

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

**Hospitalsrapport for ambulante patienter på**

**Friklinikken Brædstrup**



11-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

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

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Hospitalets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af hospitalets resultat.....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger .....	23
	Samlet indtryk.....	24
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	26
	Personale .....	31
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	38
	Information.....	45
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	48
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	53
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	60
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	64
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	68
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	100
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2010 blev hospitalets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på hospitalet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	913
Besvarelser fra hospitalets patienter:	690
Hospitalets svarprocent:	76%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar
- Kapitel 5: En sammenligning af hospitalets afdelinger

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og kapitel 5 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kapitel 5 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.



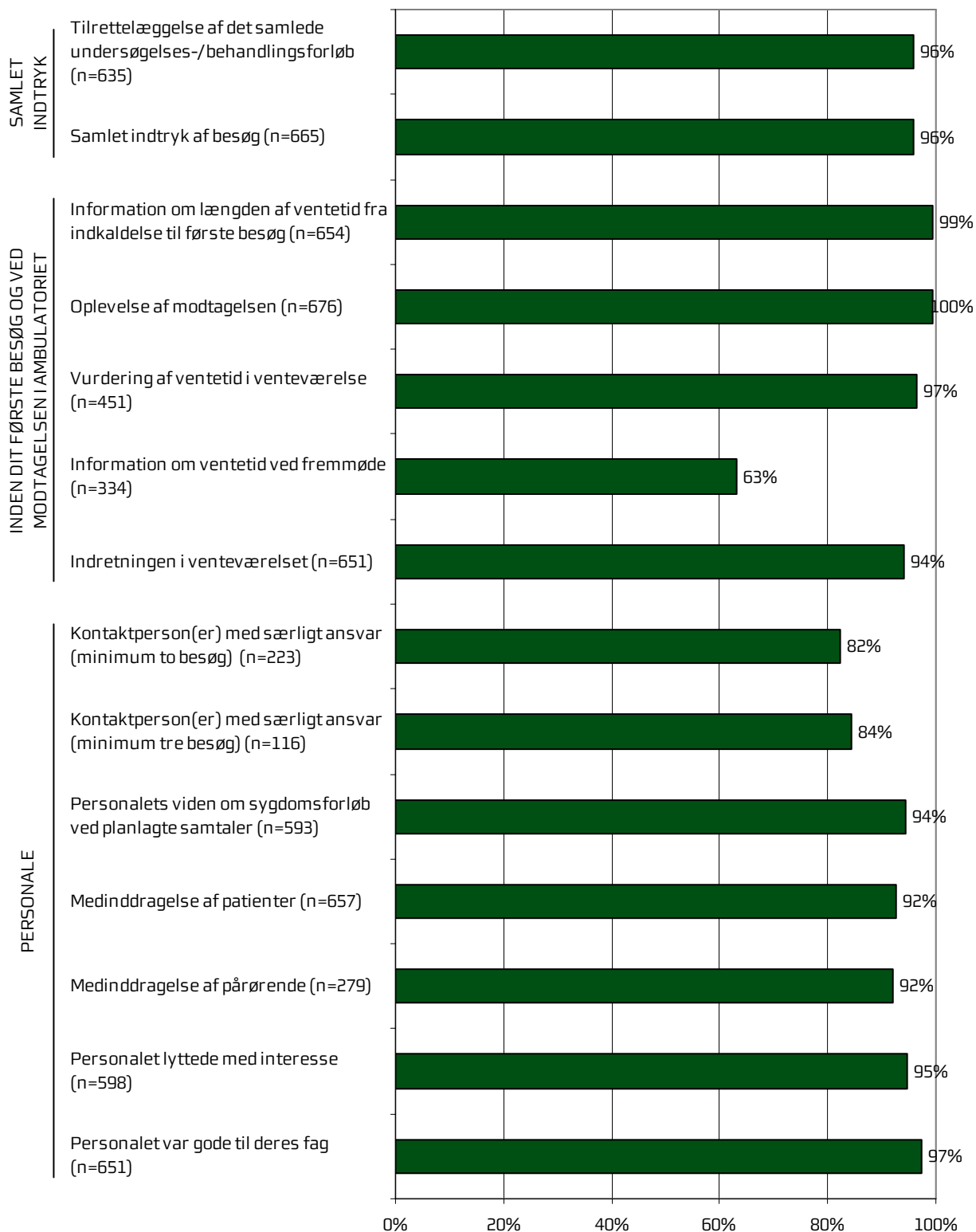


### 3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

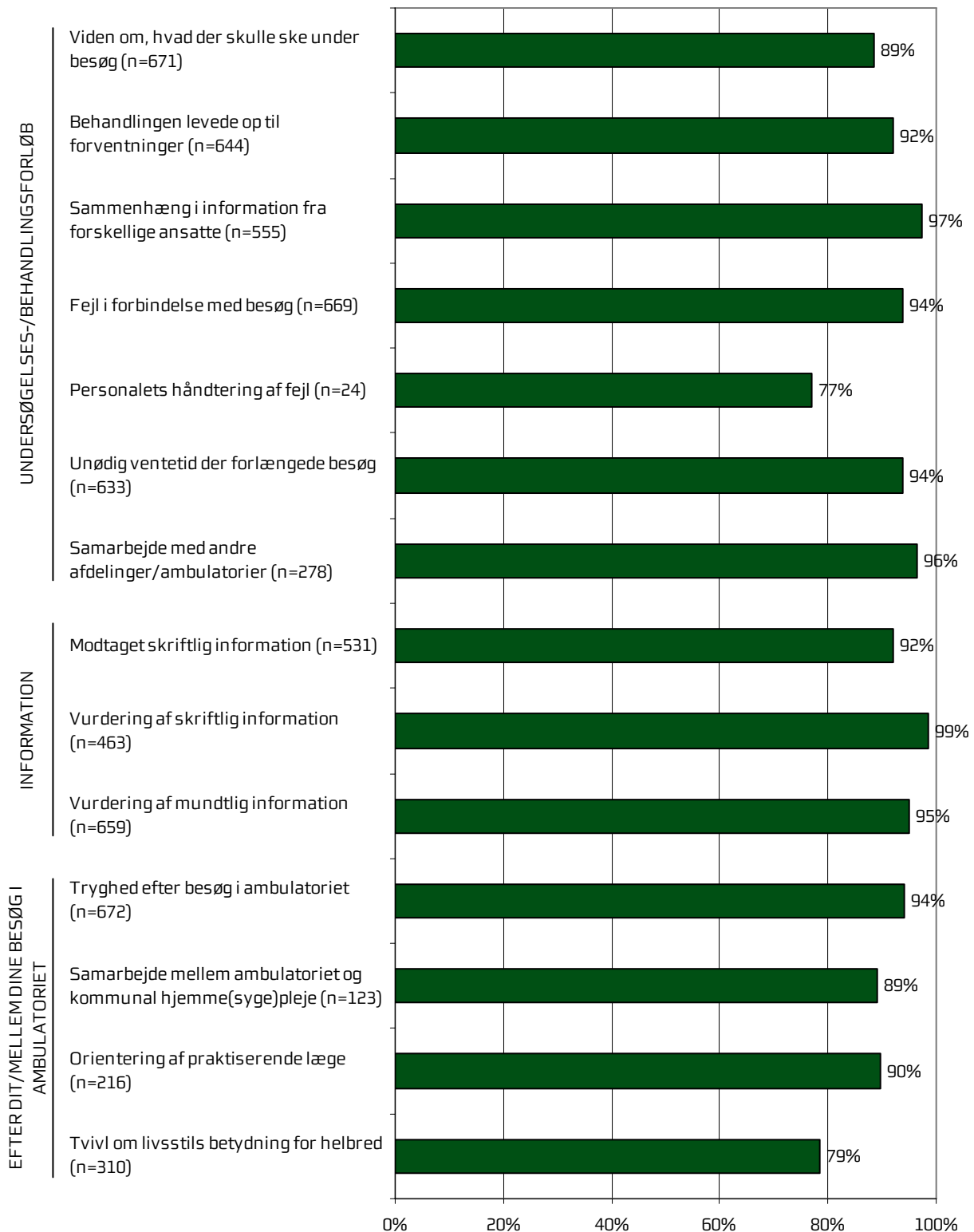
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet





## 4 Sammenligning af hospitalets resultat

Hvordan ser hospitalets resultat ud sammenlignet med hospitalets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2010?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og hospitalets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Hospitalets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2010.

I sammenligningen med hospitalets resultat i 2009 sammenlignes hospitalets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup

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

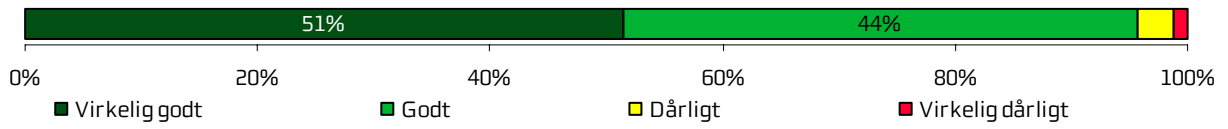
### Signifikante forskelle?

Forskellene mellem hospitalets resultat i 2010 og henholdsvis hospitalets resultat i 2009 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og hospitalets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

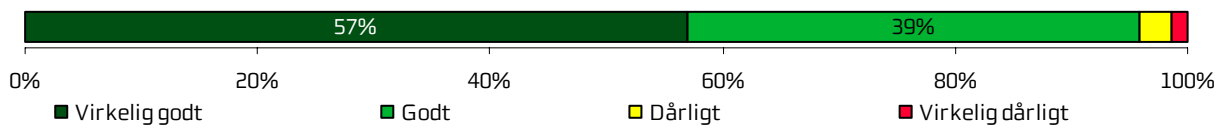
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=635)



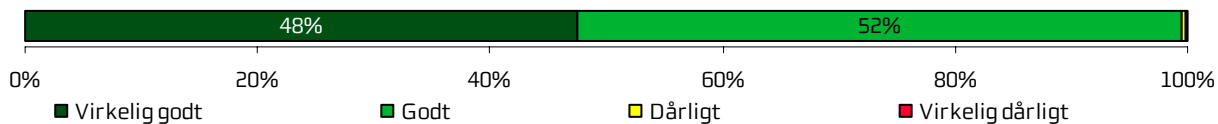
Samlet indtryk af besøg (n=665)



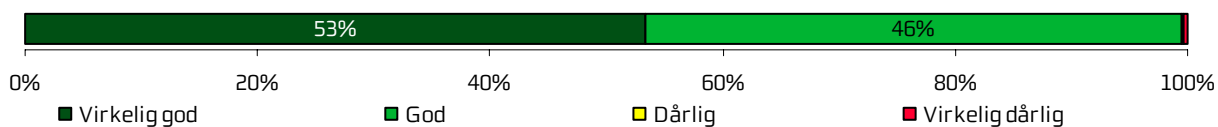
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	99 % *	97 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	99 %	97 % *	96 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

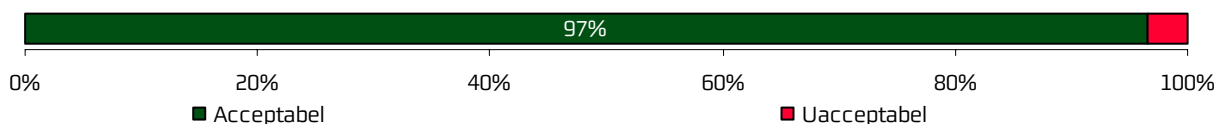
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=654)



