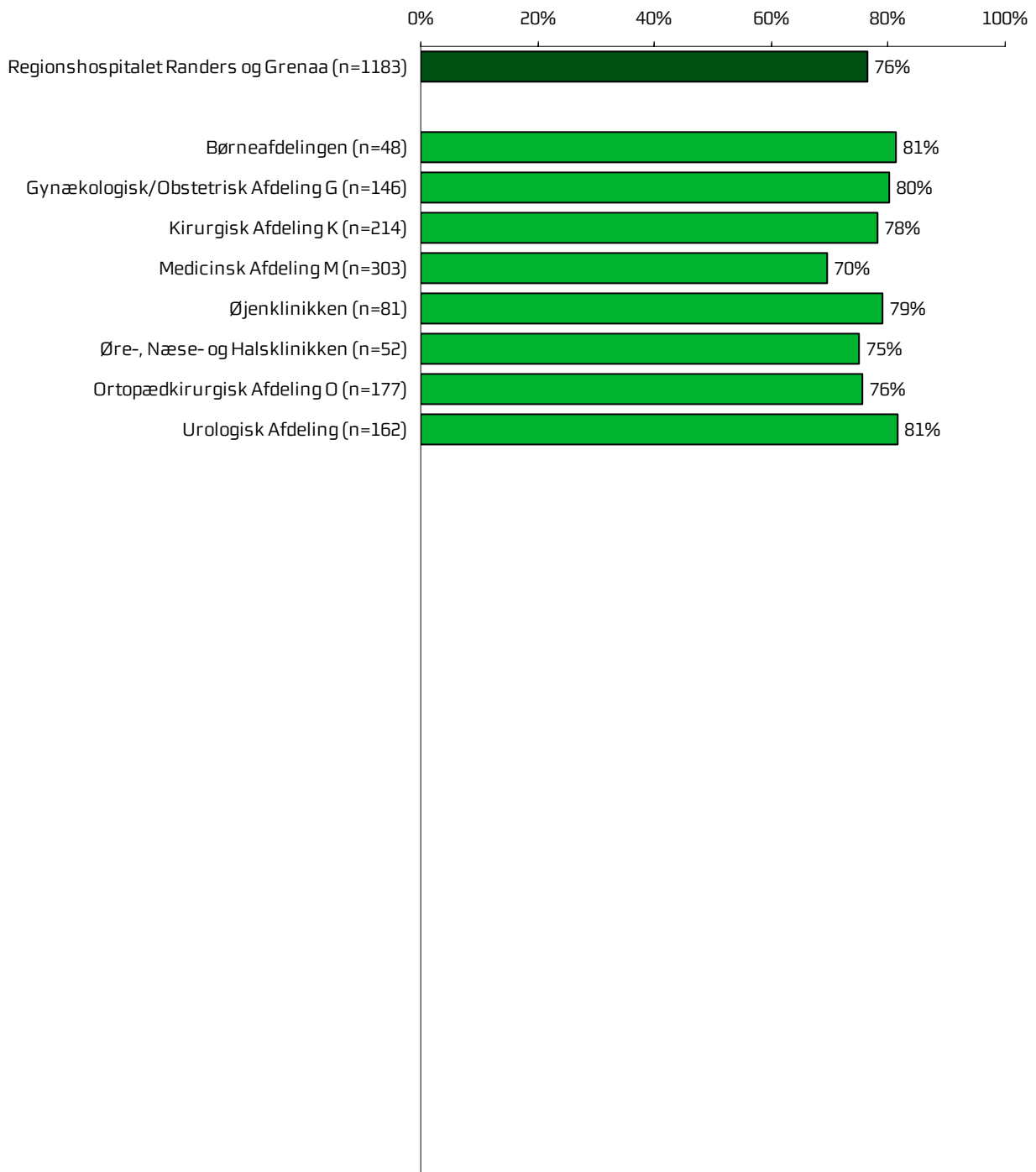
Figur 26 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



