

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Hospitalsrapport**

Ambulante



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

Skejby Sygehus

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 kommentarfelder, 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:	3441
Besvarelser fra hospitalets patienter:	1928
Hospitalets svarprocent:	56%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Bilag 5 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 6.

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

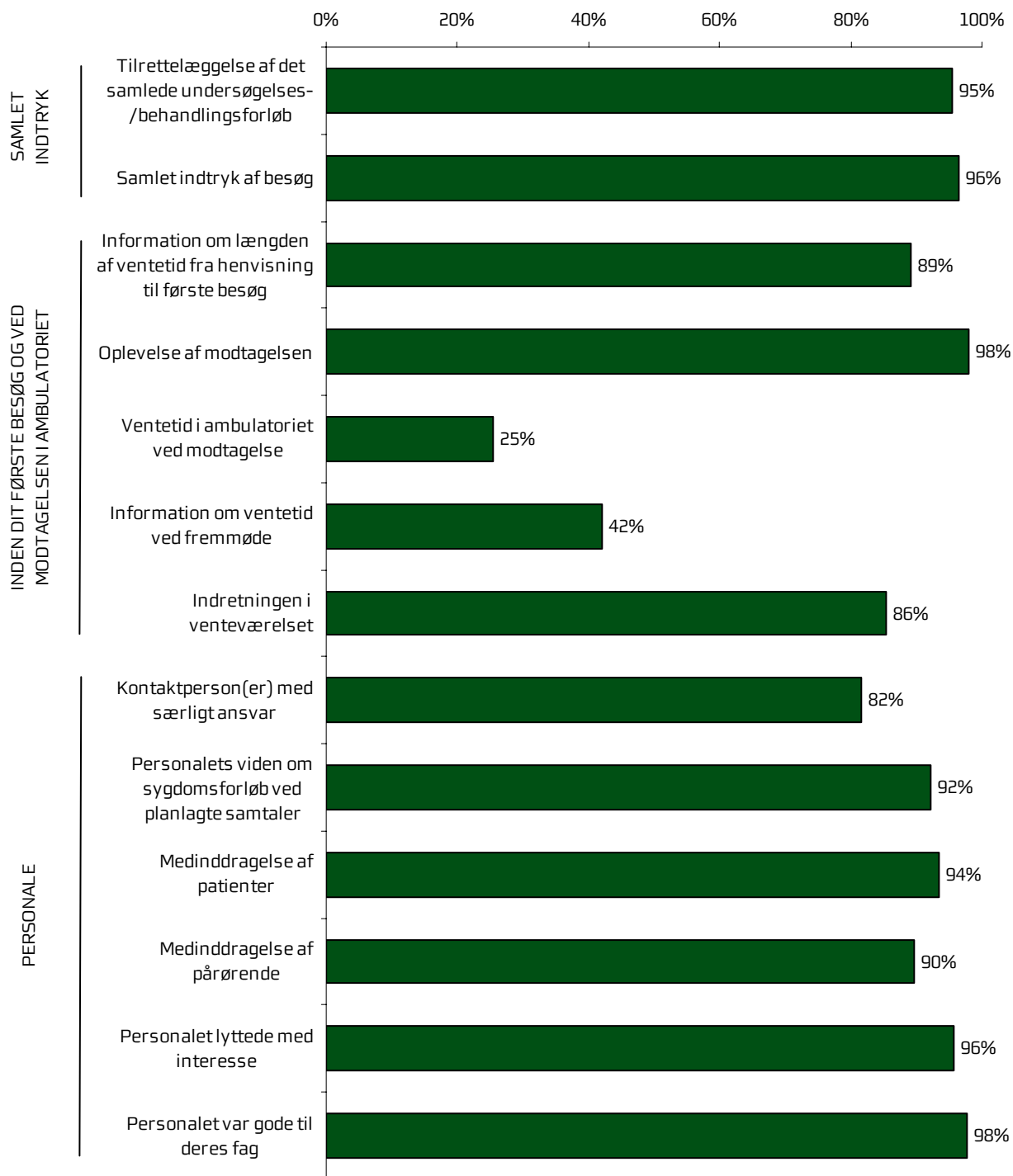
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Hospitalets resultater – et hurtigt overblik

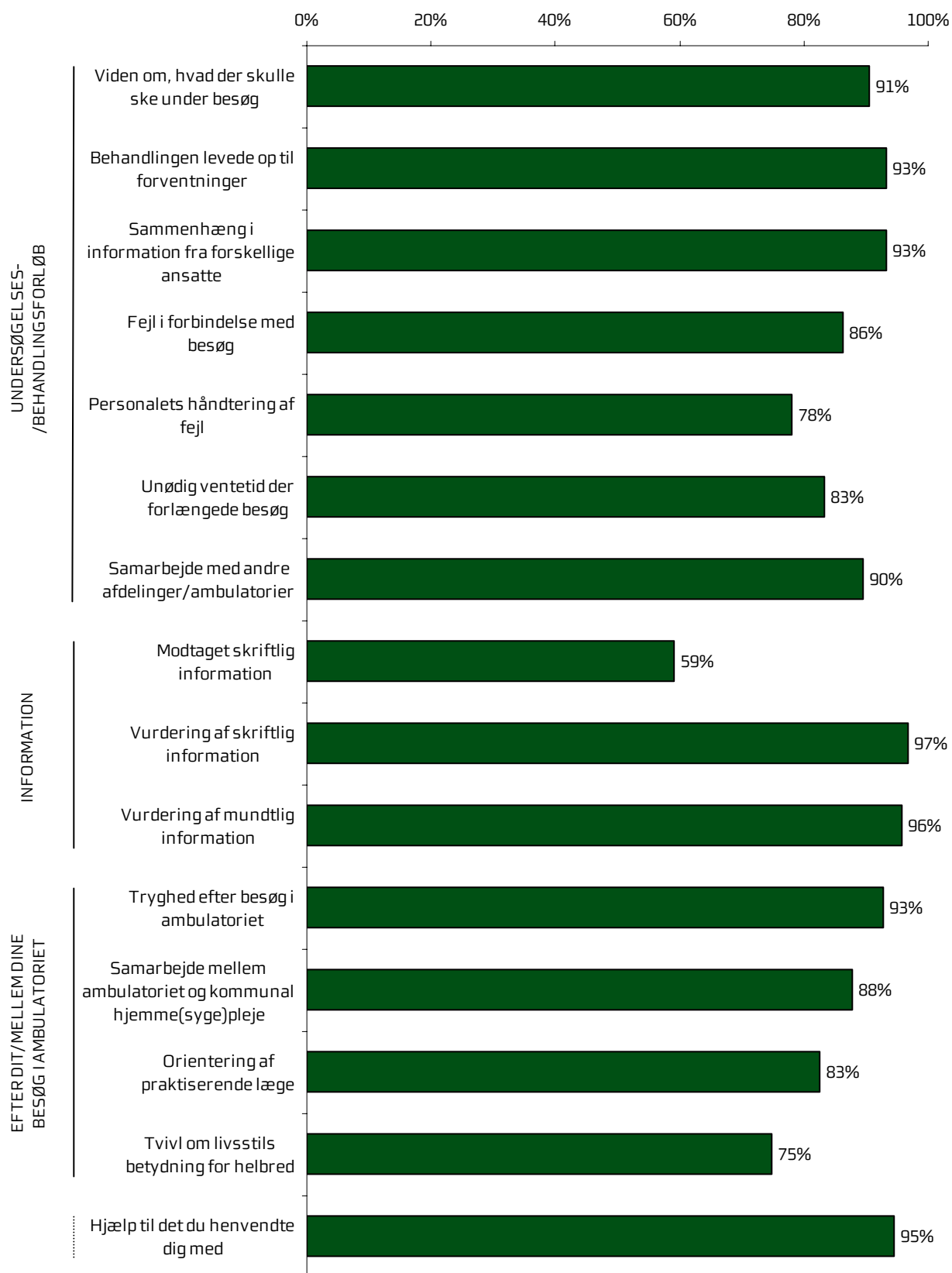
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



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



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

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

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et 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.

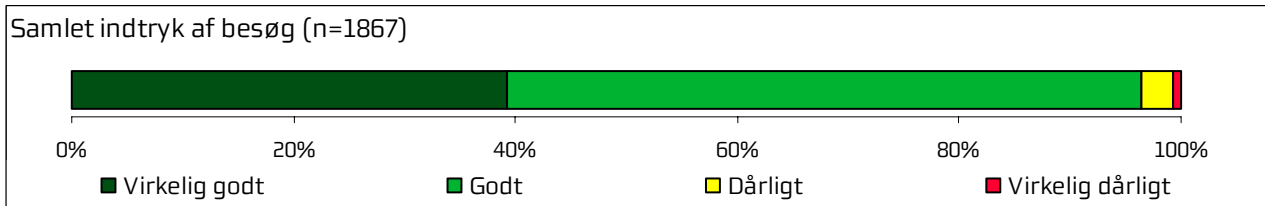
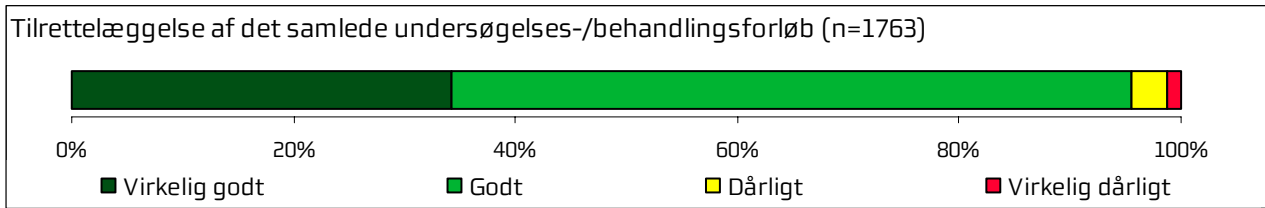
Tilfældige forskelle?

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.

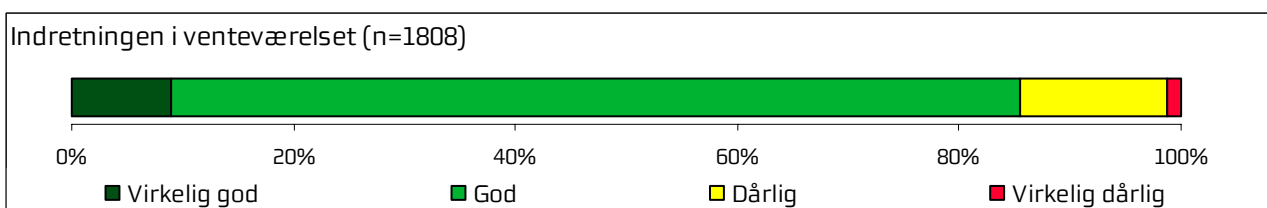
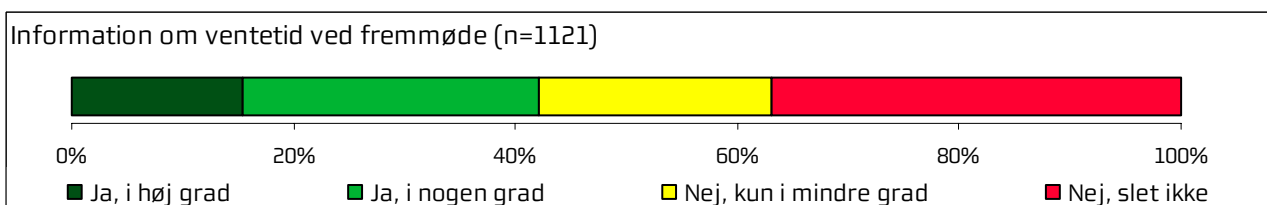
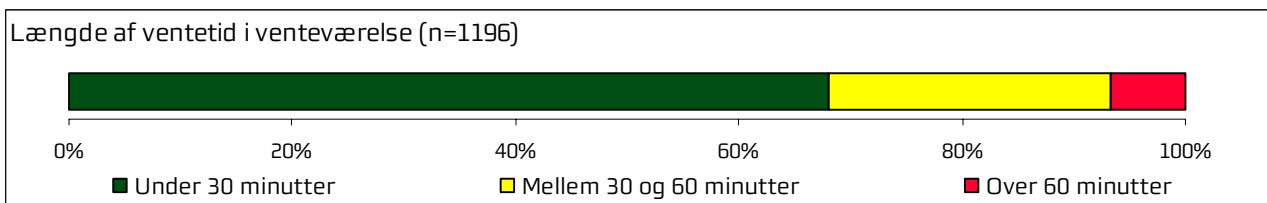
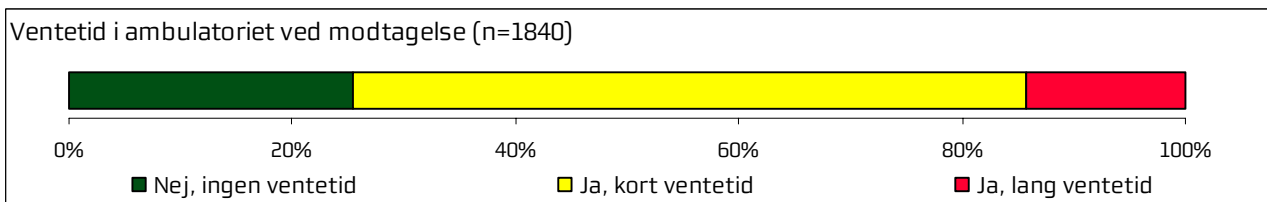
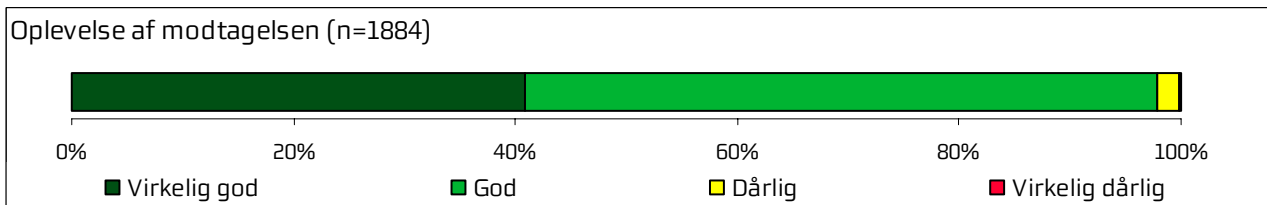
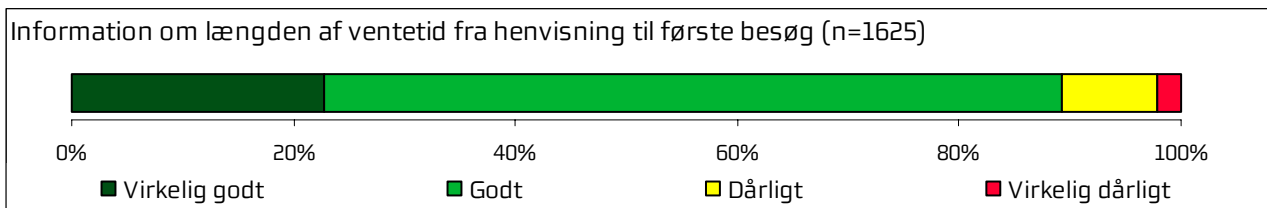
4.1 Samlet indtryk



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

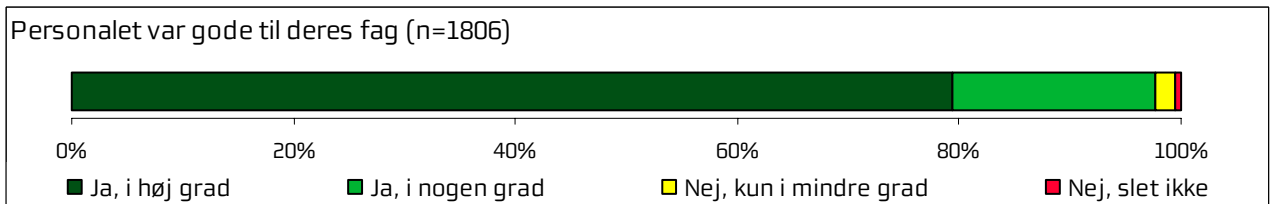
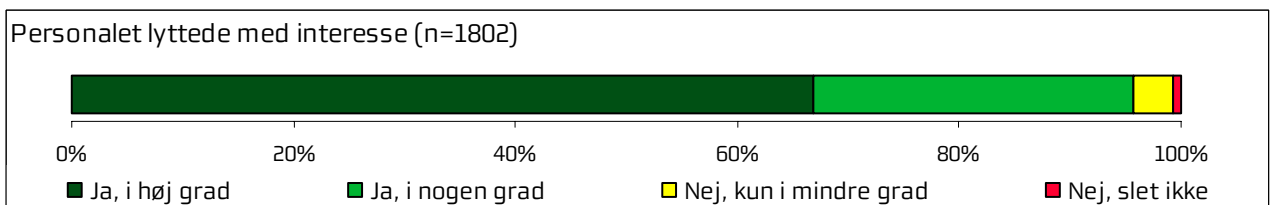
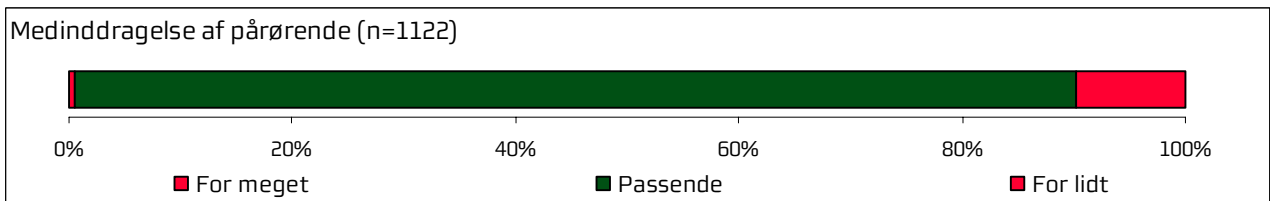
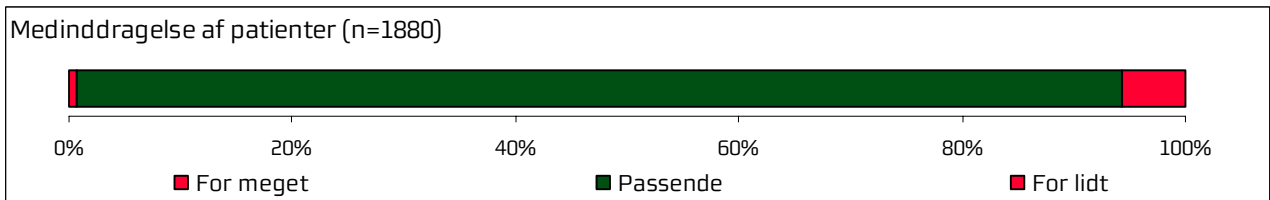
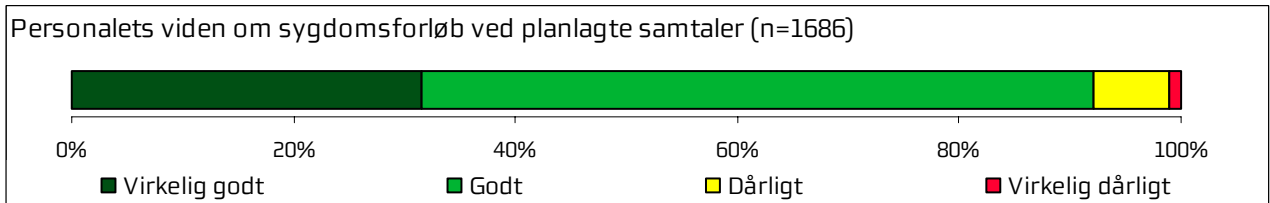
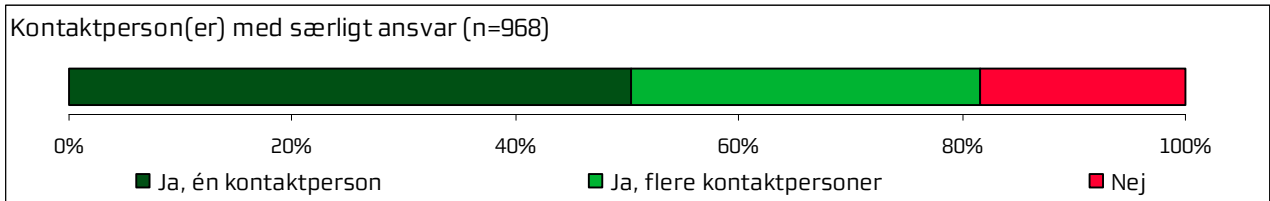
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	97%*	93%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	97%	94%*	96%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



