

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Hospitalsrapport for ambulante patienter på

Regionshospitalet Randers og Grenaa



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

© 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
	Hospitalets eget spørgsmål	22
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger	25
	Samlet indtryk.....	26
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	28
	Personale	33
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	40
	Information.....	47
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	50
	Hospitalets eget spørgsmål	54
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	56
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	63
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	67
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	71
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	104
	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:	4411
Besvarelser fra hospitalets patienter:	2741
Hospitalets svarprocent:	62%

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.¹

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

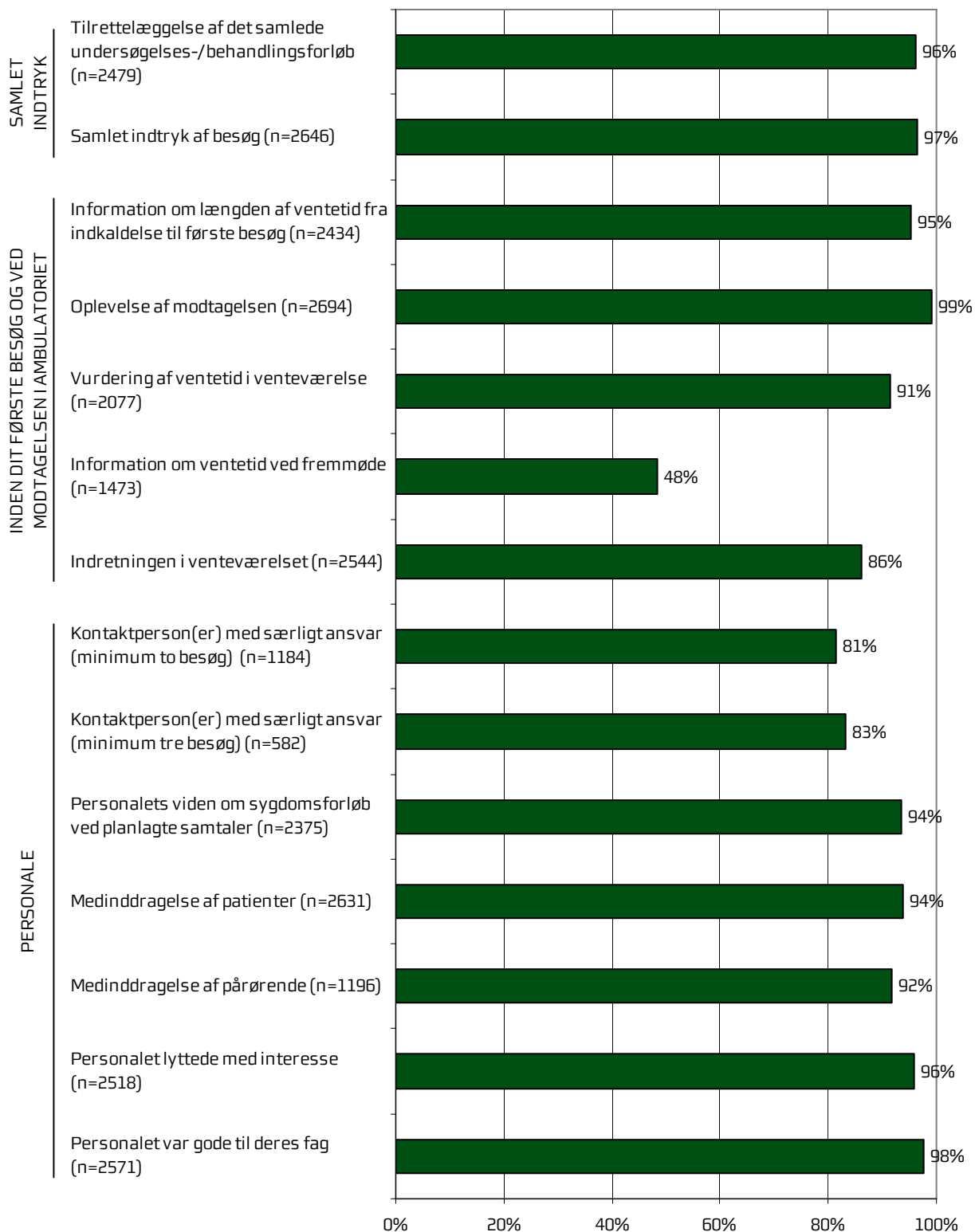
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

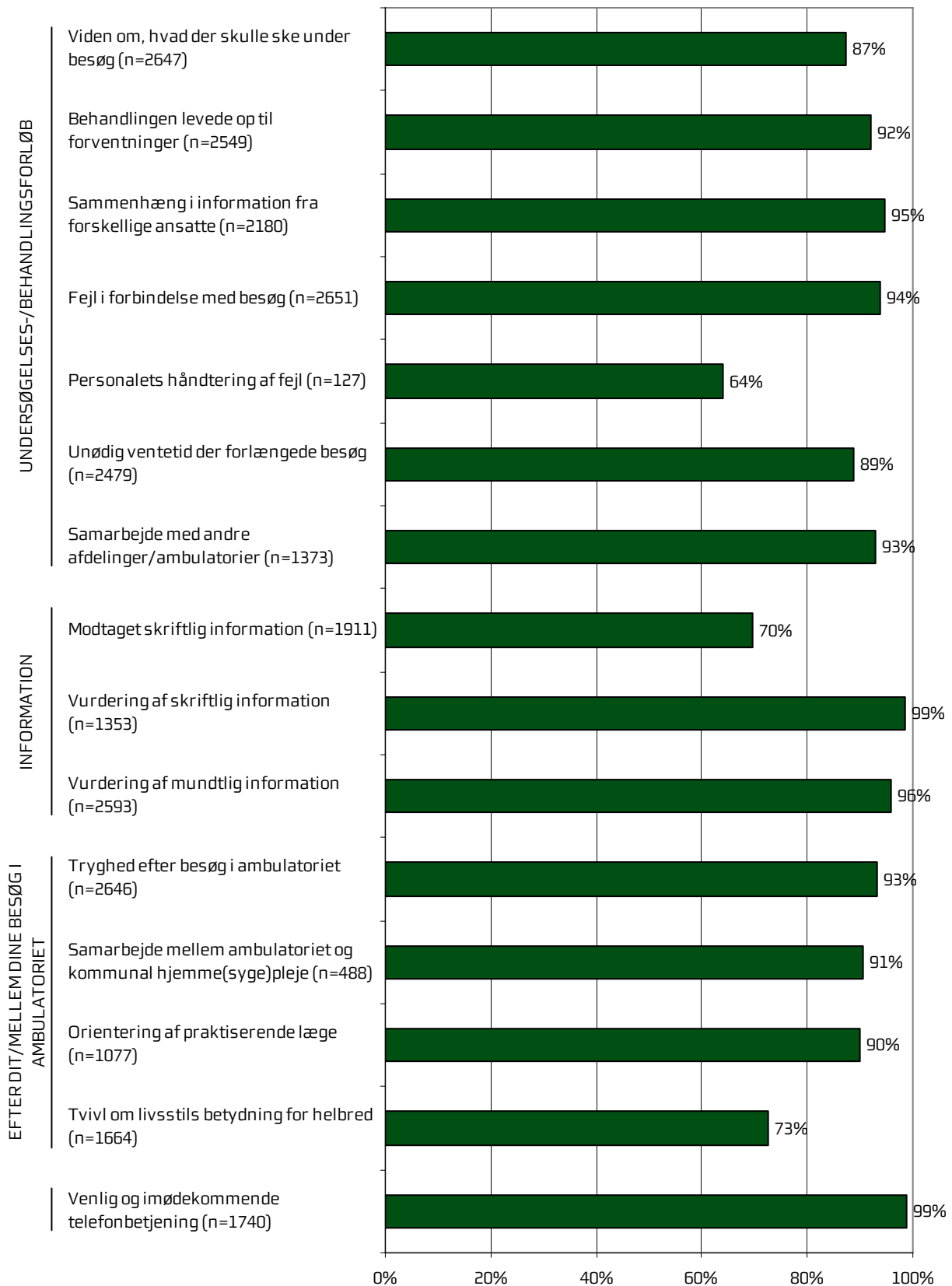
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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.

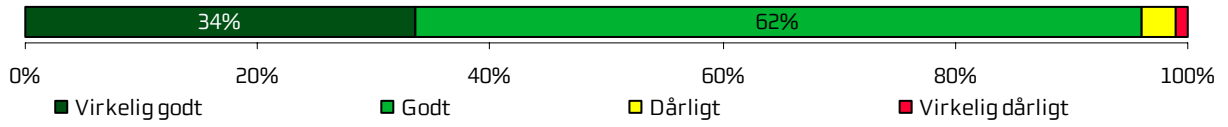
Signifikante forskelle?

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.

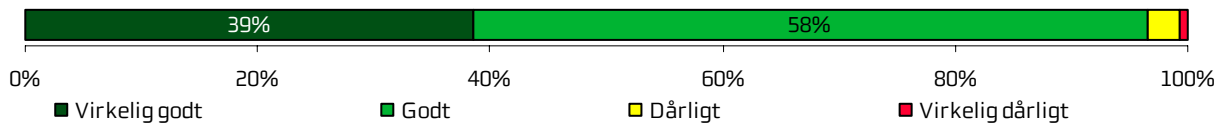
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=2479)



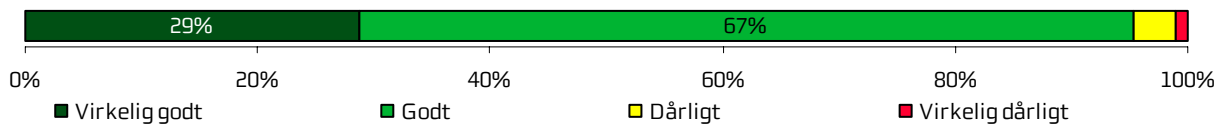
Samlet indtryk af besøg (n=2646)



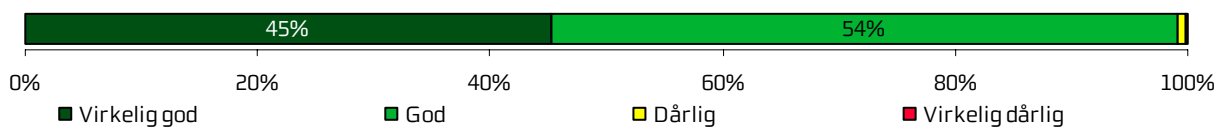
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	95 %	97 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	97 % *	96 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

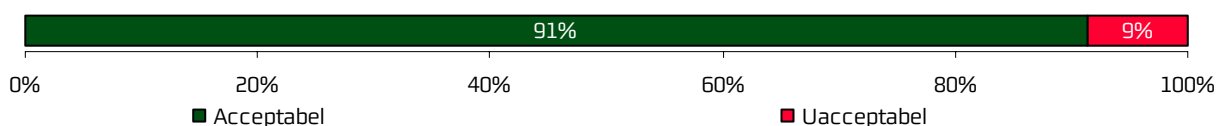
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=2434)



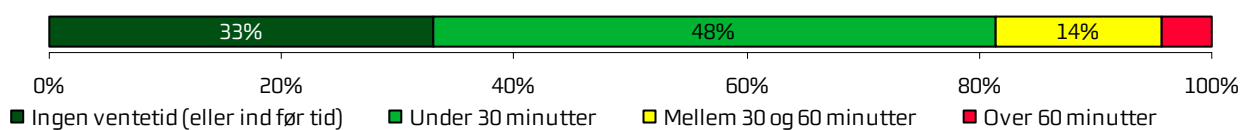
Oplevelse af modtagelsen (n=2694)



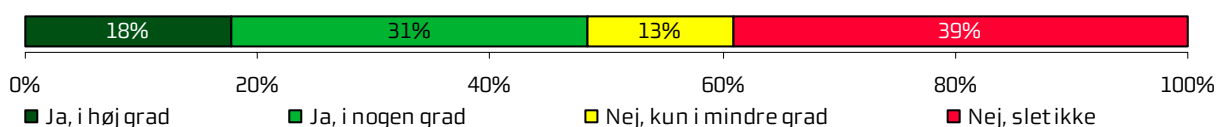
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=2077)



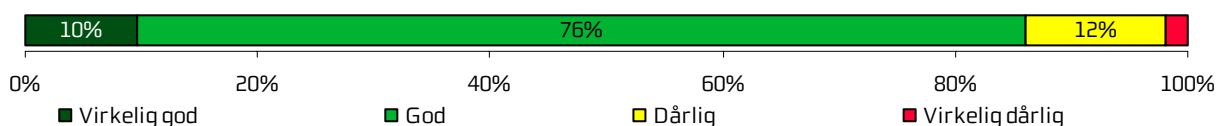
Længde af ventetid i venteværelse (n=2600)



Information om ventetid ved fremmøde (n=1473)



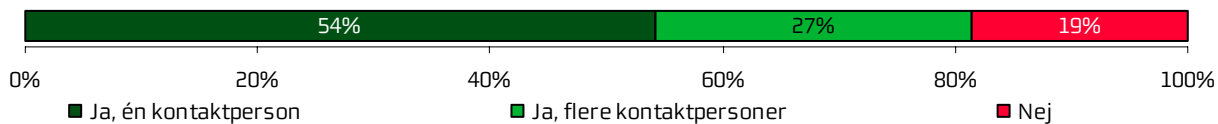
Indretningen i venteværelset (n=2544)



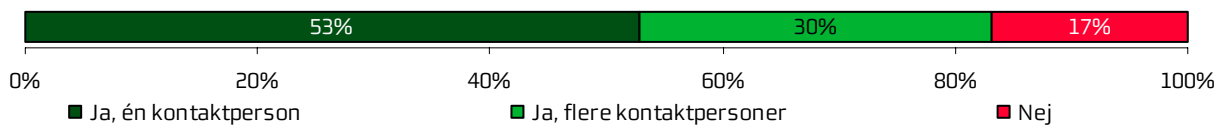
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	98 % *	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		91 %	-	95 % *	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?		48 %	38 %	54 % *	45 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		86 %	82 %	90 % *	79 %	85 %

Personale

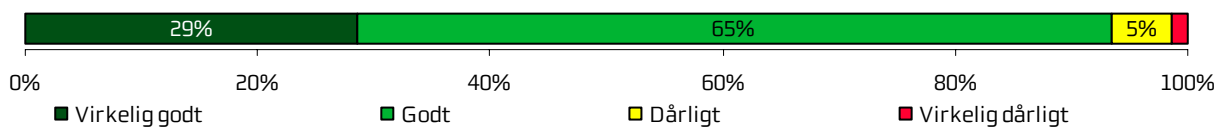
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=1184)



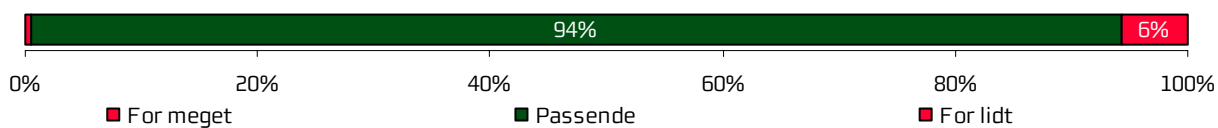
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=582)



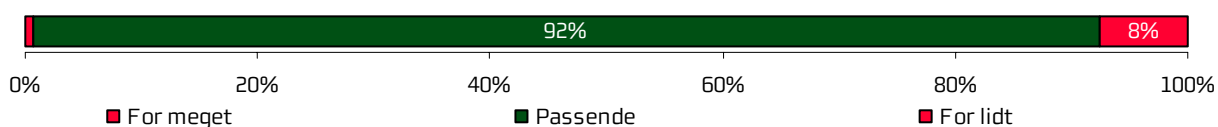
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=2375)



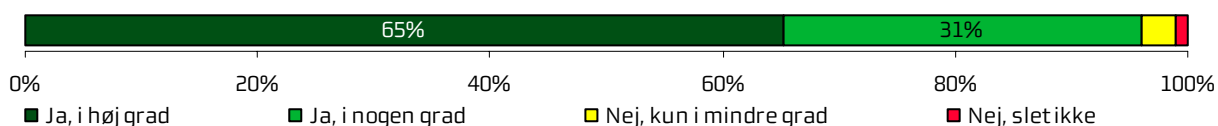
Medinddragelse af patienter (n=2631)



Medinddragelse af pårørende (n=1196)



Personalet lyttede med interesse (n=2518)

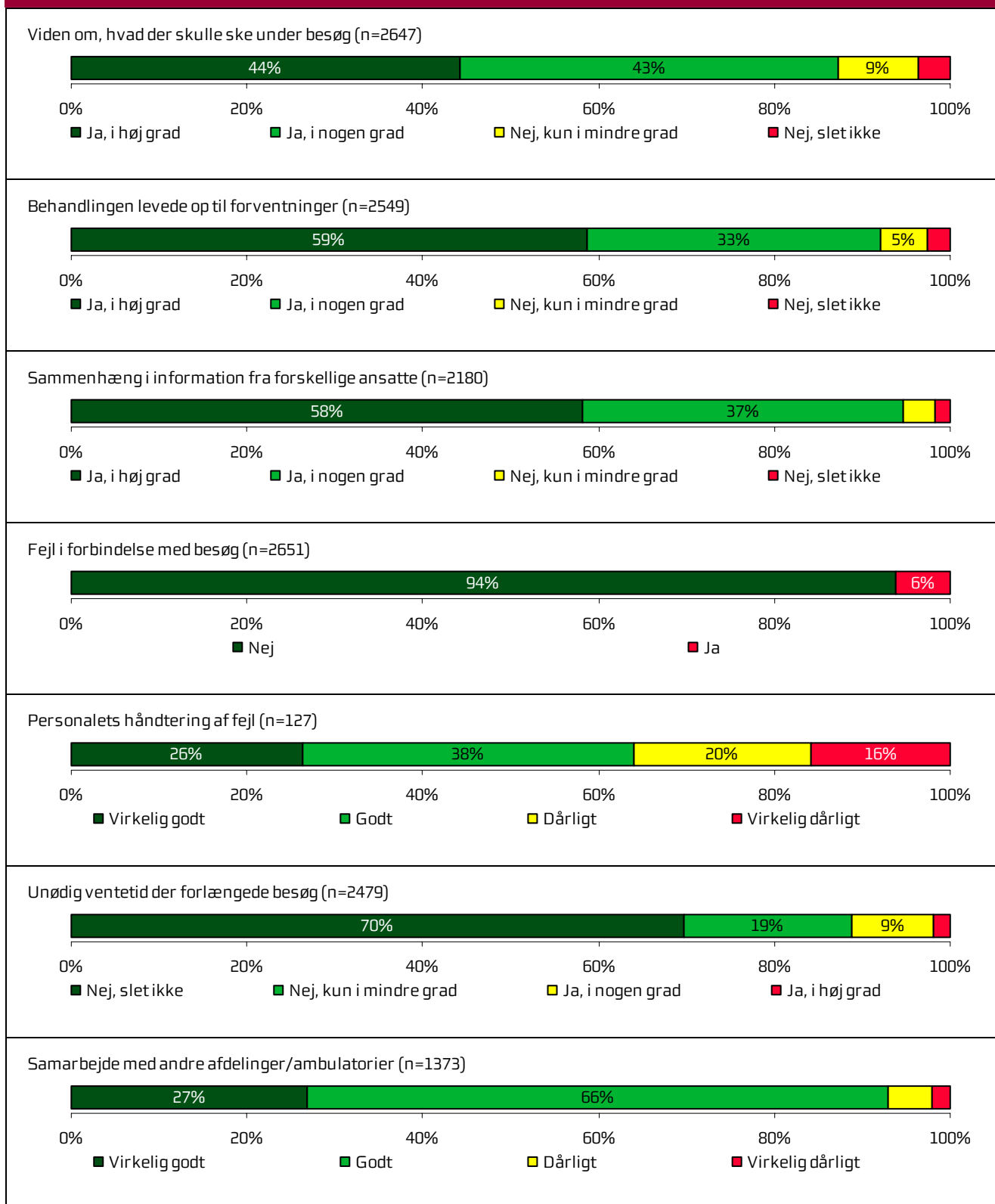


Personalet var gode til deres fag (n=2571)