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

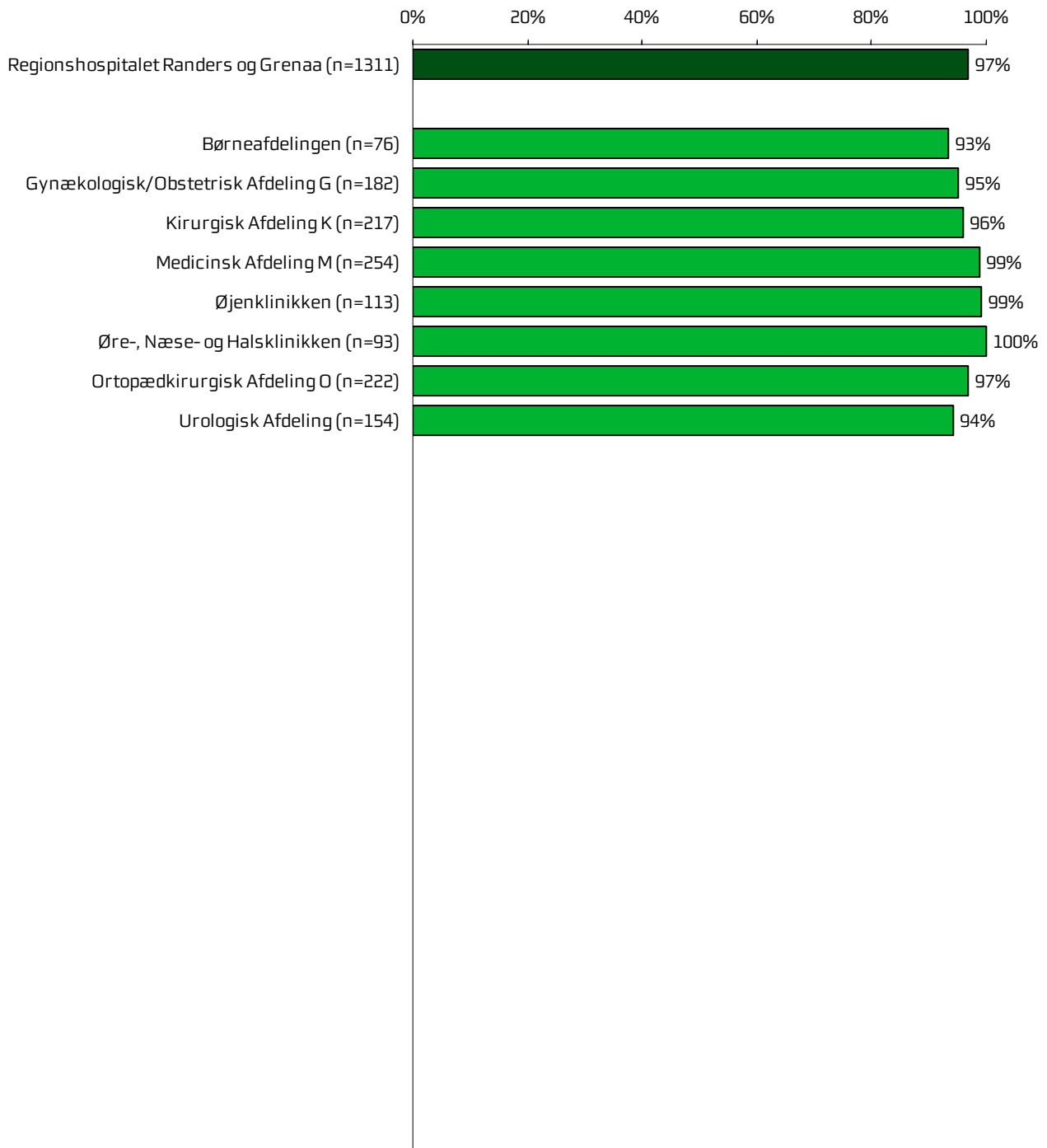


Figur 28 Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



5.7 Hospitalets eget spørgsmål

Figur 29 Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?



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 besvarelsene 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 ambulans 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. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. 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 7	Gå til spørgsmål 7	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. 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"/>	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 6. 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"/>	
7. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?						

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

9. 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"/>		
10. 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"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 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:					
19. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lobnr.: >>lobnr<<

20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 25		
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:					
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

31. 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"/>
32. 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"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 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) 58 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)		2033	3503
Køn	Mand	47%	47%
	Kvinde	53%	53%
Alder	0-19 år	10%	13%
	20-39 år	11%	15%
	40-59 år	26%	28%
	60-79 år	44%	36%
	80 år eller derover	9%	9%

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 oplistede 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		2033	100%
Alder	0-19	205	10%
	20-39	224	11%
	40-59	526	26%
	60-79	899	44%
	80-	179	9%
Køn	Mand	949	47%
	Kvinde	1084	53%
Skema udfyldt af	Patienten	1789	91%
	Pårørende	182	9%
Modersmål	Dansk	1951	97%
	Ikke dansk	52	3%
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	96	5%
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	278	14%
	Kirurgisk Afdeling K	340	17%
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	384	19%
	Øjenklinikken	179	9%
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	138	7%
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	357	18%
	Urologisk Afdeling	261	13%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		36	59	4	1	1885	92
Alder	0-19	29	63	7	1	186	13
	20-39	27	64	7	1	209	12
	40-59	36	60	3	1	508	14
	60-79	41	56	3	1	828	43
	80-	36	62	2	0	154	10
Køn	Mand	36	59	5	0	884	42
	Kvinde	37	59	3	1	1001	50
Skema udfyldt af	Patienten	38	58	3	1	1675	78
	Pårørende	28	65	7	1	166	13
Modersmål	Dansk	37	59	4	1	1824	90
	Ikke dansk	36	60	4	0	50	2
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	30	64	6	0	86	8
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	34	63	3	1	259	14
	Kirurgisk Afdeling K	36	58	4	2	330	7
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	31	64	4	1	350	19
	Øjenklinikken	54	45	1	0	166	4
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	39	59	2	0	127	5
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	43	52	3	2	324	23
	Urologisk Afdeling	28	65	7	0	243	12