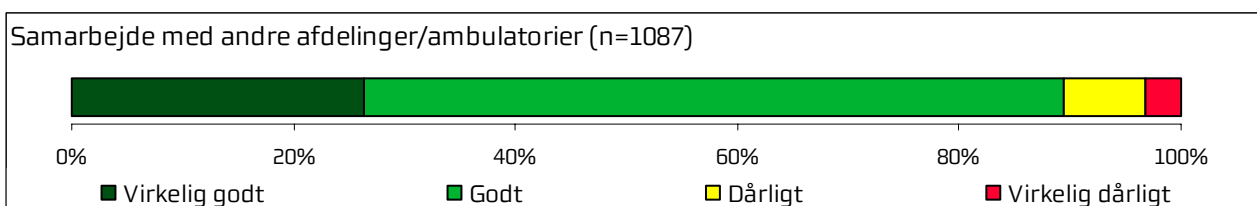
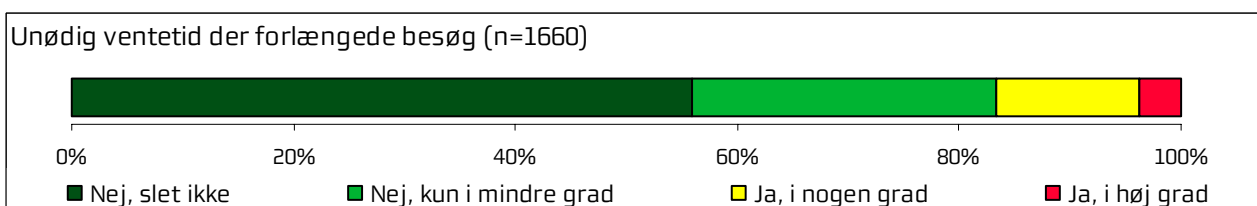
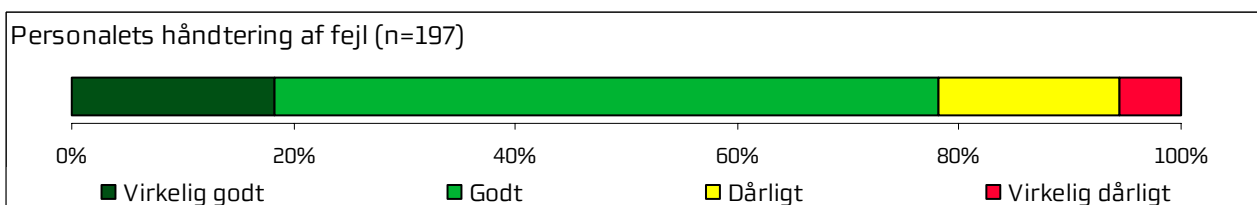
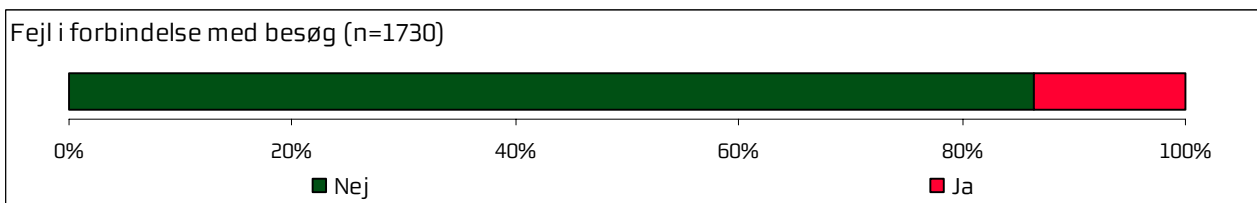
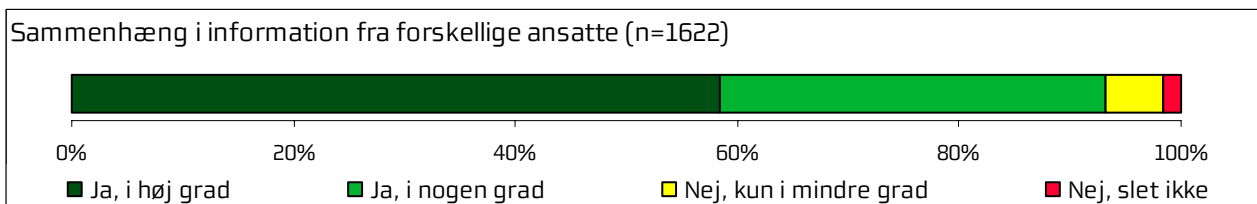
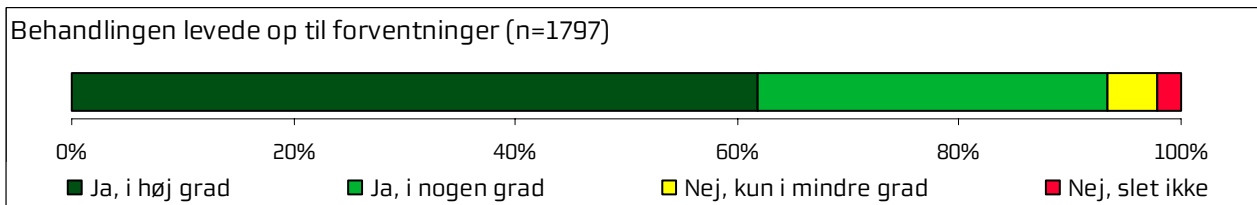
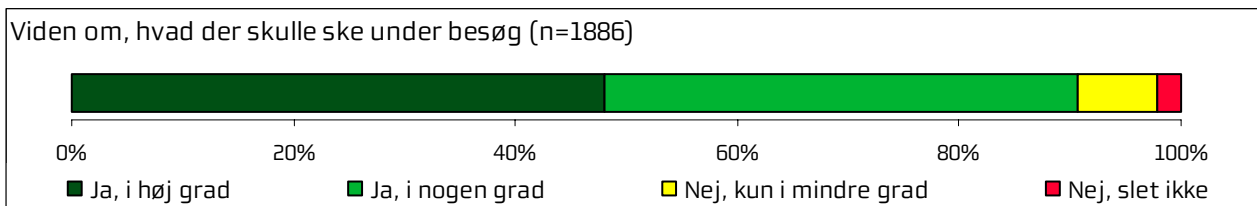
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	92%*	87%*	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	97%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	25%	-	-	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?	42%	-	-	50%*	37%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86%	-	-	88%*	72%*	81%*

4.3 Personale



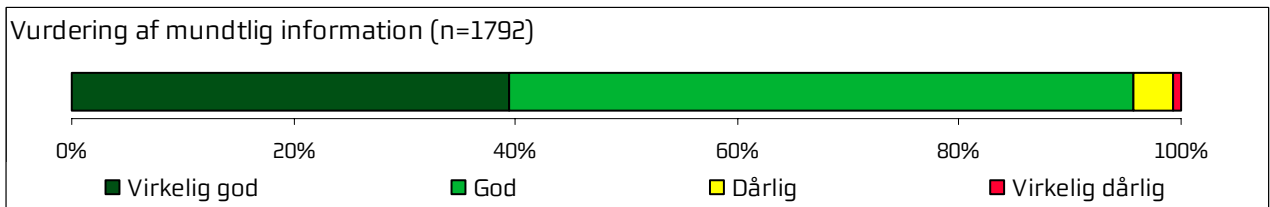
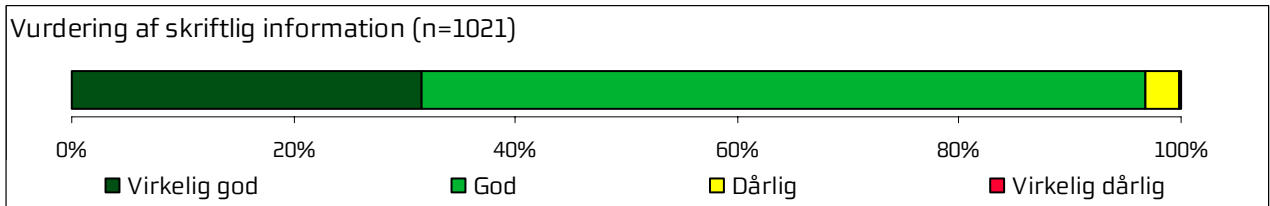
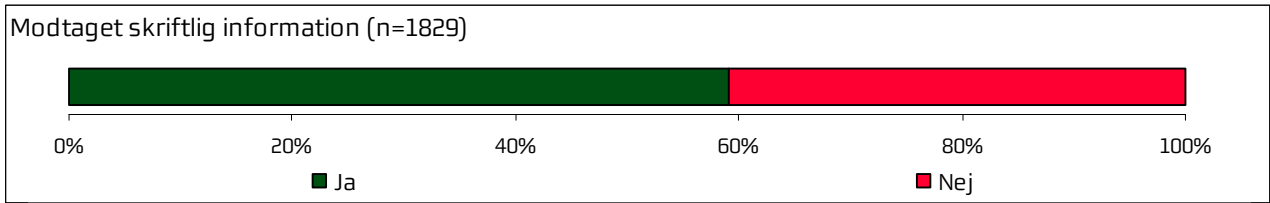
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82%	-	-	84%	77%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	95%*	89%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	94%	91%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	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?	93%	-	-	93%	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?	86%	-	-	91%*	84%*	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78%	-	-	76%	70%	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83%	-	-	91%*	82%	87%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	94%*	89%	91%

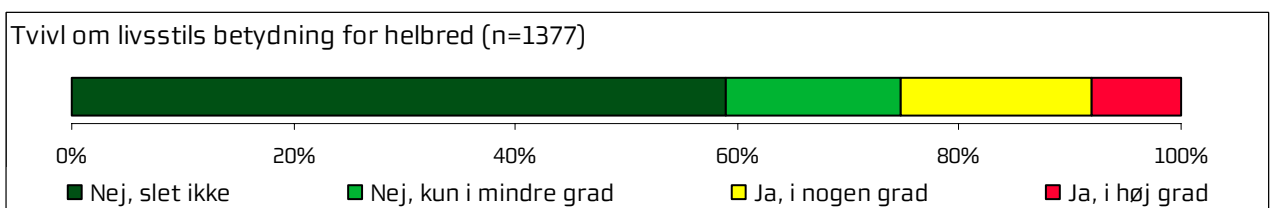
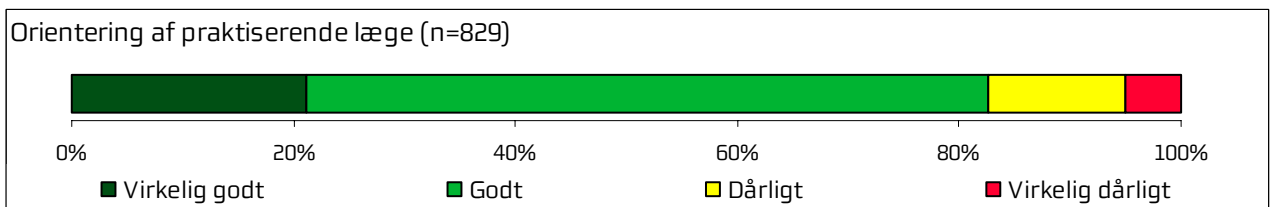
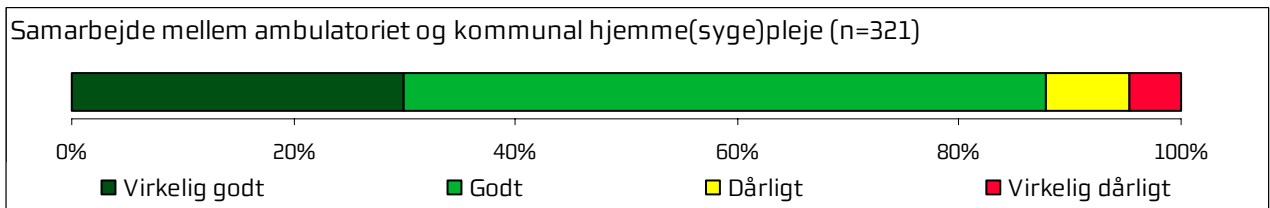
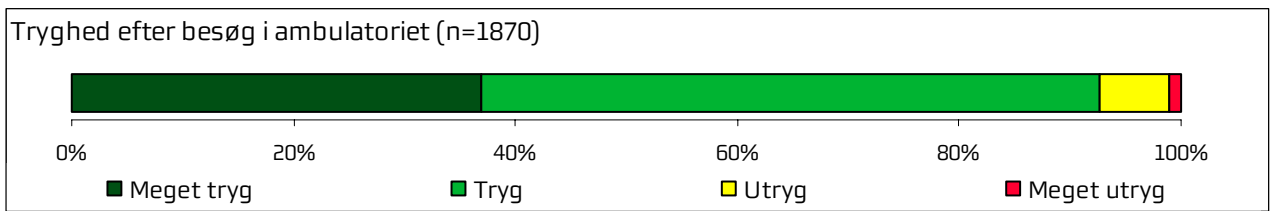
4.5 Information



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

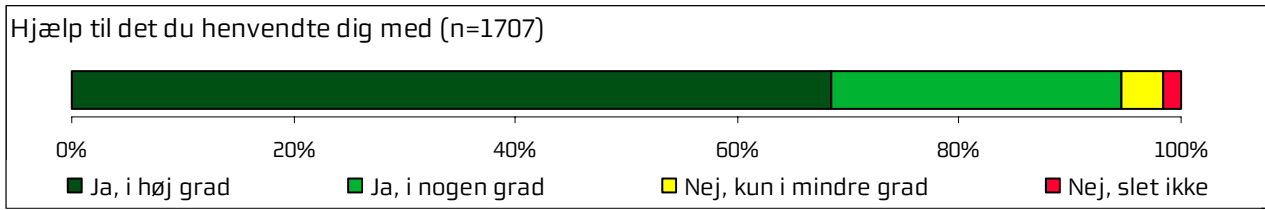
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	59%	-	-	72%*	55%*	60%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	96%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	96%	94%*	95%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	95%*	91%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	94%*	89%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	89%*	83%	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	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
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95%	-	-	95%	95%	95%

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.

Figureerne viser andel tilfredse patienter for hvert af hospitalets afdelinger såvel som hele hospitalet. Den øverste søjle i figurene 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.

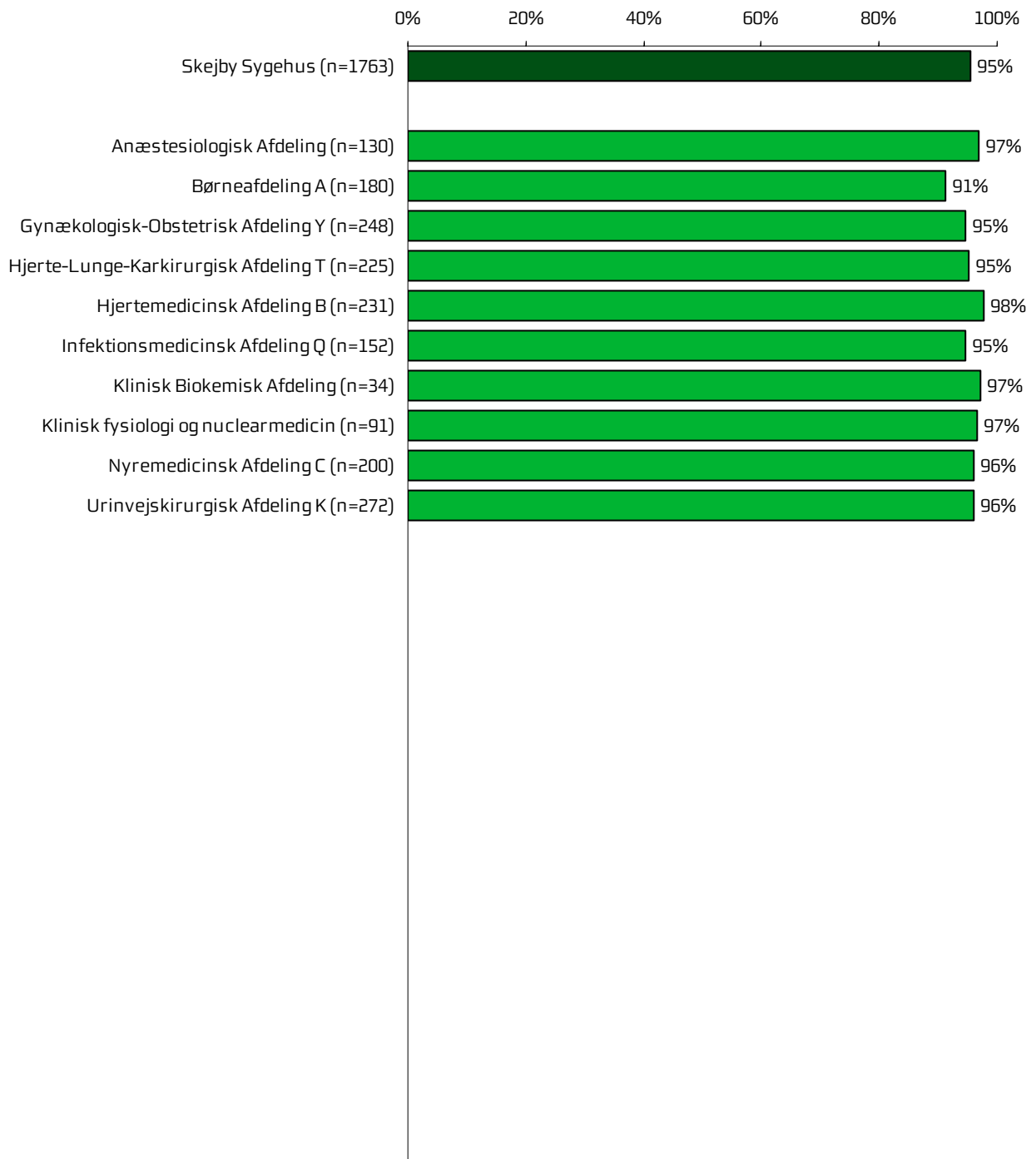
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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>.