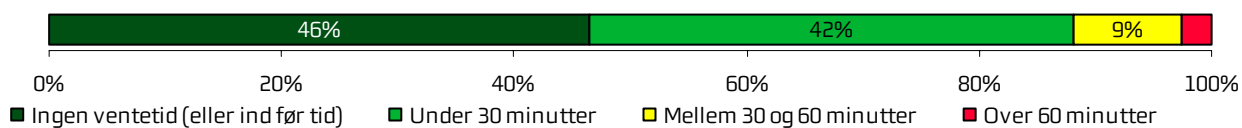
Oplevelse af modtagelsen (n=676)



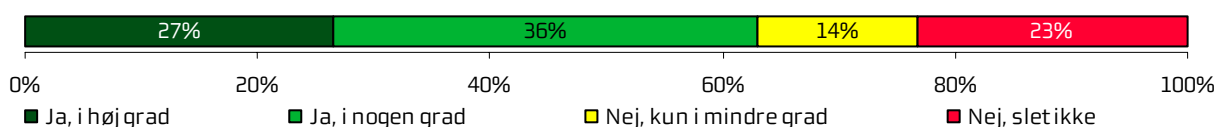
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=451)



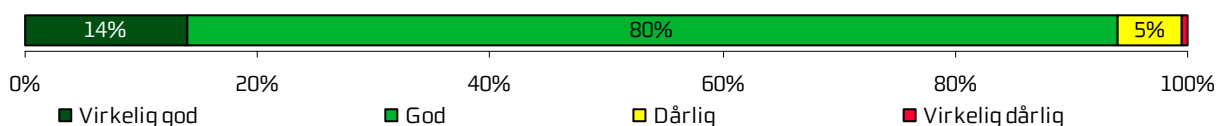
Længde af ventetid i venteværelse (n=653)



Information om ventetid ved fremmøde (n=334)



Indretningen i venteværelset (n=651)

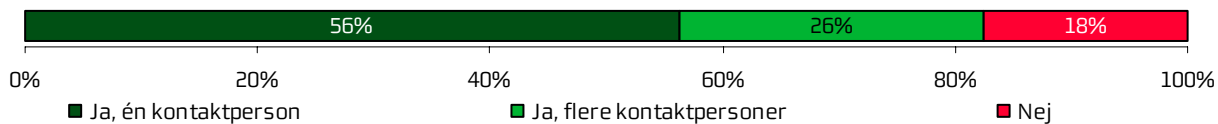




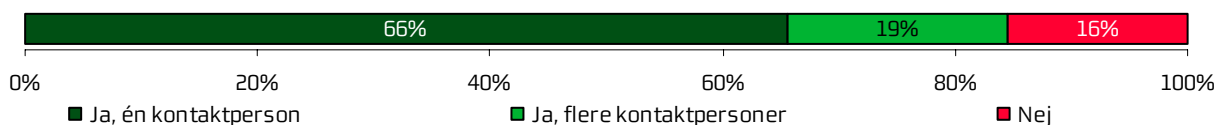
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		99 %	-	96 %	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	100 %	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		97 %	-	94 %	91 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		63 %	60 %	51 %	45 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		94 %	81 %	89 %	79 %	85 %

## Personale

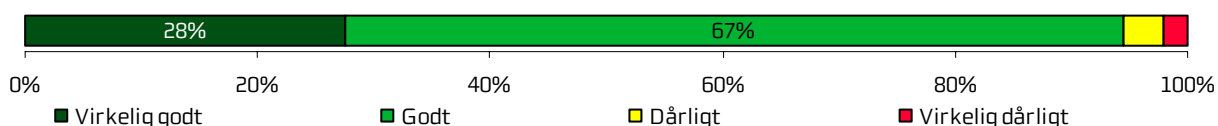
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=223)



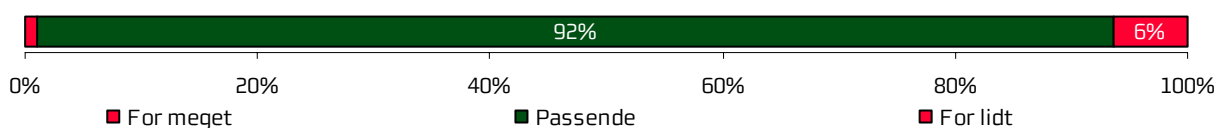
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=116)



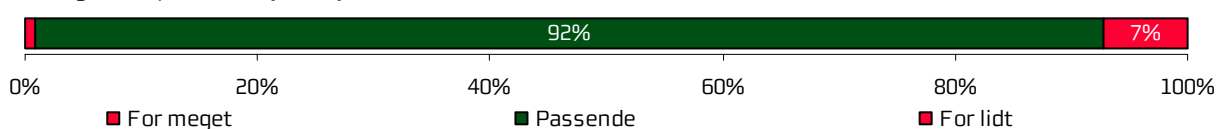
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=593)



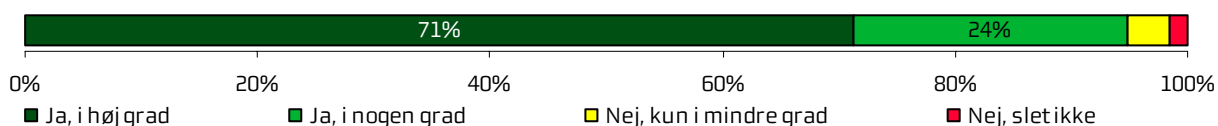
Medinddragelse af patienter (n=657)



Medinddragelse af pårørende (n=279)



Personalet lyttede med interesse (n=598)

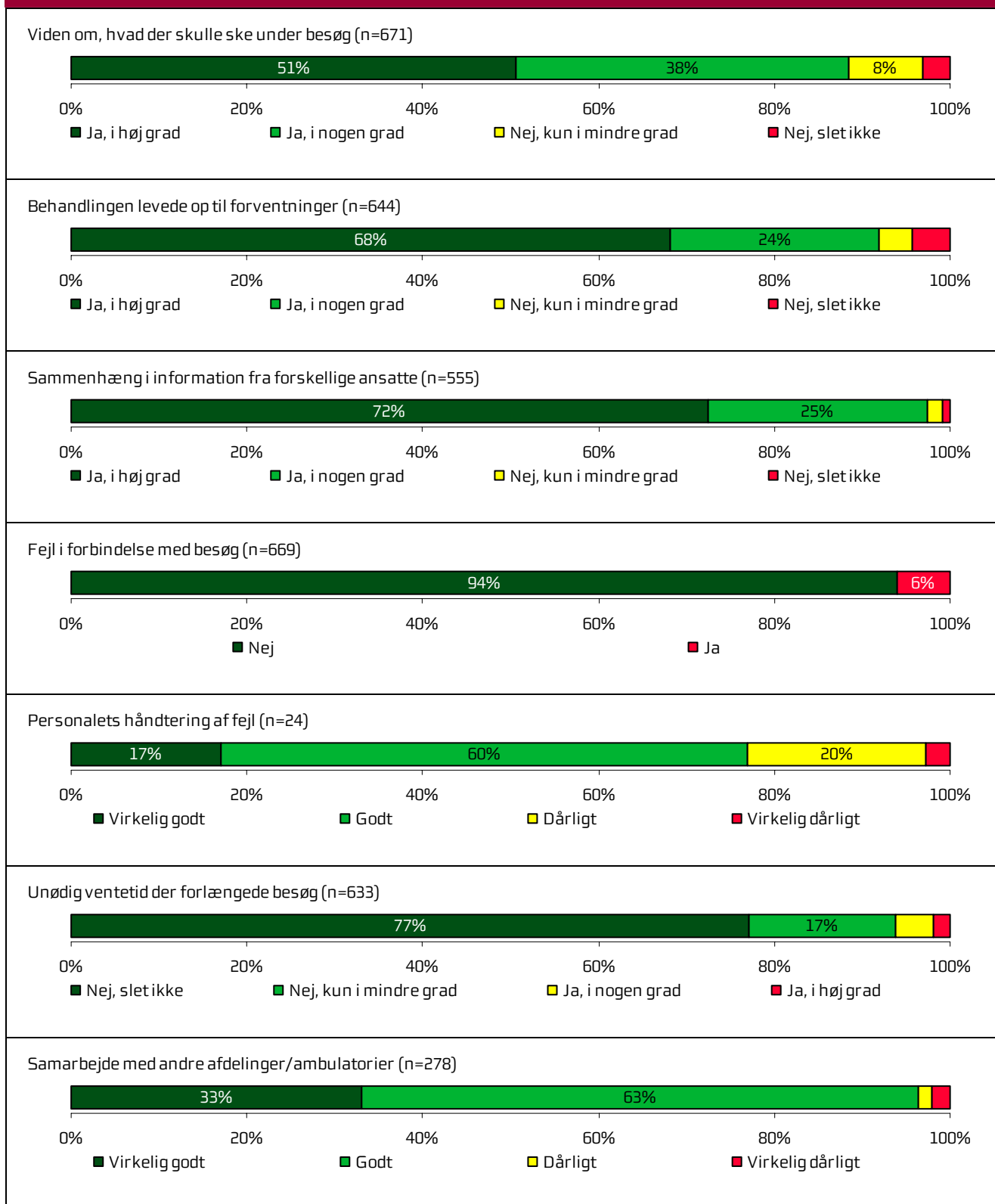


Personalet var gode til deres fag (n=651)



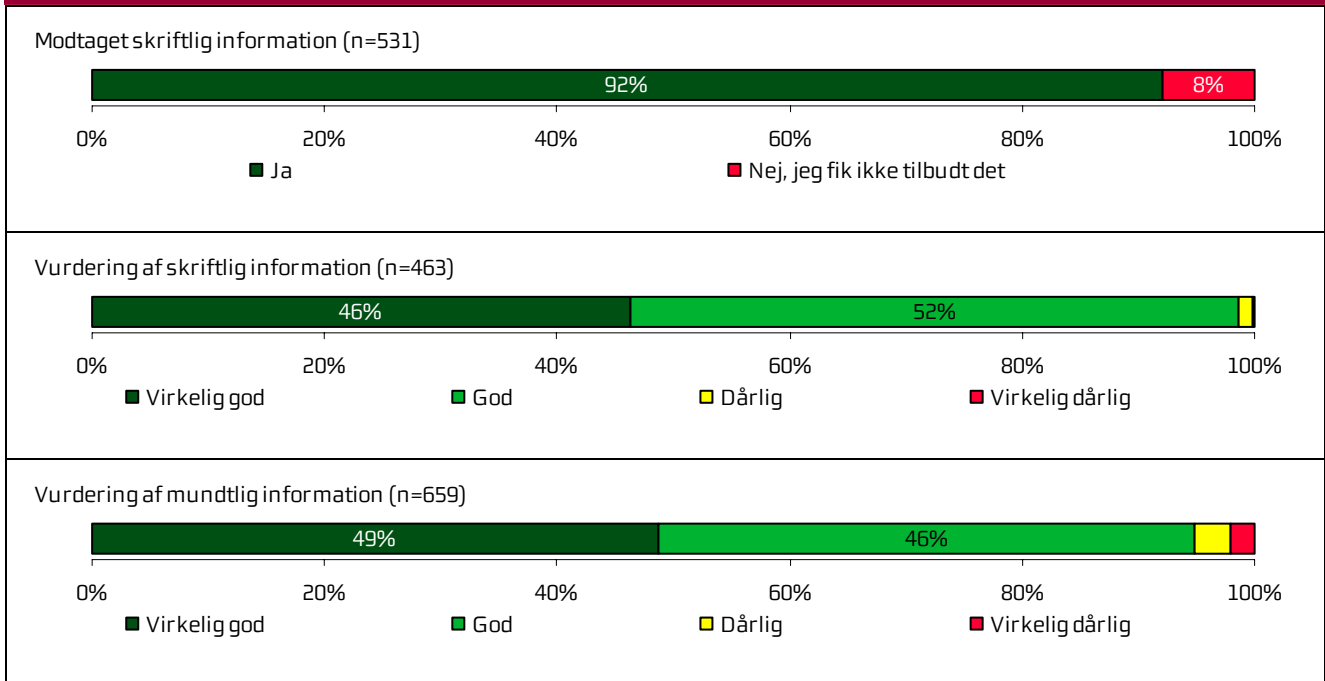
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		82 %	82 %	85 %	77 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		84 %	-	86 %	77 %	81 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	97 % *	95 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	95 % *	94 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	92 %	92 %	89 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	98 % *	97 % *	95 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	99 %	98 % *	97 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	94 % *	90 %	87 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	97 % *	94 % *	92 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		97 %	97 %	95 %	93 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	94 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		77 %	-	80 %	65 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		94 %	94 %	90 %	86 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		96 %	98 %	95 %	92 %	93 %

## Information



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		92 %	-	76 %	69 %	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	99 %	98 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	98 % *	97 % *	96 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet





	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	97 % *	95 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	97 %	92 %	90 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	92 %	91 %	85 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		79 %	79 %	76 %	73 %	73 %



## 5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

Dette kapitel viser, hvordan hospitalets afdelinger klarer sig i forhold til hinanden på de enkelte spørgsmål. Kapitlet indikerer således, hvilke afdelinger der klarer sig henholdsvis godt og mindre godt.