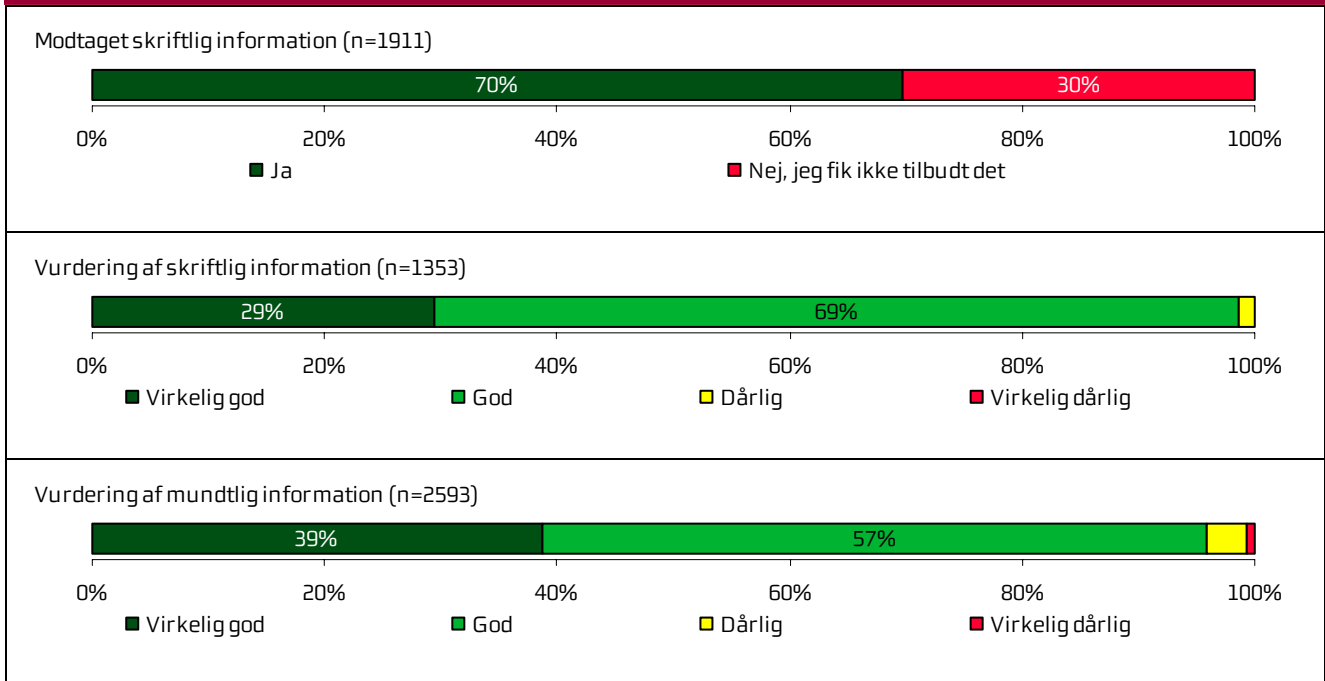
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		81 %	78 %	86 % *	77 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		83 %	-	87 % *	77 %	81 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	93 %	95 % *	92 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	93 %	94 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	88 %	93 %	89 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	96 %	97 %	95 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	98 %	98 % *	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb



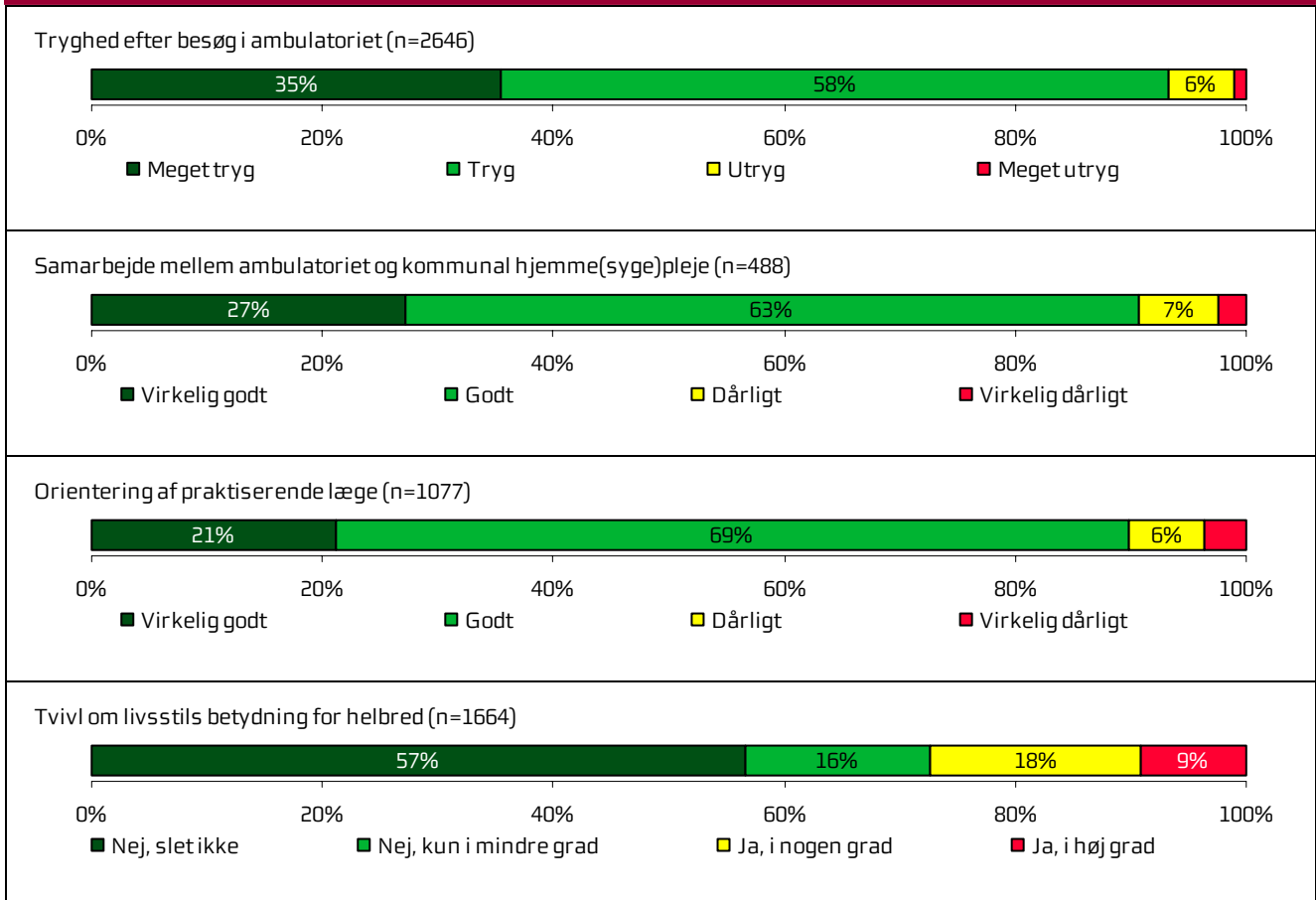
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	91 % *	90 % *	88 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	92 %	94 % *	91 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	93 %	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?		64 %	-	81 % *	71 %	74 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	87 %	91 % *	86 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	93 %	96 % *	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?		70 %	-	84 % *	69 %	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	97 %	98 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	95 %	97 % *	95 %	96 %

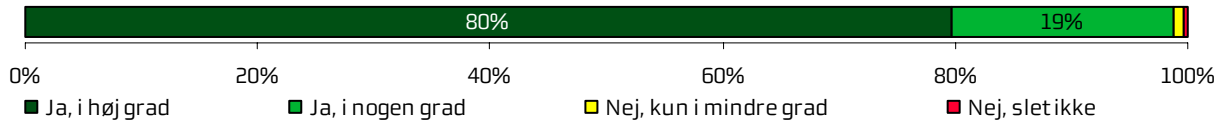
Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	93 %	95 % *	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	92 %	92 %	90 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	88 %	91 %	85 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	76 % *	78 % *	73 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=1740)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		99 %	97 %	-	-	-

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.

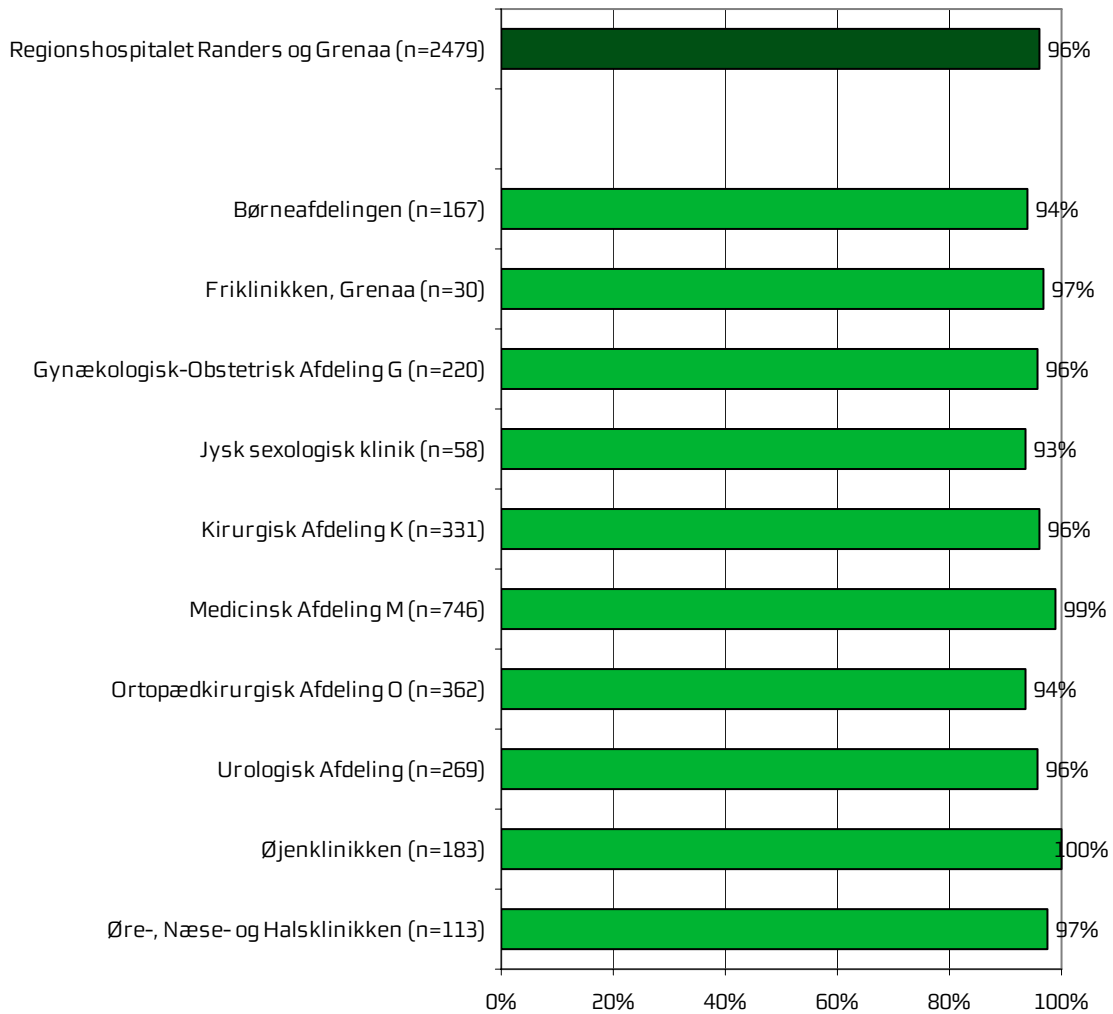
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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.

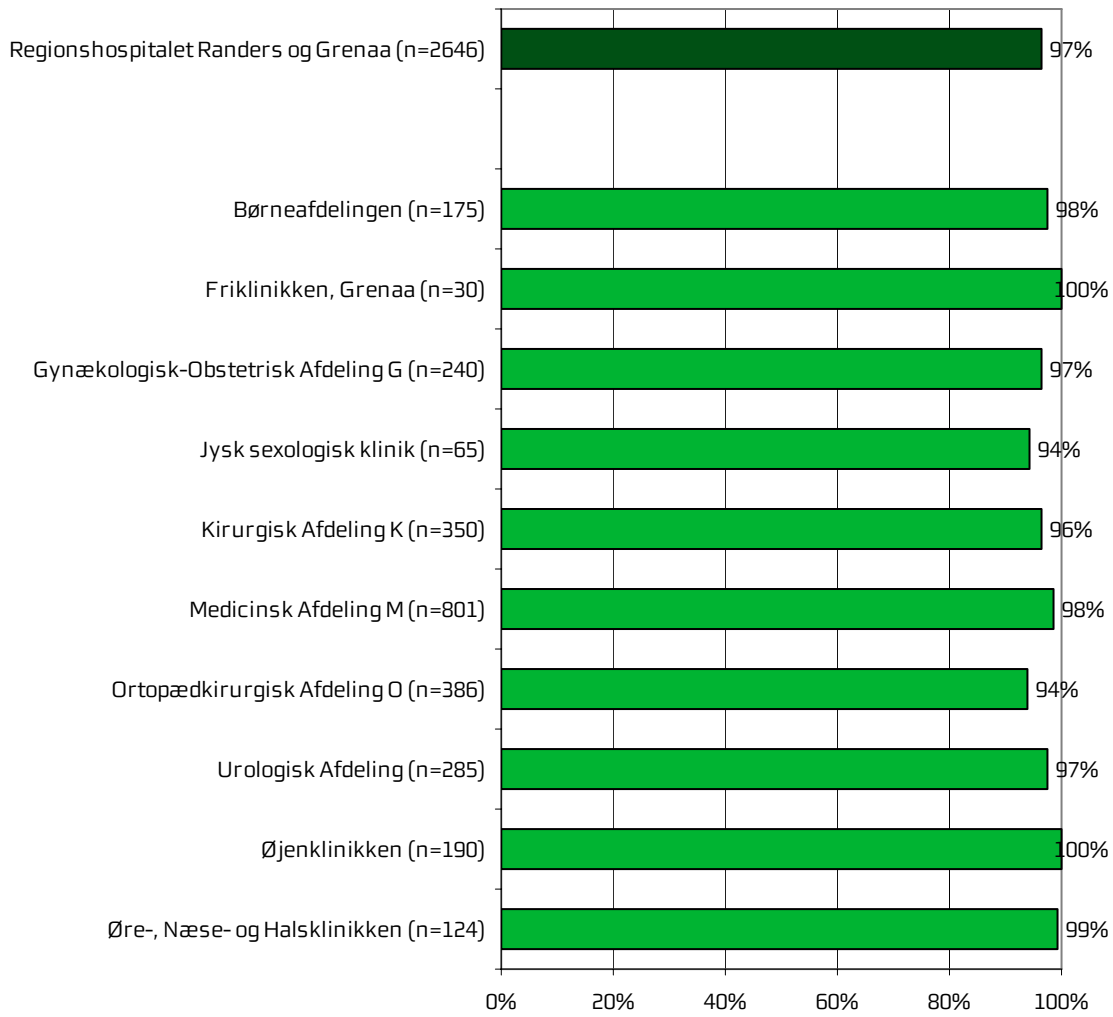
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