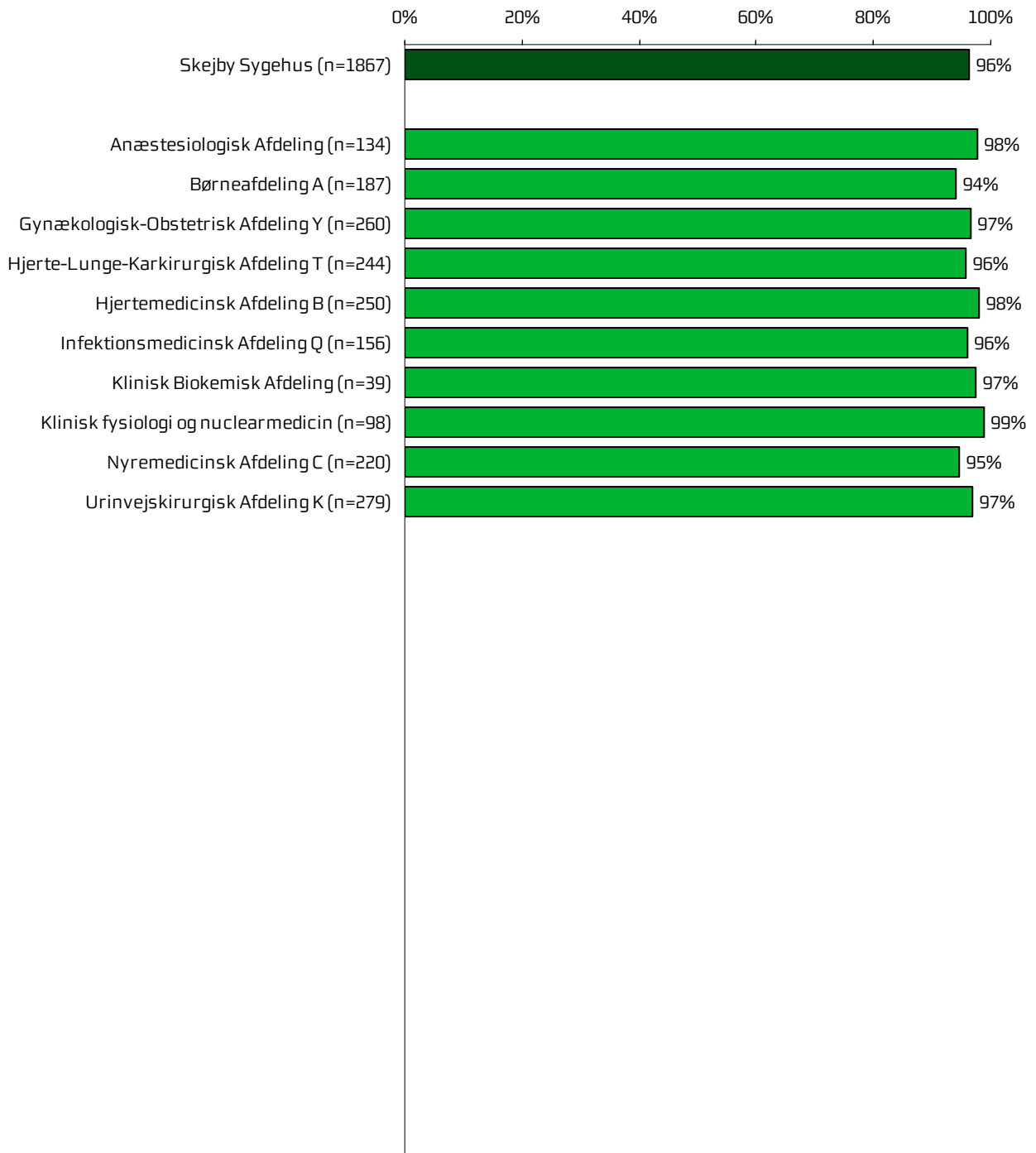
⁵ De viste afdelingers patienter summerer ikke nødvendigvis til det samlede antal patienter på hospitalet, da det ikke har været muligt at afdelingsbestemme alle patienter i undersøgelsen.

5.1 Samlet indtryk

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

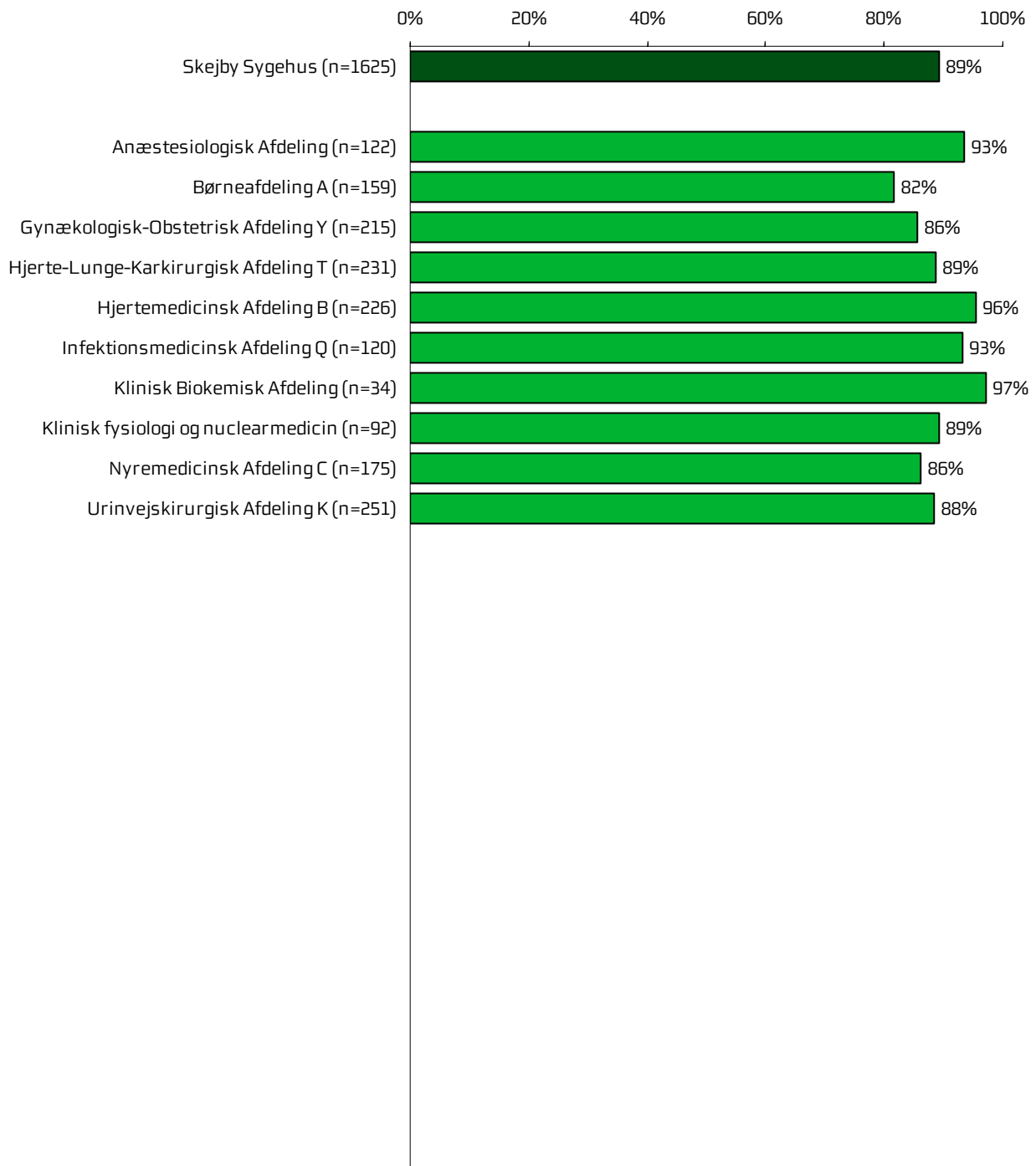


Figur 3 Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

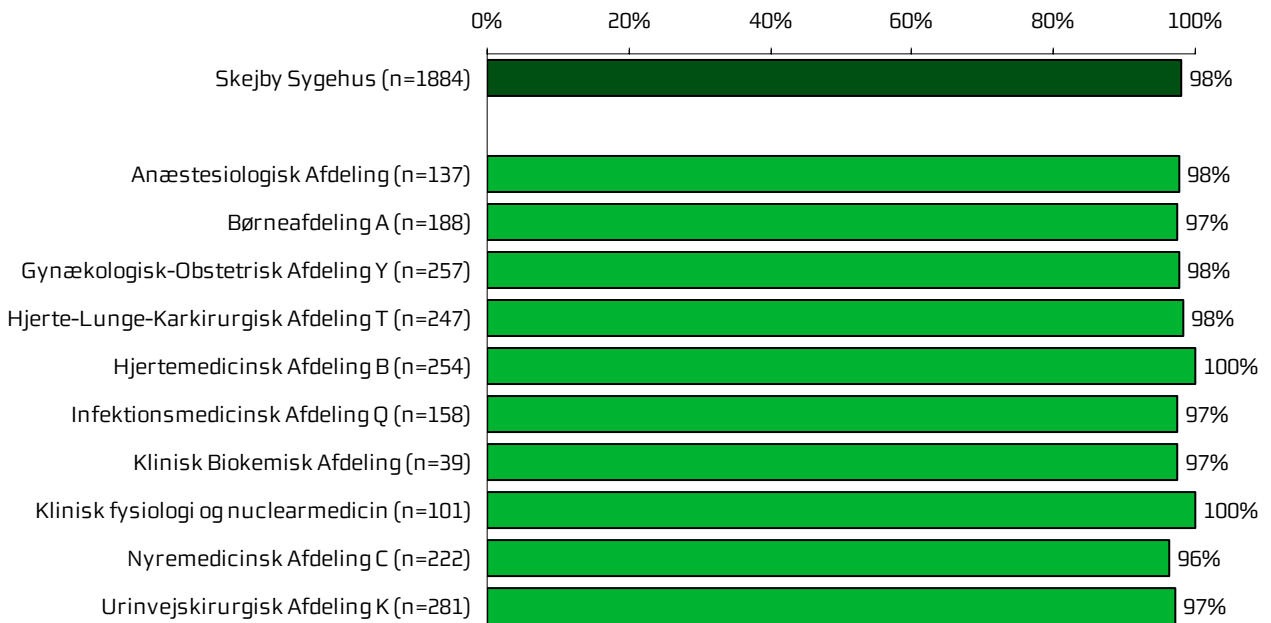


5.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

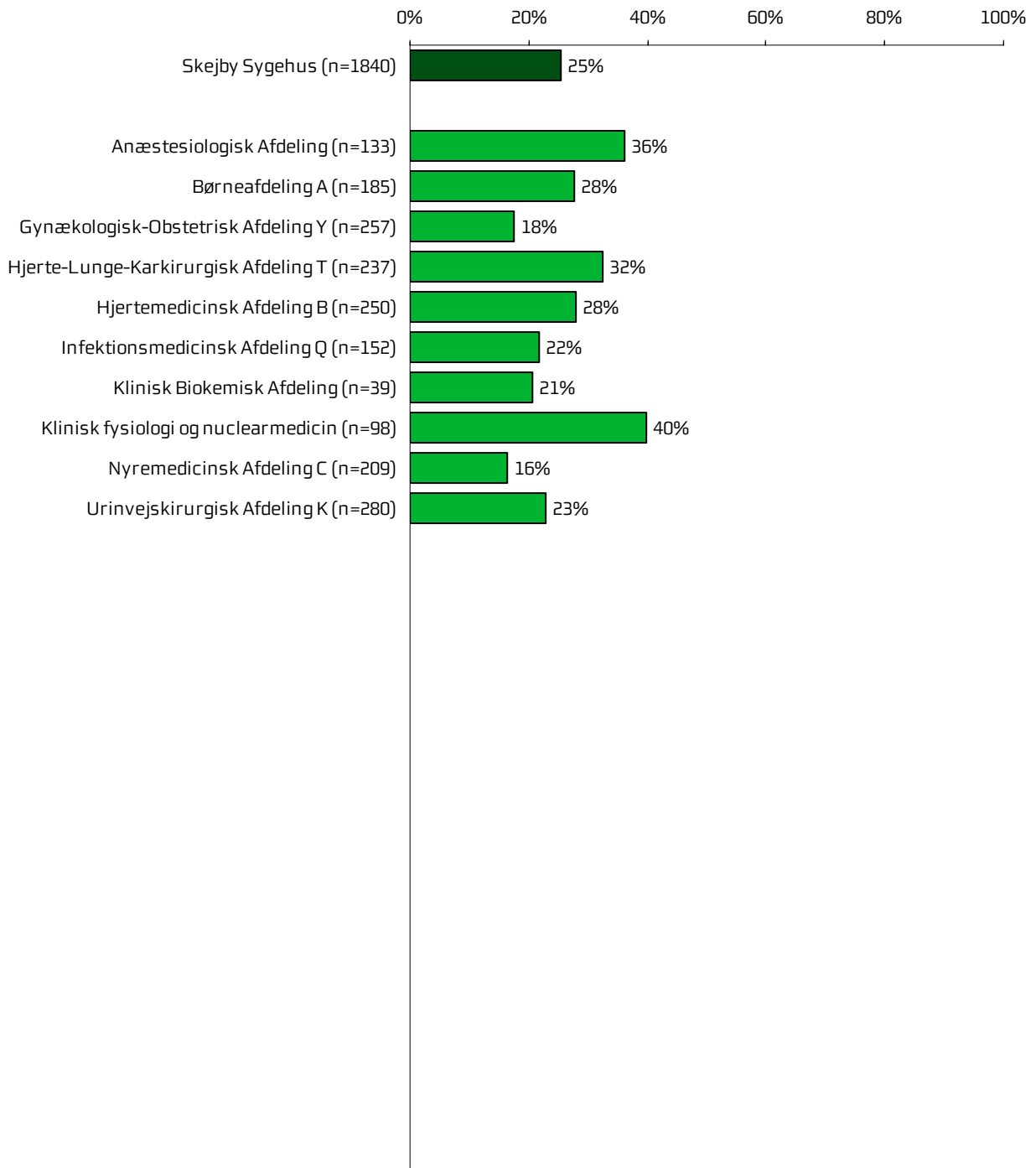
Figur 4 Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?



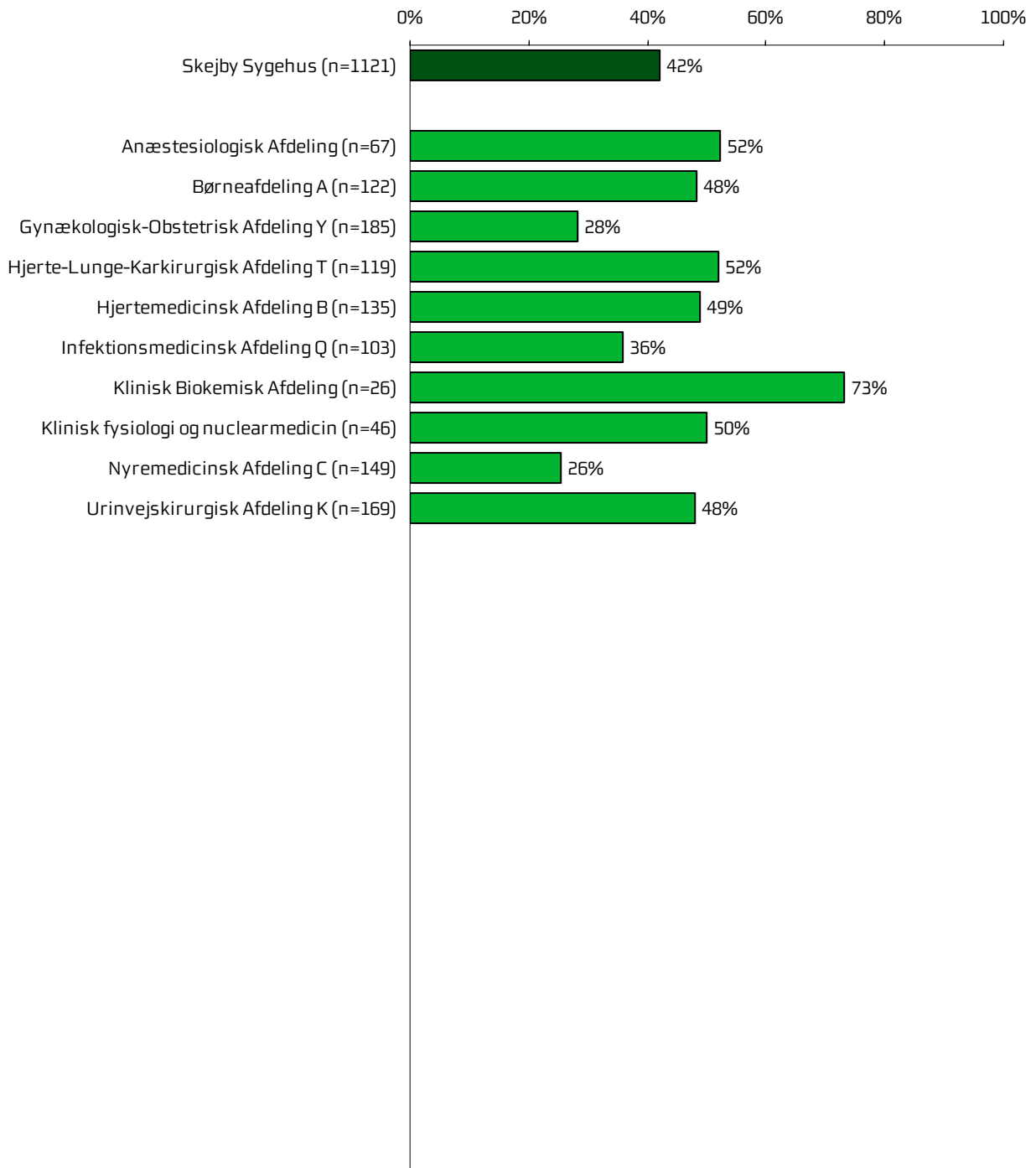
Figur 5 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



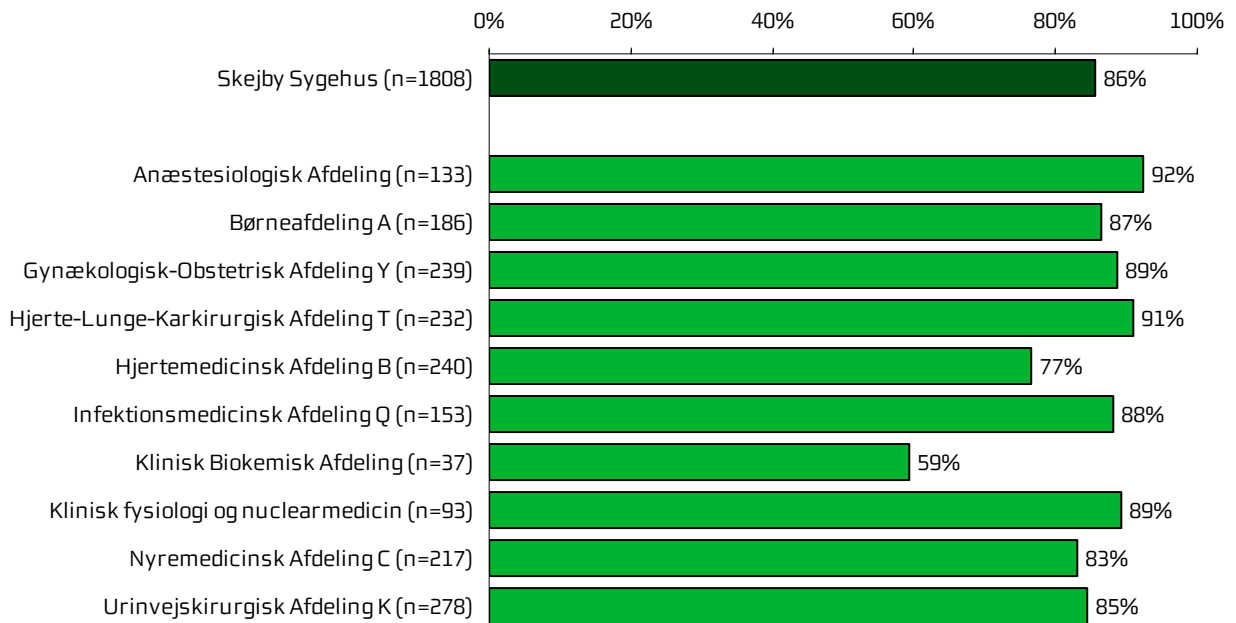
Figur 6 Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