Figurerne viser andelen af patienter, der er tilfredse. Den øverste søjle i figurerne viser 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 beregningerne.

Forskellene mellem hospitalets afdelinger er ikke signifikantstestet, og små forskelle skal derfor ikke tillægges for stor vægt, da små forskelle meget vel kan ligge inden for den statistiske usikkerhedsmargen.

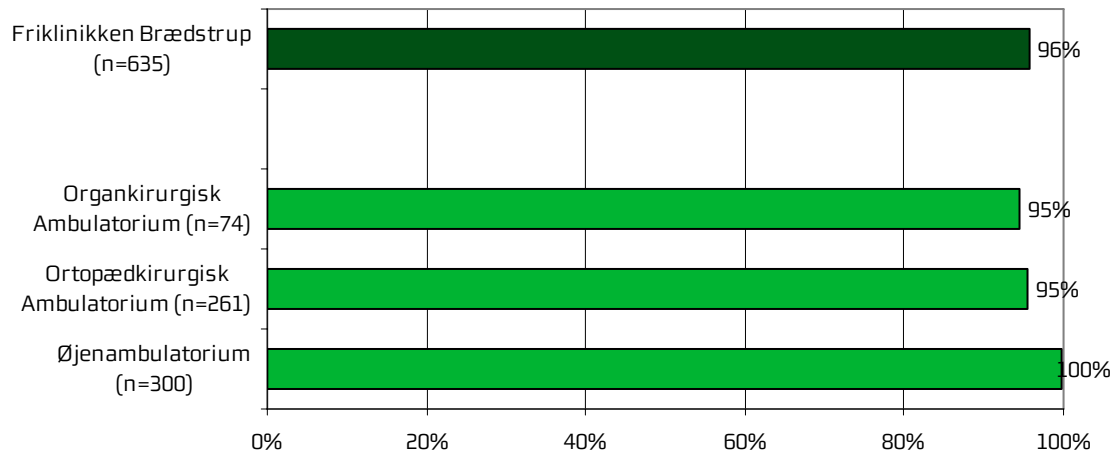
### **Kommentarsamling i afdelingsrapporterne**

Der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling adskiller sig positivt eller negativt fra hospitalets øvrige afdelinger. Det er derfor vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes oplevelser og vurdering af deres besøg på hospitalets forskellige afdelinger.

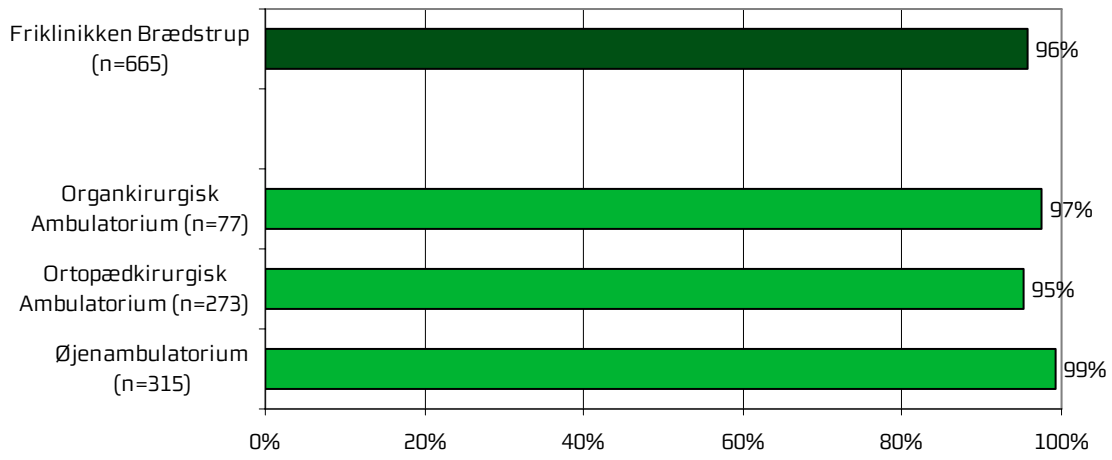
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

## ***Samlet indtryk***

**Figur 3 Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?**

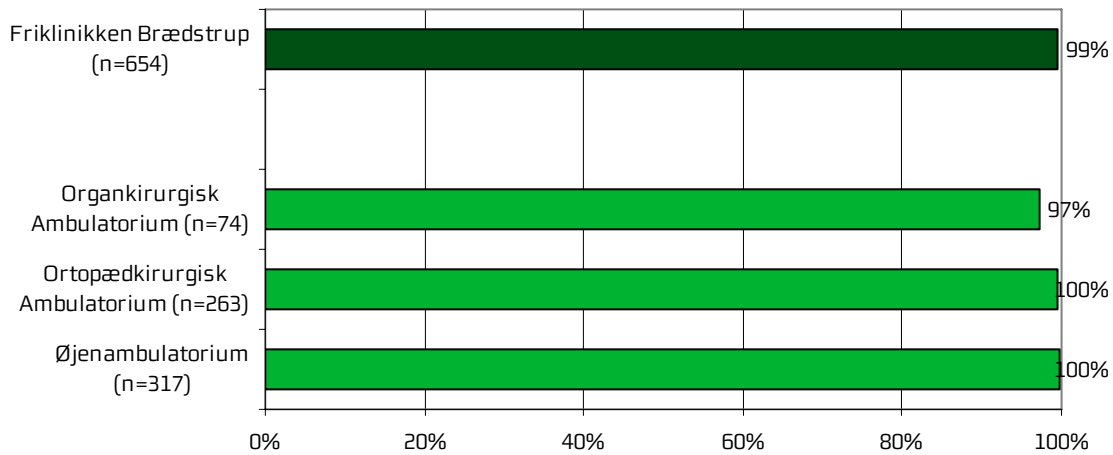


**Figur 4** Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

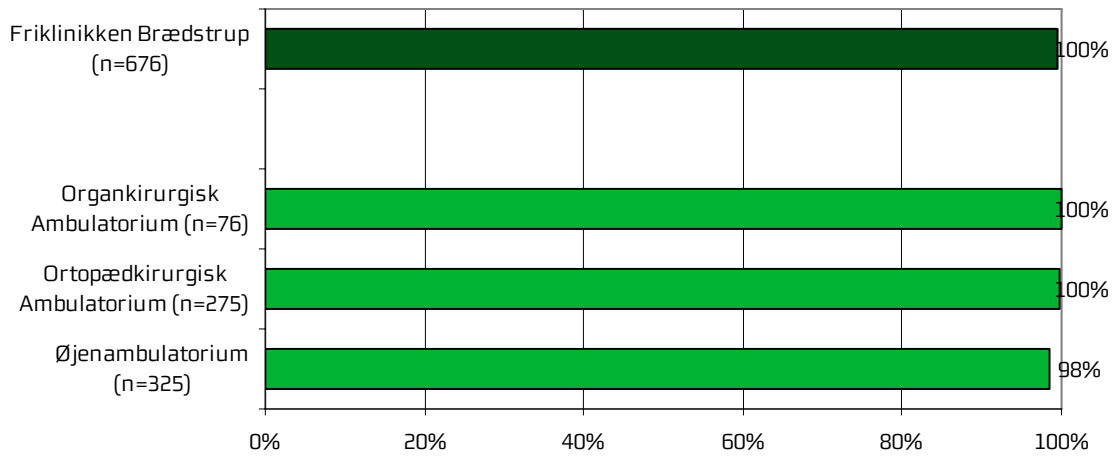


### *Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet*

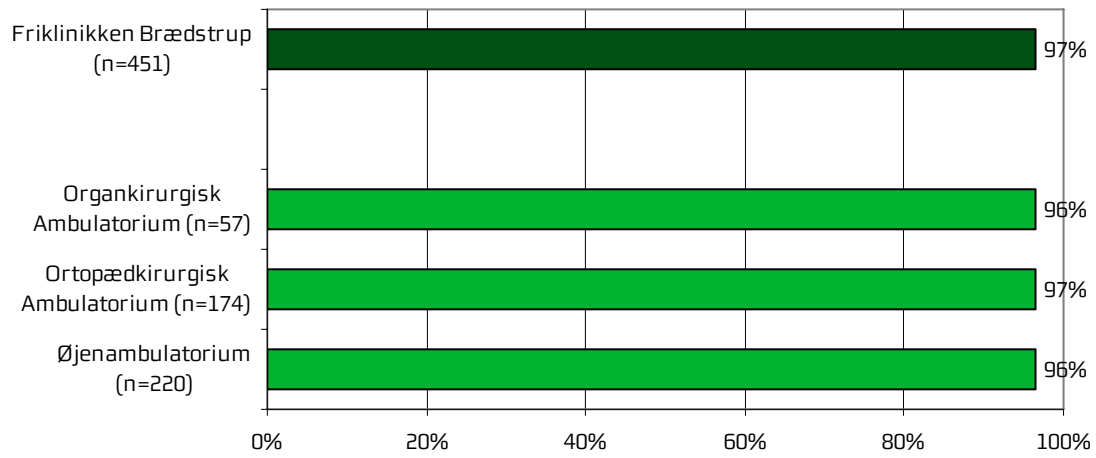
**Figur 5** Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?