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

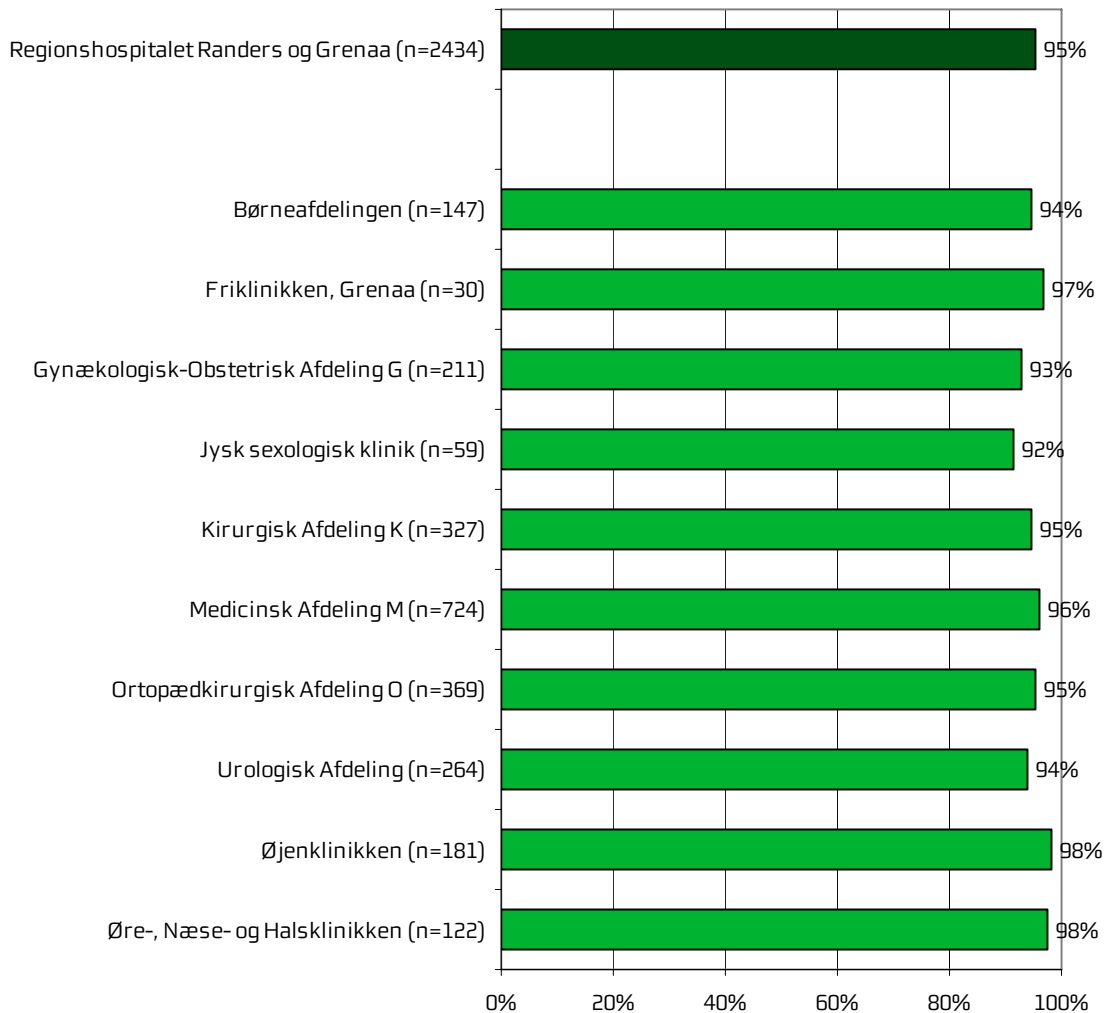


Figur 4 Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

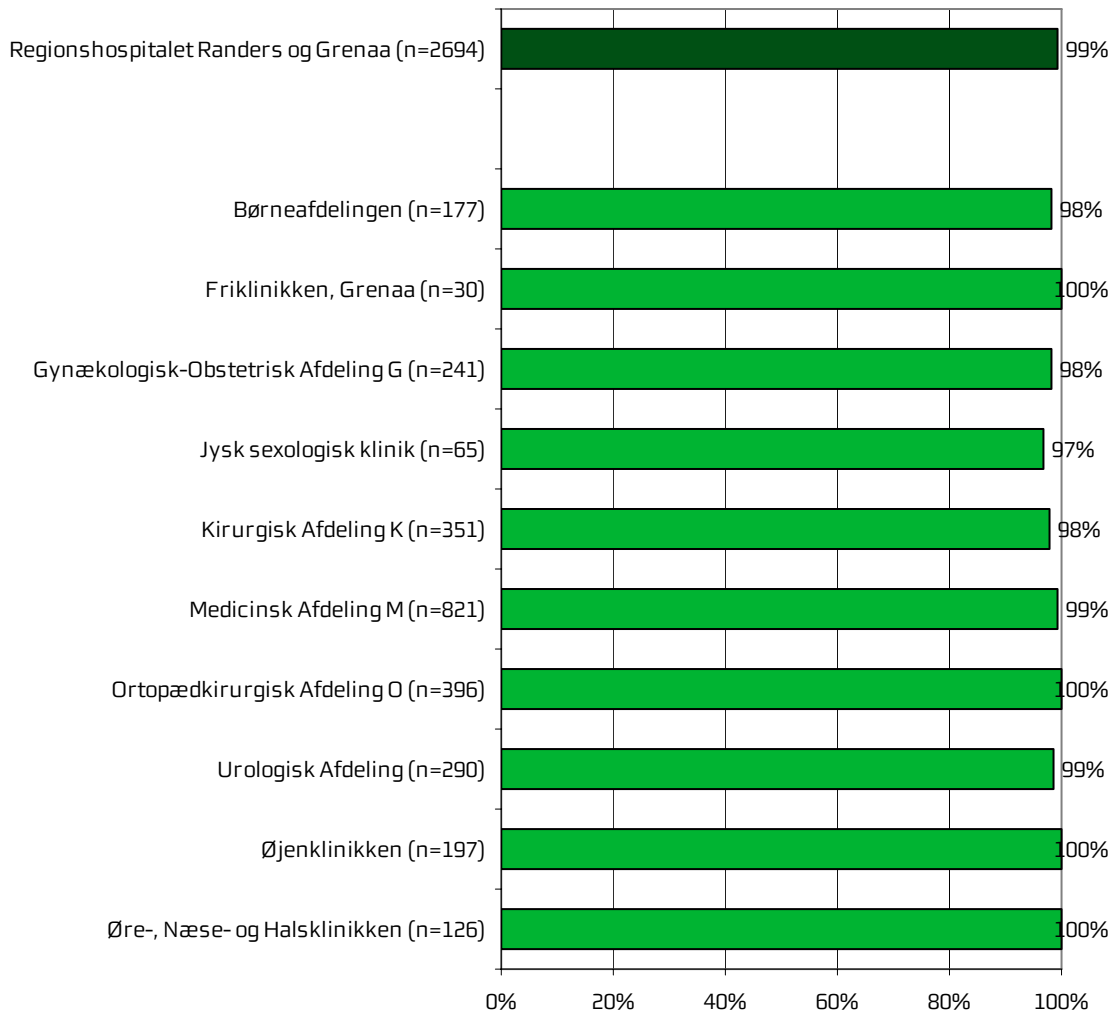


Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

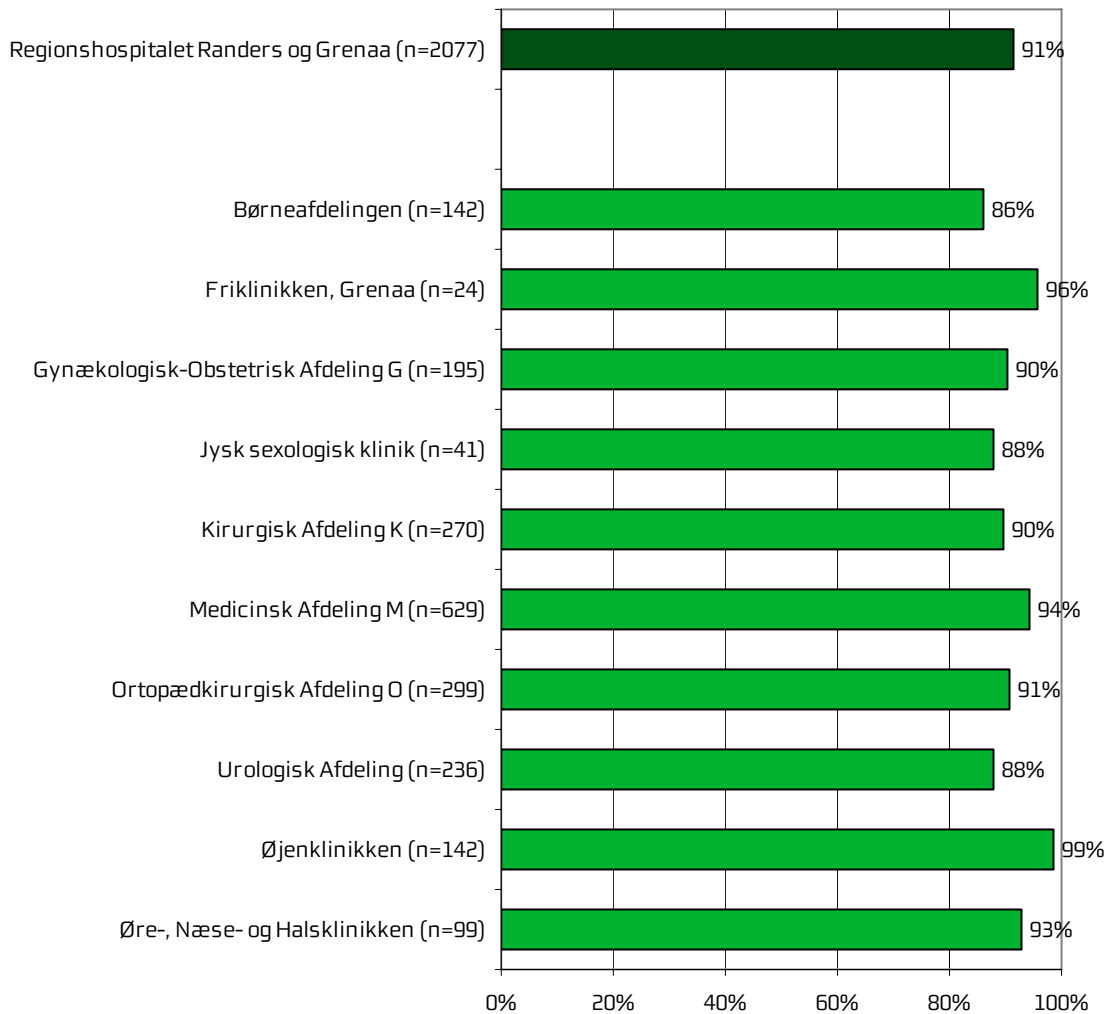
Figur 5 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?



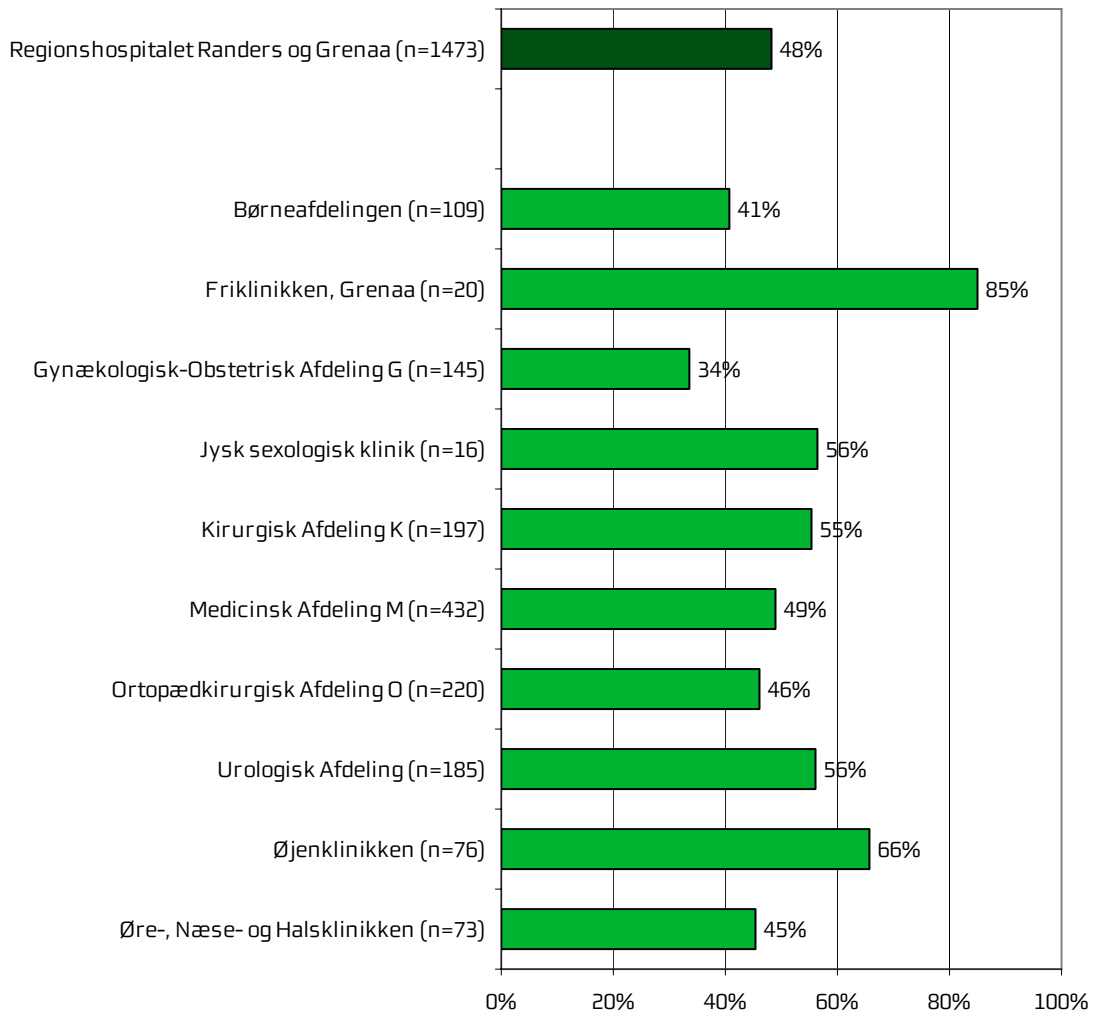
Figur 6 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



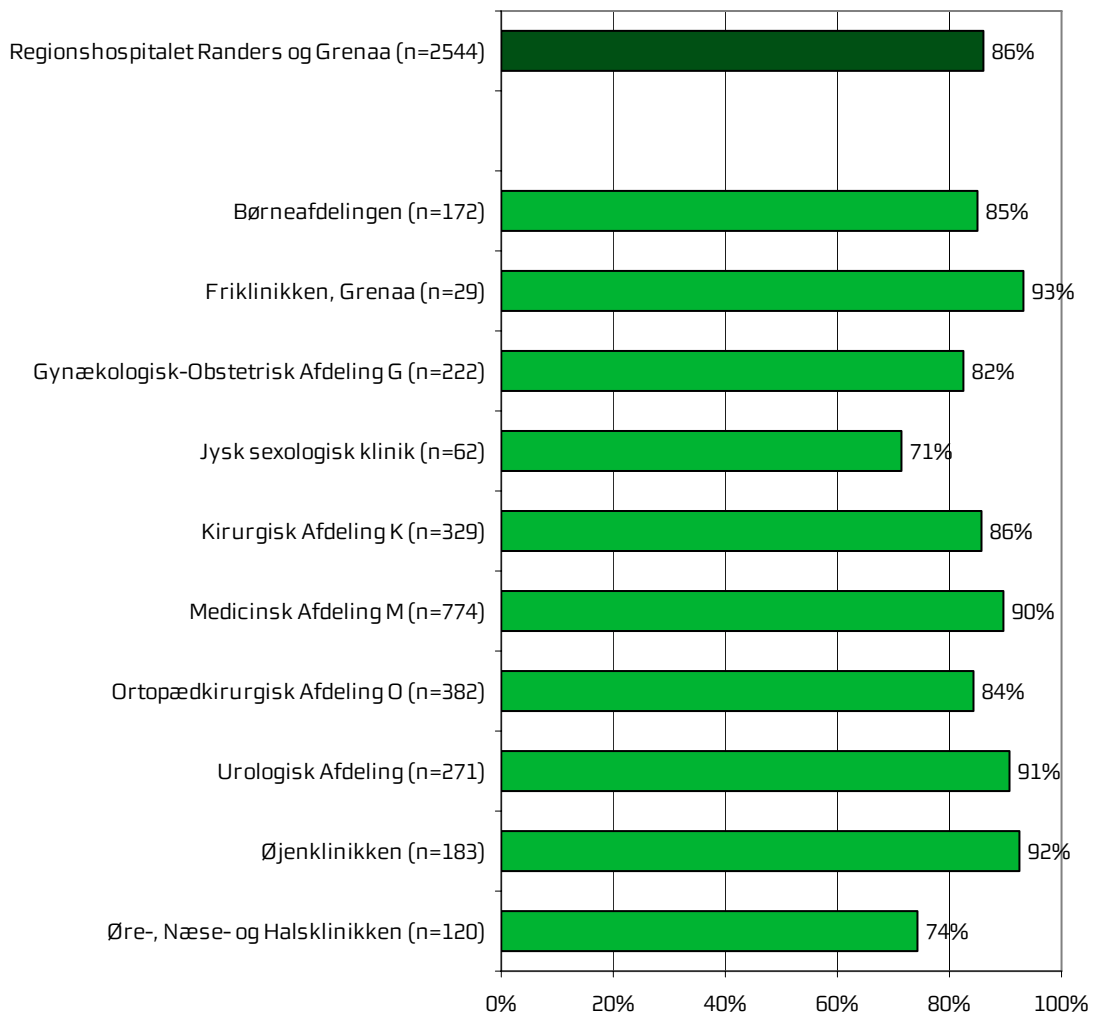
Figur 7 Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



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

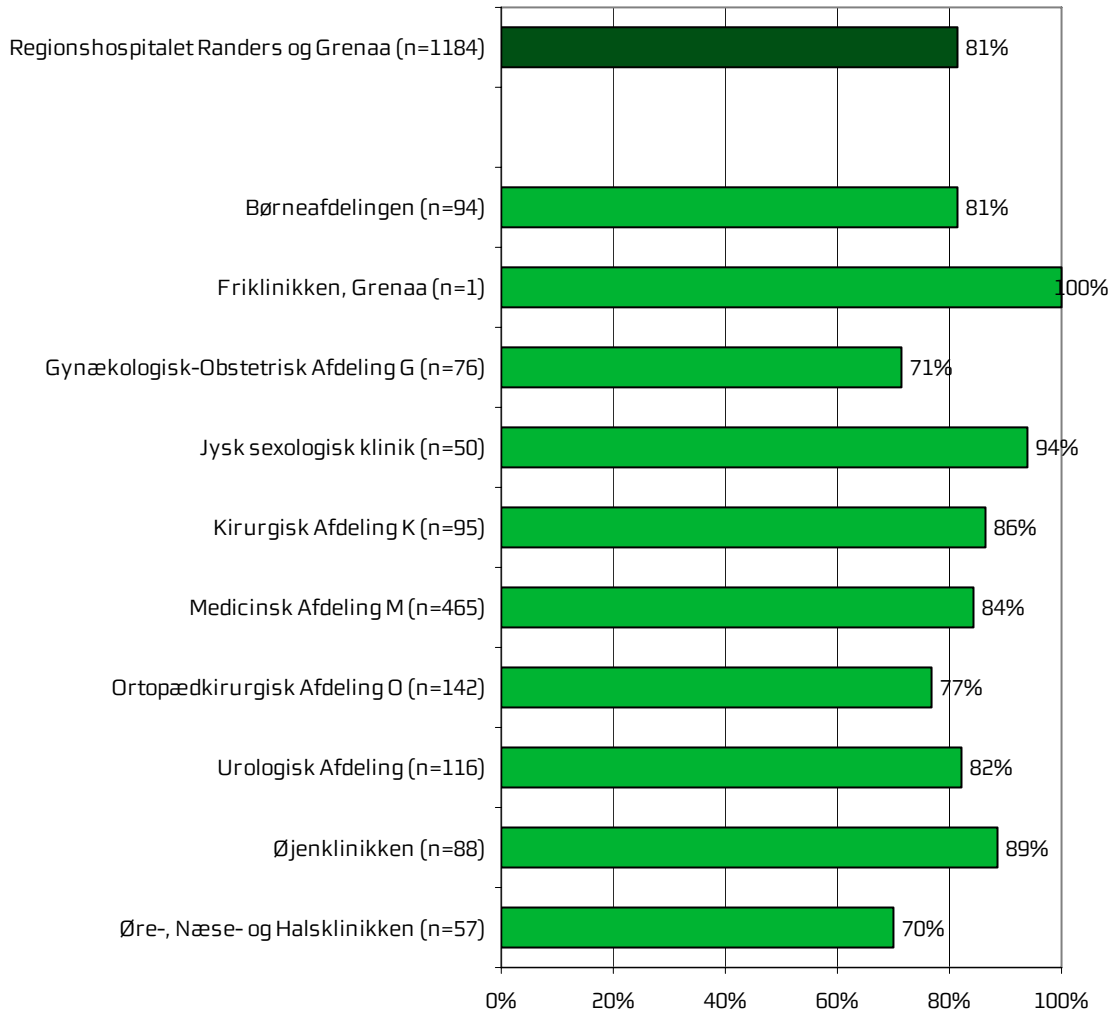


Figur 9 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

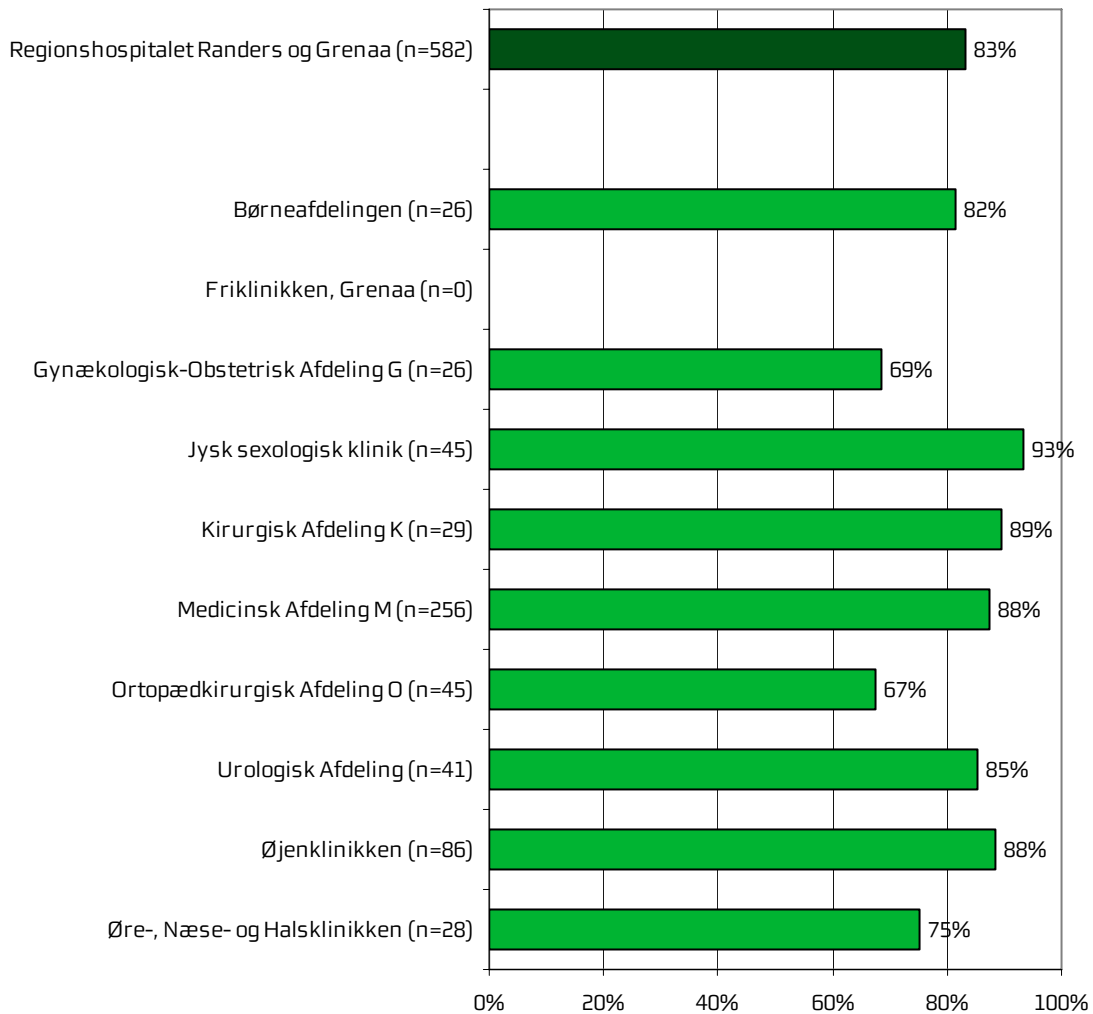


Personale

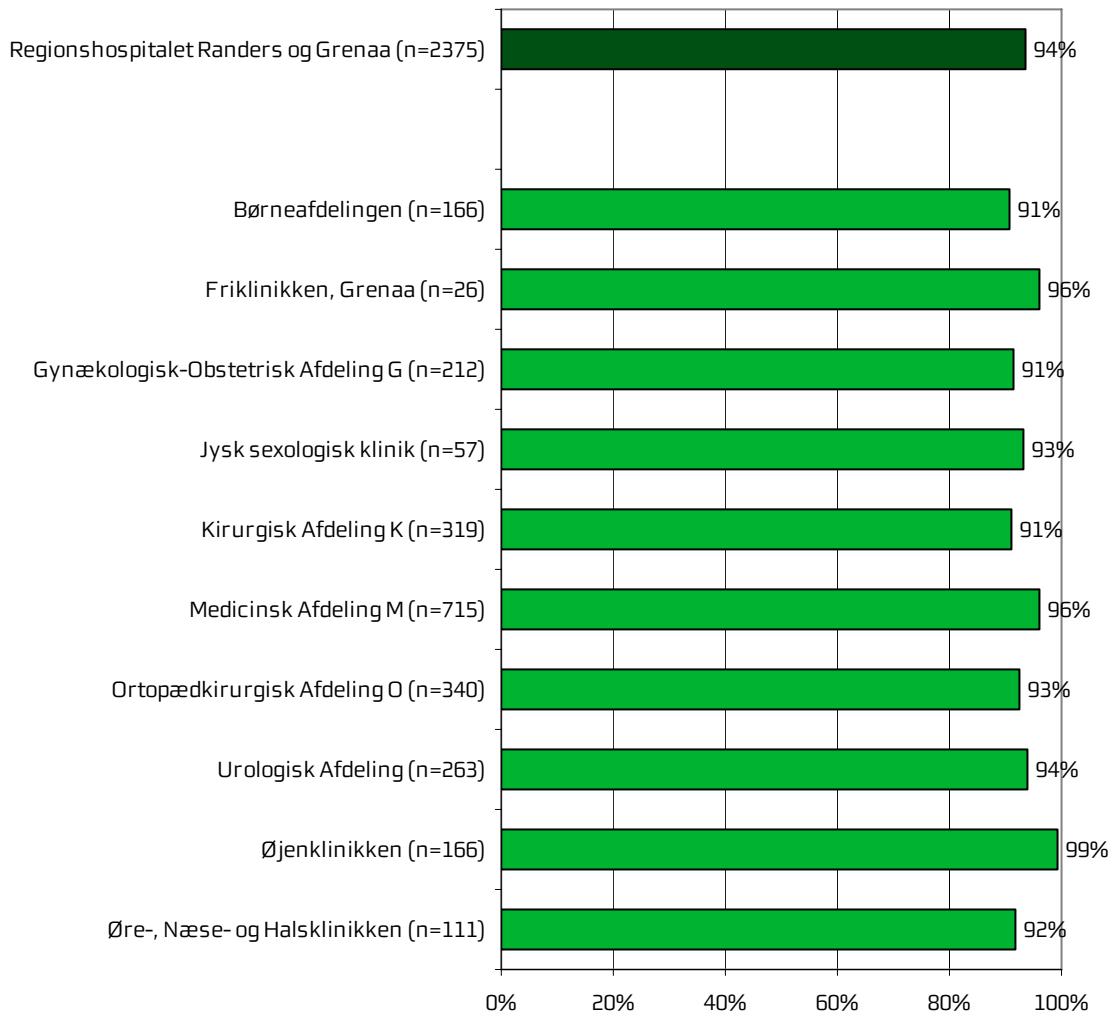
Figur 10 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)