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

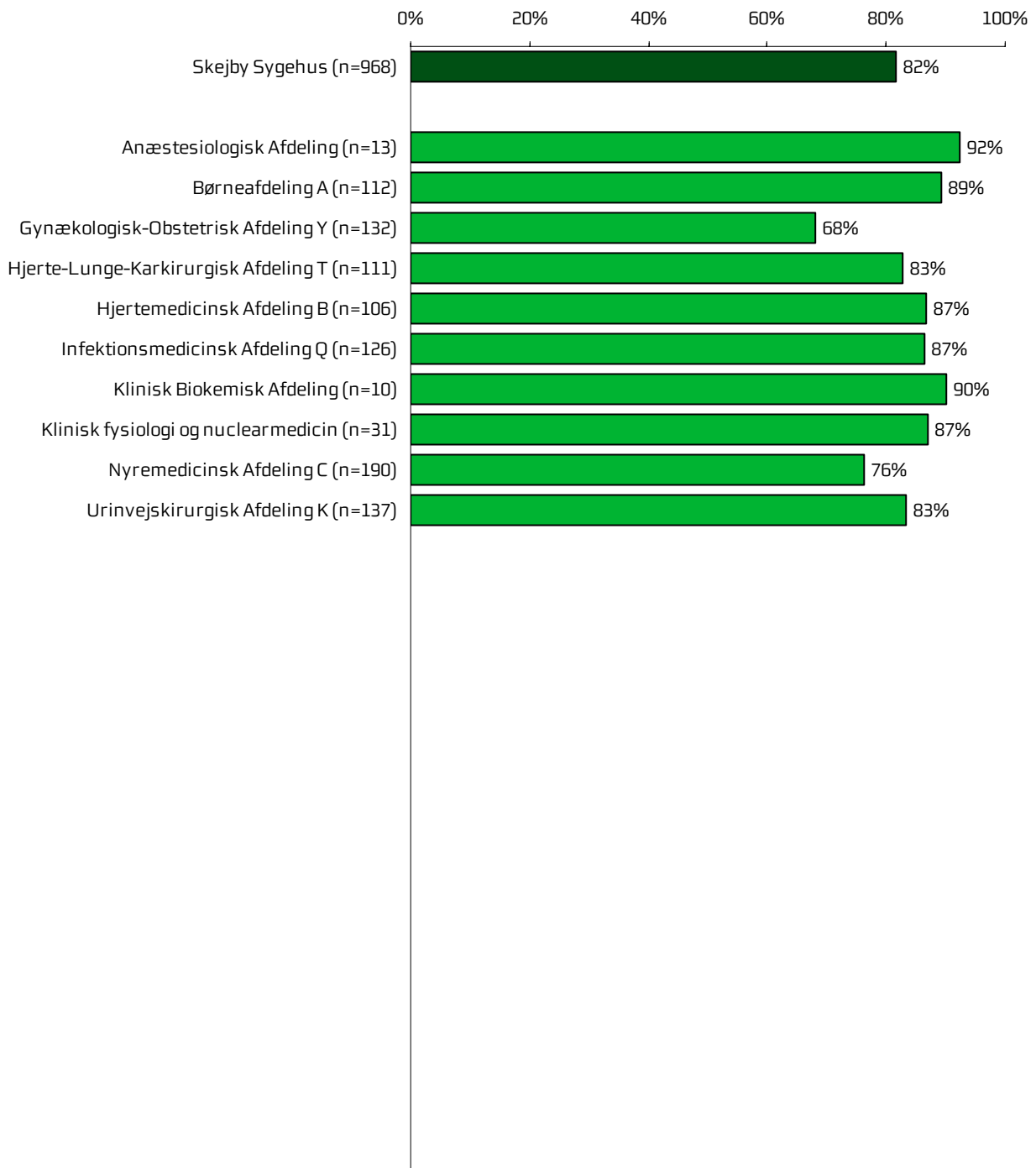


Figur 8 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

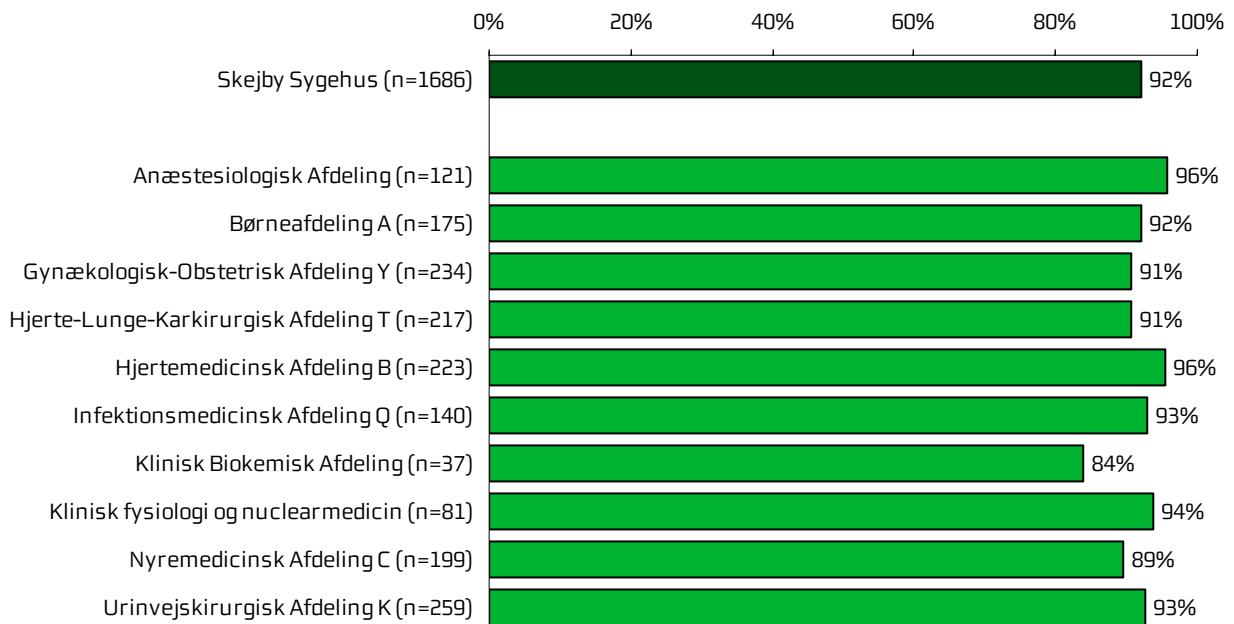


5.3 Personale

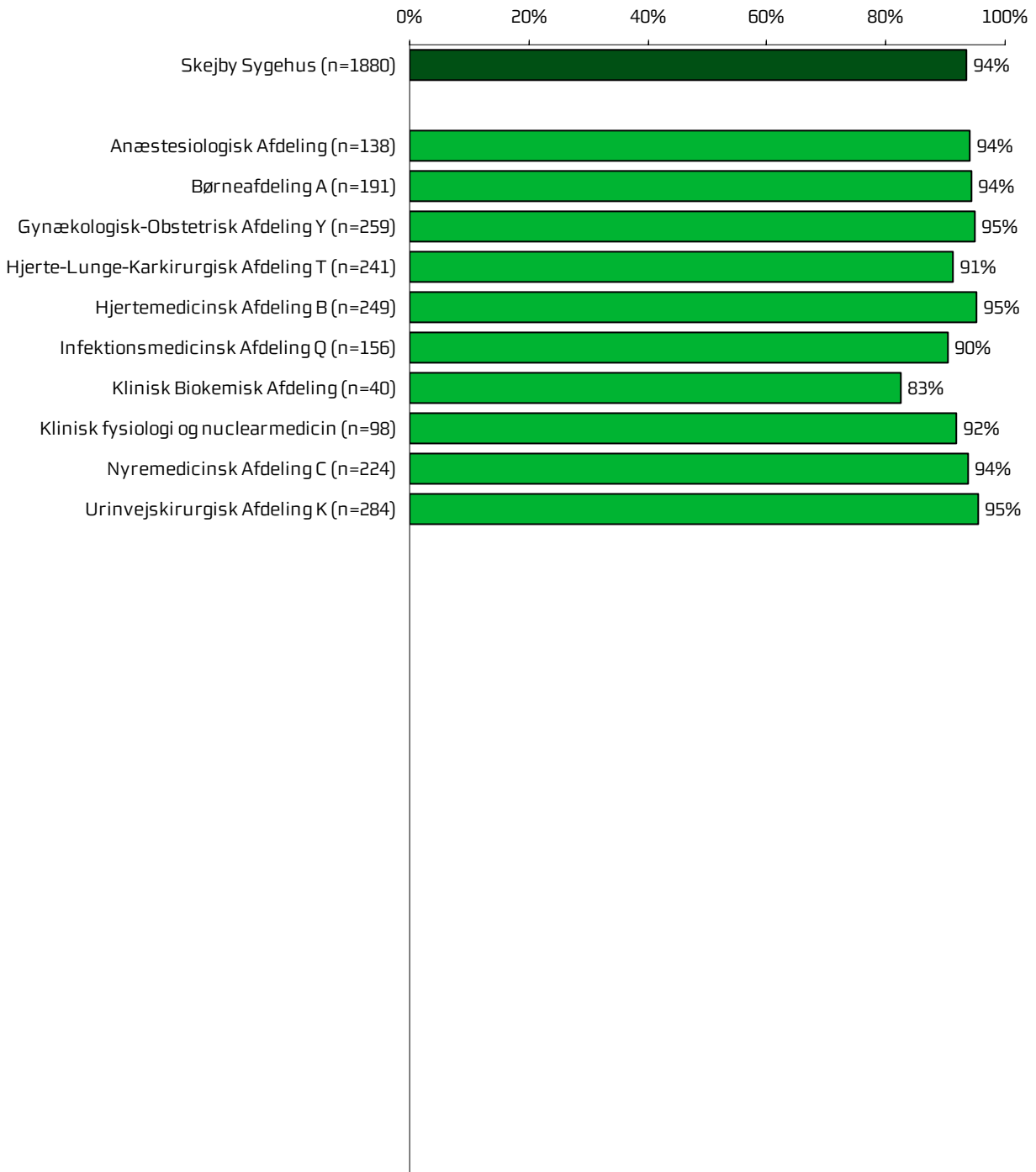
Figur 9 Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



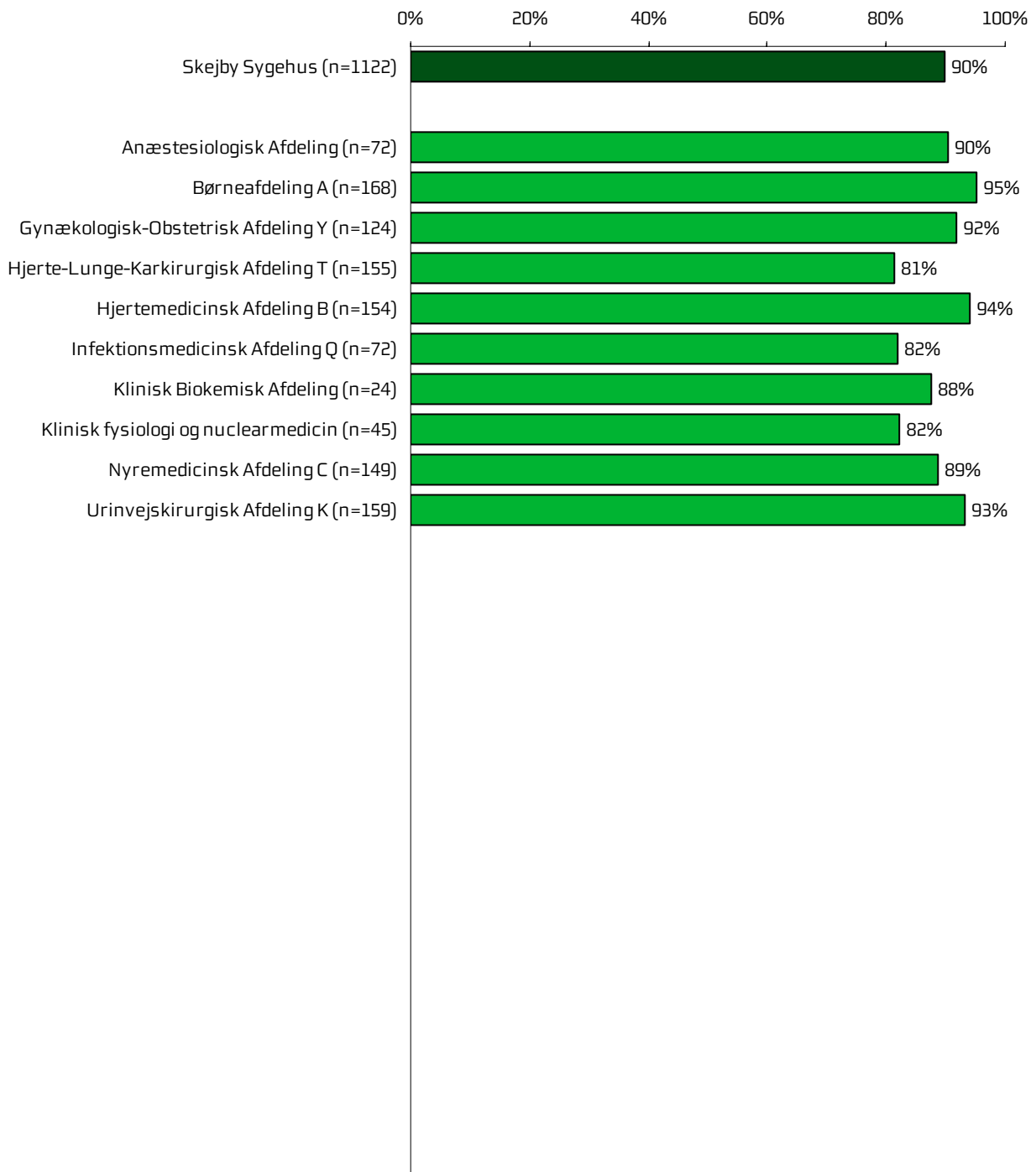
Figur 10 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



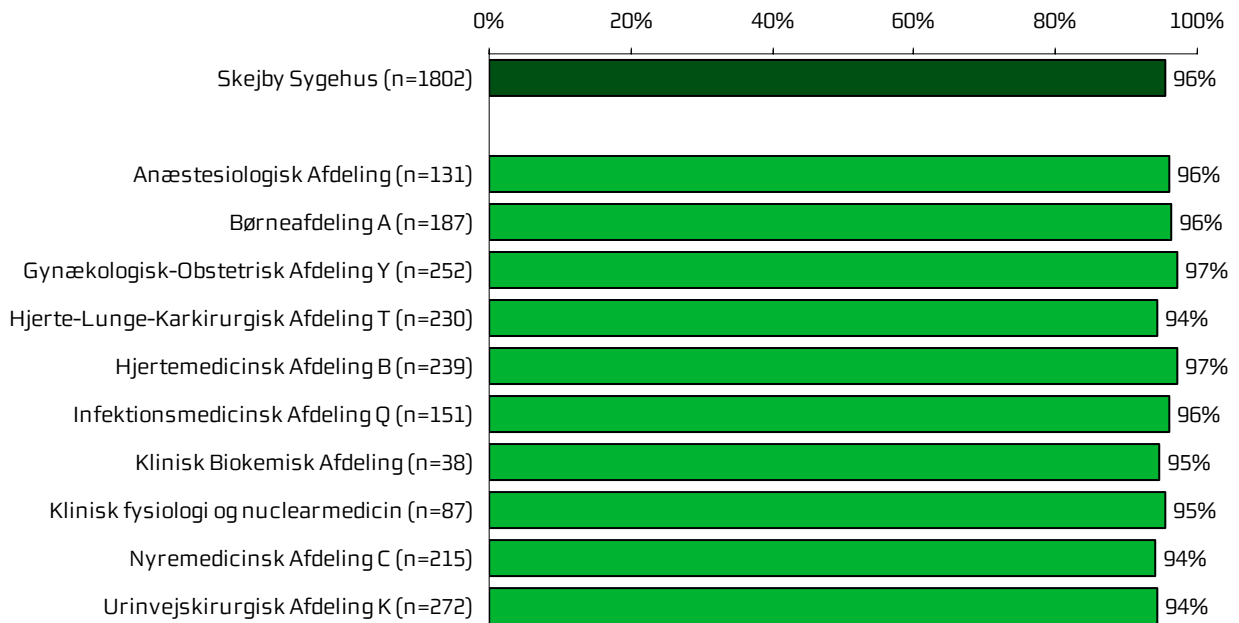
Figur 11 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



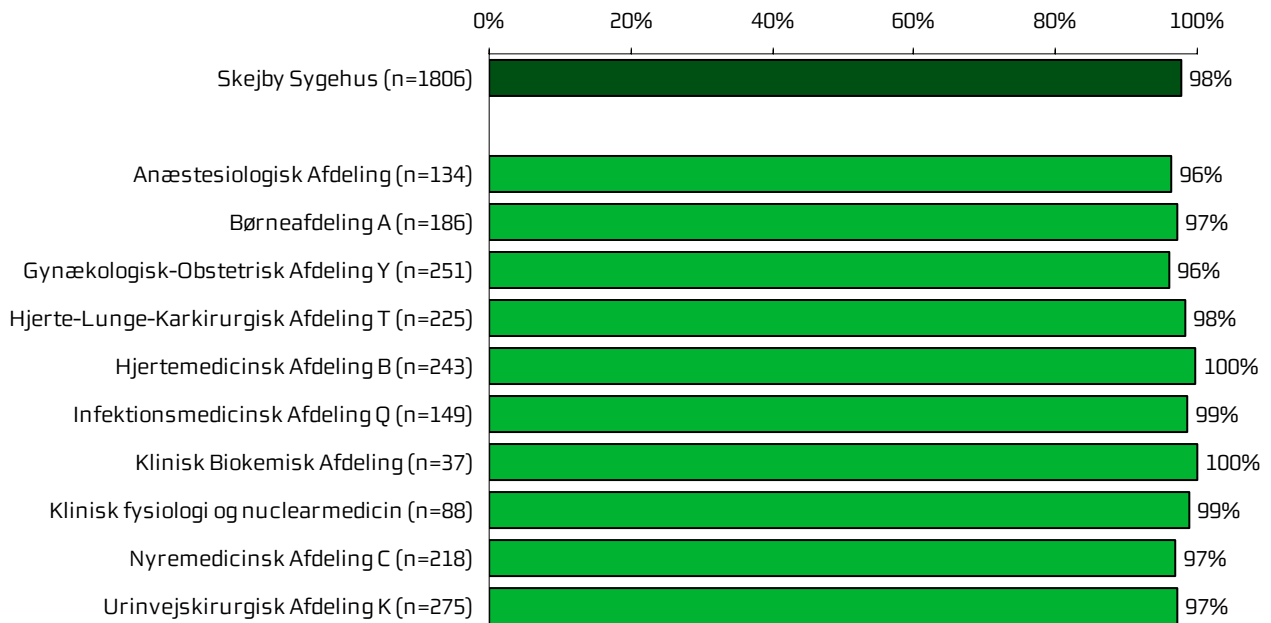
Figur 12 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