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		39	57	3	1	1966
Alder	0-19	29	65	5	1	200
	20-39	32	61	5	2	219
	40-59	40	55	4	1	520
	60-79	44	54	2	1	865
	80-	38	62	0	0	162
Køn	Mand	39	57	3	0	919
	Kvinde	39	56	3	2	1047
Skema udfyldt af	Patienten	41	55	3	1	1742
	Pårørende	28	67	4	0	180
Modersmål	Dansk	40	56	3	1	1903
	Ikke dansk	32	64	4	0	50
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	32	63	4	0	93
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	36	59	4	1	272
	Kirurgisk Afdeling K	38	57	3	1	334
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	36	60	3	1	369
	Øjenklinikken	59	41	1	0	169
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	39	61	1	0	132
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	44	51	3	3	344
	Urologisk Afdeling	33	62	5	0	253

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		25	64	9	3	1771	214
Alder	0-19	20	64	11	5	168	36
	20-39	20	65	11	4	194	28
	40-59	24	63	10	3	460	58
	60-79	27	64	8	2	794	78
	80-	27	67	3	3	155	14
Køn	Mand	24	65	9	3	840	85
	Kvinde	26	63	8	2	931	129
Skema udfyldt af	Patienten	26	63	9	2	1568	180
	Pårørende	11	73	10	6	154	27
Modersmål	Dansk	25	63	9	3	1700	211
	Ikke dansk	14	78	6	2	50	0
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	19	66	8	7	73	22
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	23	62	12	3	233	40
	Kirurgisk Afdeling K	24	62	11	3	305	28
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	21	69	8	2	326	47
	Øjenklinikken	37	60	3	0	164	11
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	30	63	6	2	124	10
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	30	61	7	2	321	31
	Urologisk Afdeling	16	68	11	4	225	25

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		47	52	1	1	1986	12
Alder	0-19	39	56	3	2	198	5
	20-39	35	61	4	0	222	0
	40-59	48	51	1	0	519	2
	60-79	48	51	1	0	877	5
	80-	58	41	0	1	170	0
Køn	Mand	45	53	2	0	927	6
	Kvinde	48	50	1	1	1059	6
Skema udfyldt af	Patienten	47	51	1	0	1756	6
	Pårørende	41	55	2	2	176	5
Modersmål	Dansk	46	52	1	1	1912	11
	Ikke dansk	48	50	2	0	52	0
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	42	50	4	3	90	5
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	44	54	1	0	275	0
	Kirurgisk Afdeling K	46	52	2	1	333	3
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	44	54	1	1	372	3
	Øjenklinikken	59	41	1	0	176	0
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	48	50	1	0	135	0
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	54	45	1	0	352	1
	Urologisk Afdeling	36	62	1	0	253	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	57	14	1972	30
Alder	0-19	20	57	23	202	3
	20-39	29	53	18	217	4
	40-59	33	54	13	510	8
	60-79	31	58	12	873	13
	80-	22	69	9	170	2
Køn	Mand	28	57	15	917	13
	Kvinde	31	57	13	1055	17
Skema udfyldt af	Patienten	30	57	13	1742	24
	Pårørende	20	61	19	178	4
Modersmål	Dansk	30	57	14	1899	28
	Ikke dansk	18	65	18	51	1
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	20	60	20	94	2
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	29	55	16	270	5
	Kirurgisk Afdeling K	33	55	12	335	2
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	26	61	13	368	7
	Øjenklinikken	36	61	3	169	5
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	32	56	12	133	2
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	36	53	11	349	3
	Urologisk Afdeling	18	57	25	254	4