**Figur 6 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?**

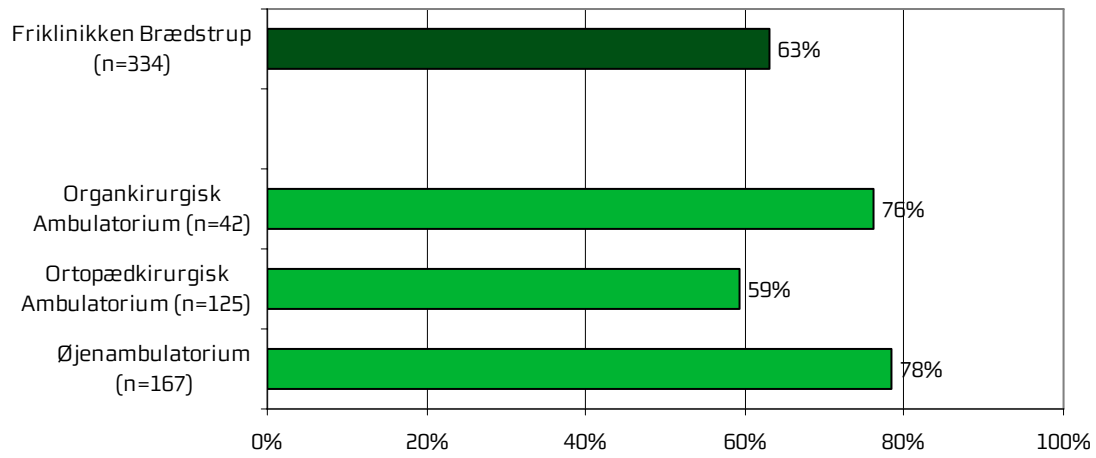


**Figur 7 Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?**

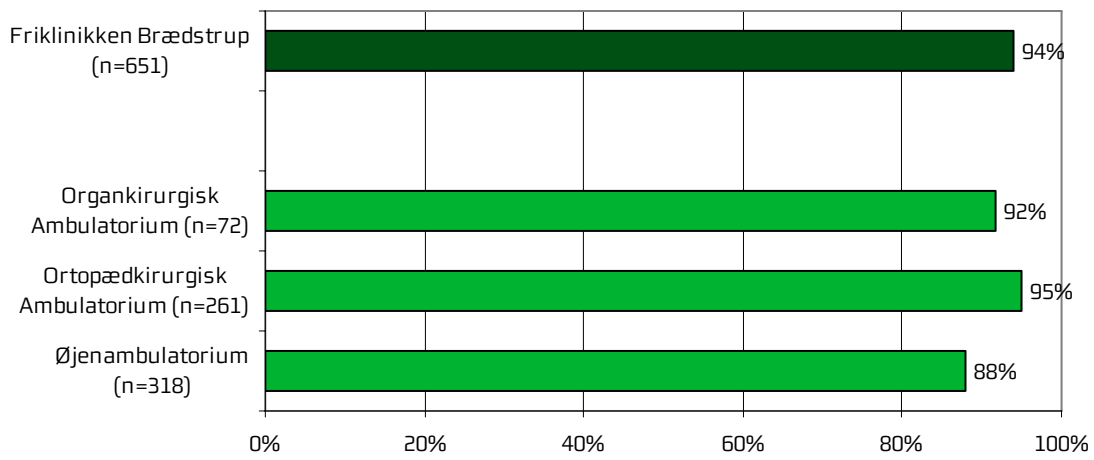




**Figur 8 Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?**

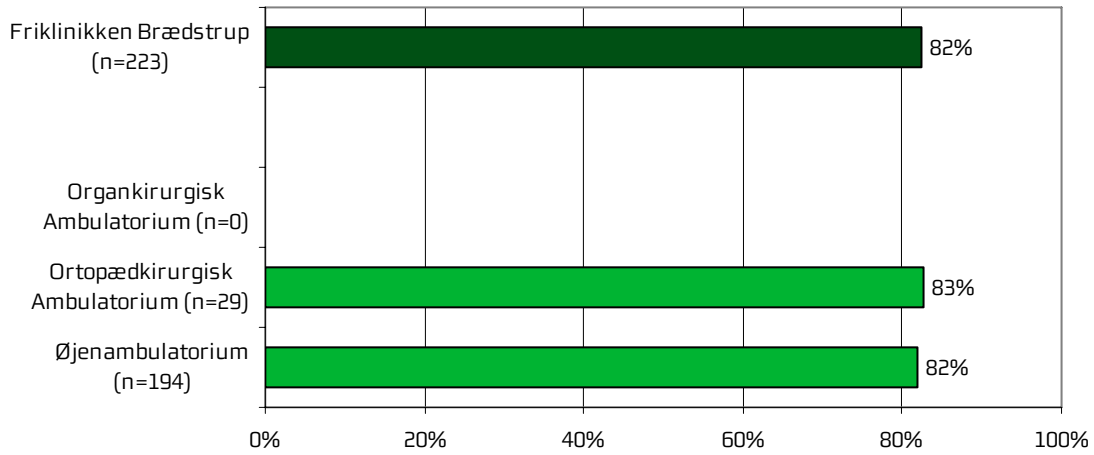


**Figur 9 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?**

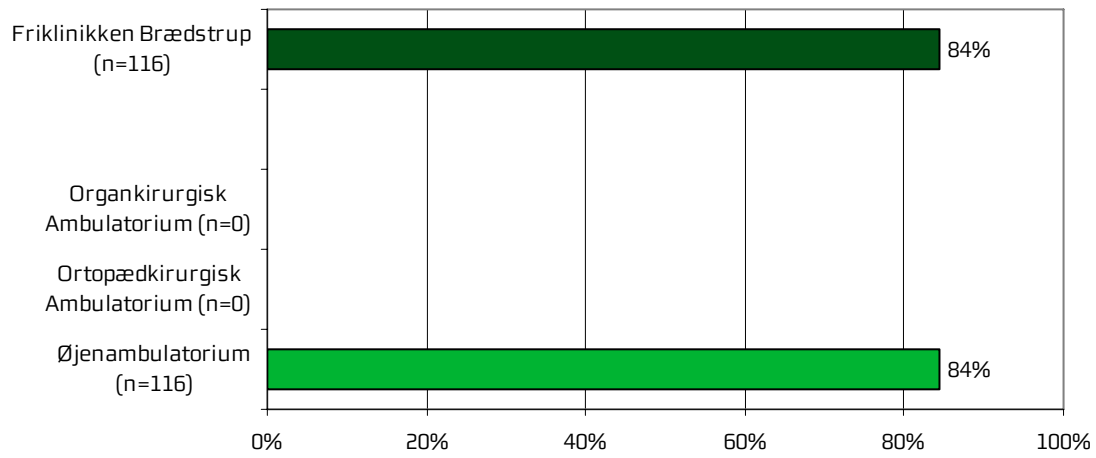


**Personale**

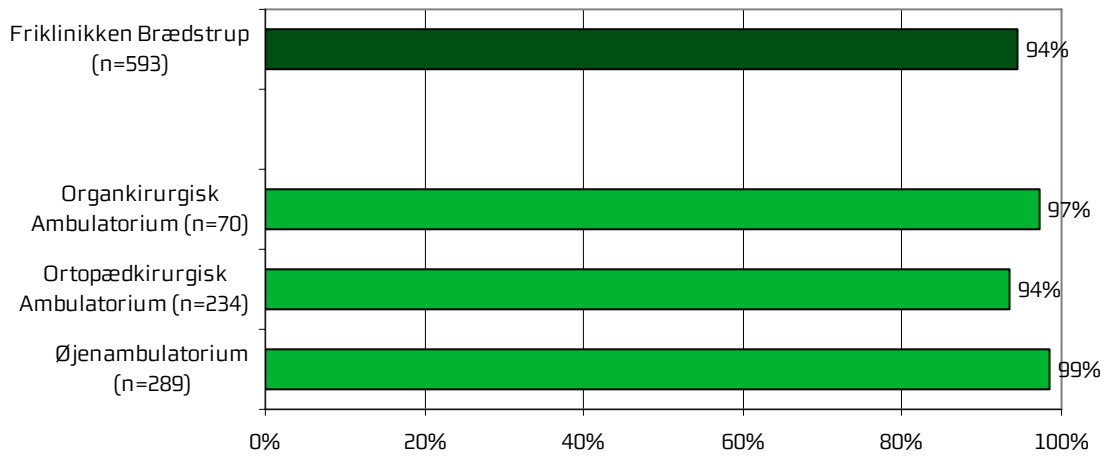
**Figur 10 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)**



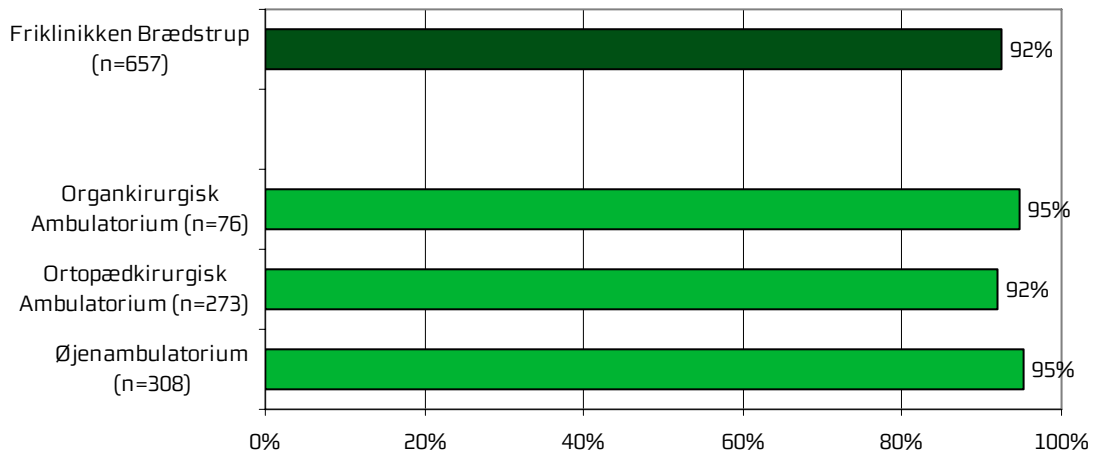
**Figur 11 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)**



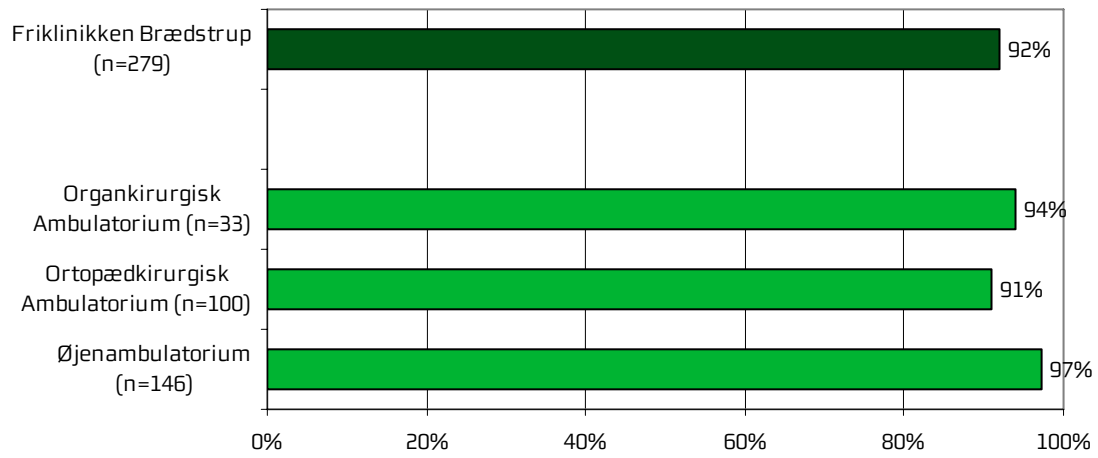
**Figur 12 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**