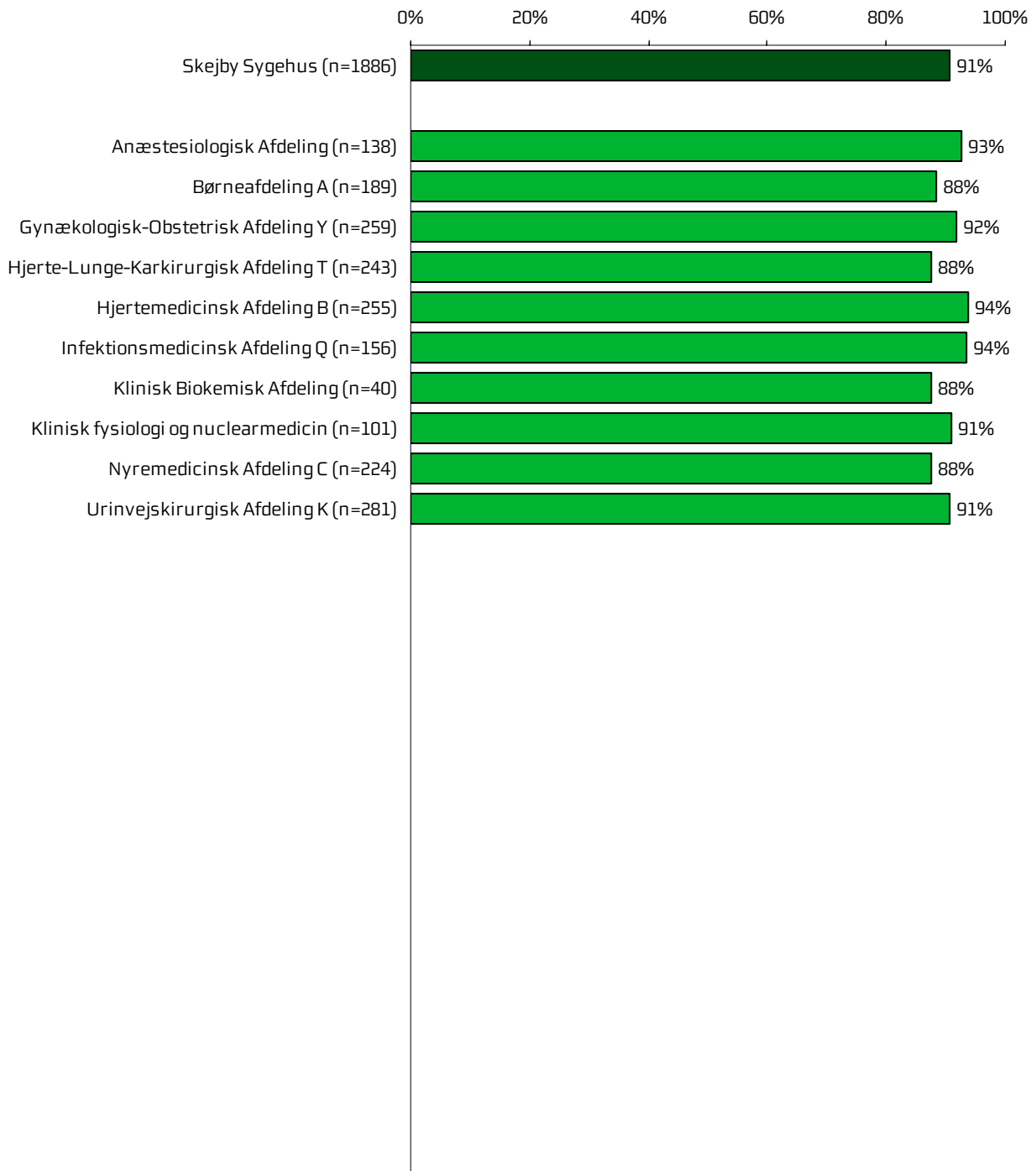


Figur 14 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

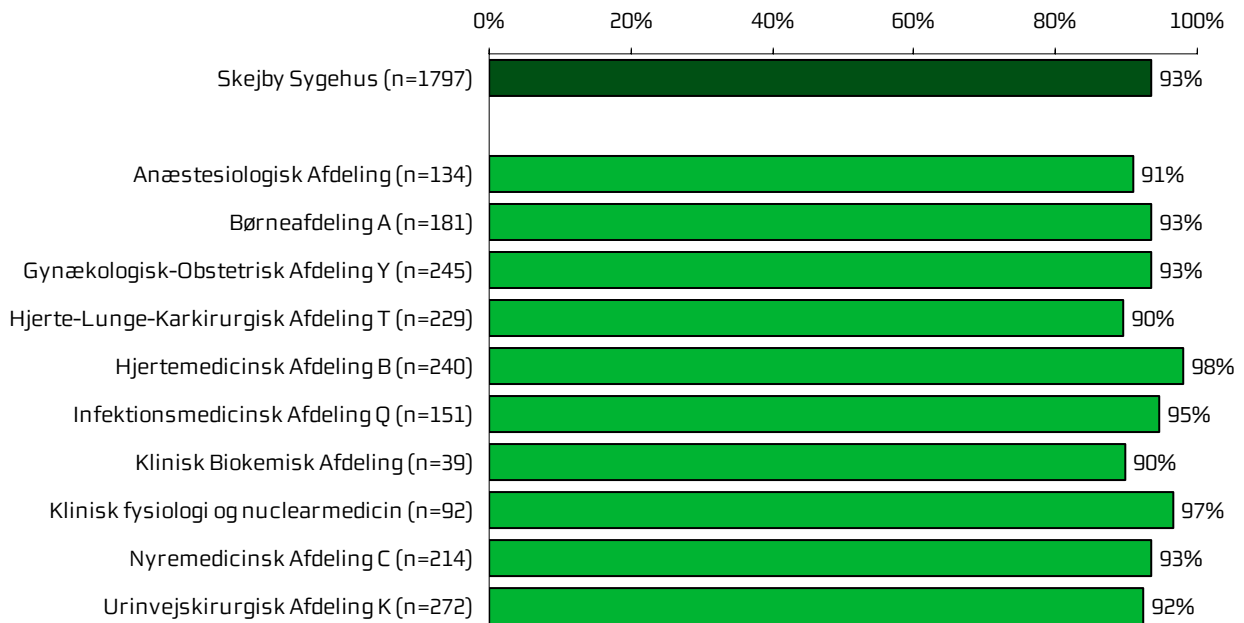


5.4 Undersøgelses-/behandlingsforløb

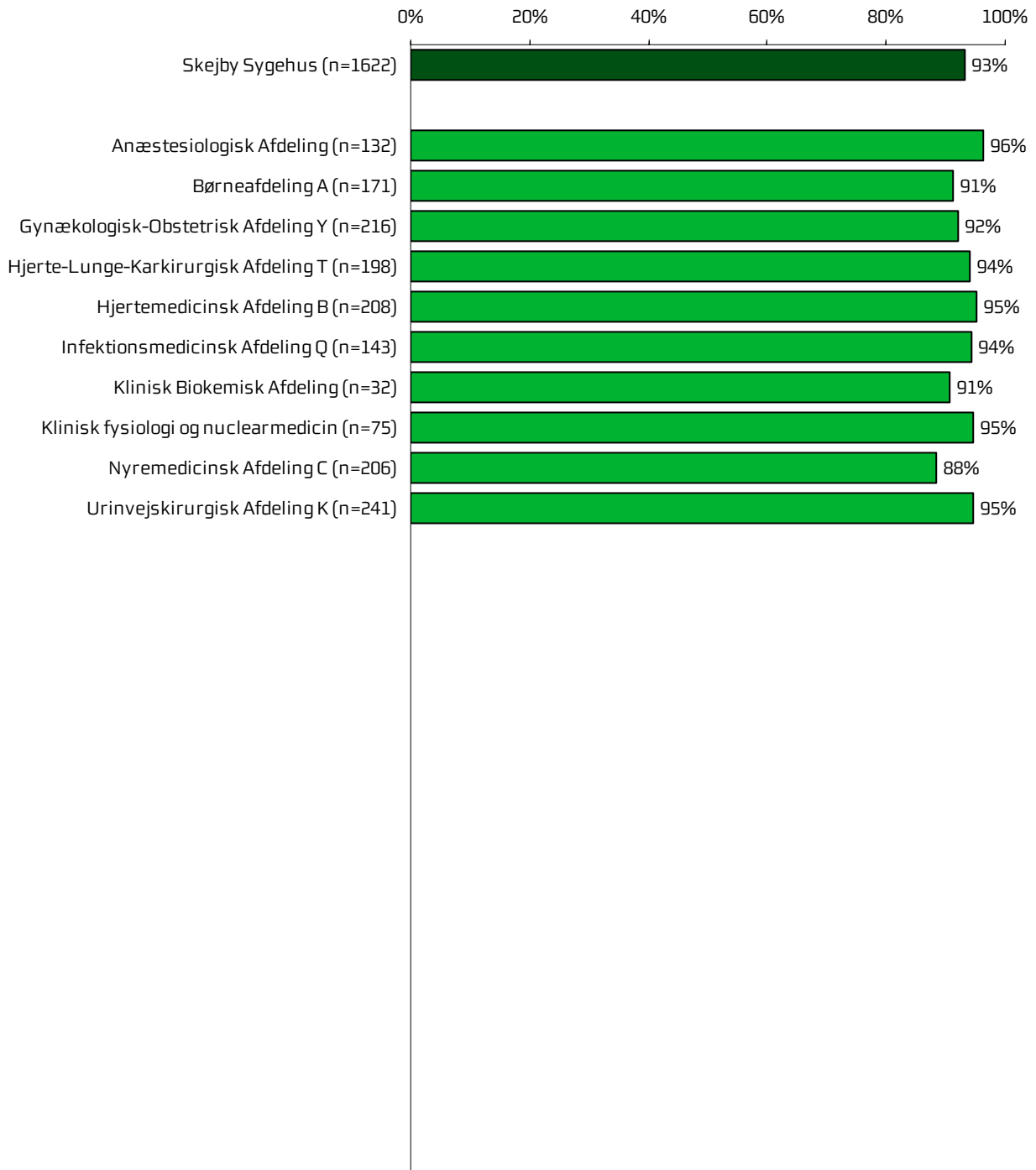
Figur 15 Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



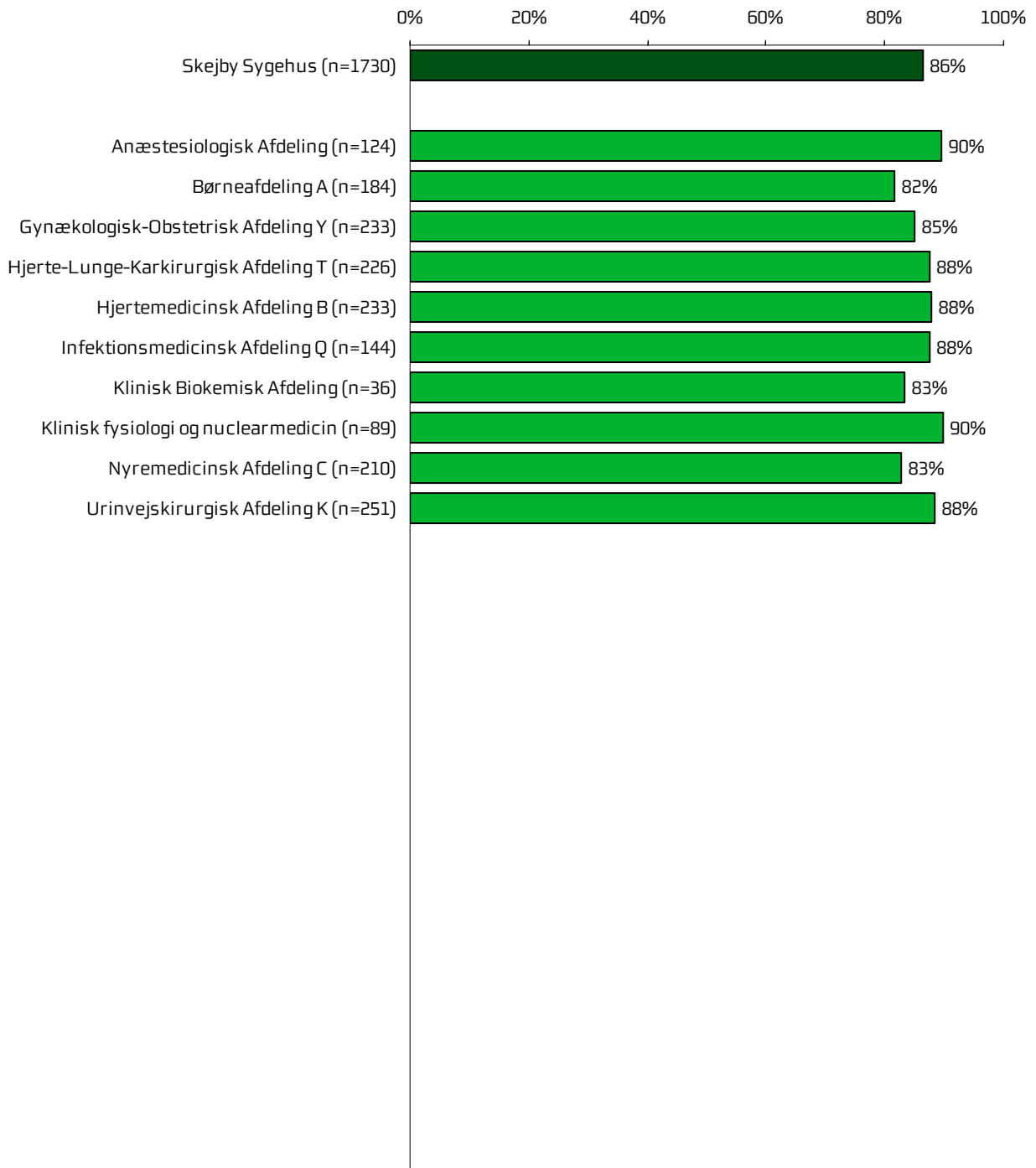
Figur 16 Levede behandlingen op til dine forventninger?



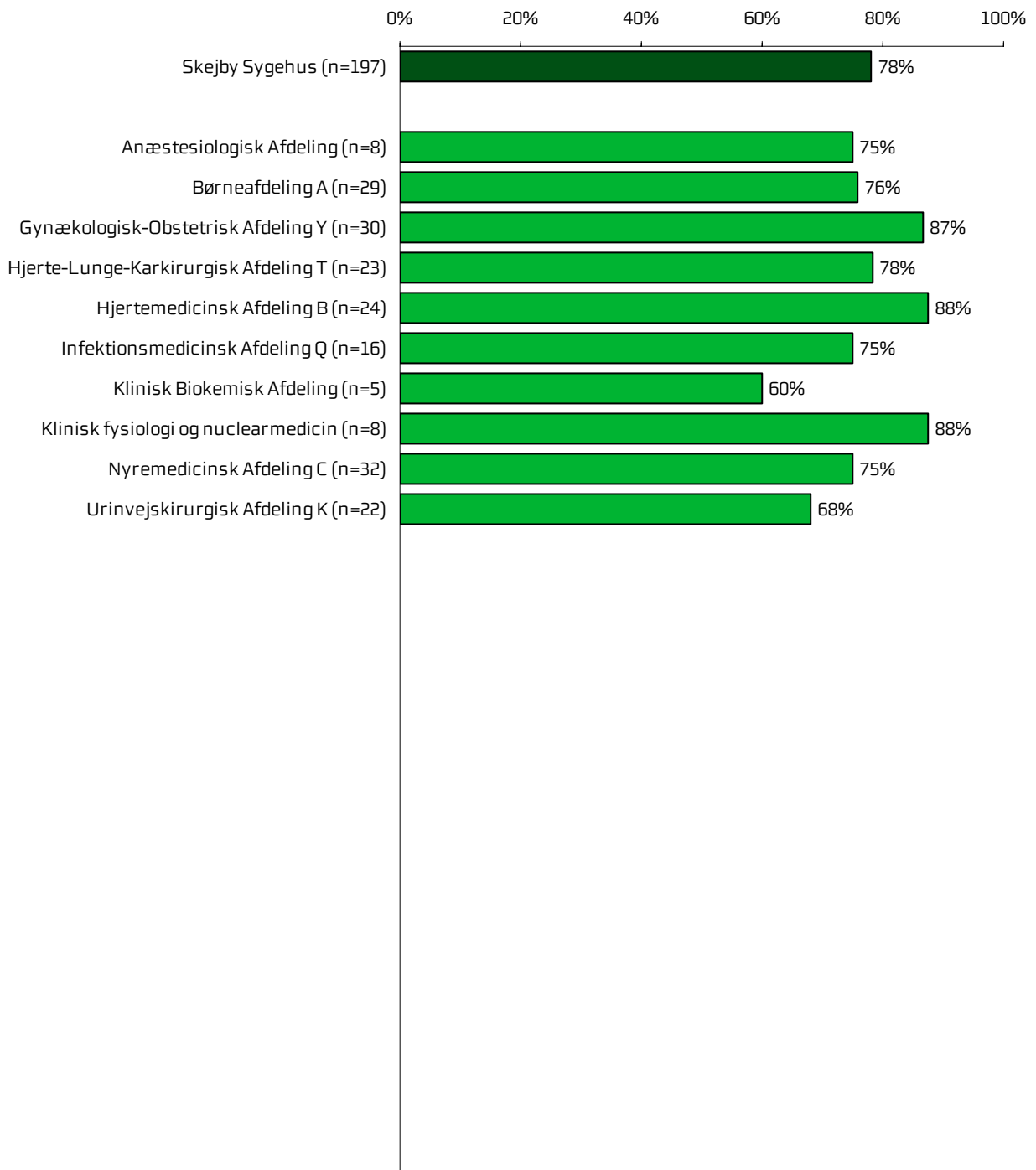
Figur 17 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



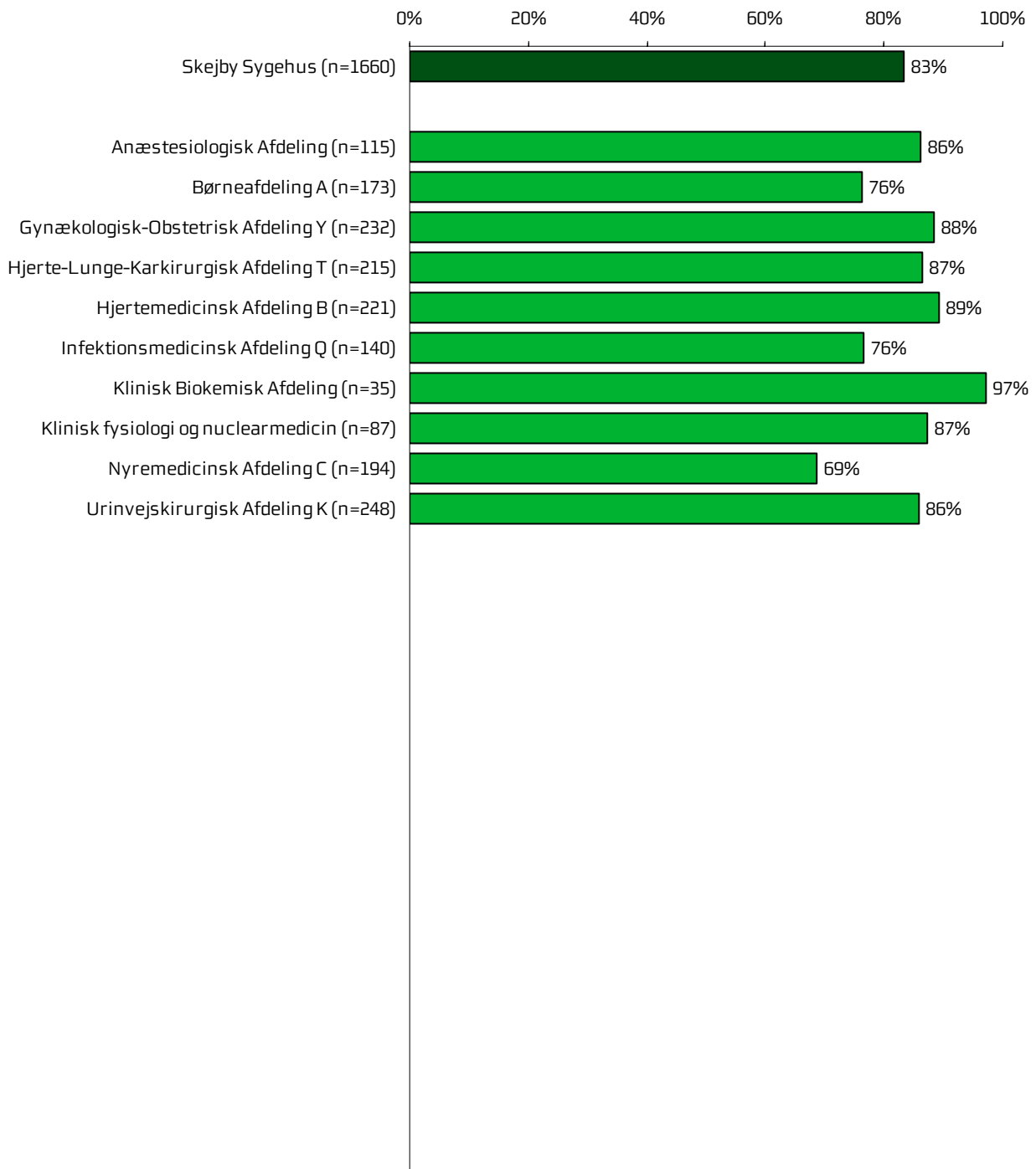
Figur 18 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