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		69	24	8	1145	14
Alder	0-19	70	23	7	141	2
	20-39	67	26	8	144	0
	40-59	72	20	8	302	2
	60-79	66	26	8	468	6
	80-	72	23	4	90	4
Køn	Mand	67	24	9	559	5
	Kvinde	70	24	6	586	9
Skema udfyldt af	Patienten	68	24	7	994	10
	Pårørende	66	22	12	118	4
Modersmål	Dansk	68	24	7	1097	14
	Ikke dansk	69	17	14	35	0
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	78	21	2	63	2
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	69	25	6	165	1
	Kirurgisk Afdeling K	64	27	8	191	1
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	77	18	5	221	2
	Øjenklinikken	86	13	1	76	3
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	73	18	10	73	0
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	65	25	10	179	2
	Urologisk Afdeling	54	34	12	177	3

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		14	25	18	44	1047	102	
Alder	0-19	13	20	16	51	135	11	
	20-39	11	18	18	53	142	4	
	40-59	13	26	17	43	275	26	
	60-79	15	27	19	40	420	44	
	80-	16	28	15	41	75	17	
Køn	Mand	14	27	22	37	508	47	
	Kvinde	13	22	14	51	539	55	
Skema udfyldt af	Patienten	14	25	18	43	908	90	
	Pårørende	16	20	12	52	110	11	
Modersmål	Dansk	14	24	18	45	1002	98	
	Ikke dansk	14	39	22	25	36	1	
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	15	18	18	48	60	5	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	11	21	10	58	154	11	
	Kirurgisk Afdeling K	14	24	16	46	173	19	
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	14	25	23	39	199	17	
	Øjenklinikken	19	27	17	38	64	14	
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	20	24	18	38	71	6	
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	13	24	16	46	164	18	
	Urologisk Afdeling	12	30	22	37	162	12	

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		9	73	15	3	1906	71	
Alder	0-19	6	71	19	4	192	9	
	20-39	4	64	25	6	208	12	
	40-59	7	71	18	4	501	16	
	60-79	11	76	12	2	844	27	
	80-	12	78	8	2	161	7	
Køn	Mand	9	76	12	3	906	27	
	Kvinde	8	70	18	4	1000	44	
Skema udfyldt af	Patienten	9	73	15	3	1692	55	
	Pårørende	5	75	17	3	168	12	
Modersmål	Dansk	9	73	15	3	1840	65	
	Ikke dansk	11	76	13	0	46	4	
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	8	70	15	8	92	2	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	5	69	20	5	259	12	
	Kirurgisk Afdeling K	5	74	17	3	316	14	
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	15	75	8	2	365	5	
	Øjenklinikken	15	72	11	2	167	6	
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	4	76	18	2	126	8	
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	9	71	18	2	331	16	
	Urologisk Afdeling	6	77	14	2	250	8	

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		52	28	20	1138
Alder	0-19	47	34	19	118
	20-39	47	33	19	118
	40-59	50	28	22	288
	60-79	54	26	20	514
	80-	56	25	19	100
Køn	Mand	52	27	21	536
	Kvinde	51	29	20	602
Skema udfyldt af	Patienten	53	28	19	992
	Pårørende	45	28	27	110
Modersmål	Dansk	52	28	20	1099
	Ikke dansk	55	32	13	31
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	51	32	16	74
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	47	32	21	152
	Kirurgisk Afdeling K	53	30	17	127
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	58	25	16	272
	Øjenklinikken	52	28	20	98
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	44	30	26	70
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	50	26	24	174
	Urologisk Afdeling	49	29	22	171

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 n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		27	66	5	2	1772	217	
Alder	0-19	27	64	7	2	182	22	
	20-39	24	66	8	3	200	22	
	40-59	24	68	5	3	458	62	
	60-79	29	66	5	1	786	90	
	80-	28	68	3	1	146	21	
Køn	Mand	26	67	5	2	845	86	
	Kvinde	27	66	5	2	927	131	
Skema udfyldt af	Patienten	27	66	5	2	1560	196	
	Pårørende	23	70	5	2	164	16	
Modersmål	Dansk	27	66	5	2	1706	212	
	Ikke dansk	27	69	0	4	49	3	
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	33	60	6	1	87	8	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	28	67	3	3	242	31	
	Kirurgisk Afdeling K	25	68	5	2	293	42	
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	27	67	5	1	329	40	
	Øjenklinikken	32	66	1	1	159	17	
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	30	69	1	0	113	18	
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	24	65	8	3	306	45	
	Urologisk Afdeling	24	66	8	2	243	16	

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	93	6	1972
Alder	0-19	2	93	5	202
	20-39	0	91	9	220
	40-59	1	93	6	522
	60-79	1	93	6	868
	80-	0	94	6	160
Køn	Mand	1	93	6	924
	Kvinde	1	92	7	1048
Skema udfyldt af	Patienten	1	93	6	1744
	Pårørende	2	92	6	178
Modersmål	Dansk	1	93	6	1901
	Ikke dansk	0	92	8	52
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	1	96	3	94
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	0	95	5	269
	Kirurgisk Afdeling K	1	91	8	332
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	2	94	5	371
	Øjenklinikken	1	94	6	174
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	2	90	8	124
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	1	91	8	351
	Urologisk Afdeling	0	93	6	257

