

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Rapport for ambulante patienter
i Region Midtjylland



29-04-2011

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	Regionens resultat – et hurtigt overblik.....	5
4	Sammenligning med regionens resultat i 2009	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 regionens hospitaler.....	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.....	66
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering	98
	Bilag 6: Den nationale rapportering på regionsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev de ambulante patienter på regionens hospitaler i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af deres besøg 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 regionsniveau. Rapporten bygger på svar fra regionens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra regionen udtrukket til undersøgelsen:	31661
Besvarelser fra regionens patienter:	19965
Regionens svarprocent:	63%

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 regionens hospitaler

Præsentationen af regionens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

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.

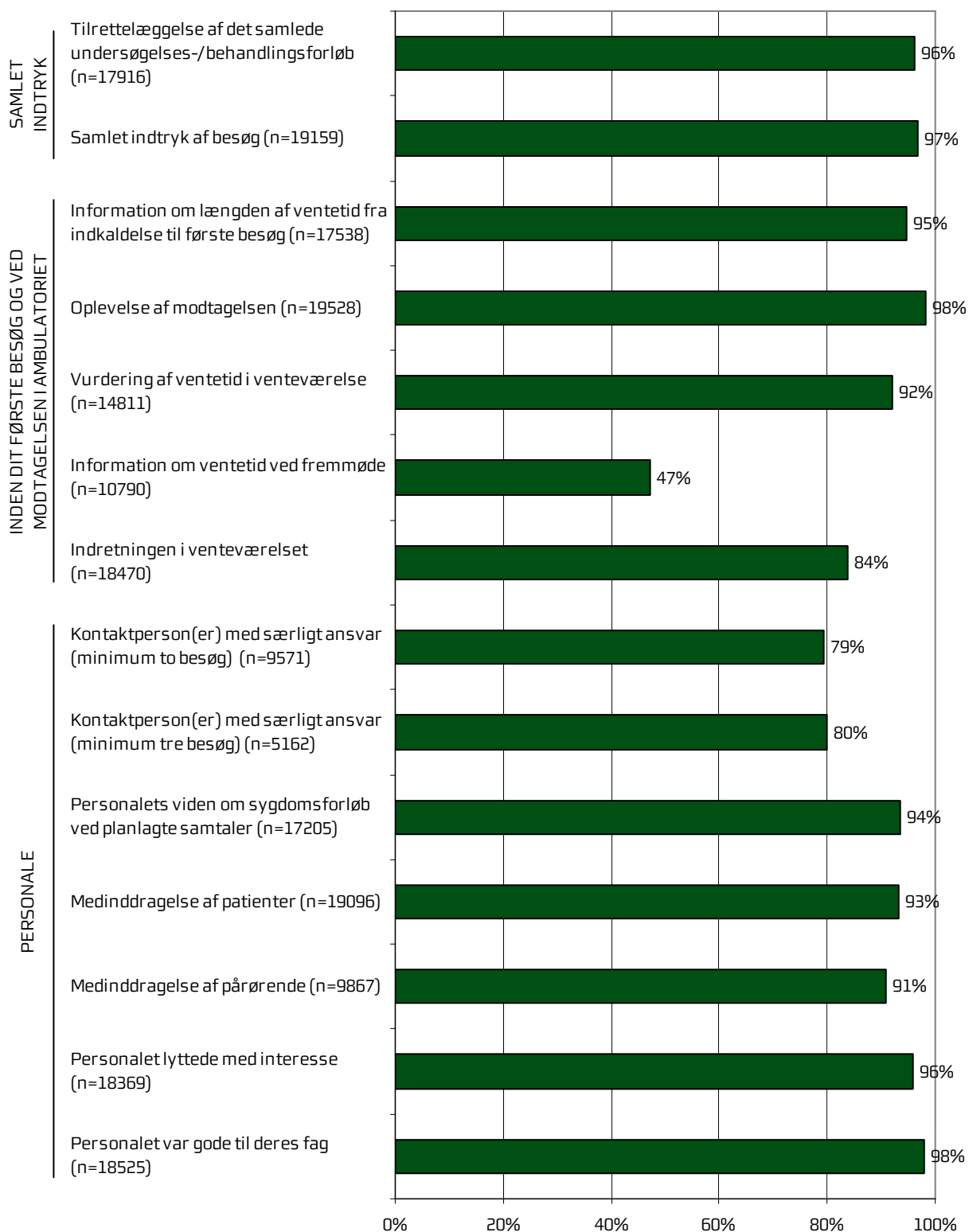
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Regionens resultat – et hurtigt overblik