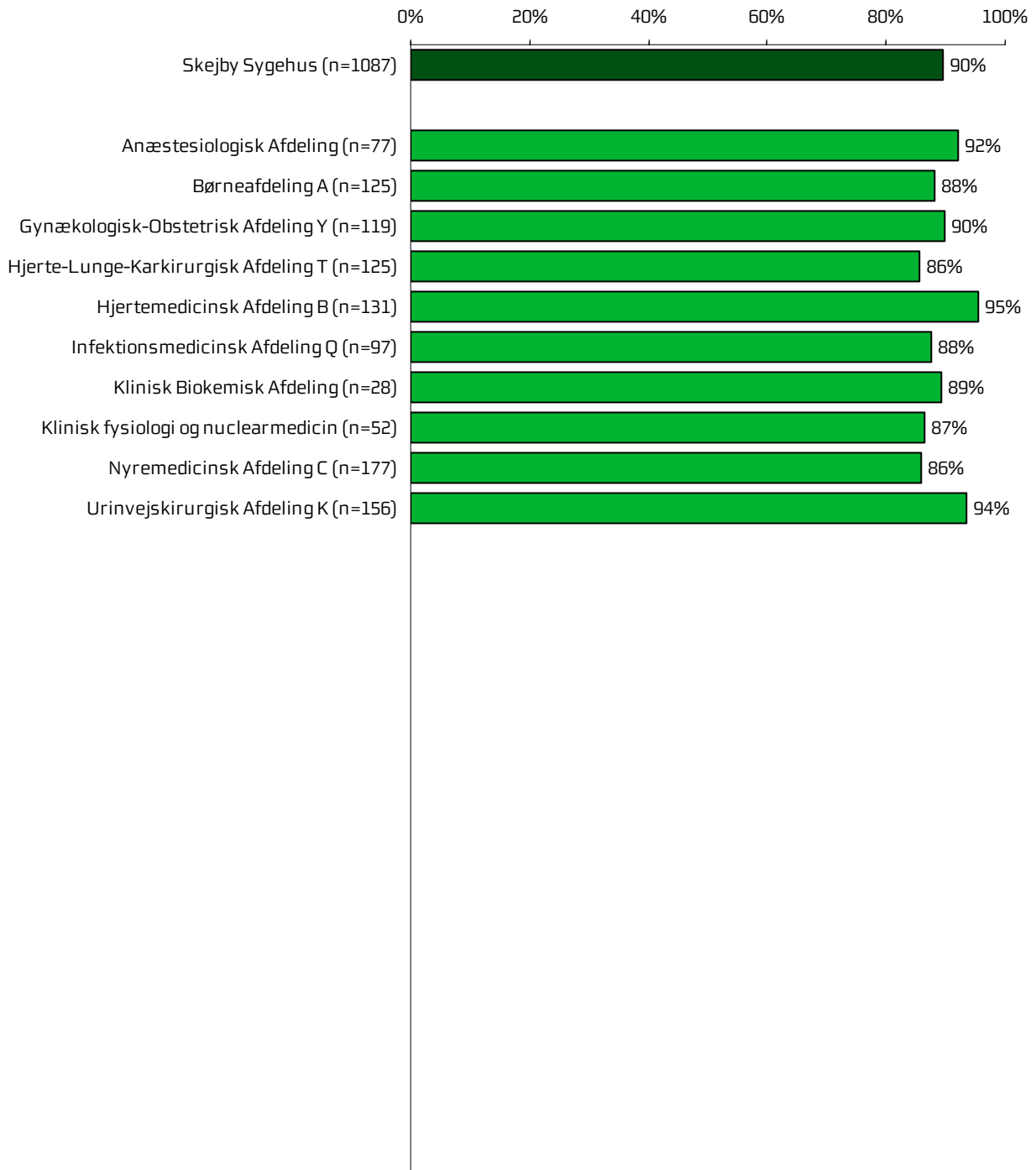
Figur 19 Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

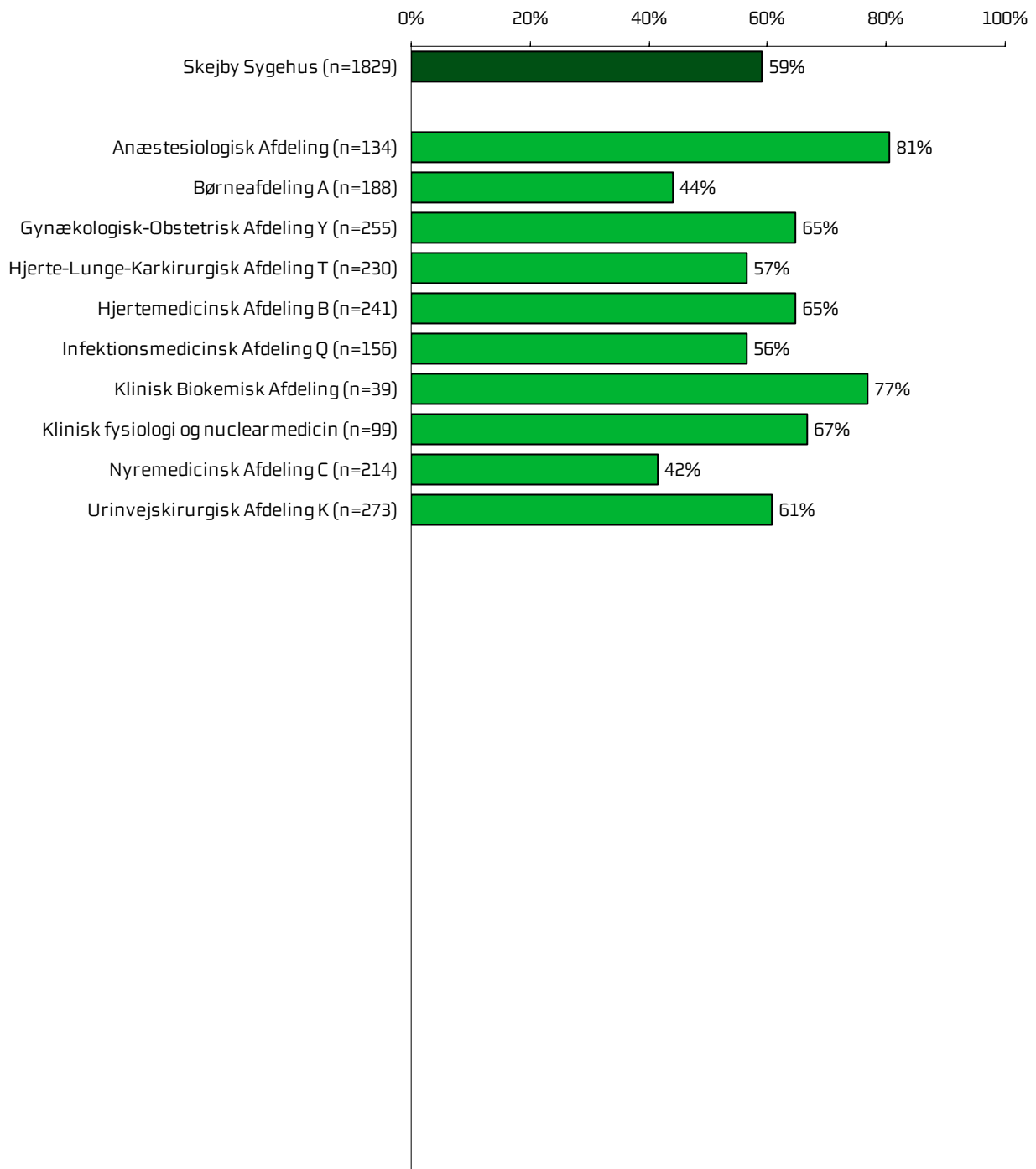


Figur 21 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

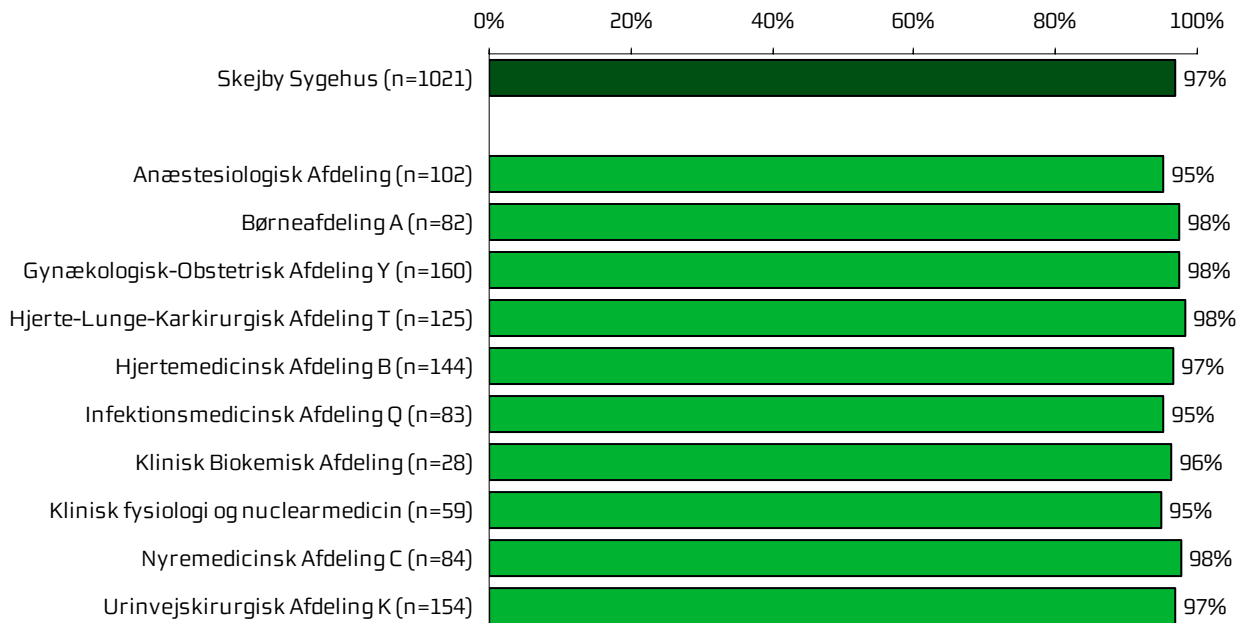


5.5 Information

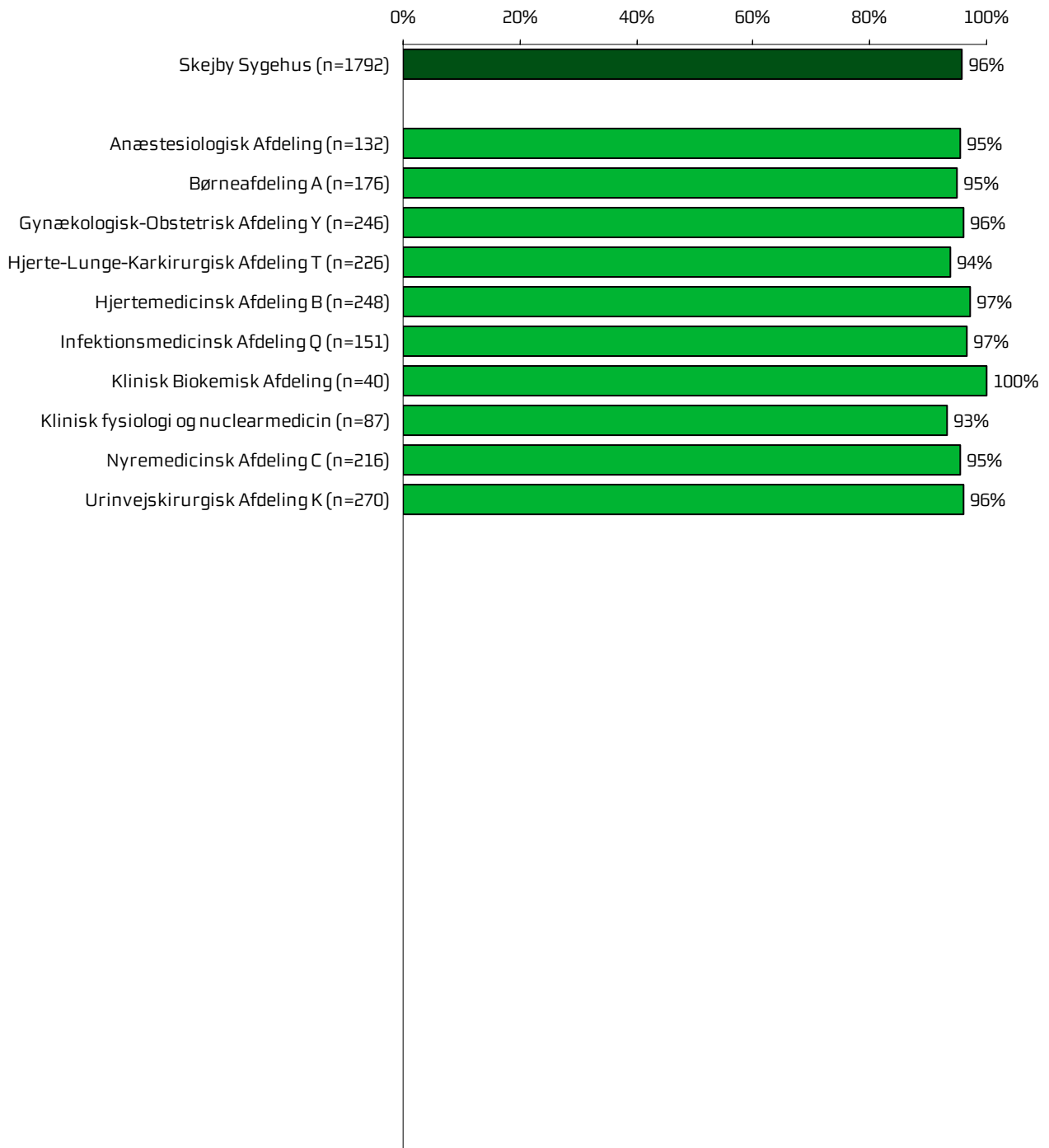
Figur 22 Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?



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

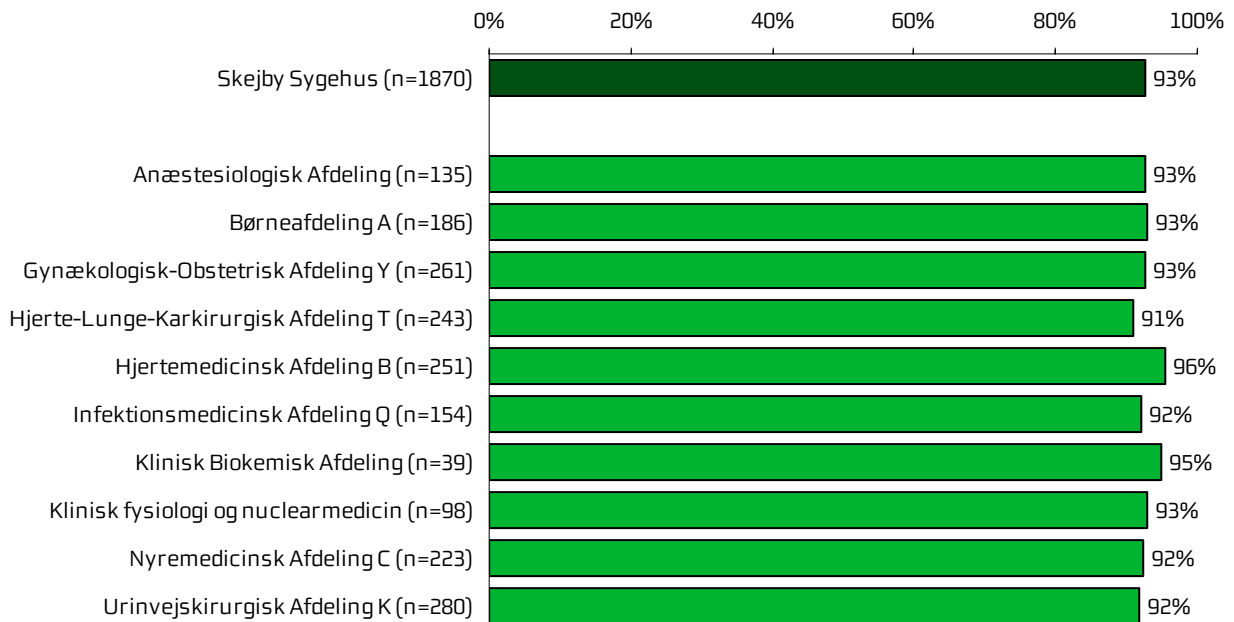


Figur 24 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

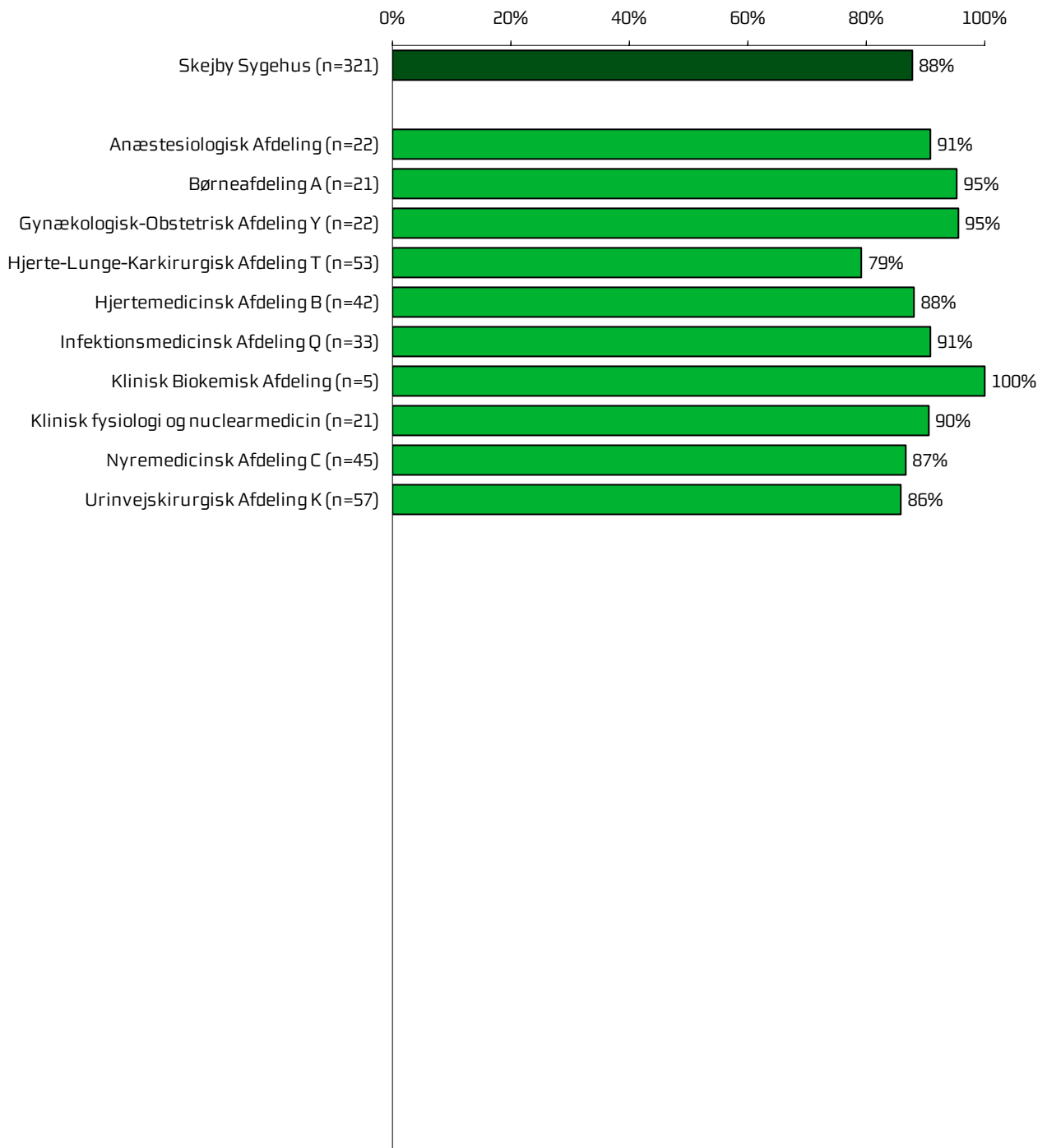


5.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

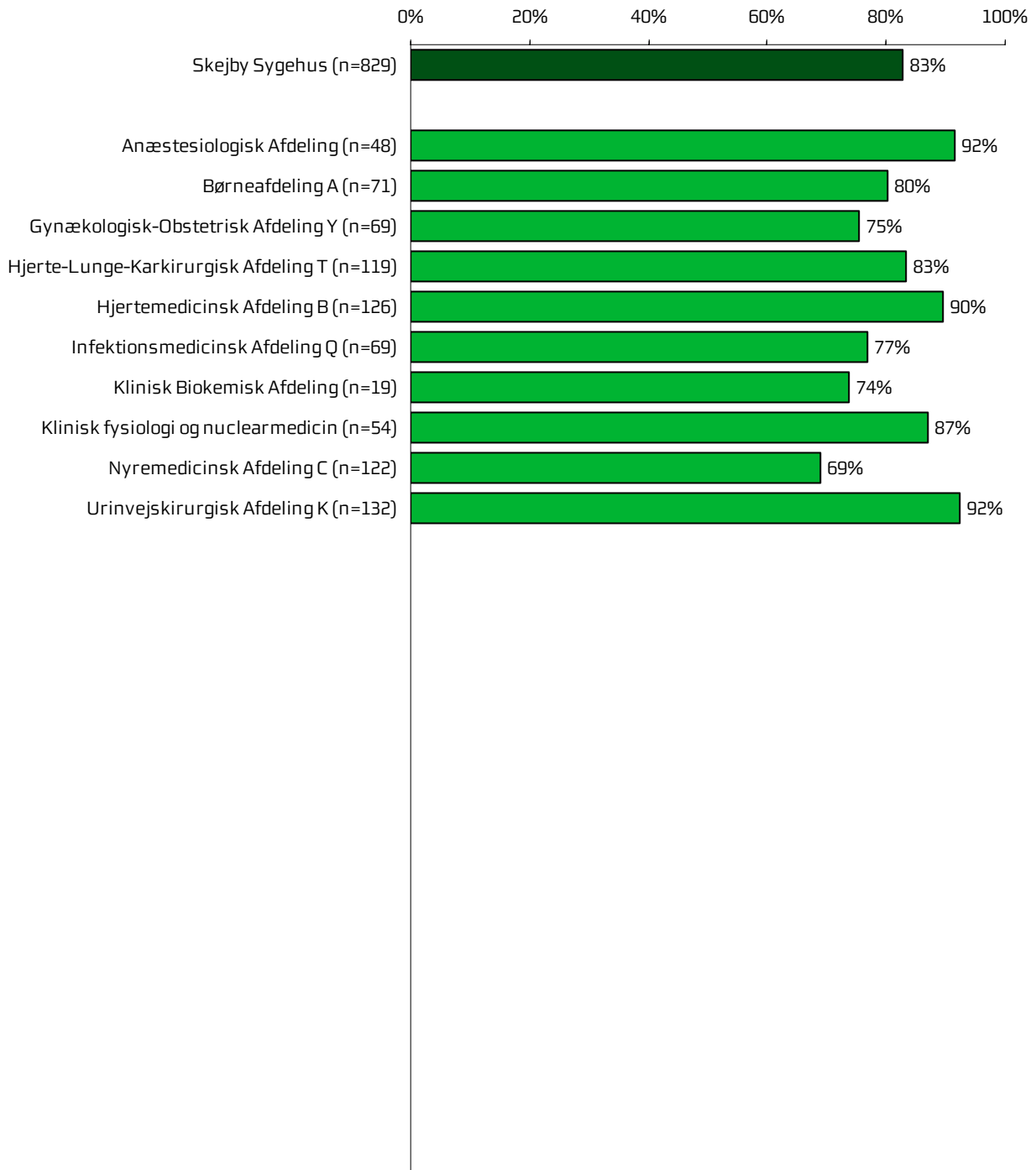
Figur 25 Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