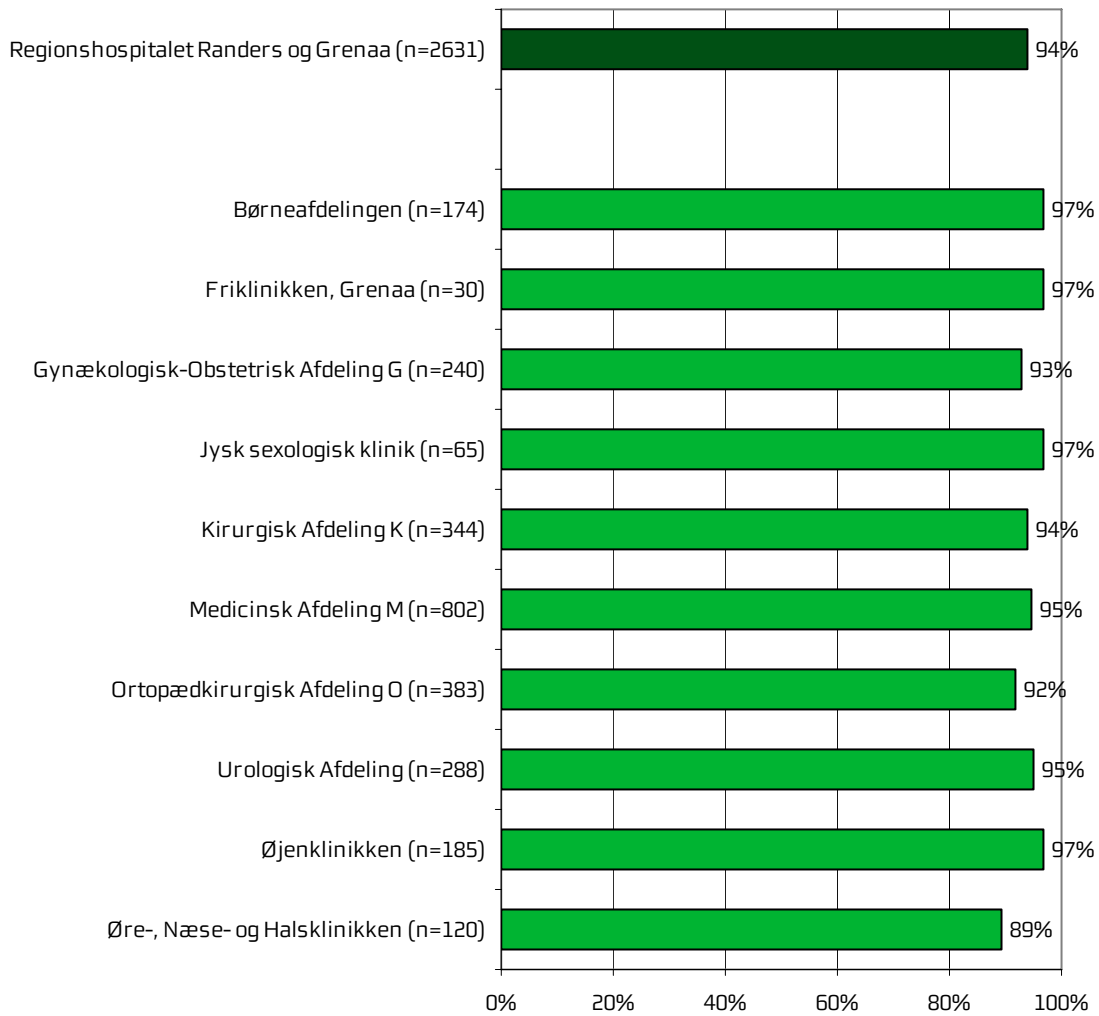
Figur 11 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)



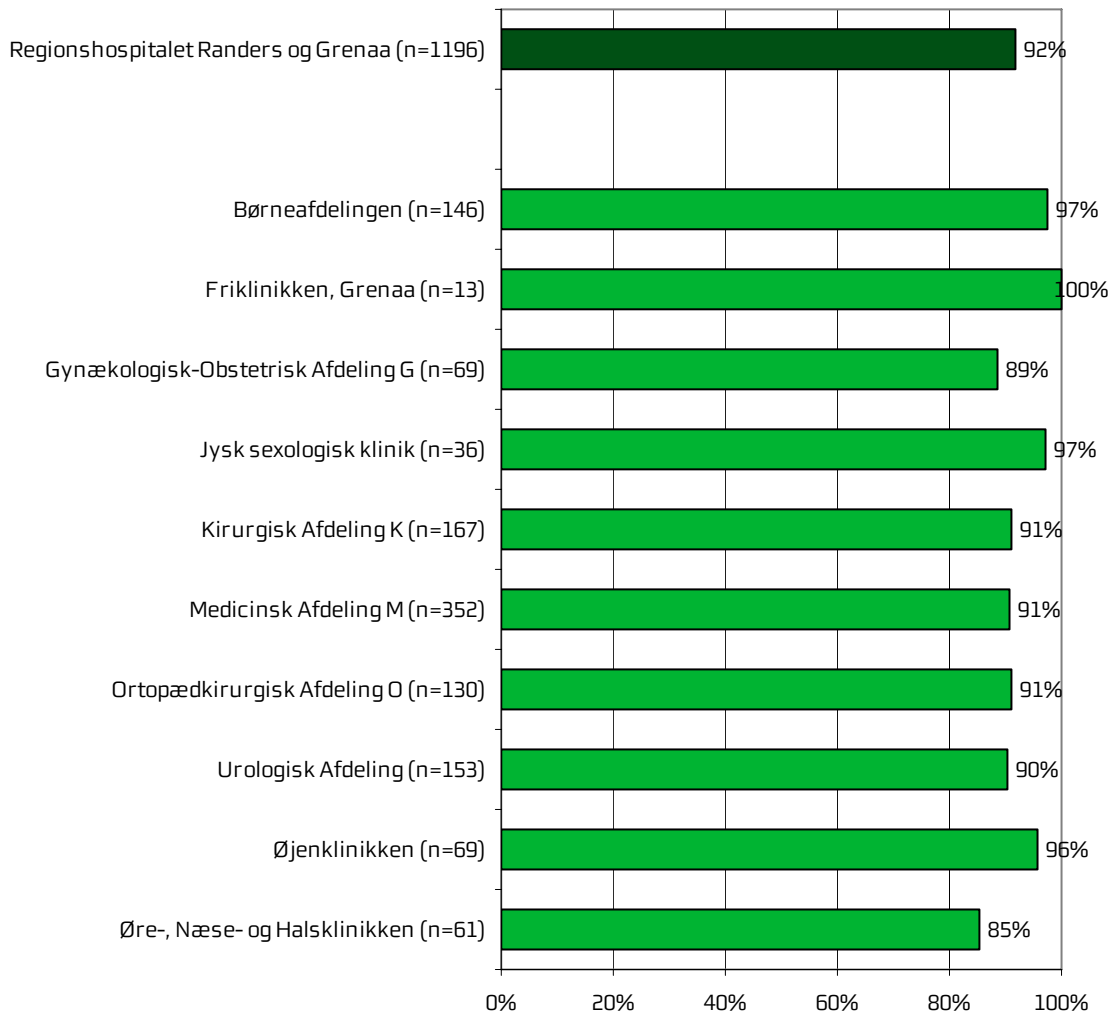
Figur 12 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



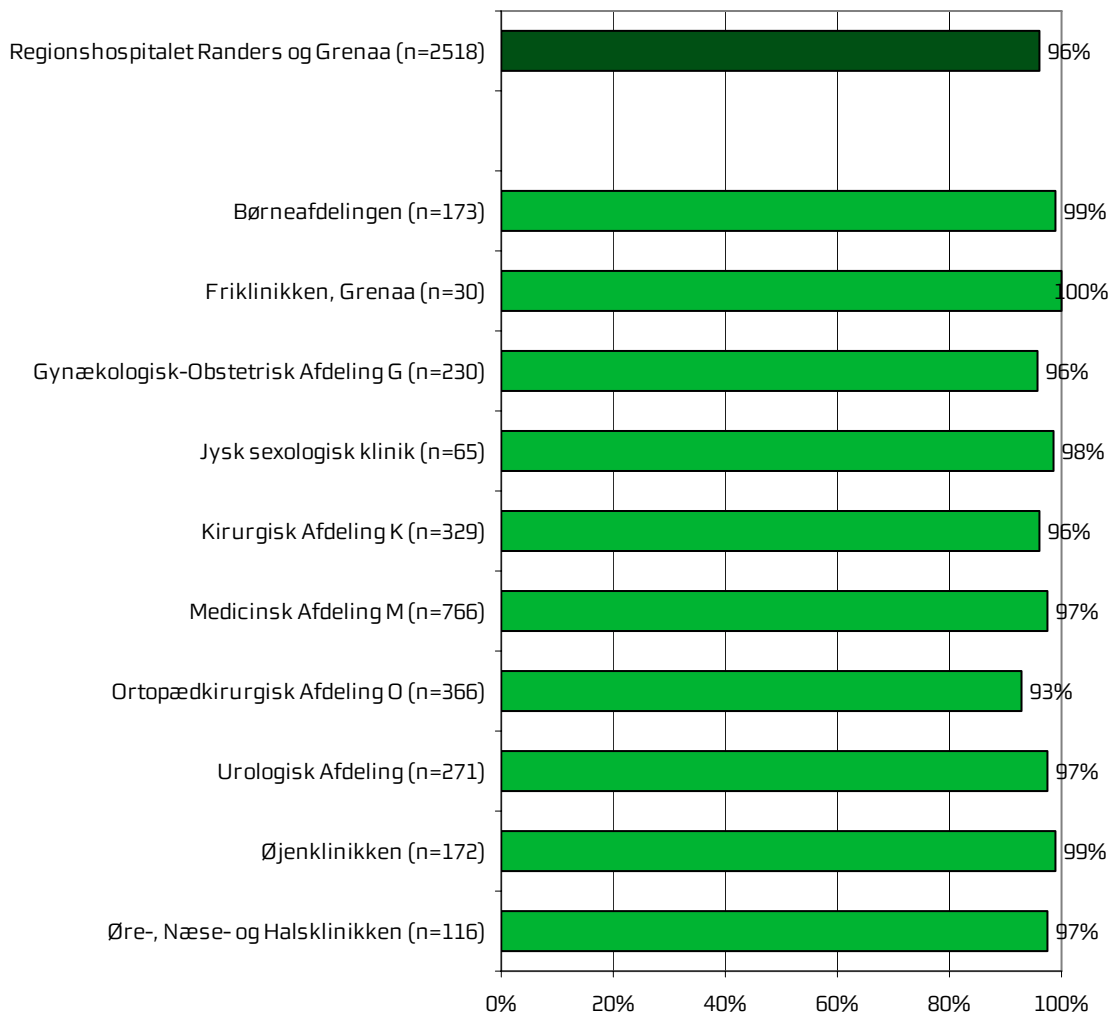
Figur 13 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



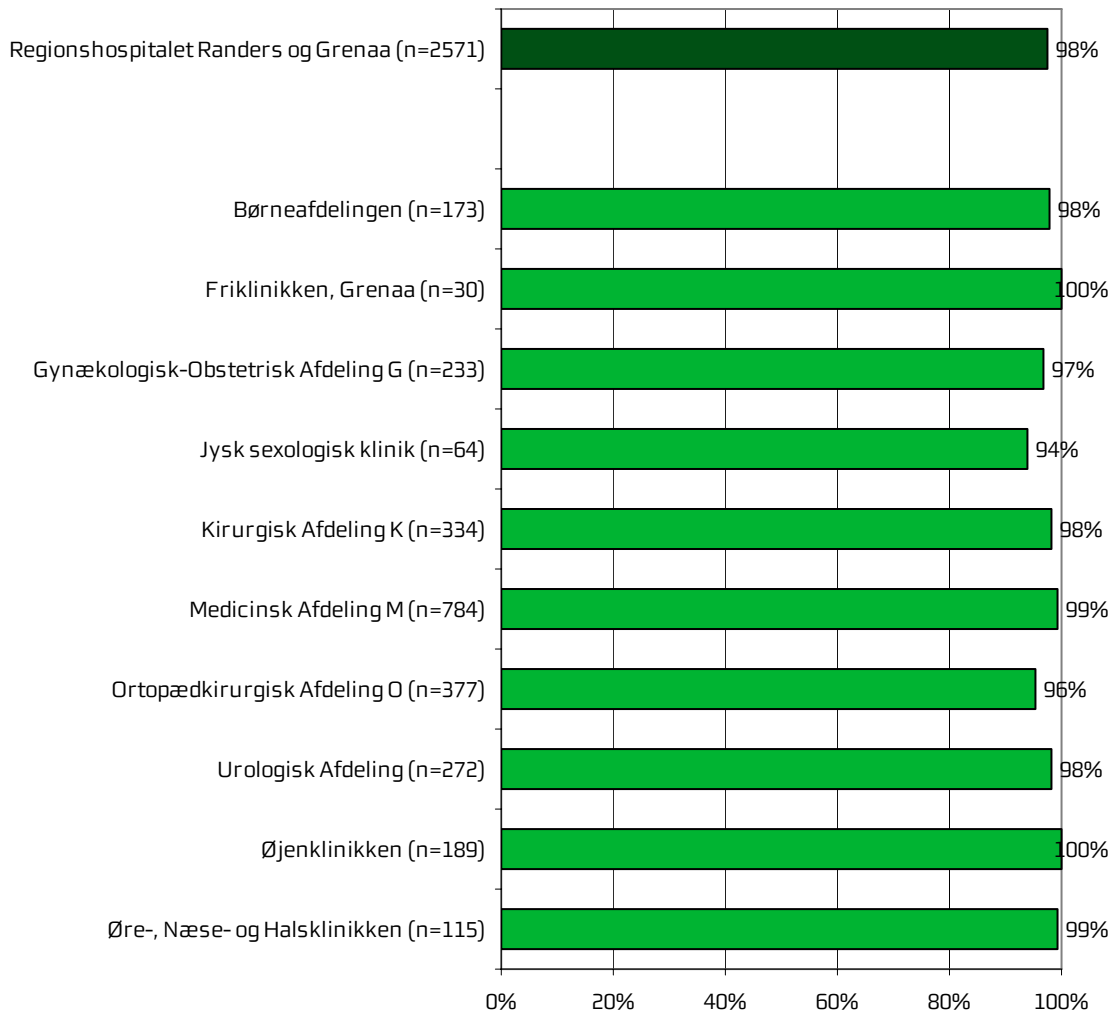
Figur 14 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