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	88	11	884	1091
Alder	0-19	1	94	5	177	27
	20-39	0	86	14	95	126
	40-59	1	86	13	168	354
	60-79	1	87	12	367	497
	80-	0	88	12	77	87
Køn	Mand	0	89	10	465	462
	Kvinde	1	87	12	419	629
Skema udfyldt af	Patienten	1	87	12	695	1049
	Pårørende	1	91	8	150	31
Modersmål	Dansk	1	88	11	845	1061
	Ikke dansk	0	93	7	30	21
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	0	95	5	80	15
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	0	89	11	94	176
	Kirurgisk Afdeling K	1	87	11	167	167
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	1	84	15	142	227
	Øjenklinikken	0	89	11	63	105
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	0	89	11	62	69
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	1	87	13	141	211
	Urologisk Afdeling	1	90	8	135	121

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		65	31	3	1	1860	132
Alder	0-19	69	28	3	1	196	6
	20-39	60	33	5	2	215	8
	40-59	65	30	4	1	495	28
	60-79	66	30	4	1	807	67
	80-	60	39	1	0	147	23
Køn	Mand	66	30	3	0	876	56
	Kvinde	63	32	4	2	984	76
Skema udfyldt af	Patienten	65	30	4	1	1637	123
	Pårørende	65	32	2	1	174	7
Modersmål	Dansk	65	31	3	1	1793	128
	Ikke dansk	76	20	4	0	51	1
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	77	21	2	0	90	3
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	66	30	3	0	263	13
	Kirurgisk Afdeling K	66	29	4	1	319	18
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	61	34	4	1	346	29
	Øjenklinikken	70	25	4	1	151	22
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	69	30	1	0	121	9
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	63	31	4	2	324	26
	Urologisk Afdeling	60	37	3	0	246	12

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		78	20	2	1	1900	106
Alder	0-19	72	23	3	2	196	7
	20-39	69	26	4	1	222	2
	40-59	78	20	1	1	499	25
	60-79	81	17	2	1	826	58
	80-	80	20	0	0	157	14
Køn	Mand	80	18	2	1	896	41
	Kvinde	76	21	2	1	1004	65
Skema udfyldt af	Patienten	79	19	2	1	1677	94
	Pårørende	72	25	1	2	171	11
Modersmål	Dansk	78	19	2	1	1834	100
	Ikke dansk	70	28	2	0	50	2
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	79	18	1	2	91	4
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	75	22	3	0	264	13
	Kirurgisk Afdeling K	76	21	2	1	321	15
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	75	24	1	0	353	23
	Øjenklinikken	91	8	1	0	170	7
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	85	15	0	0	124	10
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	75	21	2	2	333	19
	Urologisk Afdeling	79	18	2	1	244	15

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		47	43	8	2	1980	19
Alder	0-19	34	50	14	2	203	0
	20-39	41	47	9	3	222	2
	40-59	46	44	9	2	520	1
	60-79	53	40	5	1	873	9
	80-	48	43	7	2	162	7
Køn	Mand	47	44	7	2	924	8
	Kvinde	48	42	8	2	1056	11
Skema udfyldt af	Patienten	49	42	7	2	1750	18
	Pårørende	39	51	8	2	179	0
Modersmål	Dansk	47	43	8	2	1912	17
	Ikke dansk	48	44	6	2	50	1
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	35	49	15	1	95	0
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	43	46	10	1	273	3
	Kirurgisk Afdeling K	48	46	5	1	335	2
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	46	46	6	2	371	5
	Øjenklinikken	61	33	5	1	173	2
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	48	44	7	2	133	1
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	48	40	10	3	349	2
	Urologisk Afdeling	48	41	8	3	251	4

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		60	32	5	3	1895	93	
Alder	0-19	47	41	6	5	190	12	
	20-39	50	36	11	3	211	11	
	40-59	60	32	6	2	497	24	
	60-79	65	28	4	3	839	35	
	80-	64	32	3	1	158	11	
Køn	Mand	61	30	5	3	886	43	
	Kvinde	59	33	5	3	1009	50	
Skema udfyldt af	Patienten	61	31	5	3	1673	83	
	Pårørende	54	39	2	4	173	7	
Modersmål	Dansk	61	32	5	3	1829	90	
	Ikke dansk	46	33	17	4	48	2	
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	47	48	2	3	90	4	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	59	33	5	2	260	15	
	Kirurgisk Afdeling K	63	30	4	3	321	10	
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	58	35	6	1	354	19	
	Øjenklinikken	78	18	3	1	171	5	
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	66	30	3	1	128	5	
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	55	32	7	5	334	16	
	Urologisk Afdeling	58	32	7	4	237	19	