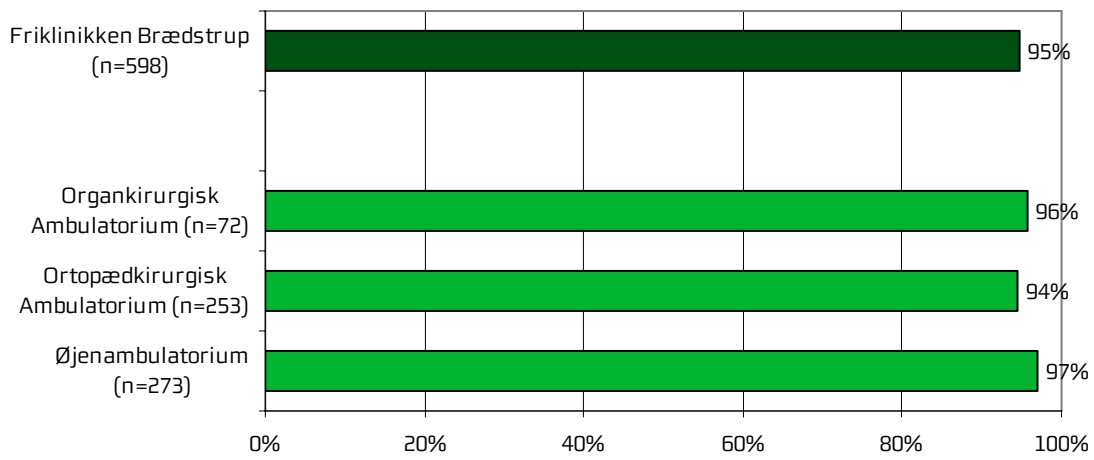
**Figur 13 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



**Figur 14 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**

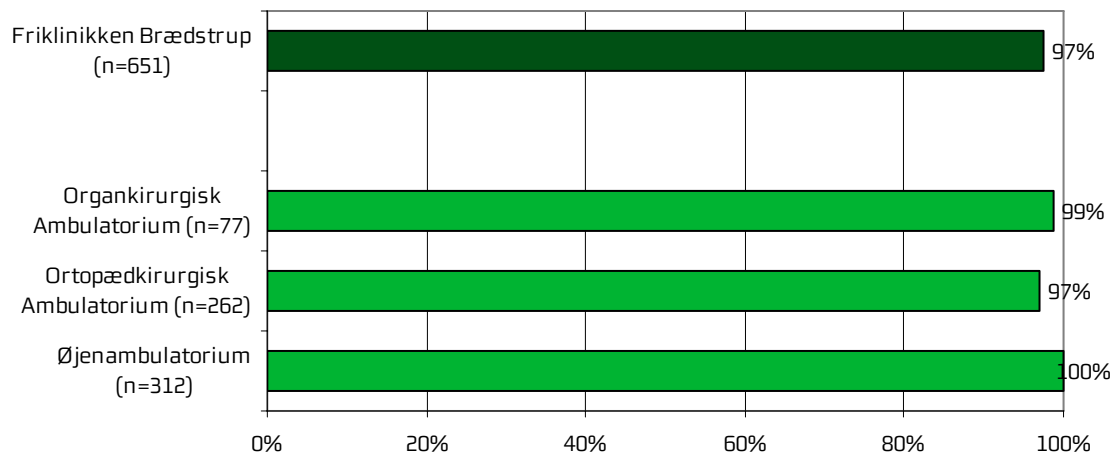


**Figur 15 Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?**



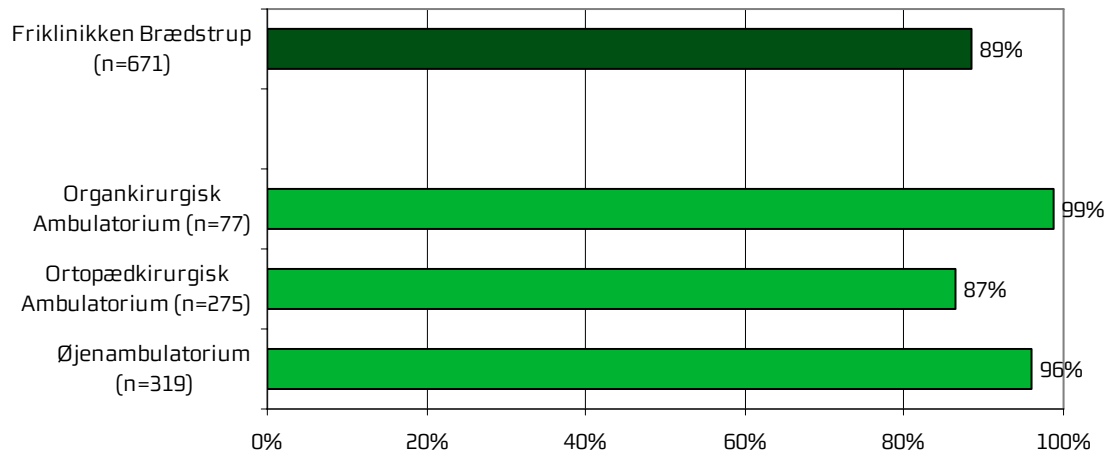


**Figur 16 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?**

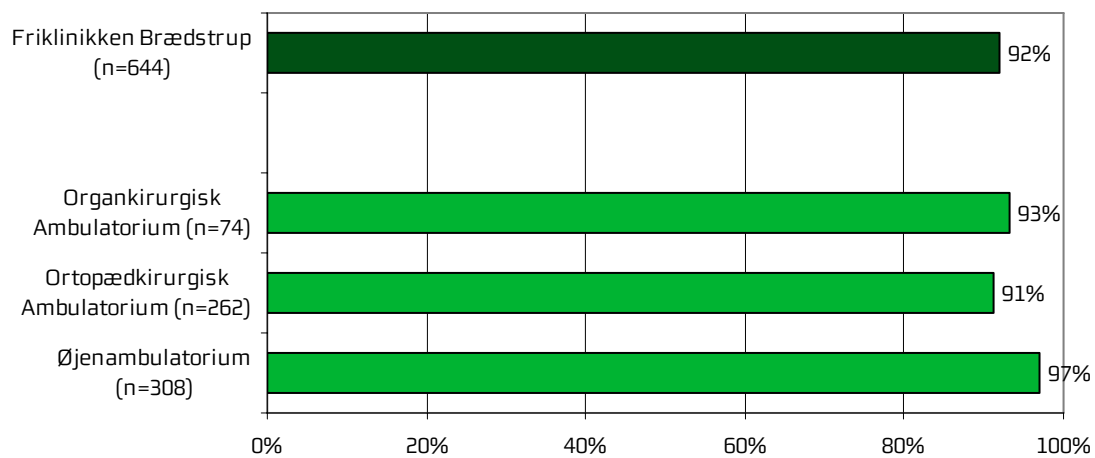


## ***Undersøgelses-/behandlingsforløb***

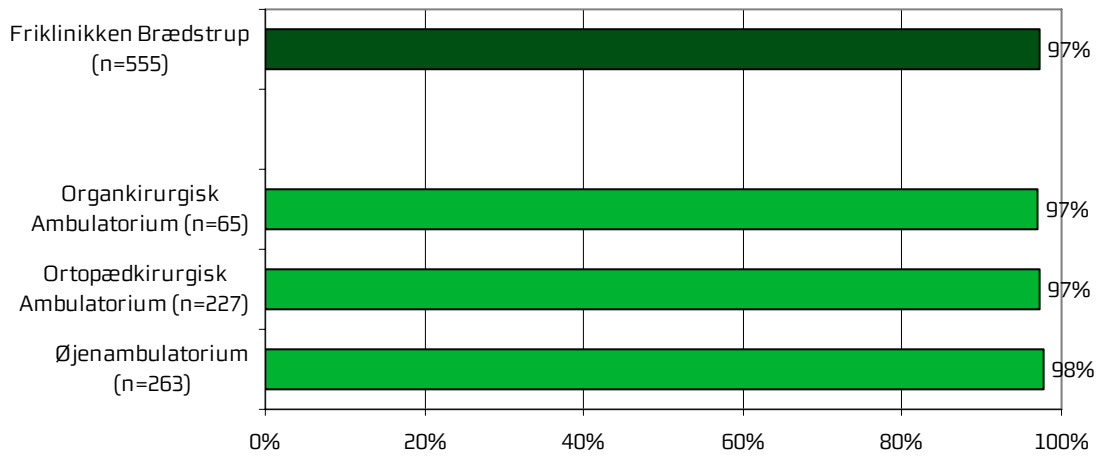
**Figur 17 Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?**



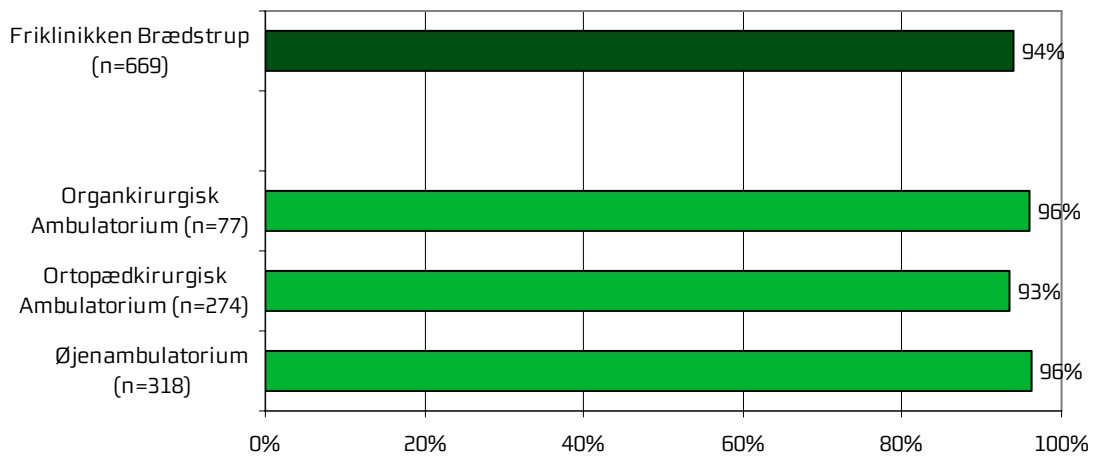
**Figur 18 Levede behandlingen op til dine forventninger?**



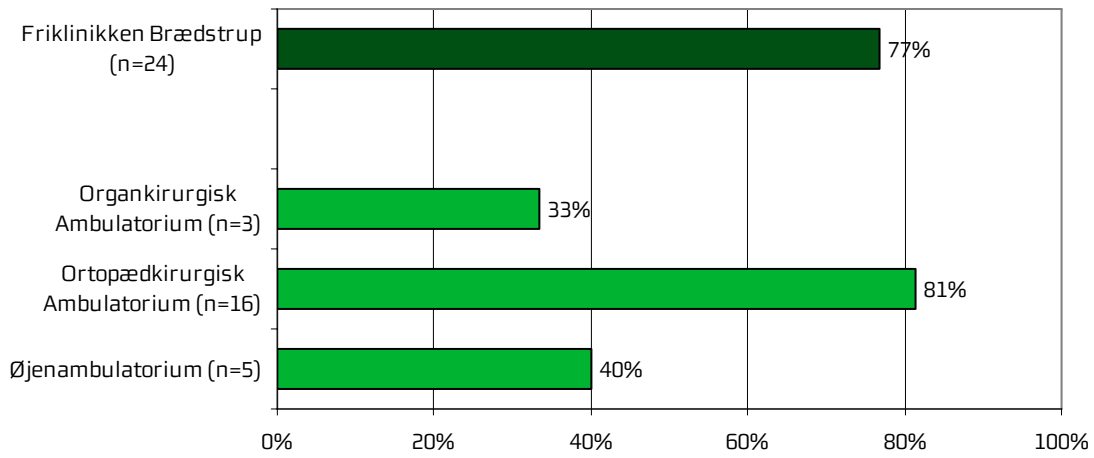
**Figur 19** Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