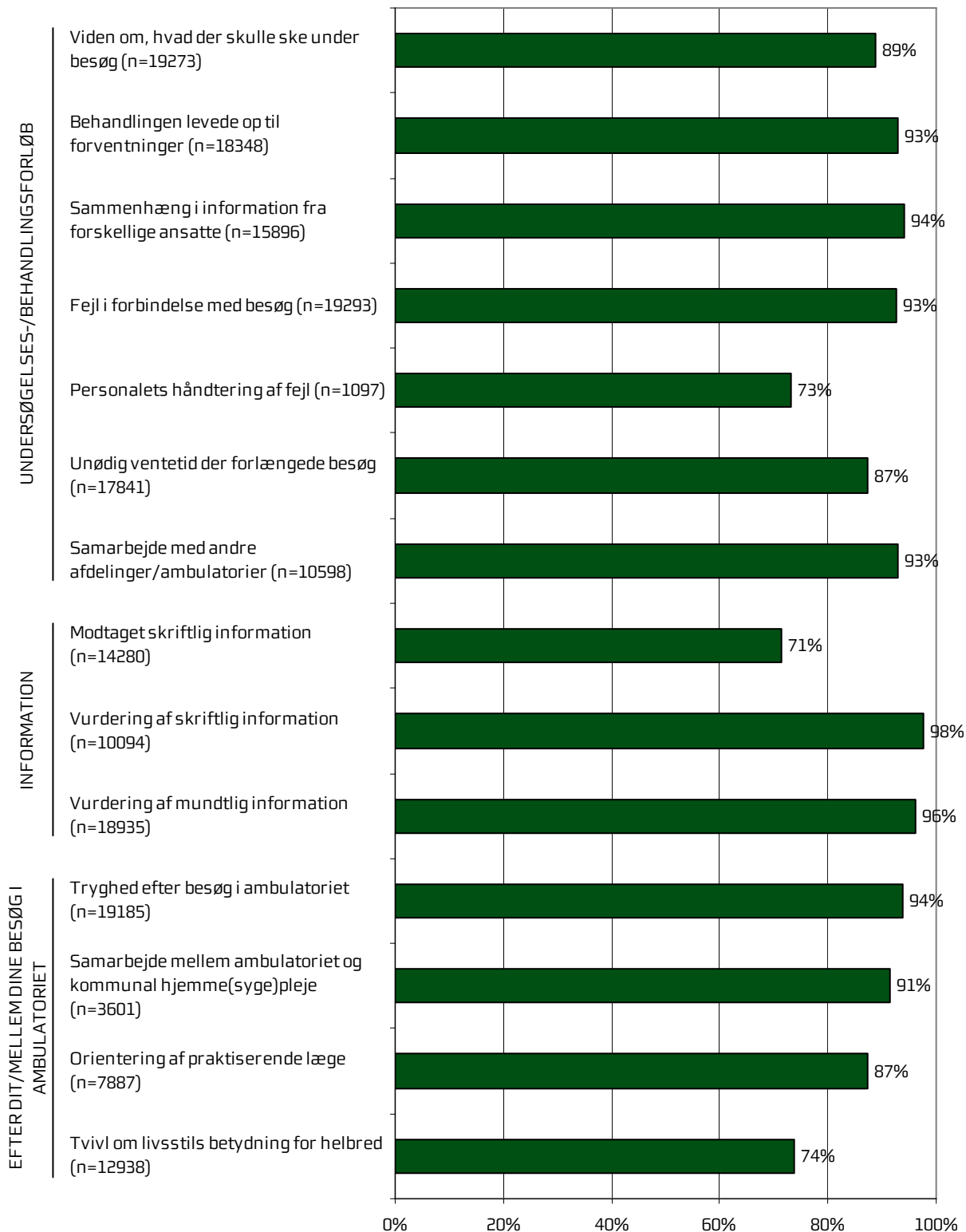
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt regionens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af regionens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder regionen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

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 i regionen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter i regionen



4 Sammenligning med regionens resultat i 2009

Hvordan ser regionens resultat ud sammenlignet med resultatet i 2009?