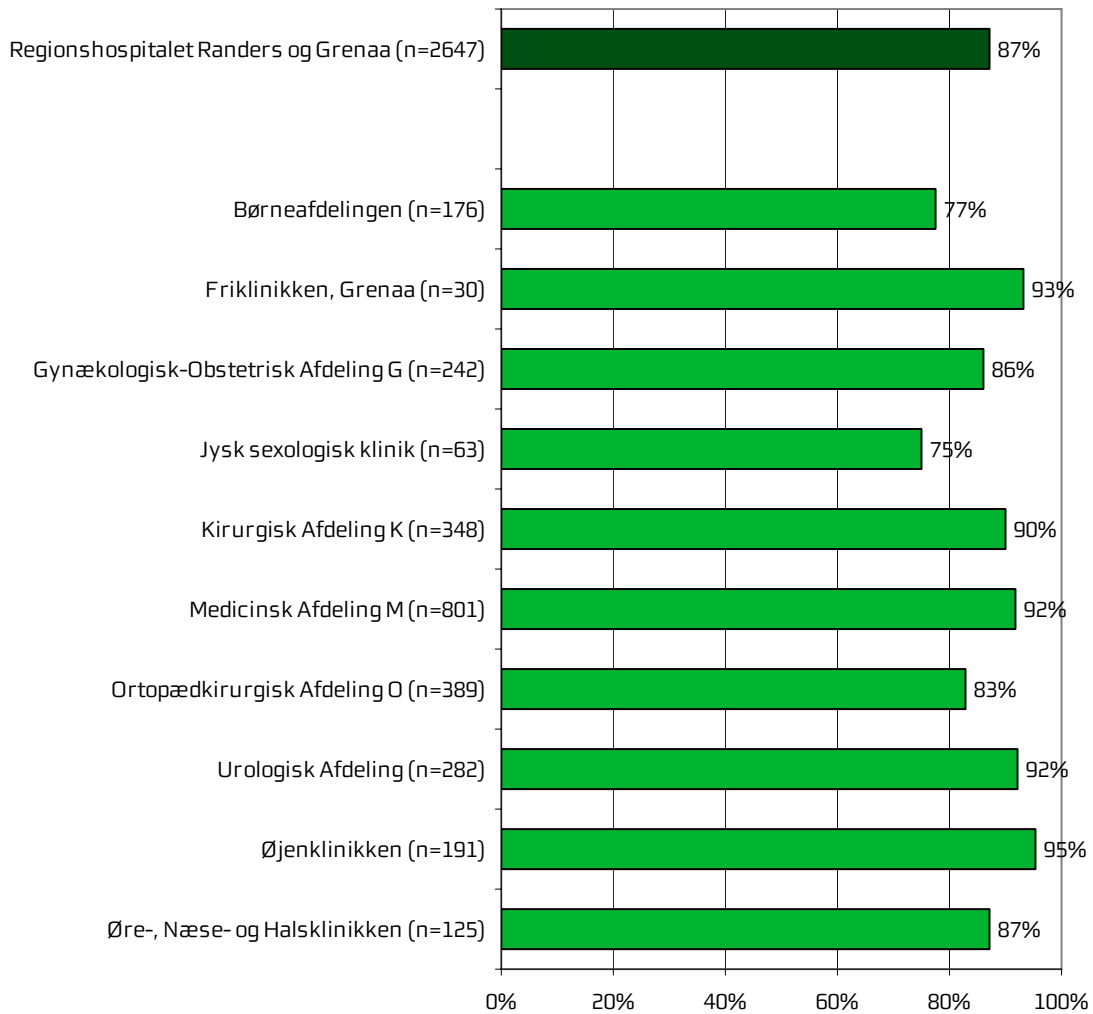


Figur 16 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

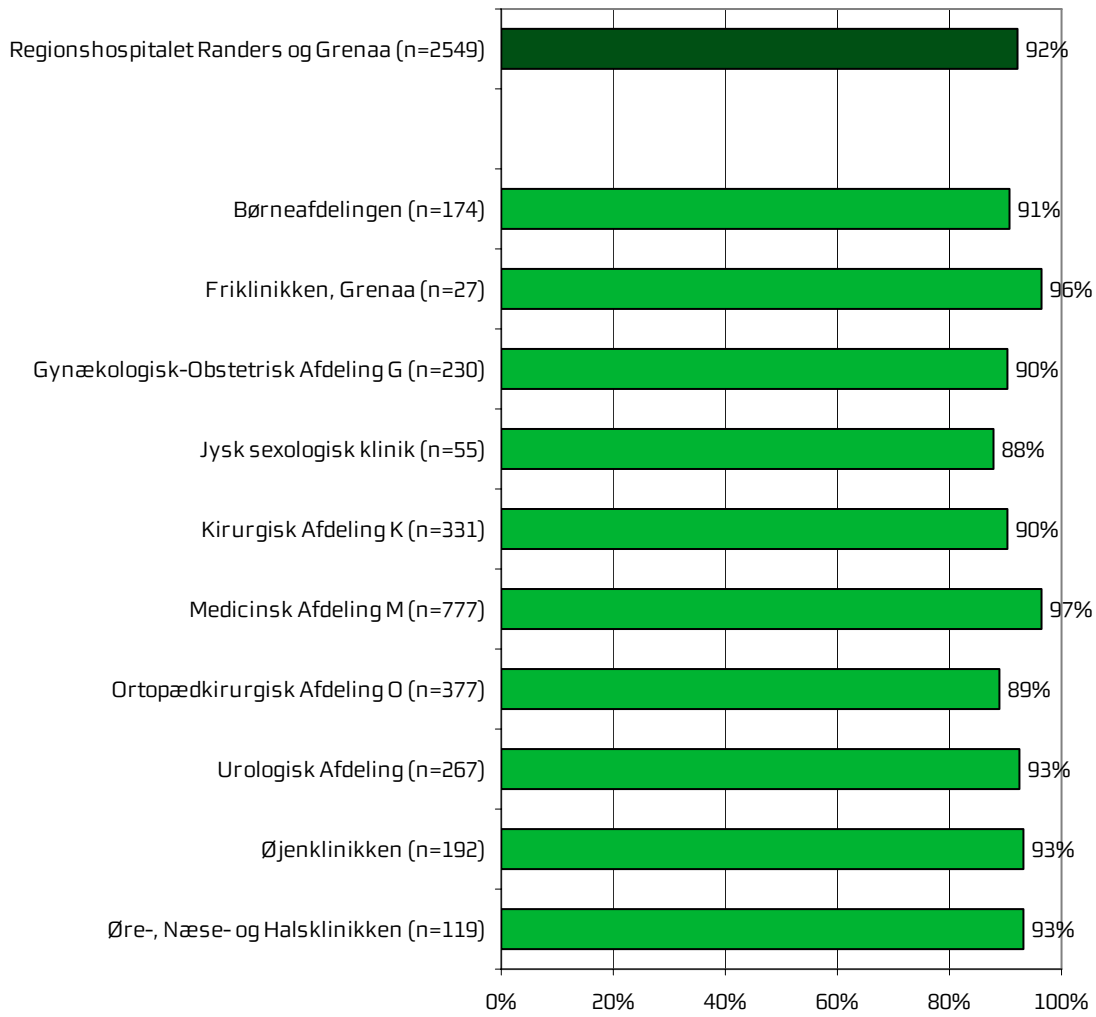


Undersøgelses-/behandlingsforløb

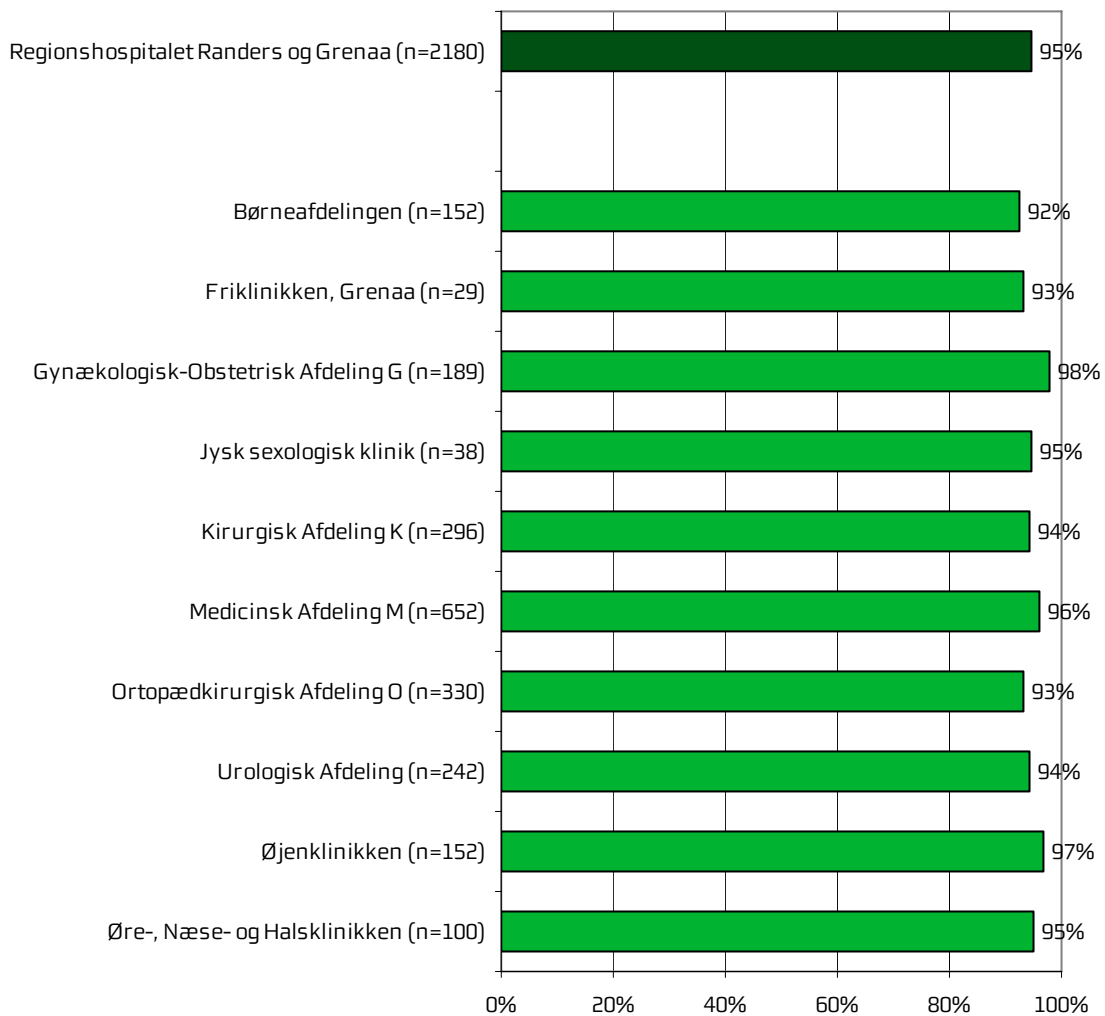
Figur 17 Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



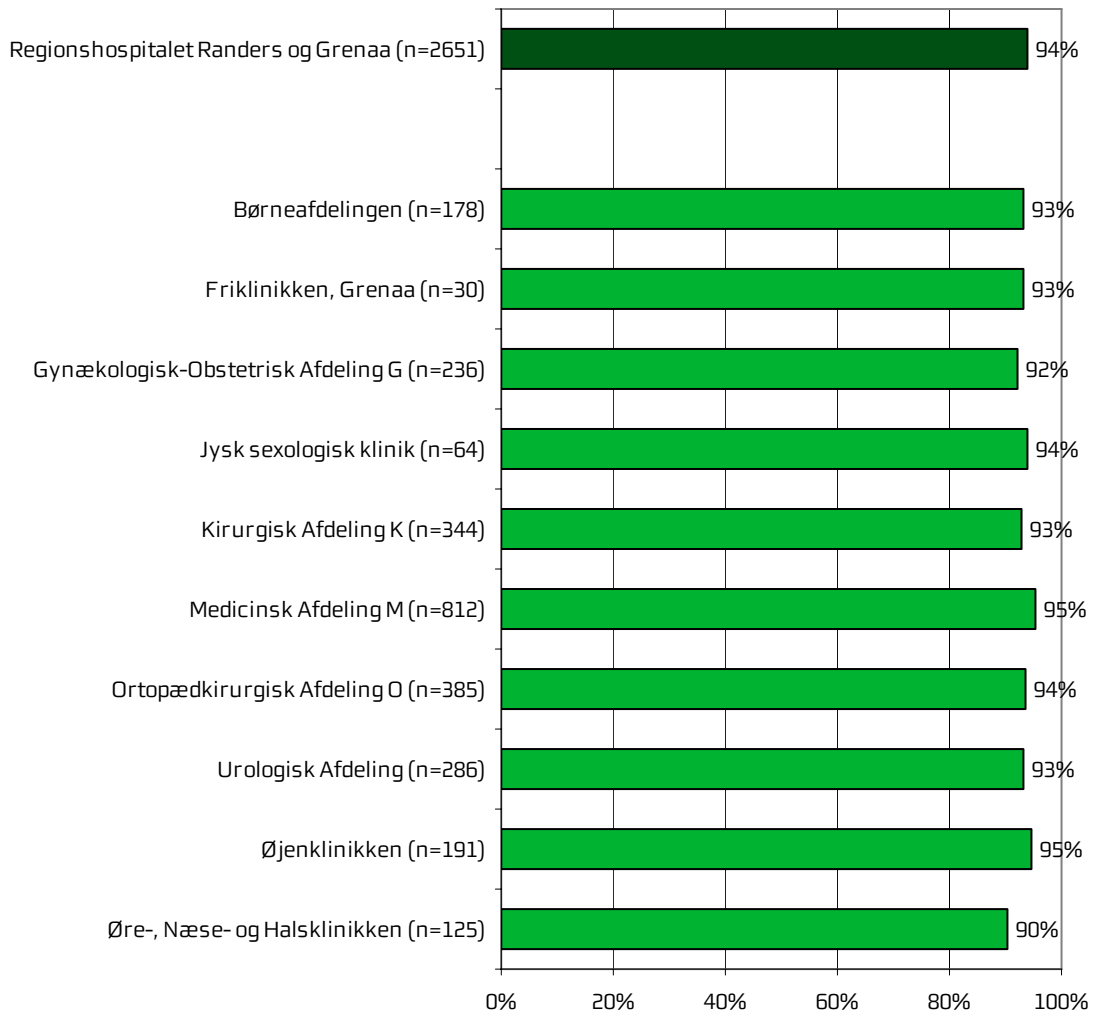
Figur 18 Levede behandlingen op til dine forventninger?



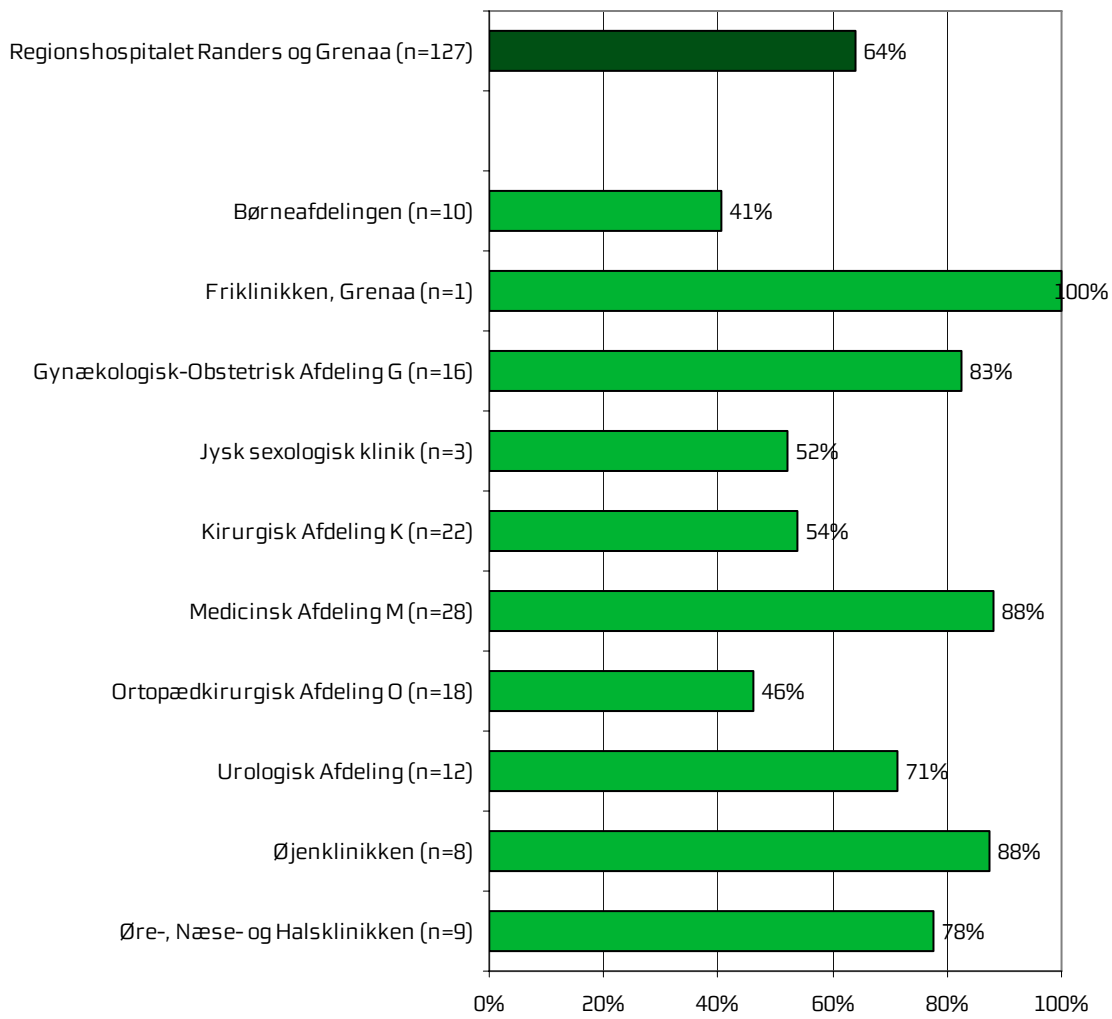
Figur 19 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



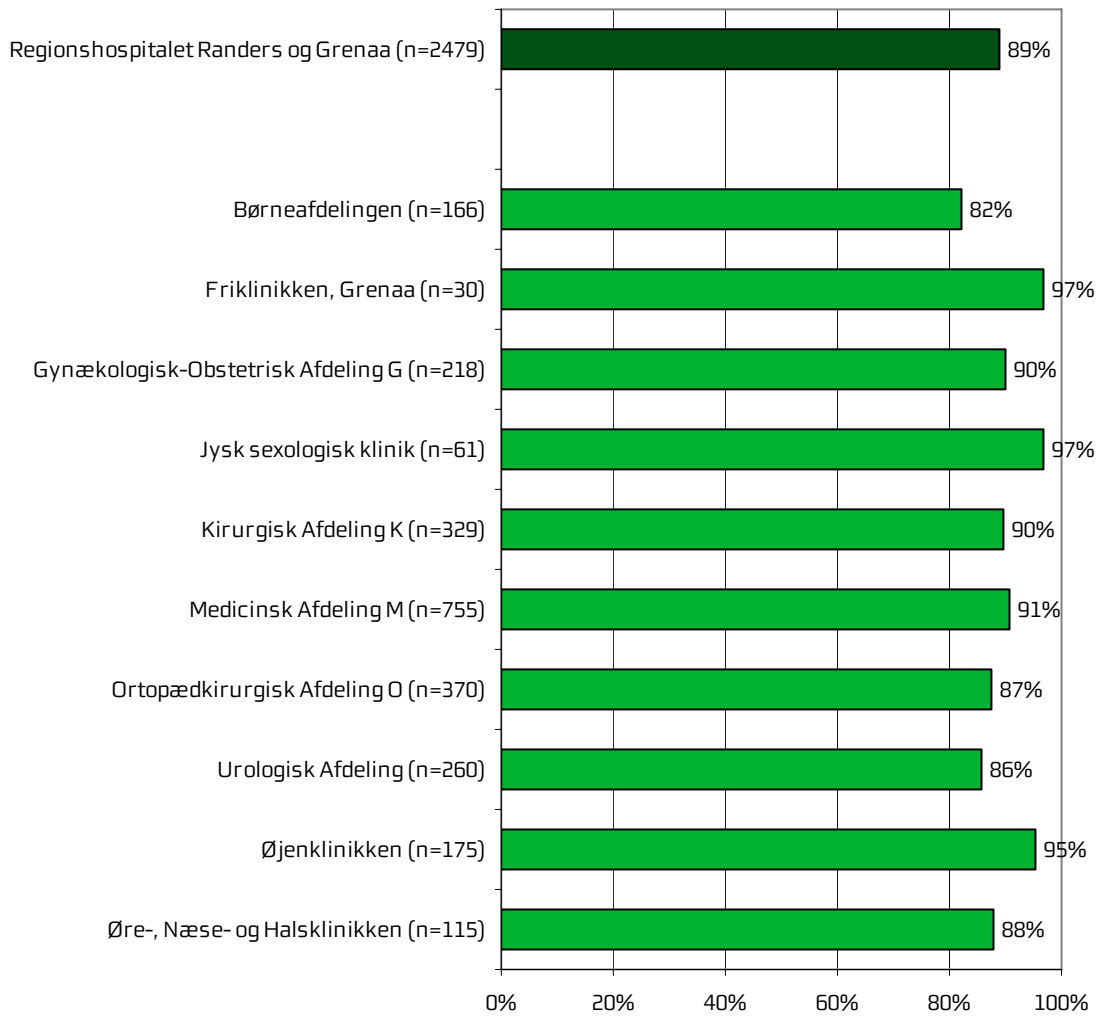
Figur 20 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



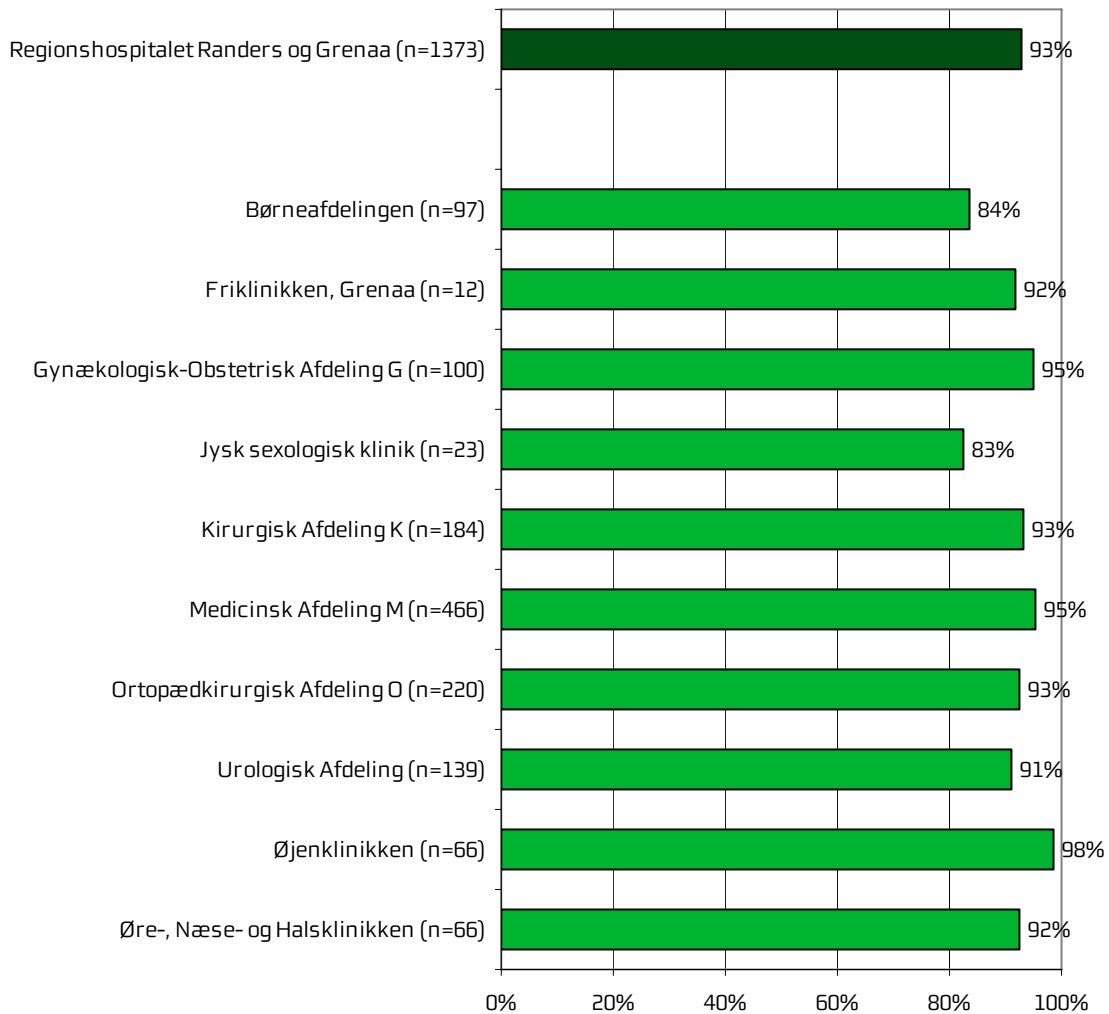
Figur 21 Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