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		57	36	5	2	1641	313
Alder	0-19	43	47	7	3	176	28
	20-39	57	36	4	3	183	38
	40-59	58	36	4	2	433	84
	60-79	59	34	5	2	729	126
	80-	59	38	3	0	120	37
Køn	Mand	56	37	5	2	788	137
	Kvinde	58	36	5	2	853	176
Skema udfyldt af	Patienten	58	35	5	2	1447	279
	Pårørende	47	45	7	1	152	28
Modersmål	Dansk	57	36	5	2	1581	306
	Ikke dansk	48	48	2	2	46	4
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	40	52	8	0	83	12
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	60	35	3	3	225	44
	Kirurgisk Afdeling K	59	33	3	4	275	55
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	50	45	5	1	301	62
	Øjenklinikken	68	31	1	0	147	27
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	59	38	4	0	109	19
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	61	29	6	3	283	62
	Urologisk Afdeling	54	36	9	0	218	32

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		99	1	1203	648
Alder	0-19	99	1	123	67
	20-39	99	1	138	74
	40-59	99	1	294	194
	60-79	98	2	544	270
	80-	99	1	104	43
Køn	Mand	99	1	600	282
	Kvinde	98	2	603	366
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	1065	576
	Pårørende	99	1	110	58
Modersmål	Dansk	98	2	1158	631
	Ikke dansk	100	0	35	13
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	98	2	65	25
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	99	1	150	101
	Kirurgisk Afdeling K	98	2	192	118
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	99	1	258	85
	Øjenklinikken	98	2	117	44
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	100	0	68	51
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	99	1	185	149
	Urologisk Afdeling	96	4	168	75

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	1717
Alder	0-19	99	1	182
	20-39	96	4	205
	40-59	98	2	467
	60-79	97	3	727
	80-	99	1	136
Køn	Mand	98	2	816
	Kvinde	97	3	901
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	1518
	Pårørende	100	0	161
Modersmål	Dansk	98	2	1655
	Ikke dansk	94	6	48
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	99	1	89
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	97	3	236
	Kirurgisk Afdeling K	96	4	289
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	99	1	314
	Øjenklinikken	97	3	153
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	98	2	109
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	97	3	302
	Urologisk Afdeling	99	1	225

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	1719
Alder	0-19	92	8	183
	20-39	95	5	204
	40-59	96	4	469
	60-79	95	5	733
	80-	96	4	130
Køn	Mand	94	6	823
	Kvinde	96	4	896
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	1519
	Pårørende	93	7	161
Modersmål	Dansk	95	5	1661
	Ikke dansk	93	7	44
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	91	9	89
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	94	6	242
	Kirurgisk Afdeling K	96	4	283
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	94	6	315
	Øjenklinikken	99	1	149
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	98	2	108
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	95	5	309
	Urologisk Afdeling	91	9	224

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	850
Alder	0-19	79	21	112
	20-39	92	8	106
	40-59	92	8	249
	60-79	93	7	326
	80-	95	5	57
Køn	Mand	91	9	399
	Kvinde	91	9	451
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	745
	Pårørende	83	17	89
Modersmål	Dansk	91	9	817
	Ikke dansk	100	0	26
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	84	16	49
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	93	7	123
	Kirurgisk Afdeling K	90	10	154
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	91	9	158
	Øjenklinikken	100	0	59
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	92	8	59
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	90	10	154
	Urologisk Afdeling	90	10	94

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	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		24	49	18	8	172	15	
Alder	0-19	22	56	13	9	32	3	
	20-39	21	54	21	4	24	3	
	40-59	35	38	20	8	40	4	
	60-79	22	52	16	10	69	5	
	80-	14	43	43	0	7	0	
Køn	Mand	16	58	19	6	79	7	
	Kvinde	31	42	17	10	93	8	
Skema udfyldt af	Patienten	25	49	18	7	146	13	
	Pårørende	16	53	16	16	19	2	
Modersmål	Dansk	24	50	18	8	166	14	
	Ikke dansk	50	25	25	0	4	1	
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	25	50	17	8	12	3	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	31	50	19	0	26	1	
	Kirurgisk Afdeling K	44	22	16	19	32	3	
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	10	67	20	3	30	1	
	Øjenklinikken	20	40	20	20	5	1	
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	14	71	14	0	7	0	
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	19	55	13	13	31	3	
	Urologisk Afdeling	21	52	24	3	29	3	