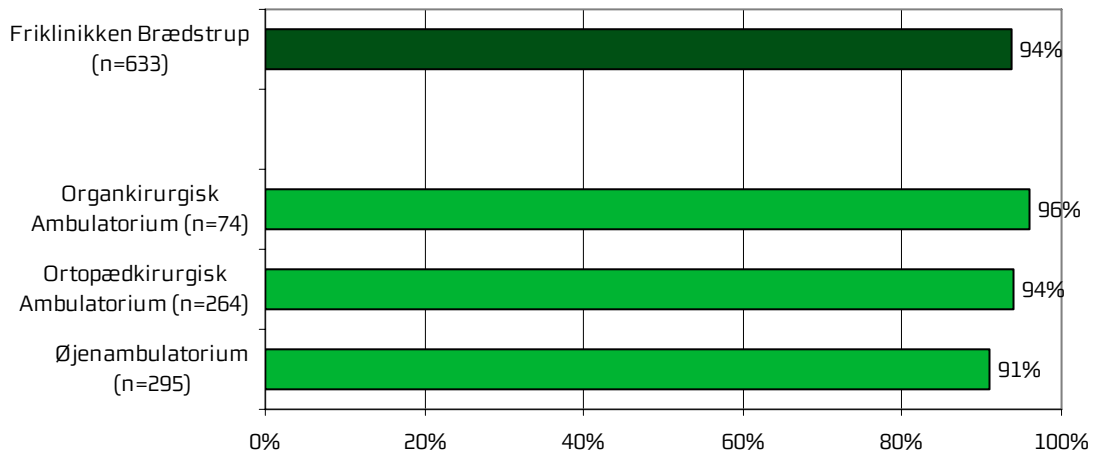
**Figur 20 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?**



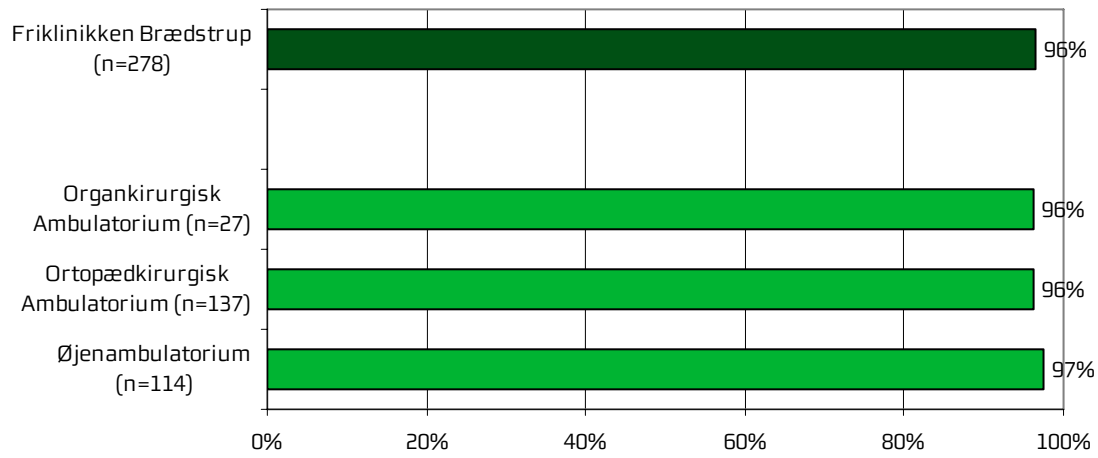
**Figur 21 Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**



**Figur 22 Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?**



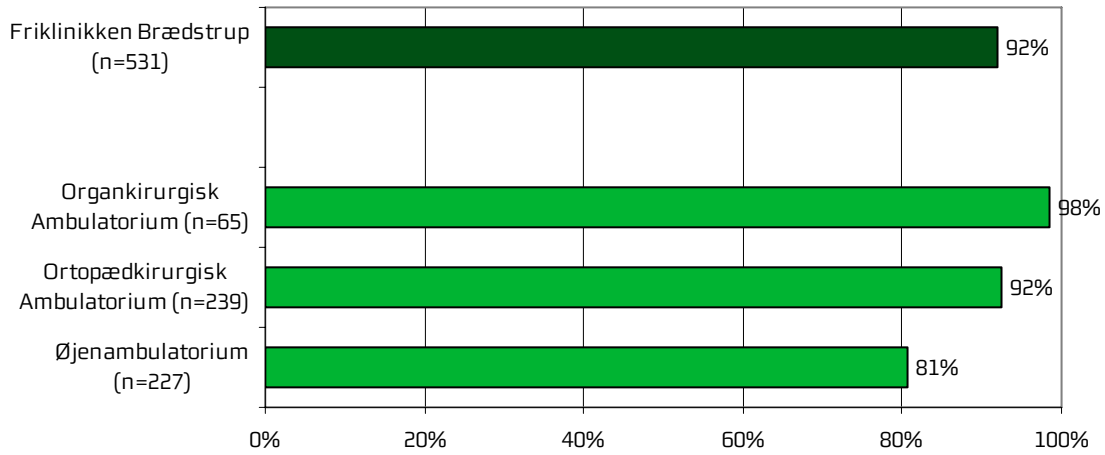
**Figur 23 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?**



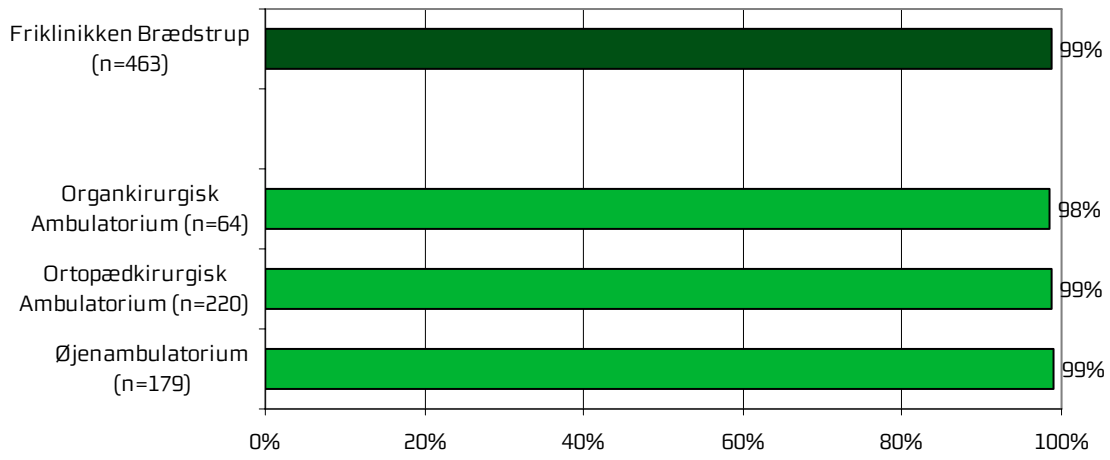


**Information**

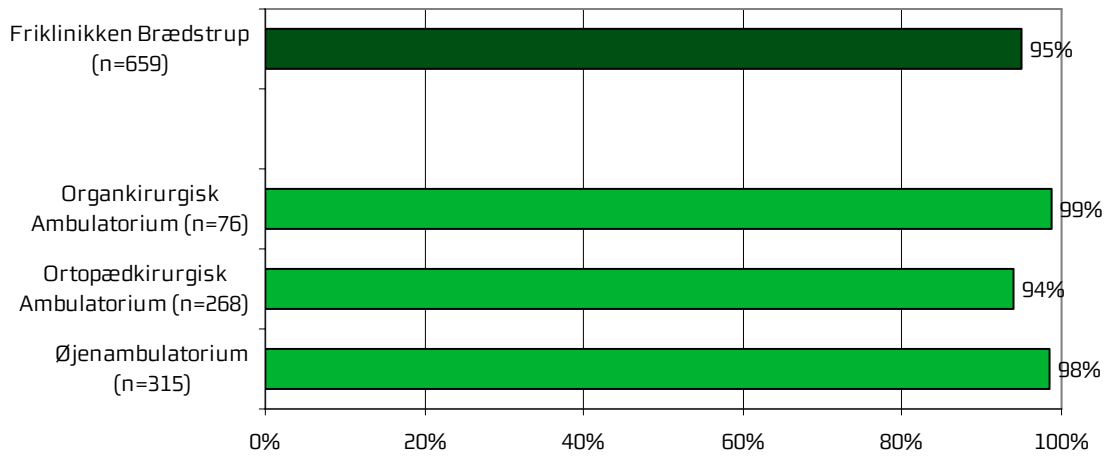
**Figur 24 Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?**