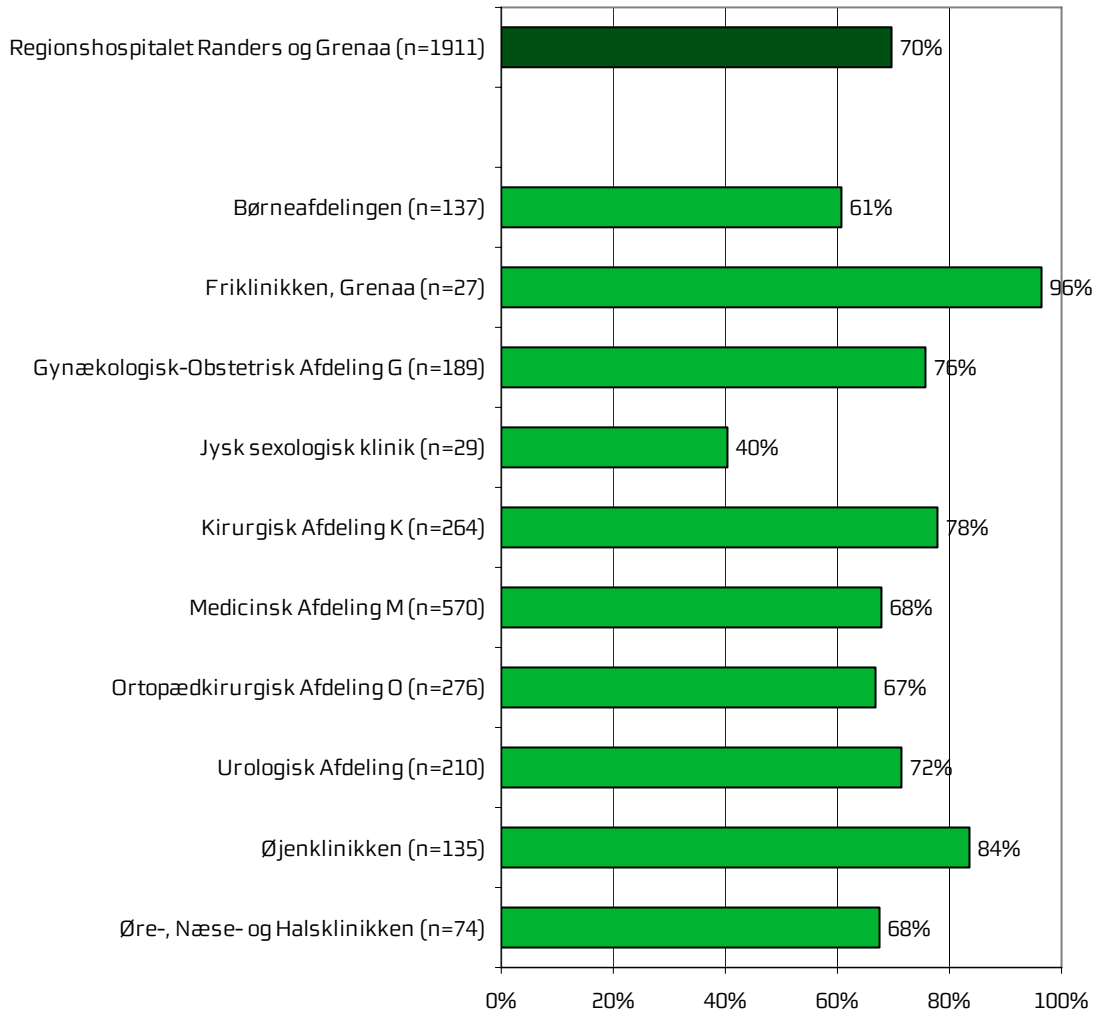


Figur 23 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

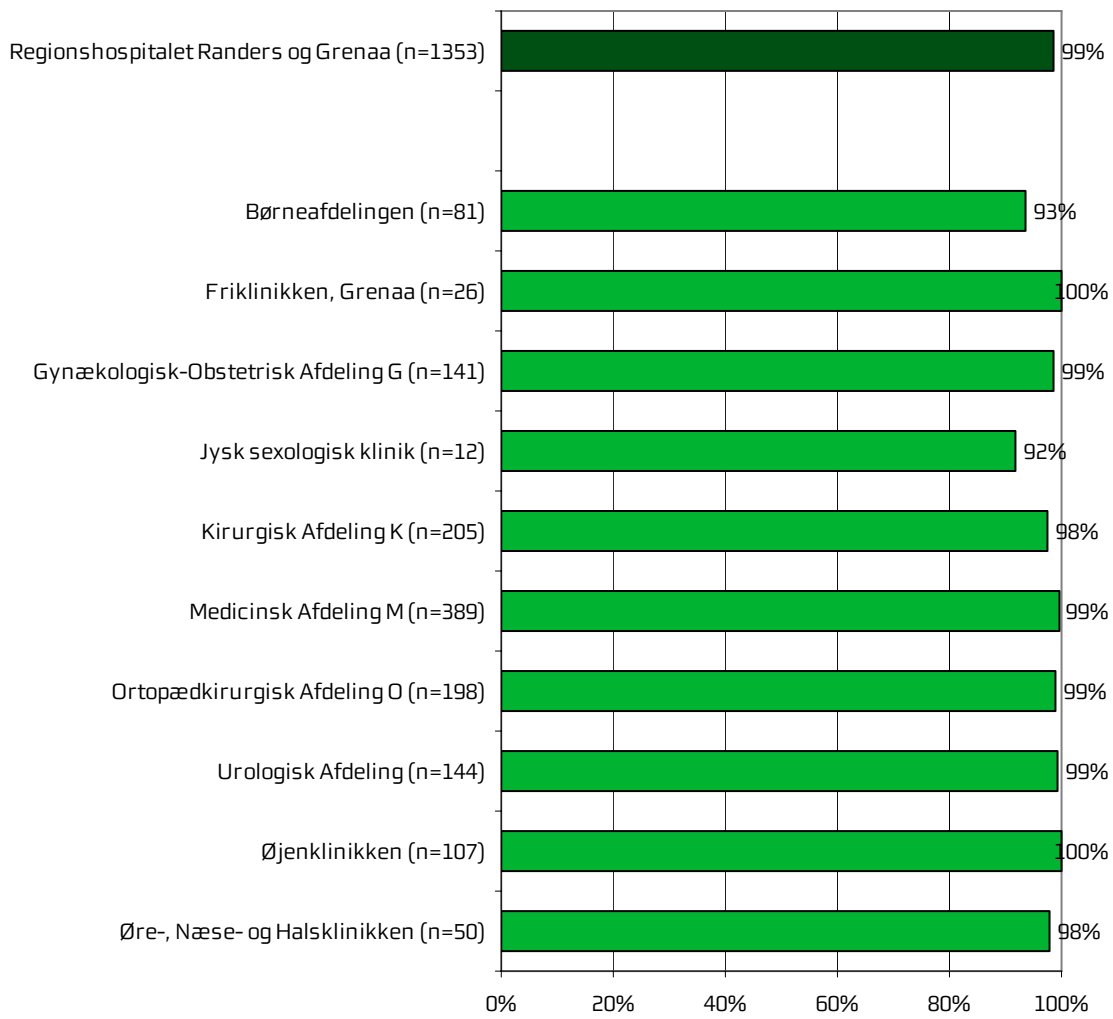


Information

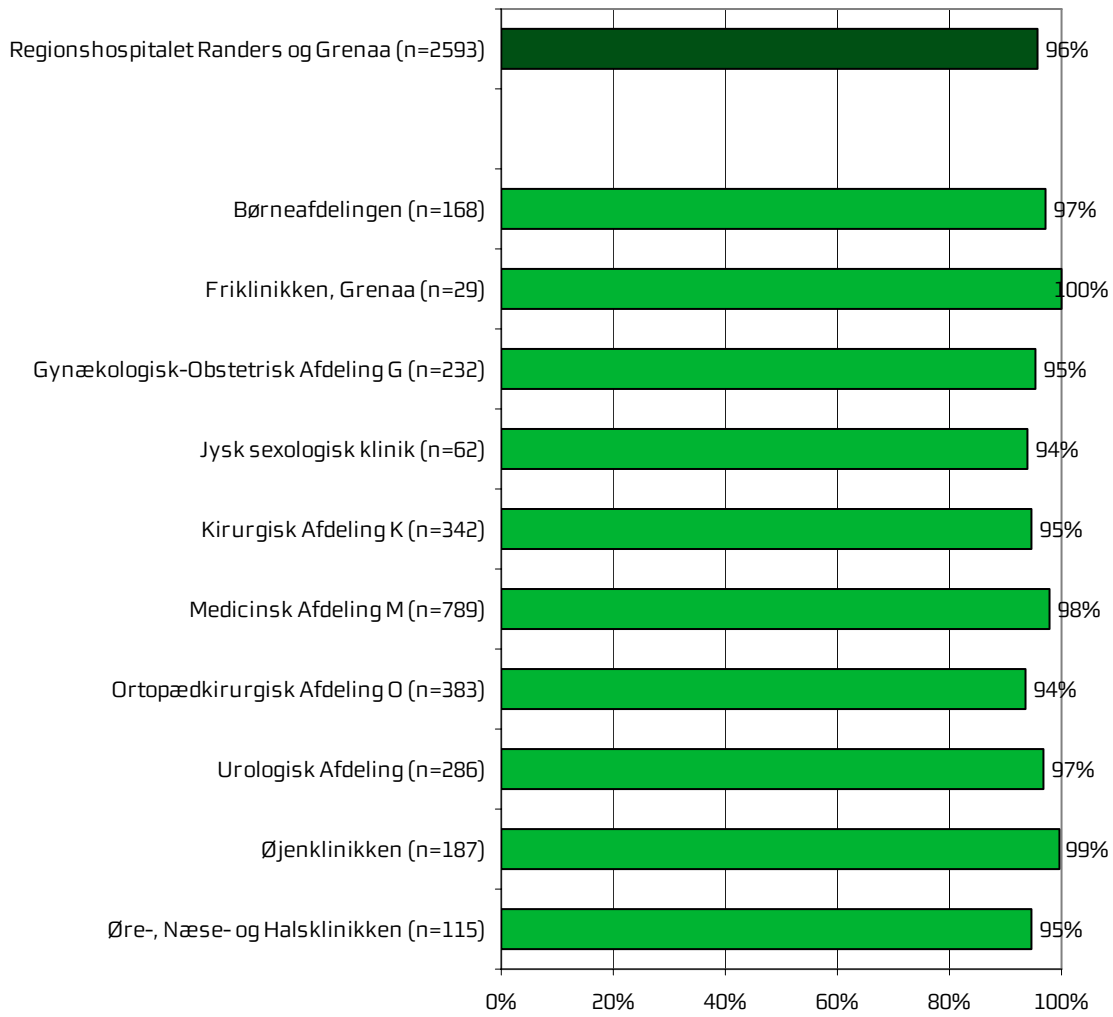
Figur 24 Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



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

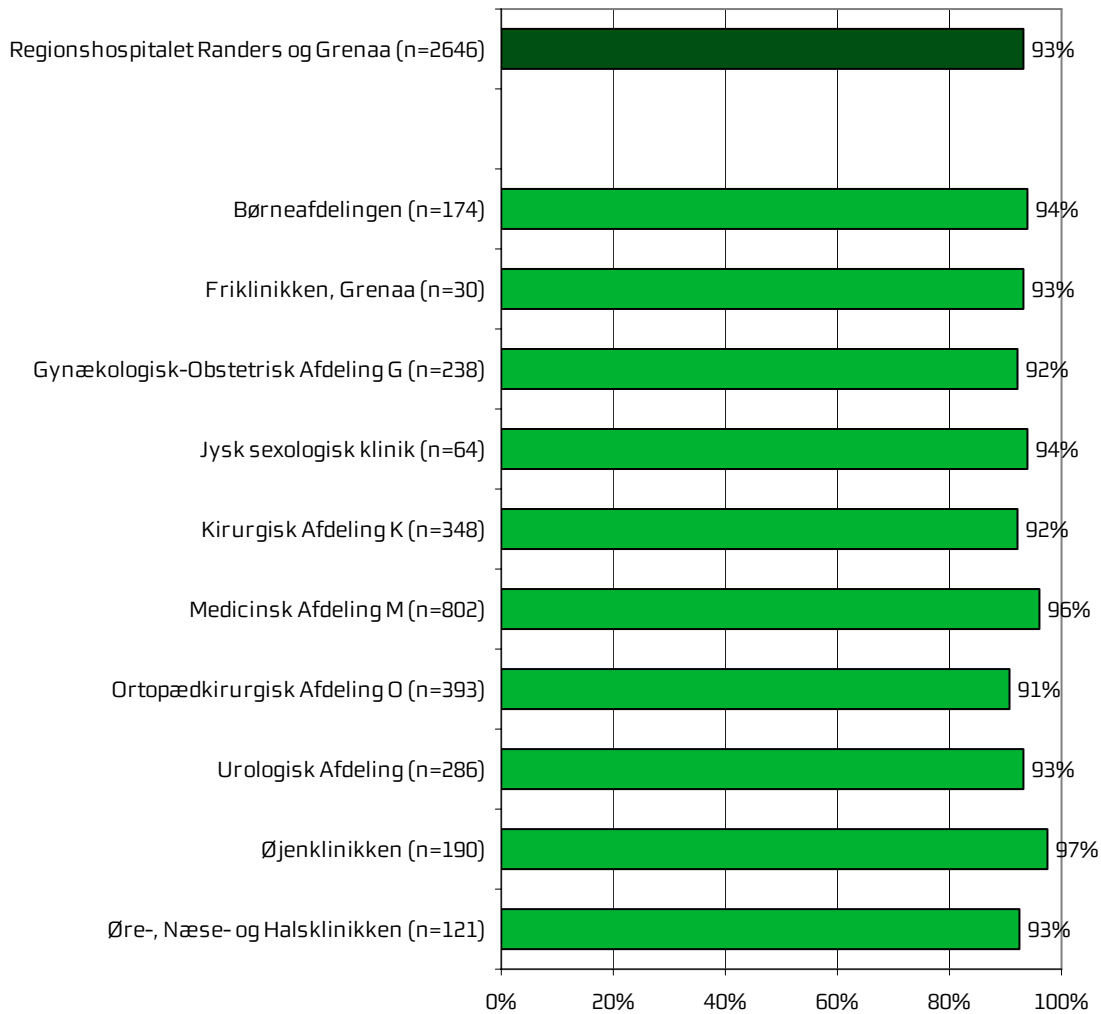


Figur 26 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

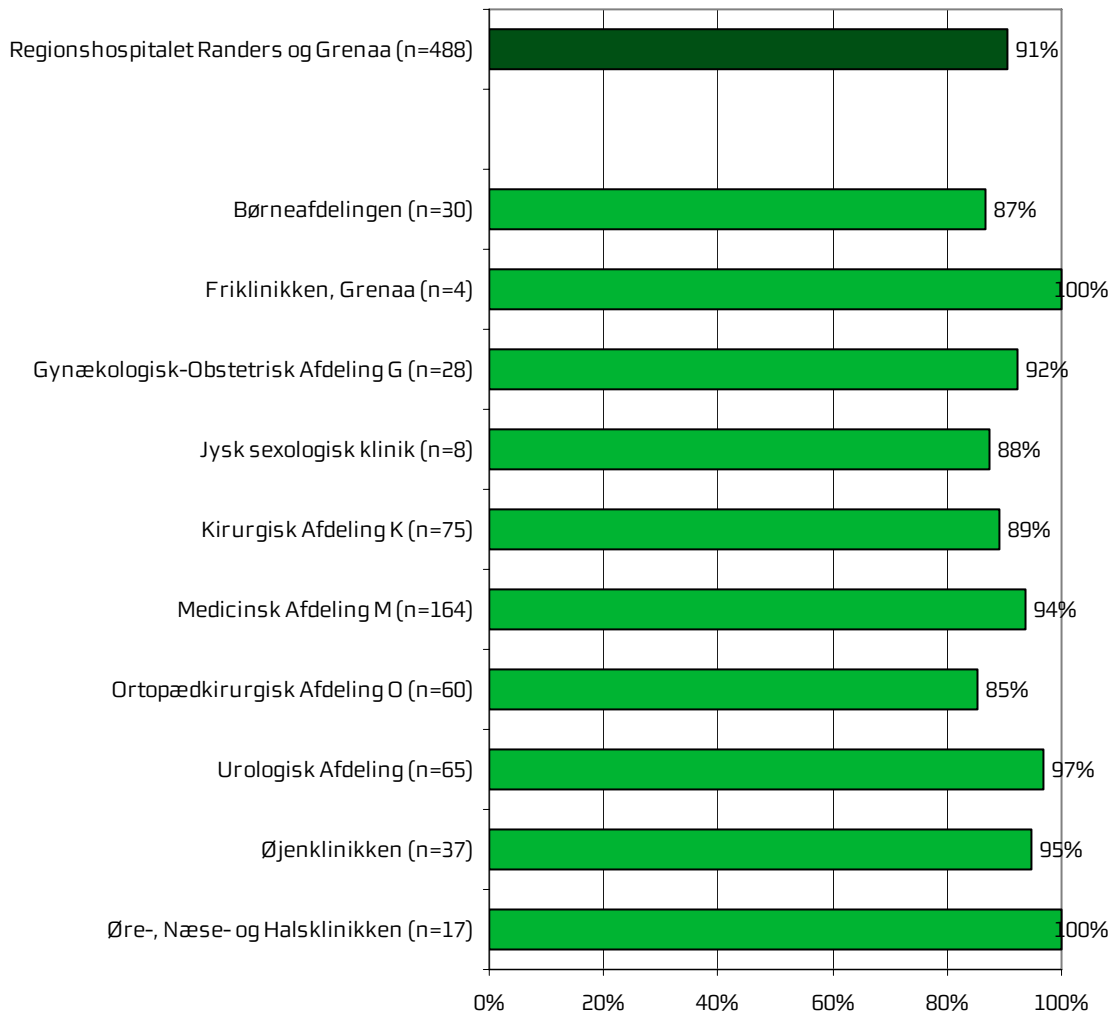


Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

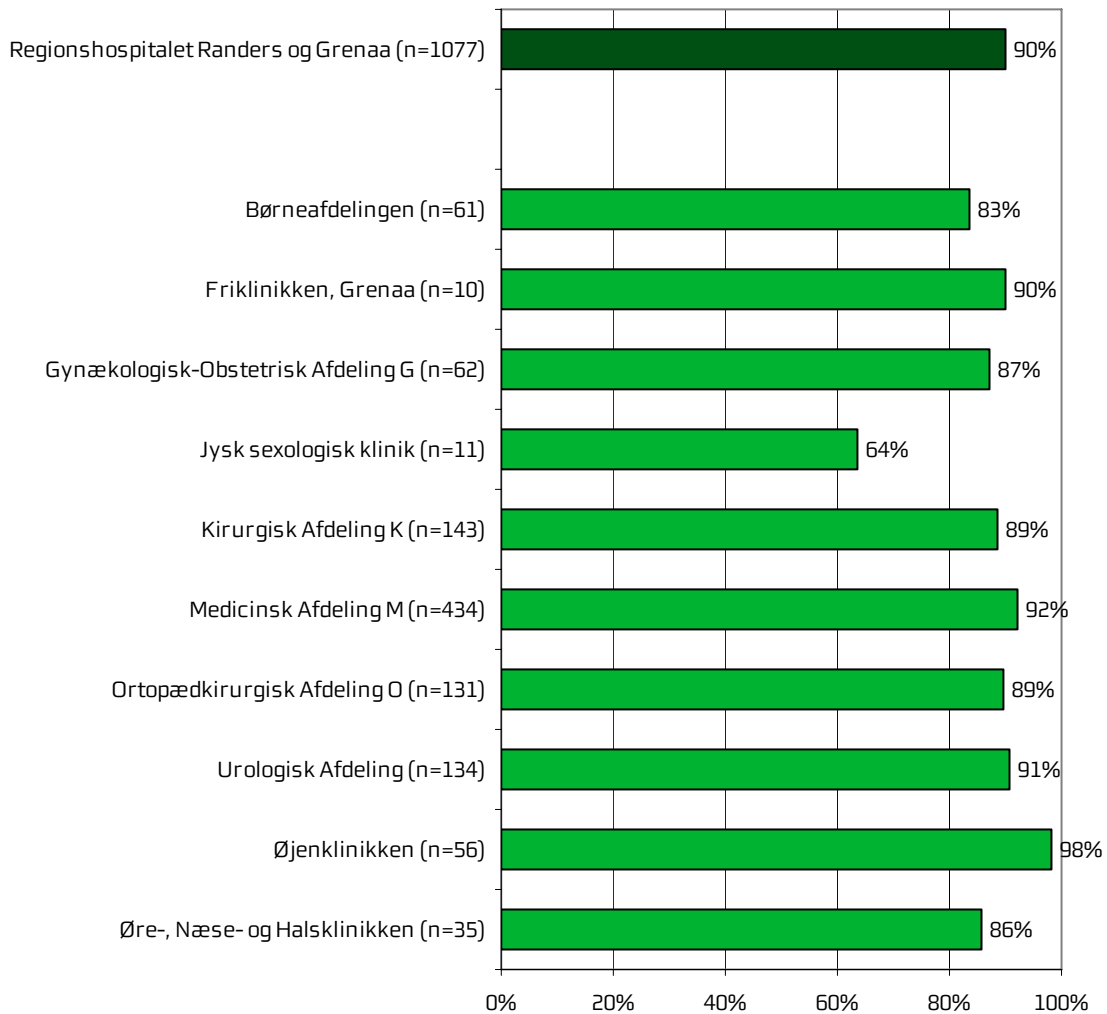
Figur 27 Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