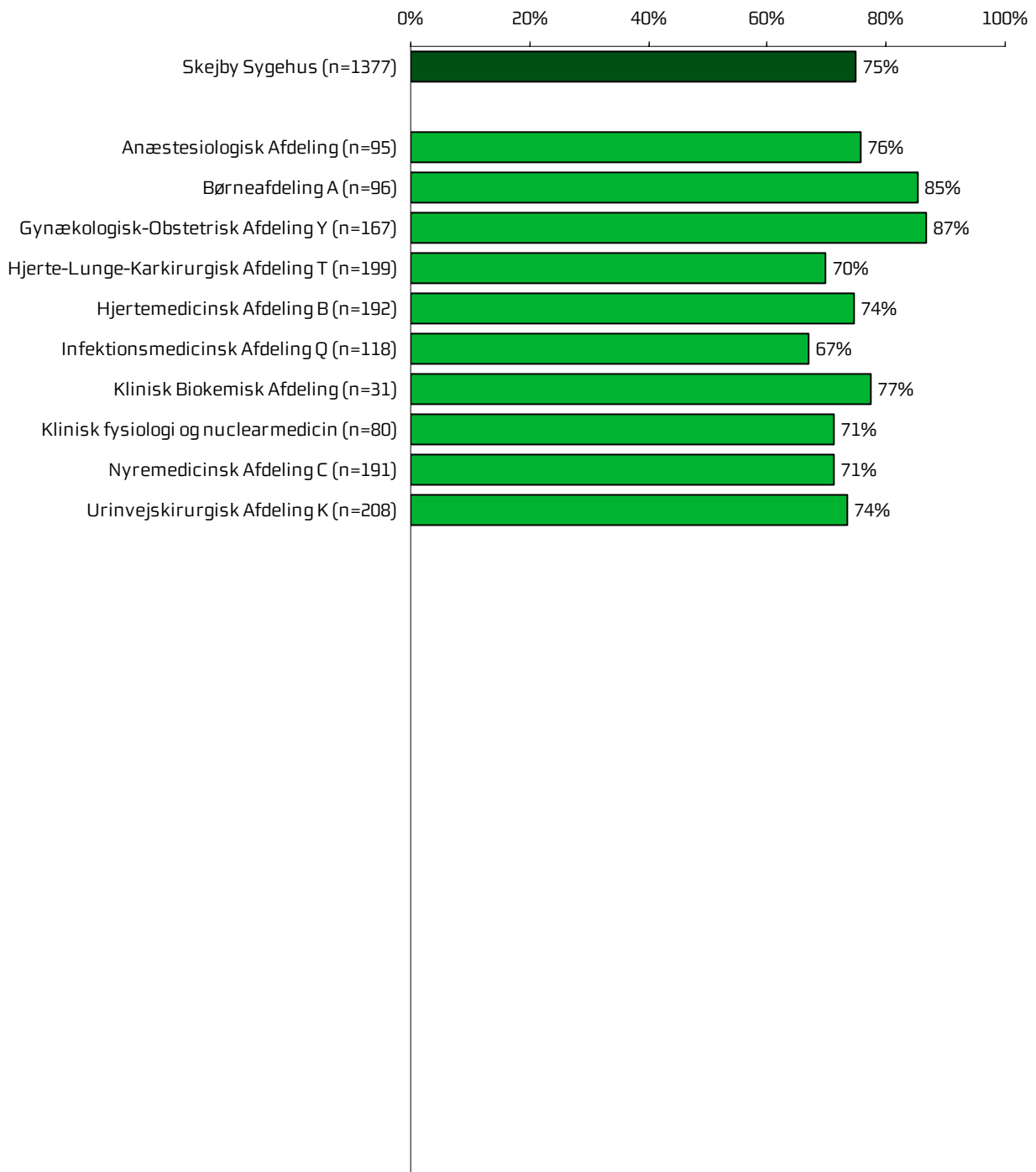
Figur 26 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



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

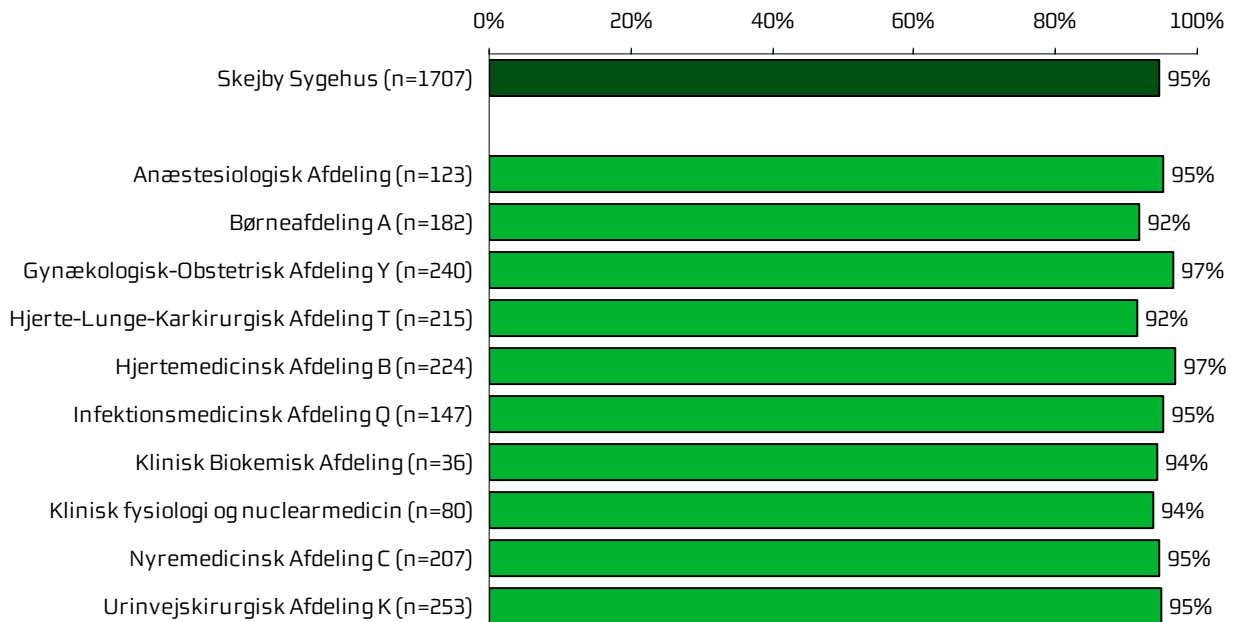


Figur 28 Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



5.7 Hospitalets eget spørgsmål

Figur 29 Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?



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. 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"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Gå til spørgsmål 6		Gå til spørgsmål 6
4. Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Leber.: >>lobnr.<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLER DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<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. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

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

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 56 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

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

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af hospitalets ambulante patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		1928	3441
Køn	Mand	50%	50%
	Kvinde	50%	50%
Alder	0-19 år	12%	16%
	20-39 år	17%	20%
	40-59 år	26%	26%
	60-79 år	38%	31%
	80 år eller derover	7%	7%

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		1928	100%
Alder	0-19	235	12%
	20-39	326	17%
	40-59	501	26%
	60-79	726	38%
	80-	140	7%
Køn	Mand	973	50%
	Kvinde	955	50%
Skema udfyldt af	Patienten	1613	87%
	Pårørende	239	13%
Modersmål	Dansk	1779	94%
	Ikke dansk	114	6%
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	139	7%
	Børneafdeling A	194	10%
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	266	14%
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	250	13%
	Hjertemedicinsk Afdeling B	259	13%
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	161	8%
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	40	2%
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	102	5%
	Nyremedicinsk Afdeling C	230	12%
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	287	15%

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		34	61	3	1	1763	105	
Alder	0-19	33	59	6	2	218	11	
	20-39	28	64	4	3	304	12	
	40-59	36	60	3	1	467	22	
	60-79	37	60	2	0	658	42	
	80-	29	69	2	0	116	18	
Køn	Mand	35	61	3	1	903	47	
	Kvinde	33	62	4	1	860	58	
Skema udfyldt af	Patienten	35	61	3	1	1493	86	
	Pårørende	26	67	5	2	221	14	
Modersmål	Dansk	34	61	3	1	1645	101	
	Ikke dansk	31	64	5	0	105	4	
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	36	61	2	1	130	5	
	Børneafdeling A	30	61	6	3	180	9	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	33	61	3	2	248	10	
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	35	60	4	1	225	17	
	Hjertemedicinsk Afdeling B	44	54	2	0	231	17	
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	35	60	4	1	152	5	
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	29	68	3	0	34	5	
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	30	67	3	0	91	7	
	Nyremedicinsk Afdeling C	27	69	3	2	200	18	
Urinvejskirurgisk Afdeling K	35	61	3	1	272	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	1867
Alder	0-19	39	55	4	1	226
	20-39	35	61	3	2	318
	40-59	41	55	3	1	486
	60-79	41	57	2	0	704
	80-	34	62	4	1	133
Køn	Mand	41	56	3	0	944
	Kvinde	37	58	3	1	923
Skema udfyldt af	Patienten	40	57	2	1	1582
	Pårørende	33	61	5	0	232
Modersmål	Dansk	40	57	3	1	1745
	Ikke dansk	32	63	4	1	108
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	41	57	1	1	134
	Børneafdeling A	36	58	5	1	187
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	40	57	2	2	260
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	40	56	3	1	244
	Hjertemedicinsk Afdeling B	46	52	2	0	250
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	38	58	4	0	156
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	36	62	3	0	39
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	37	62	1	0	98
	Nyremedicinsk Afdeling C	30	64	5	0	220
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	42	55	3	1	279

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		23	66	9	2	1625	264
Alder	0-19	19	65	13	4	192	41
	20-39	19	66	12	3	259	64
	40-59	24	66	8	2	426	66
	60-79	25	67	7	2	636	71
	80-	21	72	5	2	112	22
Køn	Mand	25	65	8	2	851	103
	Kvinde	20	68	9	3	774	161
Skema udfyldt af	Patienten	23	67	8	2	1370	212
	Pårørende	19	63	14	3	196	40
Modersmål	Dansk	22	68	8	2	1492	254
	Ikke dansk	26	56	17	2	108	5
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	25	68	6	1	122	14
	Børneafdeling A	17	65	14	4	159	33
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	17	69	12	3	215	46
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	23	66	9	2	231	16
	Hjertemedicinsk Afdeling B	28	68	4	1	226	25
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	33	60	6	1	120	36
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	18	79	3	0	34	6
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	27	62	9	2	92	7
	Nyremedicinsk Afdeling C	21	65	12	2	175	49
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	21	68	8	3	251	32

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		41	57	2	0	1884	21
Alder	0-19	40	57	2	0	228	4
	20-39	32	65	3	1	319	5
	40-59	39	57	3	0	490	7
	60-79	47	53	1	0	715	1
	80-	38	61	1	0	132	4
Køn	Mand	44	54	2	0	951	10
	Kvinde	37	61	2	0	933	11
Skema udfyldt af	Patienten	42	56	2	0	1583	15
	Pårørende	32	65	3	0	234	3
Modersmål	Dansk	41	57	2	0	1743	19
	Ikke dansk	40	54	4	2	114	0
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	50	48	2	0	137	2
	Børneafdeling A	37	60	3	0	188	3
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	36	62	2	0	257	3
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	44	55	2	0	247	0
	Hjertemedicinsk Afdeling B	44	56	0	0	254	2
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	39	59	3	0	158	2
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	38	59	3	0	39	1
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	45	55	0	0	101	0
	Nyremedicinsk Afdeling C	37	59	3	0	222	6
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	41	56	2	1	281	2

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		25	60	14	1840	50
Alder	0-19	29	56	15	223	8
	20-39	18	62	20	310	12
	40-59	25	60	15	482	12
	60-79	28	60	12	702	9
	80-	25	65	10	123	9
Køn	Mand	26	61	13	930	22
	Kvinde	25	60	16	910	28
Skema udfyldt af	Patienten	25	61	14	1543	42
	Pårørende	27	55	17	230	7
Modersmål	Dansk	26	60	14	1702	46
	Ikke dansk	19	61	20	110	3
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	36	50	14	133	3
	Børneafdeling A	28	56	17	185	6
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	18	62	20	257	6
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	32	58	10	237	4
	Hjertemedicinsk Afdeling B	28	61	11	250	3
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	22	68	10	152	5
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	21	77	3	39	1
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	40	56	4	98	3
	Nyremedicinsk Afdeling C	16	59	25	209	15
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	23	63	14	280	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		68	25	7	1196	13
Alder	0-19	74	16	11	152	0
	20-39	70	23	7	244	1
	40-59	67	26	7	320	4
	60-79	66	29	5	414	4
	80-	64	30	6	66	4
Køn	Mand	69	25	6	593	5
	Kvinde	67	26	7	603	8
Skema udfyldt af	Patienten	68	26	6	1007	12
	Pårørende	66	23	11	153	0
Modersmål	Dansk	68	25	6	1107	10
	Ikke dansk	65	24	11	72	2
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	58	32	9	74	2
	Børneafdeling A	73	17	10	129	0
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	66	28	6	193	1
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	66	28	6	129	3
	Hjertemedicinsk Afdeling B	75	20	6	161	1
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	77	19	4	101	3
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	93	7	0	28	0
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	78	20	2	50	0
	Nyremedicinsk Afdeling C	55	34	11	147	2
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	65	29	6	184	1

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		15	27	21	37	1121	81
Alder	0-19	19	31	17	33	143	8
	20-39	10	20	23	47	232	15
	40-59	19	25	23	33	304	24
	60-79	14	31	20	35	383	29
	80-	19	24	19	39	59	5
Køn	Mand	15	31	21	33	569	25
	Kvinde	16	22	21	41	552	56
Skema udfyldt af	Patienten	15	26	22	37	937	71
	Pårørende	14	32	18	36	145	6
Modersmål	Dansk	16	27	21	37	1030	72
	Ikke dansk	14	27	23	37	71	7
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	28	24	18	30	67	8
	Børneafdeling A	16	32	18	34	122	6
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	9	19	21	51	185	10
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	14	38	26	22	119	9
	Hjertemedicinsk Afdeling B	24	25	21	30	135	20
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	11	25	23	41	103	7
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	19	54	19	8	26	2
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	13	37	15	35	46	4
	Nyremedicinsk Afdeling C	8	17	23	51	149	8
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	20	28	20	32	169	7

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	77	13	1	1808	71	
Alder	0-19	13	75	11	1	222	8	
	20-39	7	76	17	1	303	16	
	40-59	6	76	15	2	469	19	
	60-79	10	77	13	1	695	15	
	80-	9	84	5	2	119	13	
Køn	Mand	9	76	14	1	918	28	
	Kvinde	9	77	12	1	890	43	
Skema udfyldt af	Patienten	8	77	14	1	1520	58	
	Pårørende	12	74	13	2	223	11	
Modersmål	Dansk	8	77	13	1	1673	66	
	Ikke dansk	17	70	12	2	109	5	
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	19	74	6	2	133	6	
	Børneafdeling A	12	74	12	2	186	4	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	8	81	11	0	239	18	
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	9	81	8	1	232	12	
	Hjertemedicinsk Afdeling B	7	70	22	2	240	9	
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	8	80	12	0	153	4	
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	0	59	41	0	37	3	
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	10	80	11	0	93	8	
	Nyremedicinsk Afdeling C	6	77	14	3	217	5	
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	8	77	14	1	278	2	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		%	%	%	n
Alle		50	31	18	968
Alder	0-19	50	39	11	125
	20-39	33	36	31	166
	40-59	55	28	17	254
	60-79	54	30	16	362
	80-	61	21	18	61
Køn	Mand	55	30	15	528
	Kvinde	45	32	23	440
Skema udfyldt af	Patienten	50	31	19	806
	Pårørende	56	31	13	124
Modersmål	Dansk	50	31	19	886
	Ikke dansk	54	31	14	70
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	85	8	8	13
	Børneafdeling A	50	39	11	112
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	30	39	32	132
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	58	25	17	111
	Hjertemedicinsk Afdeling B	61	25	13	106
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	52	34	13	126
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	50	40	10	10
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	52	35	13	31
	Nyremedicinsk Afdeling C	46	30	24	190
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	57	26	17	137

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		31	61	7	1	1686	190	
Alder	0-19	35	57	7	0	210	20	
	20-39	26	62	10	2	284	38	
	40-59	34	58	7	1	453	35	
	60-79	30	64	6	0	634	70	
	80-	38	57	4	1	105	27	
Køn	Mand	32	60	6	1	857	91	
	Kvinde	31	61	7	1	829	99	
Skema udfyldt af	Patienten	32	60	7	1	1418	158	
	Pårørende	30	61	8	0	204	29	
Modersmål	Dansk	32	60	7	1	1559	181	
	Ikke dansk	32	60	7	1	102	8	
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	32	64	3	1	121	14	
	Børneafdeling A	35	57	7	1	175	14	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	30	61	8	2	234	26	
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	27	64	8	1	217	26	
	Hjertemedicinsk Afdeling B	41	55	4	0	223	34	
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	41	51	6	1	140	16	
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	32	51	16	0	37	3	
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	26	68	6	0	81	17	
	Nyremedicinsk Afdeling C	23	66	9	2	199	20	
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	29	64	6	1	259	20	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	94	6	1880
Alder	0-19	0	95	5	232
	20-39	1	93	5	319
	40-59	1	92	7	491
	60-79	0	95	5	708
	80-	1	90	9	130
Køn	Mand	0	94	6	947
	Kvinde	1	93	6	933
Skema udfyldt af	Patienten	1	94	6	1580
	Pårørende	0	92	8	235
Modersmål	Dansk	1	94	6	1743
	Ikke dansk	4	88	8	113
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	1	94	5	138
	Børneafdeling A	1	94	5	191
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	1	95	4	259
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	0	91	9	241
	Hjertemedicinsk Afdeling B	0	95	5	249
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	3	90	6	156
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	3	83	15	40
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	0	92	8	98
	Nyremedicinsk Afdeling C	1	94	5	224
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	0	95	4	284