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		65	23	9	3	1846	121
Alder	0-19	59	25	11	5	187	14
	20-39	65	20	11	4	205	14
	40-59	68	19	9	3	488	30
	60-79	64	24	9	4	822	47
	80-	65	30	5	1	144	16
Køn	Mand	62	24	10	4	874	49
	Kvinde	67	22	8	3	972	72
Skema udfyldt af	Patienten	65	22	9	3	1635	108
	Pårørende	59	29	9	3	169	9
Modersmål	Dansk	65	23	9	3	1783	117
	Ikke dansk	56	19	17	8	48	2
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	65	21	12	2	91	2
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	67	20	9	3	252	19
	Kirurgisk Afdeling K	65	24	7	4	313	20
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	59	26	11	5	345	21
	Øjenklinikken	76	18	5	1	170	6
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	65	24	8	3	120	10
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	72	19	6	3	324	26
	Urologisk Afdeling	50	29	17	3	231	17

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		24	69	5	2	1065	395	489
Alder	0-19	17	74	8	2	125	34	41
	20-39	18	73	6	3	129	31	58
	40-59	23	68	5	3	292	83	142
	60-79	28	66	4	2	459	196	205
	80-	22	73	3	2	60	51	43
Køn	Mand	25	68	5	2	502	198	216
	Kvinde	22	70	5	3	563	197	273
Skema udfyldt af	Patienten	25	68	5	3	933	349	445
	Pårørende	17	75	8	1	103	37	35
Modersmål	Dansk	24	69	5	2	1022	386	474
	Ikke dansk	27	70	0	3	33	6	11
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	15	78	7	0	59	17	17
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	26	66	7	1	137	47	86
	Kirurgisk Afdeling K	21	66	8	5	185	63	83
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	24	70	4	1	237	70	55
	Øjenklinikken	26	69	0	5	61	40	68
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	37	63	0	0	68	26	35
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	24	69	4	2	193	76	79
	Urologisk Afdeling	20	70	6	4	125	56	66

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		62	38	1894
Alder	0-19	56	44	202
	20-39	69	31	218
	40-59	65	35	517
	60-79	63	37	820
	80-	45	55	137
Køn	Mand	61	39	893
	Kvinde	63	37	1001
Skema udfyldt af	Patienten	63	37	1673
	Pårørende	58	42	174
Modersmål	Dansk	62	38	1826
	Ikke dansk	67	33	52
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	55	45	94
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	70	30	264
	Kirurgisk Afdeling K	73	27	324
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	54	46	354
	Øjenklinikken	65	35	148
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	52	48	127
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	59	41	340
	Urologisk Afdeling	60	40	243

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		32	66	2	1	1105	7
Alder	0-19	25	70	4	1	107	1
	20-39	33	63	3	1	147	0
	40-59	32	65	2	1	325	1
	60-79	34	65	1	0	474	4
	80-	27	73	0	0	52	1
Køn	Mand	28	70	2	0	514	3
	Kvinde	36	62	2	1	591	4
Skema udfyldt af	Patienten	34	64	2	1	987	5
	Pårørende	18	77	3	2	94	2
Modersmål	Dansk	32	65	2	1	1061	7
	Ikke dansk	29	68	3	0	34	0
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	18	80	0	2	51	0
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	35	63	2	1	176	1
	Kirurgisk Afdeling K	32	66	1	1	221	1
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	34	66	1	0	182	0
	Øjenklinikken	37	62	1	0	90	0
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	32	67	2	0	57	1
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	37	58	4	1	194	3
	Urologisk Afdeling	22	75	4	0	134	1

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		40	55	4	1	1861
Alder	0-19	31	62	5	2	194
	20-39	34	58	6	1	207
	40-59	43	52	4	1	489
	60-79	42	54	3	1	821
	80-	39	59	3	0	150
Køn	Mand	40	57	3	1	883
	Kvinde	40	54	4	1	978
Skema udfyldt af	Patienten	41	54	4	1	1644
	Pårørende	32	65	3	1	170
Modersmål	Dansk	40	55	4	1	1795
	Ikke dansk	43	55	2	0	49
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	33	64	1	1	90
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	45	49	6	0	251
	Kirurgisk Afdeling K	38	56	5	1	322
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	37	60	2	1	345
	Øjenklinikken	47	51	2	0	163
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	46	50	2	2	125
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	41	53	5	1	325
	Urologisk Afdeling	35	60	4	1	240