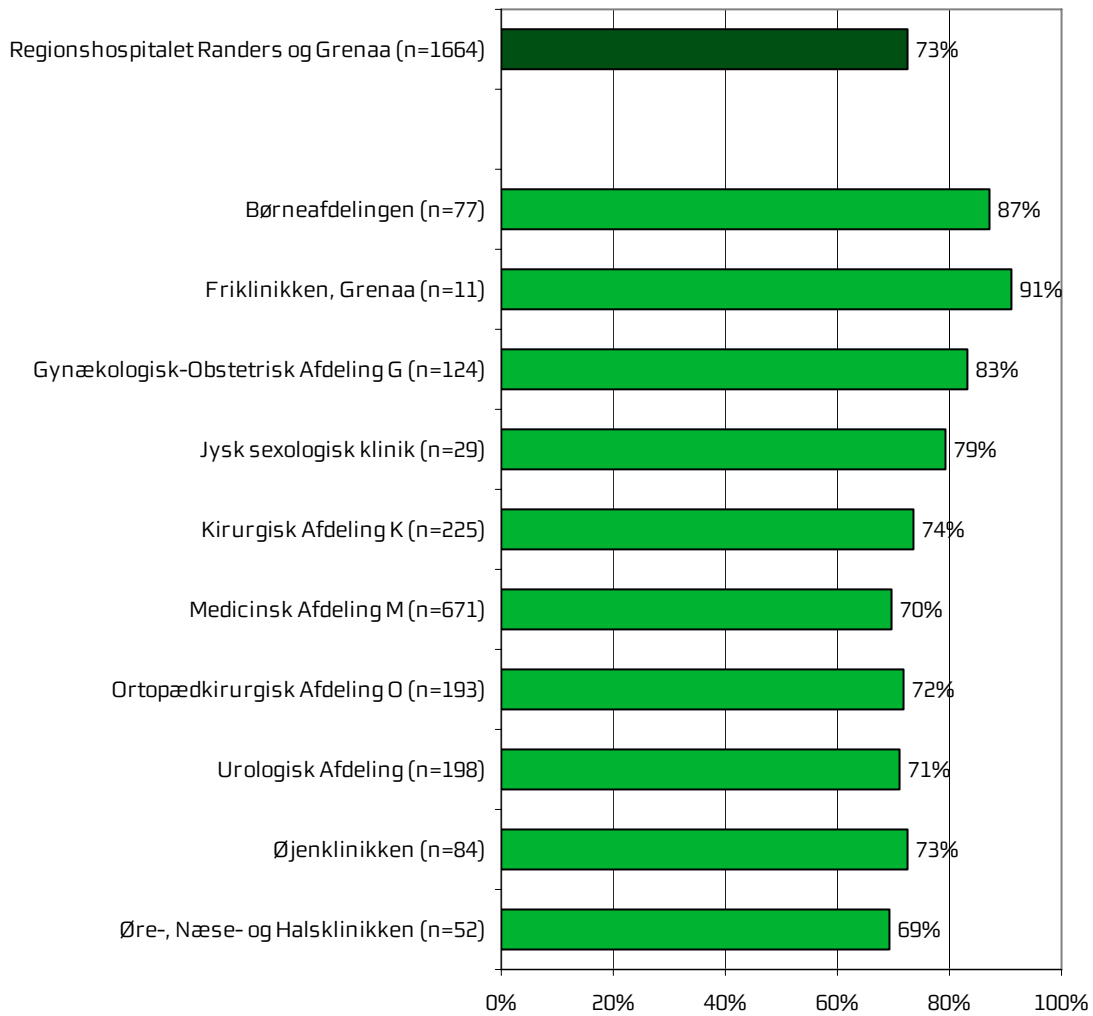
Figur 28 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



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

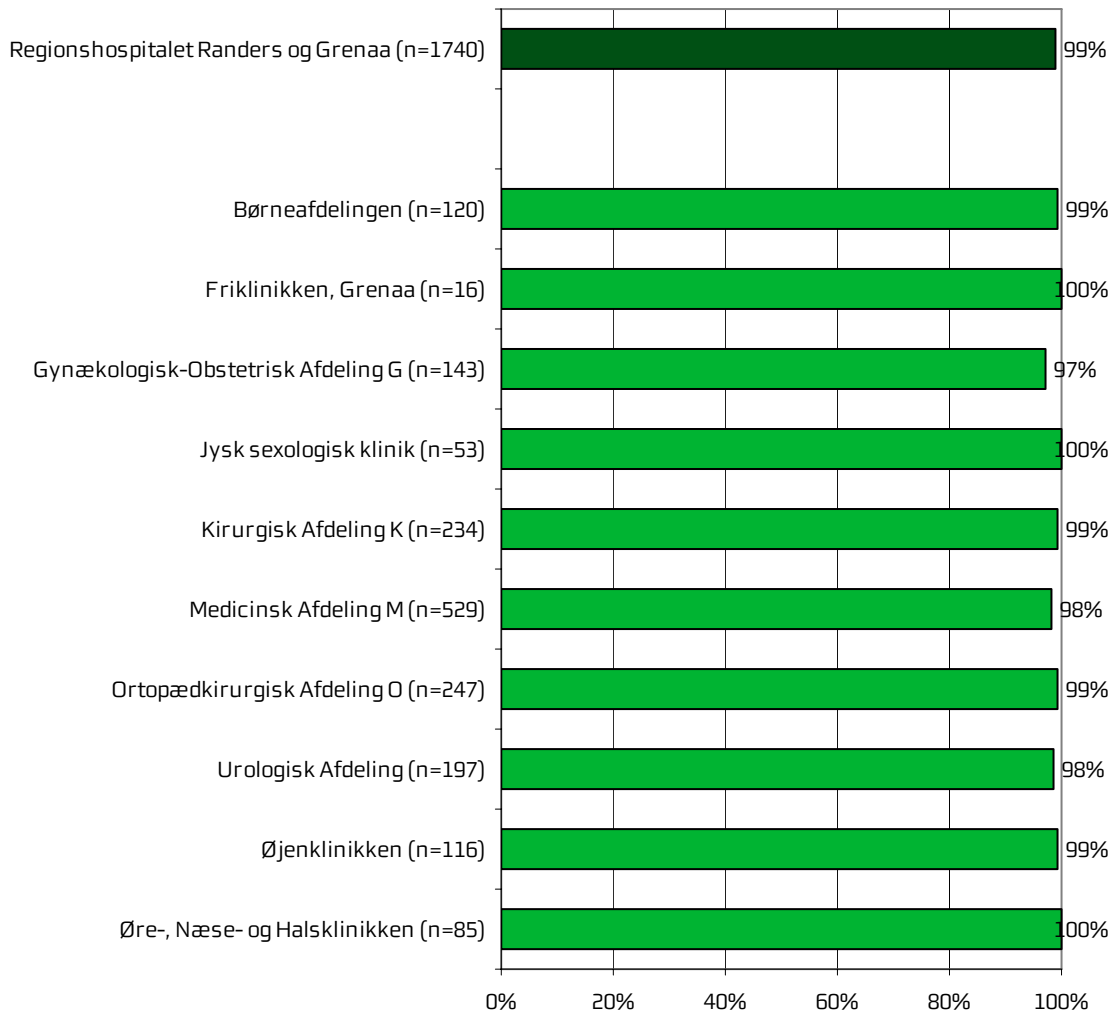


Figur 30 Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



Hospitalets eget spørgsmål

Figur 31 Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?



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, 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 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. 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**

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. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?						
6. 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 9	
7. 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"/>	
8. 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"/>	
9. 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.: >>lobnr<<

PERSONALE

10. 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"/>	
11. 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"/>
12. 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"/>	
13. 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"/>
14. 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"/>
15. 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

16. 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"/>
17. 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"/>
18. 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"/>
19. 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 22					
20. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

21. 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"/>	
22. 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"/>	
23. 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"/>
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>løbnr<<

INFORMATION

25. 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 27	Gå til spørgsmål 27
26. 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"/>
27. 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

28. 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"/>		
29. 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"/>
30. 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"/>	

31. 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"/>
32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

33. 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"/>
34. 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"/>	
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
37. 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, 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. 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**

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) 62 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	62%	100%
Køn		
Mand	48%	48%
Kvinde	52%	52%
Aldersgruppe		
0-19 år	11%	15%
20-39 år	11%	15%
40-59 år	25%	27%
60-79 år	43%	34%
80- år	11%	9%

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" ²
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", "Passende", "For lidt"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"
"Acceptabel", "Uacceptabel"
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes 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.

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

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	2741		100%	
Køn				
Mand	1315		48%	
Kvinde	1426		52%	
Aldersgruppe				
0-19 år	288		11%	
20-39 år	288		11%	
40-59 år	695		25%	
60-79 år	1181		43%	
80- år	289		11%	
Skema udfyldt af				
Patienten	2326		88%	
Pårørende	305		12%	
Modersmål				
Dansk	2592		97%	
Ikke dansk	86		3%	
Afdelingsnavn				
Børneafdelingen	180		7%	
Friklinikken, Grenaa	31		1%	
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	243		9%	
Jysk sexologisk klinik	68		2%	
Kirurgisk Afdeling K	357		13%	
Medicinsk Afdeling M	837		31%	
Ortopædkirurgisk Afdeling O	402		15%	
Urologisk Afdeling	296		11%	
Øjenklinikken	198		7%	
Øre-, Næse- og Halsklinikken	129		5%	

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	34	62	3	1	2479	168
Køn						
Mand	36	60	3	1	1207	71
Kvinde	32	64	3	1	1272	97
Aldersgruppe						
0-19 år	30	64	5	1	261	17
20-39 år	32	64	3	1	263	19
40-59 år	32	62	4	2	650	27
60-79 år	35	63	2	1	1067	77
80- år	41	58	1	0	238	28
Skema udfyldt af						
Patienten	34	62	3	1	2135	145
Pårørende	27	68	4	2	272	19
Modersmål						
Dansk	33	63	3	1	2377	159
Ikke dansk	43	49	8	0	73	9
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	29	65	3	3	167	7
Friklinikken, Grenaa	60	37	3	0	30	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	29	66	3	1	220	16
Jysk sexologisk klinik	42	51	2	5	58	7
Kirurgisk Afdeling K	34	62	2	2	331	17
Medicinsk Afdeling M	34	64	1	0	746	62
Ortopædkirurgisk Afdeling O	34	60	5	1	362	28
Urologisk Afdeling	27	69	3	2	269	16
Øjenklinikken	50	50	0	0	183	9
Øre-, Næse- og Halsklinikken	33	65	3	0	113	6

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
	%	%	%	%	n
Alle	39	58	3	1	2646
Køn					
Mand	41	56	3	0	1277
Kvinde	36	60	2	1	1369
Aldersgruppe					
0-19 år	34	61	5	0	280
20-39 år	35	61	2	3	280
40-59 år	37	58	4	1	677
60-79 år	40	57	2	1	1139
80- år	46	54	0	0	270
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	3	1	2274
Pårørende	31	65	4	0	296
Modersmål					
Dansk	39	58	3	1	2535
Ikke dansk	39	56	5	0	82
Afdelingsnavn					
Børneafdelingen	34	63	2	0	175
Friklinikken, Grenaa	60	40	0	0	30
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	32	65	2	1	240
Jysk sexologisk klinik	53	41	2	4	65
Kirurgisk Afdeling K	40	56	3	1	350
Medicinsk Afdeling M	40	58	1	0	801
Ortopædkirurgisk Afdeling O	36	58	5	1	386
Urologisk Afdeling	36	62	2	0	285
Øjenklinikken	54	46	0	0	190
Øre-, Næse- og Halsklinikken	38	61	1	0	124

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	67	4	1	2434	206
Køn						
Mand	30	66	3	1	1190	85
Kvinde	28	67	4	1	1244	121
Aldersgruppe						
0-19 år	19	75	5	1	239	42
20-39 år	26	68	5	1	258	28
40-59 år	23	73	3	1	619	54
60-79 år	34	61	4	1	1070	63
80- år	37	60	2	1	248	19
Skema udfyldt af						
Patienten	30	66	3	1	2095	159
Pårørende	19	75	5	1	259	40
Modersmål						
Dansk	29	67	4	1	2316	199
Ikke dansk	39	55	1	5	80	5
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	20	75	4	1	147	30
Friklinikken, Grenaa	57	40	3	0	30	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	27	66	6	2	211	22
Jysk sexologisk klinik	27	64	7	2	59	7
Kirurgisk Afdeling K	35	60	4	1	327	18
Medicinsk Afdeling M	28	68	3	1	724	84
Ortopædkirurgisk Afdeling O	28	68	3	1	369	16
Urologisk Afdeling	26	68	3	3	264	20
Øjenklinikken	43	56	2	0	181	8
Øre-, Næse- og Halsklinikken	27	70	2	1	122	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	54	1	0	2694
Køn					
Mand	47	52	1	0	1293
Kvinde	44	55	1	0	1401
Aldersgruppe					
0-19 år	36	62	1	0	283
20-39 år	38	60	1	0	285
40-59 år	40	59	1	0	688
60-79 år	51	48	0	0	1161
80- år	53	47	0	0	277
Skema udfyldt af					
Patienten	46	53	1	0	2307
Pårørende	37	62	1	0	299
Modersmål					
Dansk	45	54	1	0	2571
Ikke dansk	49	49	2	0	84
Afdelingsnavn					
Børneafdelingen	39	60	2	0	177
Friklinikken, Grenaa	77	23	0	0	30
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	37	61	2	0	241
Jysk sexologisk klinik	43	54	3	0	65
Kirurgisk Afdeling K	50	48	1	1	351
Medicinsk Afdeling M	49	50	1	0	821
Ortopædkirurgisk Afdeling O	40	60	0	0	396
Urologisk Afdeling	46	52	1	0	290
Øjenklinikken	59	41	0	0	197
Øre-, Næse- og Halsklinikken	50	50	0	0	126

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	2077	585
Køn				
Mand	92	8	1023	264
Kvinde	91	9	1054	321
Aldersgruppe				
0-19 år	86	14	236	48
20-39 år	92	8	228	57
40-59 år	91	9	538	142
60-79 år	92	8	864	278
80- år	94	6	211	60
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	1769	508
Pårørende	83	17	243	57
Modersmål				
Dansk	91	9	1974	564
Ikke dansk	98	2	74	11
Afdelingsnavn				
Børneafdelingen	86	14	142	35
Friklinikken, Grenaa	96	4	24	6
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	90	10	195	46
Jysk sexologisk klinik	88	12	41	24
Kirurgisk Afdeling K	90	10	270	79
Medicinsk Afdeling M	94	6	629	179
Ortopædkirurgisk Afdeling O	91	9	299	93
Urologisk Afdeling	88	12	236	49
Øjenklinikken	99	1	142	51
Øre-, Næse- og Halsklinikken	93	7	99	23

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	33	48	14	4	2600	28
Køn						
Mand	32	50	14	4	1269	7
Kvinde	34	47	15	5	1331	21
Aldersgruppe						
0-19 år	24	54	19	4	277	1
20-39 år	26	58	13	2	280	4
40-59 år	32	48	16	4	670	7
60-79 år	38	45	13	5	1109	11
80- år	34	49	12	4	264	5
Skema udfyldt af						
Patienten	34	48	14	4	2223	25
Pårørende	26	53	15	6	296	1
Modersmål						
Dansk	33	49	14	4	2482	26
Ikke dansk	35	43	18	4	84	0
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	28	58	12	2	172	1
Friklinikken, Grenaa	33	47	13	7	30	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	28	52	18	2	238	2
Jysk sexologisk klinik	75	25	0	0	63	2
Kirurgisk Afdeling K	35	46	13	6	343	2
Medicinsk Afdeling M	36	53	10	2	780	14
Ortopædkirurgisk Afdeling O	30	47	17	6	390	1
Urologisk Afdeling	26	42	23	8	279	3
Øjenklinikken	46	44	8	2	185	3
Øre-, Næse- og Halsklinikken	28	48	18	6	120	0

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	18	31	13	39	1473	230
Køn						
Mand	19	36	12	33	744	95
Kvinde	16	26	13	45	729	135
Aldersgruppe						
0-19 år	8	29	16	47	175	35
20-39 år	13	24	9	54	170	27
40-59 år	18	30	15	37	400	45
60-79 år	19	33	12	36	595	88
80- år	32	33	8	27	133	35
Skema udfyldt af						
Patienten	18	31	12	38	1255	183
Pårørende	15	27	14	44	179	32
Modersmål						
Dansk	18	30	13	39	1413	217
Ikke dansk	23	30	11	36	48	5
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	11	29	15	44	109	16
Friklinikken, Grenaa	40	45	5	10	20	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	15	19	9	58	145	28
Jysk sexologisk klinik	38	19	13	31	16	2
Kirurgisk Afdeling K	26	29	11	34	197	26
Medicinsk Afdeling M	16	33	12	39	432	70
Ortopædkirurgisk Afdeling O	17	29	13	41	220	28
Urologisk Afdeling	15	41	15	29	185	23
Øjenklinikken	26	39	7	28	76	24
Øre-, Næse- og Halsklinikken	16	29	21	34	73	13

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	10	76	12	2	2544	107
Køn						
Mand	9	79	10	2	1239	37
Kvinde	10	74	14	2	1305	70
Aldersgruppe						
0-19 år	10	76	11	3	272	8
20-39 år	5	73	18	4	273	10
40-59 år	7	78	13	2	642	31
60-79 år	11	77	11	1	1100	42
80- år	16	76	8	0	257	16
Skema udfyldt af						
Patienten	9	77	12	2	2175	92
Pårørende	13	71	14	3	289	9
Modersmål						
Dansk	9	77	12	2	2425	104
Ikke dansk	21	65	14	0	82	2
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	9	76	11	4	172	5
Friklinikken, Grenaa	24	69	7	0	29	1
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	7	76	16	2	222	13
Jysk sexologisk klinik	5	67	24	5	62	2
Kirurgisk Afdeling K	5	80	13	1	329	15
Medicinsk Afdeling M	12	77	9	1	774	33
Ortopædkirurgisk Afdeling O	9	75	13	3	382	11
Urologisk Afdeling	9	82	8	1	271	14
Øjenklinikken	14	79	7	1	183	9
Øre-, Næse- og Halsklinikken	6	68	25	1	120	4

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	54	27	19	1184
Køn				
Mand	54	27	18	577
Kvinde	54	27	19	607
Aldersgruppe				
0-19 år	44	35	21	121
20-39 år	51	29	20	120
40-59 år	55	25	20	274
60-79 år	56	26	18	551
80- år	57	28	15	118
Skema udfyldt af				
Patienten	55	27	18	986
Pårørende	46	33	21	152
Modersmål				
Dansk	54	28	18	1128
Ikke dansk	46	26	28	34
Afdelingsnavn				
Børneafdelingen	39	42	19	94
Friklinikken, Grenaa	-	-	-	1
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	45	26	29	76
Jysk sexologisk klinik	80	14	6	50
Kirurgisk Afdeling K	57	29	14	95
Medicinsk Afdeling M	58	26	16	465
Ortopædkirurgisk Afdeling O	53	24	23	142
Urologisk Afdeling	53	29	18	116
Øjenklinikken	53	35	11	88
Øre-, Næse- og Halsklinikken	39	32	30	57

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	53	30	17	582
Køn				
Mand	52	31	17	278
Kvinde	54	29	17	304
Aldersgruppe				
0-19 år	32	46	22	34
20-39 år	56	25	19	66
40-59 år	50	33	17	137
60-79 år	58	27	16	282
80- år	46	38	16	63
Skema udfyldt af				
Patienten	53	30	17	503
Pårørende	42	38	20	57
Modersmål				
Dansk	52	31	17	555
Ikke dansk	62	26	12	13
Afdelingsnavn				
Børneafdelingen	34	48	18	26
Friklinikken, Grenaa	-	-	-	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	34	35	31	26
Jysk sexologisk klinik	78	15	7	45
Kirurgisk Afdeling K	52	37	11	29
Medicinsk Afdeling M	58	30	12	256
Ortopædkirurgisk Afdeling O	42	25	33	45
Urologisk Afdeling	56	29	15	41
Øjenklinikken	53	35	12	86
Øre-, Næse- og Halsklinikken	32	43	25	28

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	29	65	5	1	2375	283
Køn						
Mand	31	64	5	1	1160	121
Kvinde	27	66	5	2	1215	162
Aldersgruppe						
0-19 år	27	64	8	2	263	18
20-39 år	25	64	10	2	245	37
40-59 år	27	64	6	3	608	71
60-79 år	30	66	3	1	1034	115
80- år	34	65	1	0	225	42
Skema udfyldt af						
Patienten	29	65	5	1	2022	252
Pårørende	25	64	8	2	280	19
Modersmål						
Dansk	28	65	5	1	2267	269
Ikke dansk	39	54	6	1	73	12
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	25	66	9	1	166	10
Friklinikken, Grenaa	58	38	4	0	26	4
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	29	62	9	0	212	26
Jysk sexologisk klinik	41	52	2	5	57	8
Kirurgisk Afdeling K	29	62	8	1	319	29
Medicinsk Afdeling M	33	63	3	1	715	96
Ortopædkirurgisk Afdeling O	24	68	4	3	340	47
Urologisk Afdeling	25	69	6	0	263	27
Øjenklinikken	38	61	0	1	166	24
Øre-, Næse- og Halsklinikken	21	71	8	0	111	12