**Figur 25 Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?**

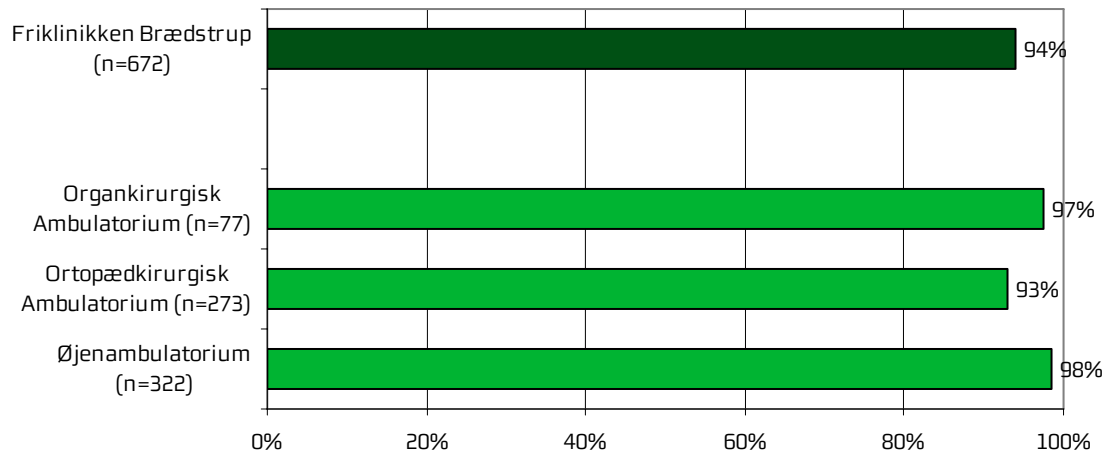


**Figur 26 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?**

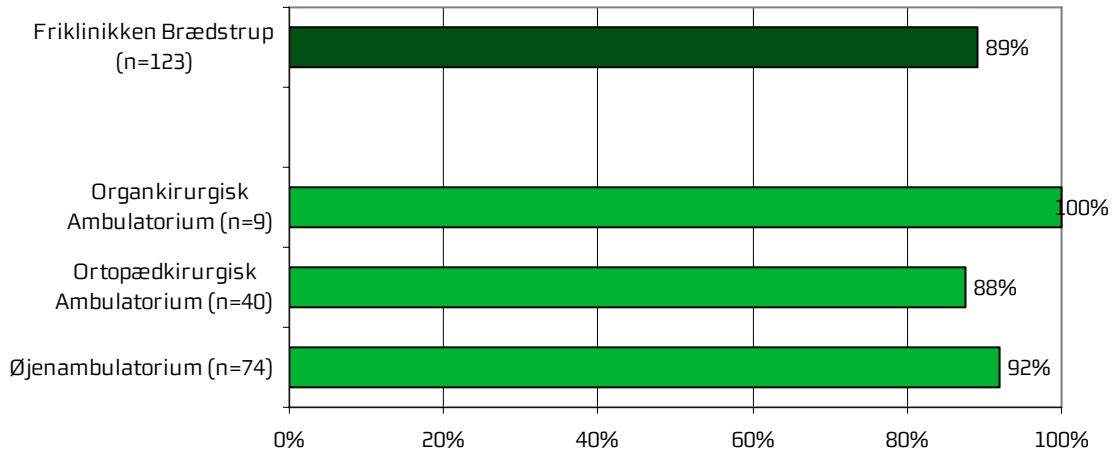


## *Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet*

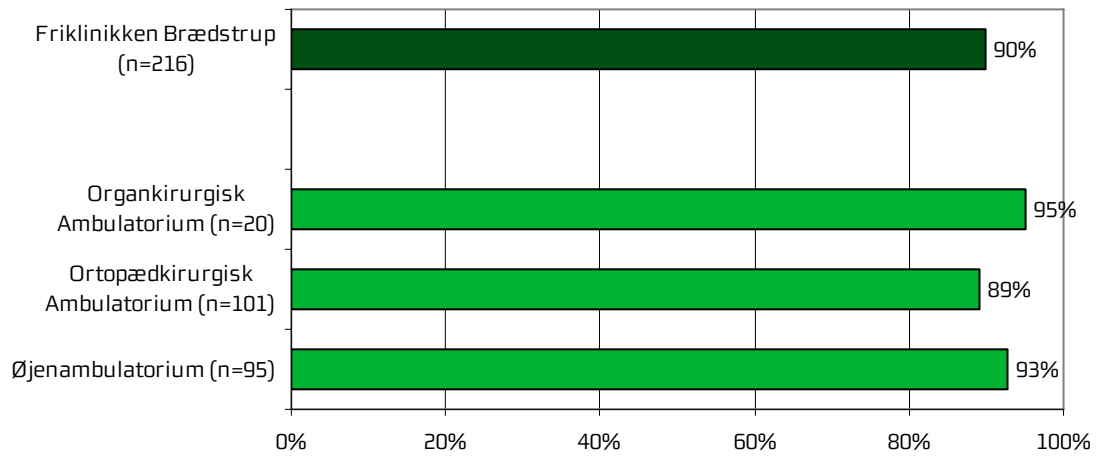
**Figur 27** Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



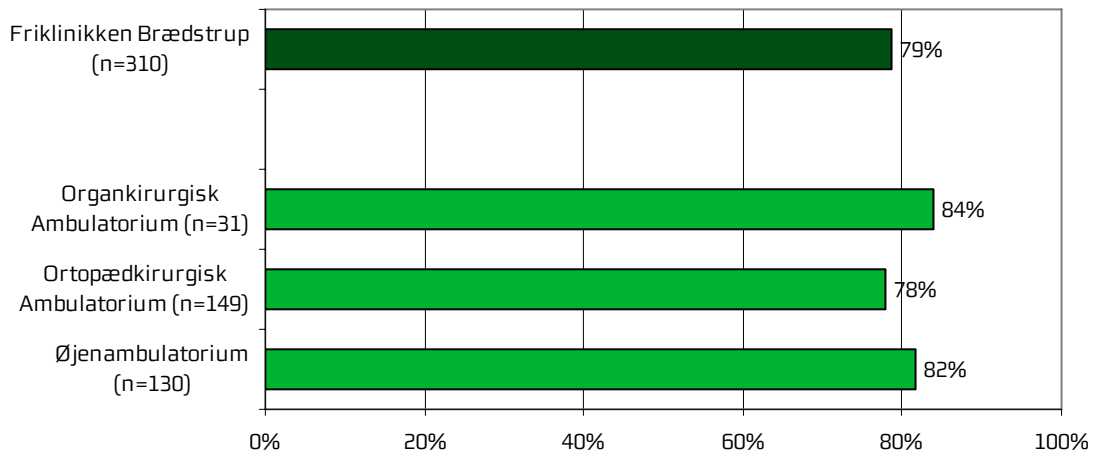
**Figur 28 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**



**Figur 29** Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



**Figur 30 Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?**







## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET**

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. 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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lbm<<

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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**

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. 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"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

### INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

### EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

30. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
31. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres besøg. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.



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

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

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 76 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	76%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	43%	45%
Kvinde	57%	55%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	1%	1%
20-39 år	10%	13%
40-59 år	28%	32%
60-79 år	46%	41%
80- år	15%	13%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for hospitalets resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra hospitalets ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af hospitalets resultat i kapitel 3, kapitel 4 og kapitel 5 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Det husker jeg ikke"
"Ikke aktuelt for mig"
"Det ved jeg ikke"
"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"
"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"
"Jeg læste den ikke"
"Jeg oplevede ikke ventetid"
"Nej, jeg havde ikke behov for det"
"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", "Passende", "For lidt"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"
"Acceptabel", "Uacceptabel"
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Nej", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalets resultat afviger statistisk signifikant fra hospitalets resultat i 2009 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra hospitalets resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af hospitalets resultat med resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

I beregningerne af andel tilfredse på de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler, indgår patienterne fra de to henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

<sup>2</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

### **Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvis stor indflydelse på hospitalets resultat i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra hospitalets øvrige patienter. I beregning af hospitalets resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

### **Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af 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 delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle hospitaler lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af hospitalerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således 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. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afdelinger med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afdeling".



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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	690		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	298		43%	
Kvinde	392		57%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	7		1%	
20-39 år	67		10%	
40-59 år	194		28%	
60-79 år	319		46%	
80- år	103		15%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	639		95%	
Pårørende	35		5%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	663		98%	
Ikke dansk	16		2%	
<b>Afdelingsnavn</b>				
Organkirurgisk Ambulatorium	78		11%	
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	280		41%	
Øjenambulatorium	332		48%	

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	44	3	1	635	32
<b>Køn</b>						
Mand	52	43	2	3	279	13
Kvinde	51	45	4	0	356	19
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	71	14	14	0	7	0
20-39 år	41	55	2	2	64	3
40-59 år	51	41	5	2	185	8
60-79 år	55	44	1	0	293	15
80- år	50	49	1	0	86	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	44	3	1	593	30
Pårørende	16	72	12	0	32	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	44	3	1	615	31
Ikke dansk	33	57	9	0	15	1
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	61	34	3	3	74	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	50	45	3	1	261	13
Øjenambulatorium	54	46	0	0	300	16

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	39	3	1	665
<b>Køn</b>					
Mand	58	38	1	3	290
Kvinde	56	39	4	0	375
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	71	14	14	0	7
20-39 år	44	48	4	4	67
40-59 år	59	36	3	2	191
60-79 år	60	38	2	0	306
80- år	50	49	1	0	94
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	58	38	2	1	619
Pårørende	17	58	25	0	35
<b>Modersmål</b>					
Dansk	57	39	2	1	643
Ikke dansk	42	39	19	0	16
<b>Afdelingsnavn</b>					
Organkirurgisk Ambulatorium	66	31	1	1	77
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	56	39	3	1	273
Øjenambulatorium	57	43	1	0	315

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	52	0	0	654	20
<b>Køn</b>						
Mand	44	55	1	0	284	5
Kvinde	50	50	0	0	370	15
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	43	57	0	0	7	0
20-39 år	50	47	2	1	63	3
40-59 år	50	50	0	0	179	10
60-79 år	44	56	0	0	308	6
80- år	52	48	0	0	97	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	52	0	0	607	20
Pårørende	38	62	0	0	35	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	52	0	0	631	20
Ikke dansk	43	57	0	0	16	0
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	41	57	1	1	74	2
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	48	52	0	0	263	10
Øjenambulatorium	51	49	0	0	317	8

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	46	0	0	676
<b>Køn</b>					
Mand	52	47	0	1	290
Kvinde	54	45	0	0	386
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	43	57	0	0	7
20-39 år	52	48	0	0	65
40-59 år	50	49	0	1	192
60-79 år	59	41	0	0	313
80- år	54	45	1	0	99
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	54	46	0	0	629
Pårørende	27	72	1	0	35
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	47	0	0	653
Ikke dansk	51	49	0	0	16
<b>Afdelingsnavn</b>					
Organkirurgisk Ambulatorium	57	43	0	0	76
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	52	47	0	0	275
Øjenambulatorium	59	39	2	0	325

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	97	3	451	221
<b>Køn</b>				
Mand	98	2	200	90
Kvinde	96	4	251	131
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	4	3
20-39 år	97	3	52	15
40-59 år	96	4	126	67
60-79 år	98	2	199	110
80- år	97	3	70	26
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	97	3	419	206
Pårørende	84	16	24	11
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97	3	433	216
Ikke dansk	88	12	12	4
<b>Afdelingsnavn</b>				
Organkirurgisk Ambulatorium	96	4	57	20
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	97	3	174	100
Øjenambulatorium	96	4	220	101

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	42	9	3	653	5
<b>Køn</b>						
Mand	45	42	10	4	283	1
Kvinde	48	41	9	2	370	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	33	0	17	6	0
20-39 år	32	51	14	2	66	1
40-59 år	48	39	11	3	189	0
60-79 år	52	41	6	2	300	2
80- år	40	41	16	2	92	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	42	9	2	608	5
Pårørende	48	13	24	15	33	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	41	9	2	630	5
Ikke dansk	33	39	18	9	16	0
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	39	37	22	1	76	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	48	42	8	3	268	1
Øjenambulatorium	42	44	10	4	309	4

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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	36	14	23	334	42
<b>Køn</b>						
Mand	26	38	10	27	152	13
Kvinde	27	35	17	21	182	29
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	32	24	11	33	41	3
40-59 år	24	40	12	23	89	16
60-79 år	25	40	17	18	150	13
80- år	45	44	5	6	51	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	36	14	23	313	38
Pårørende	7	57	5	32	17	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	36	14	23	320	40
Ikke dansk	15	44	14	27	10	0
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	26	50	5	19	42	5
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	26	34	15	26	125	18
Øjenambulatorium	34	44	11	10	167	19



**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	80	5	1	651	19
<b>Køn</b>						
Mand	15	77	6	1	277	9
Kvinde	13	82	5	0	374	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	40	0	0	5	2
20-39 år	14	77	9	0	64	3
40-59 år	11	83	5	1	180	7
60-79 år	14	81	4	0	306	6
80- år	21	65	13	0	96	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	81	5	1	606	17
Pårørende	18	64	18	0	34	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	80	5	1	629	18
Ikke dansk	10	81	9	0	16	0
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	8	83	7	1	72	4
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	15	80	5	0	261	11
Øjenambulatorium	14	74	11	1	318	4

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	56	26	18	223
<b>Køn</b>				
Mand	58	22	20	88
Kvinde	55	29	16	135
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	59	18	24	29
60-79 år	51	31	18	129
80- år	73	15	11	61
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	56	26	17	198
Pårørende	55	20	25	20
<b>Modersmål</b>				
Dansk	56	26	18	218
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afdelingsnavn</b>				
Organkirurgisk Ambulatorium	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	52	31	17	29
Øjenambulatorium	63	19	18	194

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	66	19	16	116
<b>Køn</b>				
Mand	72	20	9	46
Kvinde	61	19	20	70
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	67	0	33	6
60-79 år	64	20	16	64
80- år	67	20	13	46
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	67	19	13	98
Pårørende	54	8	38	13
<b>Modersmål</b>				
Dansk	65	19	16	113
Ikke dansk	-	-	-	0
<b>Afdelingsnavn</b>				
Organkirurgisk Ambulatorium	-	-	-	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	-	-	-	0
Øjenambulatorium	66	19	16	116