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		36	57	6	1	1969
Alder	0-19	34	58	8	1	200
	20-39	36	54	8	2	221
	40-59	36	58	5	1	513
	60-79	37	56	5	1	873
	80-	31	65	4	0	162
Køn	Mand	36	58	5	1	919
	Kvinde	36	57	6	1	1050
Skema udfyldt af	Patienten	36	57	6	1	1739
	Pårørende	35	59	7	0	181
Modersmål	Dansk	36	57	5	1	1901
	Ikke dansk	31	56	13	0	52
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	40	55	4	0	94
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	36	57	6	1	271
	Kirurgisk Afdeling K	34	57	8	1	332
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	29	66	4	1	370
	Øjenklinikken	49	48	3	0	174
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	40	56	3	1	131
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	41	51	6	2	345
	Urologisk Afdeling	29	62	8	1	252

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		35	57	7	1	322	97	1506
Alder	0-19	16	68	16	0	19	11	173
	20-39	24	72	3	0	29	7	183
	40-59	26	66	9	0	58	15	442
	60-79	43	48	7	2	163	46	623
	80-	36	58	6	0	53	18	85
Køn	Mand	31	60	8	1	170	54	676
	Kvinde	40	53	7	1	152	43	830
Skema udfyldt af	Patienten	39	54	6	1	280	87	1330
	Pårørende	12	73	15	0	33	9	138
Modersmål	Dansk	35	57	7	1	299	94	1467
	Ikke dansk	40	50	10	0	20	2	29
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	0	75	25	0	4	2	88
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	36	64	0	0	28	9	232
	Kirurgisk Afdeling K	39	49	10	1	71	19	241
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	22	69	9	0	68	17	270
	Øjenklinikken	49	49	3	0	39	9	113
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	45	55	0	0	22	10	94
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	42	50	6	2	52	11	280
	Urologisk Afdeling	26	58	13	3	38	20	188

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		19	69	8	3	822	1135	
Alder	0-19	13	65	16	6	69	132	
	20-39	9	67	16	8	89	132	
	40-59	17	74	7	3	208	311	
	60-79	23	67	7	3	383	474	
	80-	21	75	4	0	73	86	
Køn	Mand	16	72	9	3	387	523	
	Kvinde	22	67	8	4	435	612	
Skema udfyldt af	Patienten	20	69	8	3	736	992	
	Pårørende	11	75	11	3	63	117	
Modersmål	Dansk	19	69	8	3	786	1106	
	Ikke dansk	24	66	7	3	29	22	
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	6	82	9	3	33	61	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	16	70	8	6	114	157	
	Kirurgisk Afdeling K	21	69	8	2	147	187	
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	20	68	9	2	201	168	
	Øjenklinikken	18	74	5	3	39	126	
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	27	62	11	0	37	89	
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	22	67	7	4	138	208	
	Urologisk Afdeling	16	70	10	4	113	139	

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		63	13	16	7	1183	761
Alder	0-19	62	17	15	5	98	103
	20-39	62	15	15	8	131	91
	40-59	66	9	18	7	327	192
	60-79	61	15	16	9	541	308
	80-	67	13	15	5	86	67
Køn	Mand	60	15	18	7	585	326
	Kvinde	66	12	14	8	598	435
Skema udfyldt af	Patienten	63	13	17	8	1078	641
	Pårørende	69	15	15	1	75	102
Modersmål	Dansk	63	13	16	7	1139	739
	Ikke dansk	47	11	28	14	36	16
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	60	21	13	6	48	46
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	69	11	13	7	146	124
	Kirurgisk Afdeling K	60	18	18	4	214	119
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	56	14	17	14	303	63
	Øjenklinikken	73	6	15	6	81	82
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	69	6	17	8	52	74
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	68	8	17	7	177	166
	Urologisk Afdeling	63	19	16	2	162	87

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?								
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		77	20	3	0	1311	596	84
Alder	0-19	70	23	7	0	136	56	12
	20-39	64	28	7	0	149	63	10
	40-59	77	21	2	0	323	182	15
	60-79	80	18	2	1	591	245	40
	80-	83	17	0	0	112	50	7
Køn	Mand	76	21	2	0	615	271	43
	Kvinde	77	19	3	0	696	325	41
Skema udfyldt af	Patienten	78	19	2	1	1147	536	77
	Pårørende	67	26	8	0	129	47	5
Modersmål	Dansk	77	19	3	0	1255	579	81
	Ikke dansk	58	40	3	0	40	11	1
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	74	20	7	0	76	16	3
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	70	25	5	0	182	79	11
	Kirurgisk Afdeling K	76	19	3	1	217	105	14
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	77	22	1	0	254	108	13
	Øjenklinikken	76	23	1	0	113	57	5
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	82	18	0	0	93	36	5
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	88	9	3	0	222	114	18
	Urologisk Afdeling	66	28	4	2	154	81	15

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.