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	94	6	2631
Køn				
Mand	1	94	6	1272
Kvinde	0	94	6	1359
Aldersgruppe				
0-19 år	1	93	5	278
20-39 år	0	90	10	281
40-59 år	1	93	6	681
60-79 år	0	96	4	1133
80- år	1	91	8	258
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	6	2254
Pårørende	0	95	4	295
Modersmål				
Dansk	0	94	5	2512
Ikke dansk	6	83	11	82
Afdelingsnavn				
Børneafdelingen	0	97	3	174
Friklinikken, Grenaa	0	97	3	30
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	1	93	6	240
Jysk sexologisk klinik	0	97	3	65
Kirurgisk Afdeling K	0	94	6	344
Medicinsk Afdeling M	1	95	5	802
Ortopædkirurgisk Afdeling O	0	92	8	383
Urologisk Afdeling	1	95	4	288
Øjenklinikken	1	97	2	185
Øre-, Næse- og Halsklinikken	3	89	8	120

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	8	1196	1445
Køn					
Mand	1	92	7	655	619
Kvinde	0	92	8	541	826
Aldersgruppe					
0-19 år	2	94	4	231	51
20-39 år	0	92	8	101	182
40-59 år	0	89	11	225	457
60-79 år	0	91	8	525	608
80- år	1	92	6	114	147
Skema udfyldt af					
Patienten	1	91	8	895	1364
Pårørende	0	94	6	242	60
Modersmål					
Dansk	0	92	8	1132	1392
Ikke dansk	7	85	8	45	38
Afdelingsnavn					
Børneafdelingen	1	97	2	146	30
Friklinikken, Grenaa	0	100	0	13	17
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	0	89	11	69	170
Jysk sexologisk klinik	0	97	3	36	28
Kirurgisk Afdeling K	0	91	9	167	178
Medicinsk Afdeling M	1	91	9	352	457
Ortopædkirurgisk Afdeling O	1	91	8	130	258
Urologisk Afdeling	0	90	10	153	133
Øjenklinikken	1	96	3	69	114
Øre-, Næse- og Halsklinikken	3	85	11	61	60

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	65	31	3	1	2518	154
Køn						
Mand	66	32	2	1	1221	64
Kvinde	65	30	4	1	1297	90
Aldersgruppe						
0-19 år	66	30	3	1	277	6
20-39 år	66	28	3	3	272	11
40-59 år	59	36	3	1	652	30
60-79 år	67	29	3	0	1076	76
80- år	76	23	1	1	241	31
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	3	1	2149	138
Pårørende	67	29	2	2	291	10
Modersmål						
Dansk	65	31	3	1	2403	147
Ikke dansk	65	32	3	0	81	4
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	71	28	1	0	173	3
Friklinikken, Grenaa	67	33	0	0	30	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	66	29	3	1	230	10
Jysk sexologisk klinik	91	8	0	2	65	1
Kirurgisk Afdeling K	66	30	3	1	329	18
Medicinsk Afdeling M	68	30	2	0	766	49
Ortopædkirurgisk Afdeling O	59	34	5	2	366	25
Urologisk Afdeling	65	32	2	1	271	18
Øjenklinikken	73	26	1	1	172	22
Øre-, Næse- og Halsklinikken	69	28	2	1	116	8

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	76	22	1	1	2571	104
Køn						
Mand	76	21	1	1	1245	44
Kvinde	75	22	2	1	1326	60
Aldersgruppe						
0-19 år	70	26	3	1	279	3
20-39 år	72	23	3	2	280	4
40-59 år	72	25	2	1	666	19
60-79 år	79	20	1	1	1095	58
80- år	85	15	0	0	251	20
Skema udfyldt af						
Patienten	76	21	1	1	2205	87
Pårørende	71	26	2	1	292	7
Modersmål						
Dansk	76	22	1	1	2454	100
Ikke dansk	68	30	2	0	82	2
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	72	26	2	0	173	3
Friklinikken, Grenaa	77	23	0	0	30	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	73	24	3	0	233	7
Jysk sexologisk klinik	79	15	2	4	64	2
Kirurgisk Afdeling K	73	26	1	1	334	14
Medicinsk Afdeling M	78	21	0	0	784	33
Ortopædkirurgisk Afdeling O	73	22	2	2	377	11
Urologisk Afdeling	78	21	1	0	272	18
Øjenklinikken	92	8	0	0	189	6
Øre-, Næse- og Halsklinikken	71	28	1	0	115	10

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	44	43	9	4	2647	40
Køn						
Mand	45	43	9	3	1275	14
Kvinde	44	43	9	4	1372	26
Aldersgruppe						
0-19 år	30	48	16	7	283	2
20-39 år	34	47	14	5	282	4
40-59 år	46	42	9	3	685	5
60-79 år	50	41	6	3	1134	23
80- år	43	45	9	4	263	6
Skema udfyldt af						
Patienten	46	43	8	3	2266	36
Pårørende	30	49	15	6	301	2
Modersmål						
Dansk	44	43	9	4	2529	38
Ikke dansk	38	46	13	3	83	2
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	28	49	18	5	176	1
Friklinikken, Grenaa	70	23	3	3	30	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	40	46	10	4	242	1
Jysk sexologisk klinik	27	48	22	3	63	3
Kirurgisk Afdeling K	51	39	8	2	348	3
Medicinsk Afdeling M	49	43	5	3	801	17
Ortopædkirurgisk Afdeling O	40	43	12	5	389	8
Urologisk Afdeling	46	46	6	1	282	2
Øjenklinikken	65	30	3	2	191	4
Øre-, Næse- og Halsklinikken	39	48	11	2	125	1

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	59	33	5	3	2549	118
Køn						
Mand	59	34	6	2	1230	54
Kvinde	58	33	5	3	1319	64
Aldersgruppe						
0-19 år	49	40	6	4	278	6
20-39 år	51	35	8	6	271	13
40-59 år	54	37	7	2	664	21
60-79 år	64	30	4	2	1083	63
80- år	70	25	3	2	253	15
Skema udfyldt af						
Patienten	59	33	5	2	2183	102
Pårørende	50	40	6	3	291	11
Modersmål						
Dansk	59	34	5	2	2441	108
Ikke dansk	54	36	2	8	78	7
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	47	43	8	1	174	3
Friklinikken, Grenaa	85	11	4	0	27	3
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	57	33	6	4	230	12
Jysk sexologisk klinik	48	39	5	7	55	9
Kirurgisk Afdeling K	56	34	6	3	331	16
Medicinsk Afdeling M	63	34	3	1	777	35
Ortopædkirurgisk Afdeling O	55	34	7	4	377	15
Urologisk Afdeling	62	31	5	3	267	17
Øjenklinikken	79	14	5	2	192	2
Øre-, Næse- og Halsklinikken	57	36	6	1	119	6

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	58	37	4	2	2180	423
Køn						
Mand	59	37	3	2	1088	174
Kvinde	58	36	5	2	1092	249
Aldersgruppe						
0-19 år	47	45	5	4	238	41
20-39 år	54	41	3	3	226	55
40-59 år	56	39	4	1	565	103
60-79 år	62	34	3	1	946	167
80- år	67	28	3	2	205	57
Skema udfyldt af						
Patienten	59	36	4	1	1867	361
Pårørende	47	45	4	4	250	47
Modersmål						
Dansk	59	36	4	2	2084	404
Ikke dansk	43	46	8	3	69	14
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	45	47	6	1	152	21
Friklinikken, Grenaa	66	28	7	0	29	1
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	58	39	2	0	189	47
Jysk sexologisk klinik	76	18	3	3	38	24
Kirurgisk Afdeling K	58	37	3	2	296	45
Medicinsk Afdeling M	60	36	3	1	652	134
Ortopædkirurgisk Afdeling O	57	36	4	2	330	54
Urologisk Afdeling	57	37	3	2	242	43
Øjenklinikken	73	24	1	2	152	32
Øre-, Næse- og Halsklinikken	55	40	3	2	100	22

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	2651
Køn			
Mand	95	5	1280
Kvinde	92	8	1371
Aldersgruppe			
0-19 år	94	6	284
20-39 år	90	10	283
40-59 år	93	7	680
60-79 år	95	5	1139
80- år	97	3	265
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	2271
Pårørende	93	7	302
Modersmål			
Dansk	94	6	2534
Ikke dansk	89	11	84
Afdelingsnavn			
Børneafdelingen	93	7	178
Friklinikken, Grenaa	93	7	30
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	92	8	236
Jysk sexologisk klinik	94	6	64
Kirurgisk Afdeling K	93	7	344
Medicinsk Afdeling M	95	5	812
Ortopædkirurgisk Afdeling O	94	6	385
Urologisk Afdeling	93	7	286
Øjenklinikken	95	5	191
Øre-, Næse- og Halsklinikken	90	10	125

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	26	38	20	16	127	14
Køn						
Mand	28	34	21	17	51	5
Kvinde	26	40	20	15	76	9
Aldersgruppe						
0-19 år	15	32	53	0	14	3
20-39 år	34	34	10	21	22	1
40-59 år	19	48	19	14	42	2
60-79 år	33	30	19	18	43	6
80- år	29	38	0	32	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	38	16	17	109	9
Pårørende	10	38	47	4	14	3
Modersmål						
Dansk	27	39	17	17	120	13
Ikke dansk	10	21	69	0	7	0
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	13	28	59	0	10	1
Friklinikken, Grenaa	-	-	-	-	1	1
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	44	38	13	5	16	1
Jysk sexologisk klinik	-	-	-	-	3	0
Kirurgisk Afdeling K	17	37	41	5	22	0
Medicinsk Afdeling M	36	52	2	10	28	2
Ortopædkirurgisk Afdeling O	28	19	22	31	18	5
Urologisk Afdeling	16	55	8	21	12	3
Øjenklinikken	38	50	0	13	8	1
Øre-, Næse- og Halsklinikken	11	67	22	0	9	0

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	70	19	9	2	2479	135
Køn						
Mand	71	19	8	2	1194	62
Kvinde	69	19	10	1	1285	73
Aldersgruppe						
0-19 år	65	13	18	4	268	9
20-39 år	72	15	12	1	267	15
40-59 år	75	16	7	2	639	33
60-79 år	66	24	8	2	1064	59
80- år	73	19	8	0	241	19
Skema udfyldt af						
Patienten	70	20	9	2	2125	118
Pårørende	68	15	12	4	279	12
Modersmål						
Dansk	70	19	9	2	2375	127
Ikke dansk	63	21	9	6	74	7
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	68	14	16	2	166	6
Friklinikken, Grenaa	93	3	3	0	30	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	78	12	8	2	218	19
Jysk sexologisk klinik	92	5	3	0	61	4
Kirurgisk Afdeling K	72	18	8	2	329	16
Medicinsk Afdeling M	66	24	8	1	755	38
Ortopædkirurgisk Afdeling O	71	16	10	3	370	16
Urologisk Afdeling	62	24	12	2	260	19
Øjenklinikken	70	26	3	1	175	10
Øre-, Næse- og Halsklinikken	64	23	12	0	115	7

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	27	66	5	2	1373	749
Køn						
Mand	27	65	5	2	697	311
Kvinde	26	67	5	2	676	438
Aldersgruppe						
0-19 år	23	64	10	3	157	75
20-39 år	30	59	9	2	142	101
40-59 år	23	68	5	4	368	201
60-79 år	29	67	4	1	593	297
80- år	30	69	1	0	113	75
Skema udfyldt af						
Patienten	27	67	4	2	1167	658
Pårørende	24	63	11	3	159	77
Modersmål						
Dansk	27	66	5	2	1305	722
Ikke dansk	34	53	13	0	47	23
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	25	59	11	5	97	48
Friklinikken, Grenaa	8	83	8	0	12	14
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	31	64	3	2	100	103
Jysk sexologisk klinik	26	57	13	4	23	32
Kirurgisk Afdeling K	28	65	5	2	184	92
Medicinsk Afdeling M	25	71	4	1	466	167
Ortopædkirurgisk Afdeling O	30	63	4	3	220	106
Urologisk Afdeling	21	70	8	1	139	71
Øjenklinikken	27	71	2	0	66	77
Øre-, Næse- og Halsklinikken	20	73	6	2	66	39

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	70	30	1911	668
Køn				
Mand	72	28	919	332
Kvinde	68	32	992	336
Aldersgruppe				
0-19 år	58	42	222	60
20-39 år	69	31	202	80
40-59 år	76	24	513	170
60-79 år	71	29	805	286
80- år	61	39	169	72
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	1614	587
Pårørende	59	41	233	67
Modersmål				
Dansk	70	30	1820	644
Ikke dansk	63	37	67	16
Afdelingsnavn				
Børneafdelingen	61	39	137	39
Friklinikken, Grenaa	96	4	27	2
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	76	24	189	47
Jysk sexologisk klinik	40	60	29	34
Kirurgisk Afdeling K	78	22	264	69
Medicinsk Afdeling M	68	32	570	214
Ortopædkirurgisk Afdeling O	67	33	276	108
Urologisk Afdeling	72	28	210	65
Øjenklinikken	84	16	135	47
Øre-, Næse- og Halsklinikken	68	32	74	43

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	29	69	1	0	1353	12
Køn						
Mand	28	70	2	0	666	7
Kvinde	30	69	1	0	687	5
Aldersgruppe						
0-19 år	24	71	4	0	134	5
20-39 år	24	75	1	0	141	1
40-59 år	28	70	2	0	401	1
60-79 år	32	67	0	0	574	4
80- år	36	64	0	0	103	1
Skema udfyldt af						
Patienten	30	69	1	0	1168	9
Pårørende	27	70	3	0	146	2
Modersmål						
Dansk	30	69	2	0	1293	12
Ikke dansk	29	71	0	0	46	0
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	20	74	7	0	81	3
Friklinikken, Grenaa	50	50	0	0	26	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	30	68	1	0	141	1
Jysk sexologisk klinik	42	50	8	0	12	0
Kirurgisk Afdeling K	29	68	2	0	205	1
Medicinsk Afdeling M	28	71	1	0	389	1
Ortopædkirurgisk Afdeling O	32	67	1	0	198	2
Urologisk Afdeling	21	78	1	0	144	3
Øjenklinikken	38	62	0	0	107	1
Øre-, Næse- og Halsklinikken	30	68	2	0	50	0

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	39	57	4	1	2593
Køn					
Mand	38	58	3	0	1260
Kvinde	39	56	4	1	1333
Aldersgruppe					
0-19 år	37	56	7	1	272
20-39 år	35	58	6	1	271
40-59 år	37	58	4	1	675
60-79 år	40	58	2	0	1117
80- år	44	54	2	0	258
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	3	1	2230
Pårørende	37	56	7	1	290
Modersmål					
Dansk	39	57	3	1	2480
Ikke dansk	38	53	8	1	83
Afdelingsnavn					
Børneafdelingen	37	60	2	1	168
Friklinikken, Grenaa	62	38	0	0	29
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	41	54	4	1	232
Jysk sexologisk klinik	56	38	5	2	62
Kirurgisk Afdeling K	39	55	4	1	342
Medicinsk Afdeling M	41	57	2	0	789
Ortopædkirurgisk Afdeling O	35	59	6	1	383
Urologisk Afdeling	33	64	3	0	286
Øjenklinikken	46	53	1	0	187
Øre-, Næse- og Halsklinikken	43	52	5	0	115

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	35	58	6	1	2646
Køn					
Mand	36	57	6	0	1278
Kvinde	34	59	5	1	1368
Aldersgruppe					
0-19 år	33	58	8	2	282
20-39 år	37	52	10	1	279
40-59 år	37	56	6	1	676
60-79 år	35	59	5	1	1143
80- år	33	63	4	0	266
Skema udfyldt af					
Patienten	36	58	5	1	2268
Pårørende	30	60	8	2	301
Modersmål					
Dansk	36	58	6	1	2529
Ikke dansk	31	58	11	1	85
Afdelingsnavn					
Børneafdelingen	37	57	6	1	174
Friklinikken, Grenaa	53	40	7	0	30
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	35	57	7	1	238
Jysk sexologisk klinik	46	48	2	4	64
Kirurgisk Afdeling K	35	57	7	1	348
Medicinsk Afdeling M	36	61	3	1	802
Ortopædkirurgisk Afdeling O	35	56	8	1	393
Urologisk Afdeling	27	66	6	1	286
Øjenklinikken	44	53	3	0	190
Øre-, Næse- og Halsklinikken	41	51	7	0	121

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	27	63	7	2	488	130	1954
Køn							
Mand	22	68	9	2	282	70	885
Kvinde	34	58	5	3	206	60	1069
Aldersgruppe							
0-19 år	20	68	11	2	49	15	210
20-39 år	30	70	0	0	47	7	229
40-59 år	23	64	5	8	100	23	550
60-79 år	25	65	9	1	207	57	821
80- år	41	51	6	2	85	28	144
Skema udfyldt af							
Patienten	28	63	6	2	398	106	1702
Pårørende	24	65	8	2	71	17	203
Modersmål							
Dansk	27	64	8	2	442	125	1895
Ikke dansk	37	52	0	11	36	3	43
Afdelingsnavn							
Børneafdelingen	20	67	10	3	30	9	131
Friklinikken, Grenaa	-	-	-	-	4	2	24
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	28	64	4	4	28	6	203
Jysk sexologisk klinik	63	25	13	0	8	3	54
Kirurgisk Afdeling K	30	60	8	3	75	16	242
Medicinsk Afdeling M	23	71	6	0	164	39	579
Ortopædkirurgisk Afdeling O	32	54	10	4	60	24	296
Urologisk Afdeling	18	78	2	2	65	20	195
Øjenklinikken	46	49	3	3	37	6	136
Øre-, Næse- og Halsklinikken	18	82	0	0	17	5	94

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	21	69	6	4	1077	1544
Køn						
Mand	21	68	6	4	570	697
Kvinde	21	69	7	3	507	847
Aldersgruppe						
0-19 år	18	65	8	9	87	195
20-39 år	20	64	11	5	80	204
40-59 år	15	73	7	5	243	435
60-79 år	22	69	6	2	535	584
80- år	32	63	4	1	132	126
Skema udfyldt af						
Patienten	21	70	6	3	932	1314
Pårørende	24	61	9	7	112	188
Modersmål						
Dansk	20	69	7	4	1019	1489
Ikke dansk	27	70	2	2	43	40
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	13	70	8	9	61	115
Friklinikken, Grenaa	30	60	10	0	10	20
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	17	70	8	5	62	172
Jysk sexologisk klinik	18	45	18	18	11	54
Kirurgisk Afdeling K	23	65	7	4	143	197
Medicinsk Afdeling M	24	68	7	1	434	370
Ortopædkirurgisk Afdeling O	19	71	5	6	131	259
Urologisk Afdeling	21	70	6	3	134	151
Øjenklinikken	21	77	2	0	56	126
Øre-, Næse- og Halsklinikken	14	71	9	6	35	80

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	57	16	18	9	1664	948
Køn						
Mand	54	16	19	12	873	393
Kvinde	59	16	18	7	791	555
Aldersgruppe						
0-19 år	65	20	11	4	121	161
20-39 år	56	17	22	5	171	113
40-59 år	59	13	21	7	444	235
60-79 år	55	16	18	11	782	331
80- år	51	19	12	18	146	108
Skema udfyldt af						
Patienten	56	16	19	10	1482	758
Pårørende	63	17	14	6	135	160
Modersmål						
Dansk	56	16	18	9	1589	912
Ikke dansk	64	9	18	8	57	25
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	74	14	9	4	77	97
Friklinikken, Grenaa	82	9	9	0	11	19
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	61	22	13	3	124	116
Jysk sexologisk klinik	66	14	10	10	29	36
Kirurgisk Afdeling K	58	16	17	9	225	117
Medicinsk Afdeling M	55	14	19	12	671	124
Ortopædkirurgisk Afdeling O	55	17	21	7	193	194
Urologisk Afdeling	51	21	19	10	198	89
Øjenklinikken	61	12	15	12	84	93
Øre-, Næse- og Halsklinikken	56	13	17	13	52	63

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	80	19	1	0	1740	740	151
Køn							
Mand	78	21	1	0	854	344	66
Kvinde	81	18	1	0	886	396	85
Aldersgruppe							
0-19 år	73	26	0	1	175	82	27
20-39 år	73	26	1	0	179	83	20
40-59 år	77	21	1	1	446	195	32
60-79 år	82	17	1	0	748	315	60
80- år	90	10	0	0	192	65	12
Skema udfyldt af							
Patienten	80	19	1	0	1481	643	120
Pårørende	76	23	0	1	201	75	24
Modersmål							
Dansk	80	18	1	0	1652	709	147
Ikke dansk	61	39	0	0	57	22	3
Afdelingsnavn							
Børneafdelingen	71	28	0	1	120	45	12
Friklinikken, Grenaa	88	13	0	0	16	10	3
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	77	21	2	1	143	84	11
Jysk sexologisk klinik	91	9	0	0	53	8	4
Kirurgisk Afdeling K	86	13	1	0	234	91	18
Medicinsk Afdeling M	81	17	1	0	529	217	47
Ortopædkirurgisk Afdeling O	77	23	1	0	247	119	21
Urologisk Afdeling	80	19	1	1	197	72	15
Øjenklinikken	87	12	1	0	116	61	14
Øre-, Næse- og Halsklinikken	76	24	0	0	85	33	6

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.