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	67	3	2	593	79
<b>Køn</b>						
Mand	32	61	3	4	264	28
Kvinde	25	71	4	1	329	51
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	3
20-39 år	21	66	9	5	60	7
40-59 år	25	69	4	3	166	26
60-79 år	31	69	0	0	276	33
80- år	48	52	1	0	87	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	66	3	2	549	76
Pårørende	9	78	12	1	32	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	66	4	2	572	77
Ikke dansk	5	85	0	10	15	1
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	43	54	3	0	70	7
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	25	68	4	3	234	41
Øjenambulatorium	32	66	1	0	289	31

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	92	6	657
<b>Køn</b>				
Mand	1	95	4	285
Kvinde	1	91	8	372
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	86	14	7
20-39 år	2	86	12	67
40-59 år	1	93	6	189
60-79 år	1	94	5	306
80- år	0	98	2	88
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	93	6	612
Pårørende	0	76	24	34
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	6	634
Ikke dansk	9	72	18	16
<b>Afdelingsnavn</b>				
Organkirurgisk Ambulatorium	1	95	4	76
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	1	92	7	273
Øjenambulatorium	1	95	4	308

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	92	7	279	382
<b>Køn</b>					
Mand	0	96	4	126	162
Kvinde	1	90	9	153	220
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	83	17	6	1
20-39 år	0	95	5	27	40
40-59 år	0	92	8	66	125
60-79 år	0	93	7	132	173
80- år	13	87	0	48	43
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	92	7	246	369
Pårørende	0	83	17	27	7
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	92	7	263	375
Ikke dansk	0	90	10	14	2
<b>Afdelingsnavn</b>					
Organkirurgisk Ambulatorium	0	94	6	33	42
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	1	91	8	100	176
Øjenambulatorium	0	97	3	146	164

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	24	4	2	598	68
<b>Køn</b>						
Mand	71	25	3	1	267	26
Kvinde	71	23	4	2	331	42
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	83	0	0	17	6	1
20-39 år	66	30	2	2	65	2
40-59 år	72	21	7	1	175	17
60-79 år	71	26	1	2	273	34
80- år	78	20	2	1	79	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	23	4	1	555	65
Pårørende	64	22	2	12	32	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	24	3	2	577	67
Ikke dansk	80	11	9	0	16	0
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	78	18	1	3	72	5
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	71	24	4	2	253	22
Øjenambulatorium	69	28	2	1	273	41

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	83	14	1	1	651	23
<b>Køn</b>						
Mand	80	17	0	2	288	5
Kvinde	85	12	2	1	363	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	83	17	0	0	6	1
20-39 år	73	21	4	2	67	0
40-59 år	84	13	1	2	183	8
60-79 år	86	13	1	0	299	12
80- år	91	9	0	0	96	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	84	14	1	1	607	21
Pårørende	64	36	0	0	32	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	84	14	1	1	629	22
Ikke dansk	71	20	0	9	16	0
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	87	12	1	0	77	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	82	15	2	2	262	12
Øjenambulatorium	90	10	0	0	312	11



**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	38	8	3	671	6
<b>Køn</b>						
Mand	55	35	9	2	292	1
Kvinde	48	40	8	4	379	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	29	14	0	7	0
20-39 år	52	34	10	4	66	0
40-59 år	49	40	9	2	193	0
60-79 år	53	37	6	4	310	2
80- år	40	49	10	1	95	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	38	7	3	625	5
Pårørende	26	16	47	11	34	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	39	8	3	648	6
Ikke dansk	61	10	19	9	16	0
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	65	34	1	0	77	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	48	38	10	4	275	0
Øjenambulatorium	56	40	3	1	319	6

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	24	4	4	644	22
<b>Køn</b>						
Mand	69	25	3	4	278	9
Kvinde	68	23	4	5	366	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	29	14	0	7	0
20-39 år	56	33	4	6	65	1
40-59 år	69	23	4	4	182	10
60-79 år	72	21	2	5	300	7
80- år	69	23	8	0	90	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	23	3	4	604	16
Pårørende	23	46	28	3	29	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	24	4	4	623	20
Ikke dansk	53	35	0	12	14	2
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	77	16	1	5	74	3
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	66	26	4	5	262	9
Øjenambulatorium	81	16	2	1	308	10

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	25	2	1	555	110
<b>Køn</b>						
Mand	75	23	1	0	237	50
Kvinde	71	26	2	1	318	60
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	50	0	0	6	1
20-39 år	63	32	5	0	59	8
40-59 år	75	22	2	1	154	39
60-79 år	74	25	0	1	256	46
80- år	77	21	2	0	80	16
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	24	2	1	517	102
Pårørende	54	45	1	0	29	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	25	2	1	534	108
Ikke dansk	61	30	9	0	16	0
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	78	18	2	2	65	12
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	72	26	2	1	227	45
Øjenambulatorium	72	26	2	0	263	53

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	669
<b>Køn</b>			
Mand	96	4	291
Kvinde	93	7	378
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	67	33	6
20-39 år	94	6	67
40-59 år	93	7	191
60-79 år	96	4	310
80- år	97	3	95
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	621
Pårørende	87	13	35
<b>Modersmål</b>			
Dansk	94	6	645
Ikke dansk	99	1	16
<b>Afdelingsnavn</b>			
Organkirurgisk Ambulatorium	96	4	77
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	93	7	274
Øjenambulatorium	96	4	318

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	60	20	3	24	6
<b>Køn</b>						
Mand	18	29	45	7	10	2
Kvinde	16	74	9	1	14	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1
40-59 år	10	52	33	5	13	0
60-79 år	-	-	-	-	4	5
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	56	22	3	21	5
Pårørende	-	-	-	-	2	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	60	20	3	23	6
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	-	-	-	-	3	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	19	63	19	0	16	2
Øjenambulatorium	0	40	40	20	5	4

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	17	4	2	633	22
<b>Køn</b>						
Mand	79	16	4	1	281	6
Kvinde	76	17	5	2	352	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	71	14	0	14	7	0
20-39 år	72	23	4	0	64	2
40-59 år	77	17	4	2	185	6
60-79 år	79	14	5	2	289	10
80- år	75	17	6	2	88	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	17	4	2	589	19
Pårørende	57	21	8	14	32	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	16	4	2	612	21
Ikke dansk	47	52	1	0	14	1
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	84	12	3	1	74	1
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	77	17	4	2	264	9
Øjenambulatorium	72	19	6	3	295	12

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	63	1	2	278	253
<b>Køn</b>						
Mand	35	61	2	2	120	115
Kvinde	32	65	1	2	158	138
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	4	2
20-39 år	24	71	5	0	27	24
40-59 år	37	60	2	2	84	77
60-79 år	29	67	0	3	132	117
80- år	56	42	2	0	31	33
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	63	1	2	250	241
Pårørende	7	75	18	0	21	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	63	1	2	263	250
Ikke dansk	16	70	14	0	11	2
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	22	74	0	4	27	36
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	34	62	1	2	137	91
Øjenambulatorium	29	68	3	0	114	126

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	92	8	531	113
<b>Køn</b>				
Mand	93	7	223	57
Kvinde	92	8	308	56
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	100	0	5	2
20-39 år	89	11	61	6
40-59 år	97	3	166	26
60-79 år	88	12	237	56
80- år	73	27	62	23
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	494	103
Pårørende	63	37	26	9
<b>Modersmål</b>				
Dansk	93	7	509	112
Ikke dansk	79	21	16	0
<b>Afdelingsnavn</b>				
Organkirurgisk Ambulatorium	98	2	65	12
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	92	8	239	32
Øjenambulatorium	81	19	227	69



**Tabel 29. 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	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	52	1	0	463	2
<b>Køn</b>						
Mand	42	55	2	1	199	1
Kvinde	49	51	1	0	264	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	60	0	0	5	0
20-39 år	43	57	0	0	55	0
40-59 år	47	50	2	0	162	0
60-79 år	50	50	0	0	200	1
80- år	25	75	0	0	41	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	52	1	0	436	1
Pårørende	36	64	0	0	18	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	53	1	0	447	2
Ikke dansk	51	49	0	0	11	0
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	42	56	0	2	64	0
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	47	51	1	0	220	0
Øjenambulatorium	40	59	1	1	179	2

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	46	3	2	659
<b>Køn</b>					
Mand	50	45	3	2	286
Kvinde	48	47	3	2	373
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	57	0	14	7
20-39 år	41	49	6	4	66
40-59 år	53	41	3	2	187
60-79 år	48	50	2	1	304
80- år	50	49	1	0	95
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	47	3	2	614
Pårørende	49	25	14	11	33
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	47	3	2	636
Ikke dansk	50	30	10	9	16
<b>Afdelingsnavn</b>					
Organkirurgisk Ambulatorium	63	36	1	0	76
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	48	46	3	3	268
Øjenambulatorium	43	56	2	0	315

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	50	4	2	672
<b>Køn</b>					
Mand	54	42	3	2	291
Kvinde	37	56	6	1	381
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	57	29	14	0	7
20-39 år	35	55	6	4	67
40-59 år	44	51	3	1	190
60-79 år	46	49	4	1	312
80- år	44	48	8	0	96
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	44	50	4	2	625
Pårørende	22	64	13	0	35
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	50	5	1	650
Ikke dansk	15	74	1	10	15
<b>Afdelingsnavn</b>					
Organkirurgisk Ambulatorium	60	38	1	1	77
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	41	52	5	2	273
Øjenambulatorium	47	52	2	0	322

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	24	65	9	2	123	25	493
<b>Køn</b>							
Mand	32	58	5	4	51	16	212
Kvinde	16	71	12	1	72	9	281
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	6
20-39 år	19	63	19	0	14	2	48
40-59 år	28	61	6	6	23	8	160
60-79 år	18	80	2	0	48	8	234
80- år	26	47	22	4	37	7	45
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	26	65	7	2	98	24	475
Pårørende	15	60	26	0	20	1	13
<b>Modersmål</b>							
Dansk	26	65	7	3	118	23	479
Ikke dansk	0	66	34	0	5	2	9
<b>Afdelingsnavn</b>							
Organkirurgisk Ambulatorium	56	44	0	0	9	4	63
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	20	68	10	3	40	9	217
Øjenambulatorium	30	62	5	3	74	12	213

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	65	6	5	216	436
<b>Køn</b>						
Mand	35	53	5	7	94	195
Kvinde	18	73	6	3	122	241
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	4
20-39 år	22	51	9	18	15	52
40-59 år	25	65	5	5	54	135
60-79 år	24	68	7	2	110	188
80- år	31	67	2	0	34	57
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	64	6	4	194	415
Pårørende	9	68	4	19	17	15
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	65	5	4	205	425
Ikke dansk	16	51	17	16	9	7
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	40	55	0	5	20	57
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	24	65	6	5	101	169
Øjenambulatorium	23	69	7	0	95	210

Tabel 34. 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?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	13	14	7	310	341
<b>Køn</b>						
Mand	62	11	18	9	136	149
Kvinde	67	15	12	6	174	192
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	1	6
20-39 år	59	20	12	8	32	34
40-59 år	70	13	12	5	92	102
60-79 år	63	11	15	10	147	150
80- år	63	11	21	5	38	49
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	12	14	8	282	326
Pårørende	37	39	20	3	23	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	12	13	7	298	333
Ikke dansk	15	29	42	14	9	7
<b>Afdelingsnavn</b>						
Organkirurgisk Ambulatorium	74	10	10	6	31	46
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	64	13	15	7	149	125
Øjenambulatorium	68	13	9	9	130	170



## **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 på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle hospitaler i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 6.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling. Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på hospitalets resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på hospitalets resultat i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra hospitalets øvrige patienter. I beregningen af hospitalets resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på hospitalets resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes hospitalets resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for ambulante patienter i undersøgelsen. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består 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 benyttet de forskellige svarkategorier.