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	90	10	1122	760
Alder	0-19	0	95	5	208	21
	20-39	1	91	8	165	152
	40-59	1	86	13	239	256
	60-79	0	89	10	429	282
	80-	0	86	14	81	49
Køn	Mand	1	89	10	630	322
	Kvinde	0	90	9	492	438
Skema udfyldt af	Patienten	0	89	10	865	720
	Pårørende	1	91	8	201	33
Modersmål	Dansk	0	90	9	1026	723
	Ikke dansk	4	84	13	79	30
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	0	90	10	72	66
	Børneafdeling A	0	95	5	168	20
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	1	92	7	124	134
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	1	81	18	155	89
	Hjertemedicinsk Afdeling B	1	94	5	154	96
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	4	82	14	72	83
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	0	88	13	24	16
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	0	82	18	45	57
	Nyremedicinsk Afdeling C	0	89	11	149	74
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	0	93	7	159	125

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		67	29	4	1	1802	86
Alder	0-19	73	23	4	0	225	8
	20-39	65	29	5	1	314	7
	40-59	72	24	3	1	476	14
	60-79	65	32	3	0	668	45
	80-	53	39	7	2	119	12
Køn	Mand	65	30	4	0	906	48
	Kvinde	69	27	3	1	896	38
Skema udfyldt af	Patienten	67	29	3	1	1518	73
	Pårørende	67	26	6	1	225	12
Modersmål	Dansk	67	29	4	1	1676	81
	Ikke dansk	67	28	4	2	105	5
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	66	30	4	0	131	5
	Børneafdeling A	73	23	4	0	187	5
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	73	24	2	1	252	7
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	60	35	3	2	230	14
	Hjertemedicinsk Afdeling B	72	25	3	0	239	15
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	70	26	3	1	151	7
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	61	34	3	3	38	2
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	66	30	3	1	87	13
	Nyremedicinsk Afdeling C	60	34	6	0	215	10
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	64	31	4	1	272	8

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
		%	%	%	%	n	n
Alle		79	18	2	1	1806	88
Alder	0-19	76	22	2	0	224	7
	20-39	73	21	5	1	313	8
	40-59	81	17	1	1	477	16
	60-79	83	16	1	0	670	48
	80-	81	17	1	1	122	9
Køn	Mand	81	17	1	0	911	44
	Kvinde	78	19	2	1	895	44
Skema udfyldt af	Patienten	81	17	2	1	1514	79
	Pårørende	70	27	3	0	228	9
Modersmål	Dansk	81	18	1	0	1675	84
	Ikke dansk	63	28	7	2	106	4
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	81	16	3	1	134	4
	Børneafdeling A	75	22	3	0	186	4
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	80	16	3	1	251	10
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	75	24	1	1	225	19
	Hjertemedicinsk Afdeling B	84	16	0	0	243	12
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	78	21	1	0	149	9
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	65	35	0	0	37	2
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	86	13	1	0	88	12
	Nyremedicinsk Afdeling C	77	20	2	1	218	9
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	84	13	2	1	275	7

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		48	43	7	2	1886	14
Alder	0-19	38	50	10	2	229	3
	20-39	45	43	9	2	317	4
	40-59	53	38	6	2	494	2
	60-79	50	42	6	2	712	4
	80-	40	48	8	4	134	1
Køn	Mand	49	42	7	2	952	8
	Kvinde	47	43	7	2	934	6
Skema udfyldt af	Patienten	50	42	7	2	1587	10
	Pårørende	38	48	11	2	233	4
Modersmål	Dansk	48	43	7	2	1751	11
	Ikke dansk	42	39	15	4	109	3
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	66	27	7	1	138	0
	Børneafdeling A	38	50	10	2	189	2
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	46	46	7	1	259	2
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	39	49	8	5	243	2
	Hjertemedicinsk Afdeling B	58	35	5	1	255	2
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	56	37	6	1	156	3
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	43	45	10	3	40	0
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	44	48	5	4	101	0
	Nyremedicinsk Afdeling C	46	41	9	4	224	1
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	46	45	7	2	281	2

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		62	31	4	2	1797	88
Alder	0-19	55	38	5	2	215	13
	20-39	58	33	5	4	303	18
	40-59	65	29	4	2	482	14
	60-79	65	30	4	1	676	31
	80-	55	36	7	2	121	12
Køn	Mand	61	33	4	2	914	39
	Kvinde	63	30	5	2	883	49
Skema udfyldt af	Patienten	63	30	4	2	1512	73
	Pårørende	52	39	7	2	223	13
Modersmål	Dansk	63	31	4	2	1664	83
	Ikke dansk	47	43	6	4	109	5
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	66	25	6	3	134	3
	Børneafdeling A	55	39	5	2	181	8
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	66	27	4	3	245	13
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	57	33	7	3	229	13
	Hjertemedicinsk Afdeling B	75	23	2	0	240	10
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	62	33	4	1	151	8
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	54	36	5	5	39	1
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	60	37	1	2	92	8
	Nyremedicinsk Afdeling C	56	37	5	2	214	12
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	60	32	5	3	272	12

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		58	35	5	2	1622	250
Alder	0-19	52	40	8	0	205	27
	20-39	58	33	6	3	276	47
	40-59	61	32	5	2	435	57
	60-79	60	34	5	1	613	81
	80-	49	45	4	1	93	38
Køn	Mand	57	37	5	1	839	107
	Kvinde	60	32	6	2	783	143
Skema udfyldt af	Patienten	59	34	5	2	1359	210
	Pårørende	51	40	8	1	202	35
Modersmål	Dansk	59	34	5	1	1498	235
	Ikke dansk	45	46	5	4	100	13
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	67	29	4	0	132	5
	Børneafdeling A	50	42	8	1	171	20
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	63	29	6	2	216	42
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	58	36	5	2	198	41
	Hjertemedicinsk Afdeling B	63	33	4	0	208	45
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	64	30	3	2	143	16
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	53	38	9	0	32	7
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	55	40	4	1	75	21
	Nyremedicinsk Afdeling C	46	42	9	3	206	16
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	61	33	3	2	241	37

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	1216	562
Alder	0-19	99	1	157	68
	20-39	99	1	193	110
	40-59	97	3	303	152
	60-79	97	3	478	193
	80-	98	2	85	39
Køn	Mand	97	3	674	228
	Kvinde	98	2	542	334
Skema udfyldt af	Patienten	98	3	1000	490
	Pårørende	98	2	164	61
Modersmål	Dansk	98	2	1109	536
	Ikke dansk	94	6	88	23
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	99	1	81	48
	Børneafdeling A	99	1	140	45
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	100	0	129	107
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	99	1	153	83
	Hjertemedicinsk Afdeling B	98	2	161	78
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	95	5	118	27
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	96	4	25	12
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	98	2	44	51
	Nyremedicinsk Afdeling C	95	5	186	25
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	98	2	179	86

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		97	3	1675
Alder	0-19	100	0	220
	20-39	98	2	289
	40-59	97	3	437
	60-79	96	4	618
	80-	96	4	111
Køn	Mand	96	4	857
	Kvinde	98	2	818
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	1399
	Pårørende	97	3	216
Modersmål	Dansk	97	3	1547
	Ikke dansk	98	2	106
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	95	5	122
	Børneafdeling A	99	1	181
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	98	2	221
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	96	4	220
	Hjertemedicinsk Afdeling B	96	4	228
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	99	1	138
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	100	0	33
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	100	0	86
	Nyremedicinsk Afdeling C	96	4	201
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	95	5	245

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		93	7	1676
Alder	0-19	89	11	220
	20-39	92	8	295
	40-59	94	6	437
	60-79	94	6	619
	80-	98	2	105
Køn	Mand	93	7	856
	Kvinde	93	7	820
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	1404
	Pårørende	91	9	215
Modersmål	Dansk	93	7	1549
	Ikke dansk	92	8	106
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	98	2	122
	Børneafdeling A	88	12	181
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	91	9	226
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	95	5	219
	Hjertemedicinsk Afdeling B	95	5	227
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	96	4	139
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	91	9	34
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	94	6	85
	Nyremedicinsk Afdeling C	88	12	202
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	97	3	241

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	871
Alder	0-19	85	15	129
	20-39	89	11	158
	40-59	91	9	261
	60-79	95	5	273
	80-	90	10	50
Køn	Mand	92	8	437
	Kvinde	91	9	434
Skema udfyldt af	Patienten	92	8	730
	Pårørende	88	12	115
Modersmål	Dansk	91	9	806
	Ikke dansk	95	5	57
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	92	8	63
	Børneafdeling A	86	14	105
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	89	11	129
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	94	6	113
	Hjertemedicinsk Afdeling B	91	9	115
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	89	11	84
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	88	12	17
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	89	11	38
	Nyremedicinsk Afdeling C	95	5	98
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	94	6	109

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		18	60	16	6	197	16	
Alder	0-19	19	57	14	11	37	2	
	20-39	14	55	23	9	44	4	
	40-59	22	50	22	7	46	5	
	60-79	17	74	9	0	58	4	
	80-	25	58	17	0	12	1	
Køn	Mand	16	59	22	3	93	9	
	Kvinde	20	61	12	8	104	7	
Skema udfyldt af	Patienten	19	59	17	4	159	11	
	Pårørende	16	66	13	6	32	4	
Modersmål	Dansk	19	61	16	4	185	14	
	Ikke dansk	0	50	30	20	10	2	
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	25	50	25	0	8	3	
	Børneafdeling A	17	59	14	10	29	2	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	27	60	10	3	30	3	
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	4	74	17	4	23	1	
	Hjertemedicinsk Afdeling B	25	63	13	0	24	0	
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	13	63	19	6	16	0	
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	0	60	40	0	5	0	
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	38	50	13	0	8	1	
	Nyremedicinsk Afdeling C	13	63	16	9	32	4	
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	23	45	23	9	22	2	

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?						
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		56	27	13	4	1660	121	
Alder	0-19	53	27	15	5	207	17	
	20-39	56	28	12	4	296	19	
	40-59	53	27	15	5	436	31	
	60-79	59	27	11	2	612	42	
	80-	56	29	13	2	109	12	
Køn	Mand	54	28	14	3	858	55	
	Kvinde	58	26	12	4	802	66	
Skema udfyldt af	Patienten	56	28	12	4	1395	98	
	Pårørende	53	26	16	5	207	19	
Modersmål	Dansk	56	28	12	3	1546	109	
	Ikke dansk	45	21	24	10	94	10	
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	67	19	8	6	115	10	
	Børneafdeling A	51	25	18	5	173	12	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	61	27	8	3	232	17	
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	62	24	11	3	215	10	
	Hjertemedicinsk Afdeling B	63	26	9	2	221	15	
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	47	29	19	4	140	13	
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	80	17	3	0	35	2	
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	66	22	10	2	87	9	
	Nyremedicinsk Afdeling C	32	36	25	7	194	13	
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	54	32	12	2	248	20	

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		26	63	7	3	1087	349	365
Alder	0-19	30	58	8	3	146	31	47
	20-39	24	60	12	5	161	56	98
	40-59	27	63	6	4	299	79	92
	60-79	25	66	6	3	412	153	105
	80-	25	67	9	0	69	30	23
Køn	Mand	25	65	7	3	602	179	141
	Kvinde	28	61	8	4	485	170	224
Skema udfyldt af	Patienten	26	64	7	3	902	299	310
	Pårørende	26	63	8	3	140	40	48
Modersmål	Dansk	26	64	7	3	1011	318	346
	Ikke dansk	29	58	11	2	62	26	16
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	32	60	4	4	77	27	23
	Børneafdeling A	26	62	9	3	125	22	37
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	27	63	7	3	119	46	86
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	25	61	12	2	125	65	38
	Hjertemedicinsk Afdeling B	31	64	5	0	131	48	60
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	29	59	7	5	97	27	29
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	32	57	7	4	28	4	6
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	23	63	8	6	52	26	17
	Nyremedicinsk Afdeling C	20	66	10	4	177	23	14
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	26	68	3	3	156	61	55

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		59	41	1829
Alder	0-19	49	51	227
	20-39	63	37	322
	40-59	64	36	493
	60-79	59	41	674
	80-	48	52	113
Køn	Mand	61	39	923
	Kvinde	58	42	906
Skema udfyldt af	Patienten	61	39	1531
	Pårørende	50	50	235
Modersmål	Dansk	59	41	1698
	Ikke dansk	57	43	108
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	81	19	134
	Børneafdeling A	44	56	188
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	65	35	255
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	57	43	230
	Hjertemedicinsk Afdeling B	65	35	241
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	56	44	156
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	77	23	39
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	67	33	99
	Nyremedicinsk Afdeling C	42	58	214
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	61	39	273

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	65	3	0	1021	6	
Alder	0-19	35	64	1	1	107	2	
	20-39	32	63	6	0	198	1	
	40-59	31	65	4	0	299	2	
	60-79	32	66	2	0	369	1	
	80-	27	73	0	0	48	0	
Køn	Mand	31	66	3	0	521	5	
	Kvinde	32	65	3	0	500	1	
Skema udfyldt af	Patienten	32	65	3	0	875	5	
	Pårørende	26	70	3	1	111	1	
Modersmål	Dansk	32	65	3	0	955	5	
	Ikke dansk	24	73	4	0	55	1	
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	28	67	4	1	102	0	
	Børneafdeling A	30	67	1	1	82	1	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	39	59	3	0	160	1	
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	35	63	2	0	125	0	
	Hjertemedicinsk Afdeling B	29	67	3	0	144	0	
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	33	63	5	0	83	0	
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	32	64	4	0	28	0	
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	36	59	5	0	59	1	
	Nyremedicinsk Afdeling C	20	77	2	0	84	1	
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	30	67	3	0	154	2	

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		39	56	4	1	1792
Alder	0-19	44	51	3	2	216
	20-39	36	58	5	2	306
	40-59	42	54	3	1	476
	60-79	39	57	4	0	675
	80-	32	65	3	1	119
Køn	Mand	39	57	4	1	910
	Kvinde	40	56	4	1	882
Skema udfyldt af	Patienten	40	56	3	1	1516
	Pårørende	32	62	5	1	215
Modersmål	Dansk	40	56	3	1	1661
	Ikke dansk	31	61	6	2	109
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	39	56	4	1	132
	Børneafdeling A	41	54	3	2	176
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	44	52	3	1	246
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	39	54	5	1	226
	Hjertemedicinsk Afdeling B	44	54	3	0	248
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	40	57	3	0	151
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	35	65	0	0	40
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	34	59	7	0	87
	Nyremedicinsk Afdeling C	31	64	4	1	216
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	39	57	3	1	270

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		37	56	6	1	1870
Alder	0-19	38	56	5	1	227
	20-39	38	52	7	2	321
	40-59	39	53	7	1	490
	60-79	37	57	5	0	703
	80-	25	66	9	1	129
Køn	Mand	39	55	6	0	941
	Kvinde	35	57	6	2	929
Skema udfyldt af	Patienten	38	55	6	1	1574
	Pårørende	29	61	9	1	231
Modersmål	Dansk	38	56	6	1	1734
	Ikke dansk	27	53	17	3	113
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	40	53	6	1	135
	Børneafdeling A	38	55	5	2	186
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	39	54	5	2	261
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	33	58	8	1	243
	Hjertemedicinsk Afdeling B	44	51	4	0	251
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	41	51	6	1	154
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	41	54	5	0	39
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	34	59	7	0	98
	Nyremedicinsk Afdeling C	30	62	6	1	223
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	34	58	8	0	280

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		30	58	7	5	321	110	1399
Alder	0-19	29	68	0	4	28	16	183
	20-39	31	60	6	3	35	15	266
	40-59	35	53	8	4	74	23	383
	60-79	27	60	8	6	142	44	500
	80-	31	52	12	5	42	12	67
Køn	Mand	27	62	6	5	188	62	666
	Kvinde	35	53	9	4	133	48	733
Skema udfyldt af	Patienten	31	57	7	5	267	86	1185
	Pårørende	18	66	11	5	38	20	170
Modersmål	Dansk	30	57	8	5	276	100	1324
	Ikke dansk	30	63	3	5	40	10	59
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	45	45	9	0	22	9	102
	Børneafdeling A	29	67	0	5	21	10	155
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	50	45	5	0	22	7	222
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	23	57	13	8	53	19	166
	Hjertemedicinsk Afdeling B	36	52	10	2	42	14	188
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	33	58	6	3	33	9	112
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	40	60	0	0	5	2	31
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	19	71	5	5	21	8	71
	Nyremedicinsk Afdeling C	22	64	7	7	45	13	151
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	26	60	7	7	57	19	201

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		21	61	12	5	829	1044	
Alder	0-19	23	60	11	6	82	147	
	20-39	14	53	19	14	100	218	
	40-59	22	56	17	5	212	276	
	60-79	21	67	9	3	359	346	
	80-	28	64	7	1	76	57	
Køn	Mand	21	63	11	5	462	487	
	Kvinde	22	59	14	5	367	557	
Skema udfyldt af	Patienten	21	62	12	5	704	872	
	Pårørende	18	61	14	7	100	133	
Modersmål	Dansk	22	61	12	5	755	985	
	Ikke dansk	18	62	14	6	65	45	
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	31	60	6	2	48	89	
	Børneafdeling A	24	56	14	6	71	117	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	20	55	10	14	69	185	
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	16	67	14	3	119	124	
	Hjertemedicinsk Afdeling B	29	61	7	3	126	128	
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	20	57	17	6	69	87	
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	21	53	26	0	19	20	
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	17	70	7	6	54	47	
	Nyremedicinsk Afdeling C	16	52	23	8	122	99	
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	21	71	5	2	132	148	

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		59	16	17	8	1377	503
Alder	0-19	69	13	14	4	111	117
	20-39	63	19	15	3	226	96
	40-59	62	15	14	8	373	123
	60-79	53	16	20	10	572	130
	80-	55	16	19	11	95	37
Køn	Mand	54	17	19	10	748	199
	Kvinde	65	14	15	6	629	304
Skema udfyldt af	Patienten	58	16	18	8	1219	364
	Pårørende	62	19	14	5	111	121
Modersmål	Dansk	60	16	16	8	1277	468
	Ikke dansk	43	18	29	10	83	29
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	67	8	17	7	95	41
	Børneafdeling A	74	11	11	3	96	92
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	71	16	10	4	167	91
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	53	17	17	14	199	45
	Hjertemedicinsk Afdeling B	59	15	18	8	192	59
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	50	17	19	14	118	40
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	55	23	16	6	31	9
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	58	14	19	10	80	22
	Nyremedicinsk Afdeling C	49	23	23	6	191	32
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	59	15	20	7	208	72

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?				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		68	26	4	2	1707	150
Alder	0-19	65	28	6	2	215	13
	20-39	65	29	4	2	300	17
	40-59	68	26	3	2	462	28
	60-79	71	25	3	1	622	70
	80-	73	21	5	1	108	22
Køn	Mand	70	25	4	1	866	76
	Kvinde	67	27	4	2	841	74
Skema udfyldt af	Patienten	69	26	3	2	1434	133
	Pårørende	64	29	6	1	221	16
Modersmål	Dansk	69	26	4	2	1591	141
	Ikke dansk	64	28	6	2	102	8
Afdeling	Anæstesiologisk Afdeling, Skejby Sygehus	72	23	4	1	123	11
	Børneafdeling A	63	29	7	2	182	7
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	69	28	2	2	240	18
	Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	67	25	6	3	215	24
	Hjertemedicinsk Afdeling B	72	25	2	1	224	24
	Infektionsmedicinsk Afdeling Q	74	21	5	0	147	8
	Klinisk Biokemisk Afdeling, Skejby Sygehus	69	25	0	6	36	3
	Klinisk fysiologi og nuclearmedicin, Skejby Sygehus	58	36	4	3	80	19
	Nyremedicinsk Afdeling C	68	27	5	0	207	11
	Urinvejskirurgisk Afdeling K	69	26	3	2	253	25

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.