I dette kapitel sammenlignes regionens resultat med resultatet i 2009. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og regionens 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 regionens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Regionens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med regionens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser.

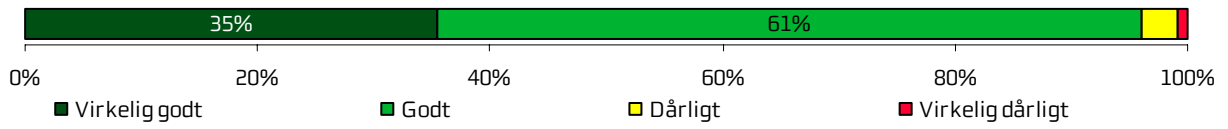
Signifikante forskelle?

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

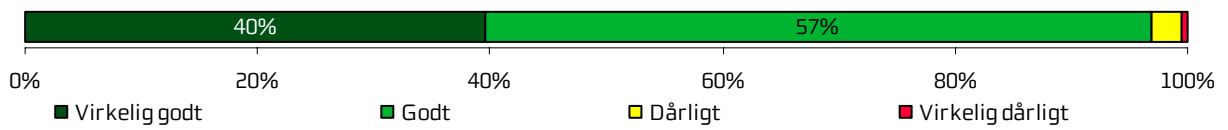
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=17916)



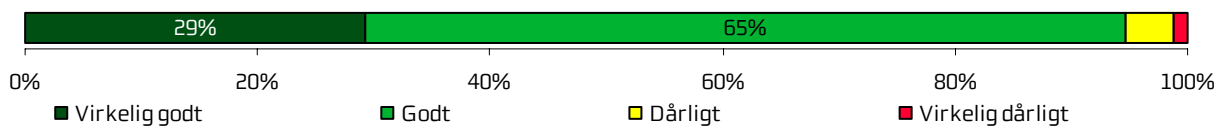
Samlet indtryk af besøg (n=19159)



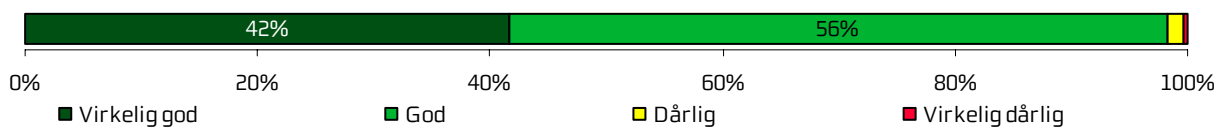
	2011	2010	2009
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 % *

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

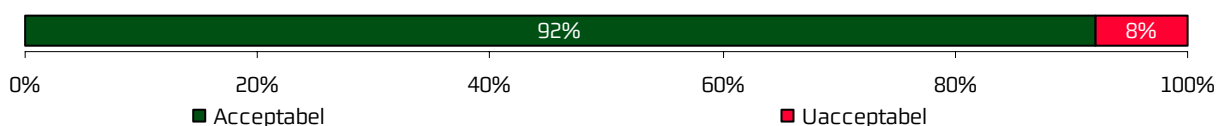
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=17538)



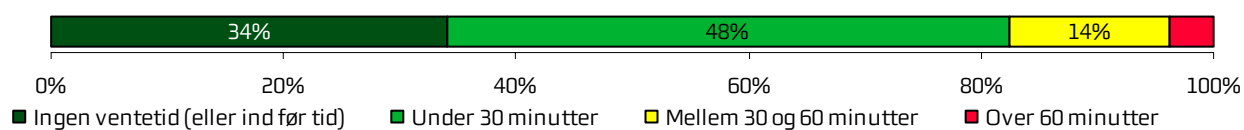
Oplevelse af modtagelsen (n=19528)



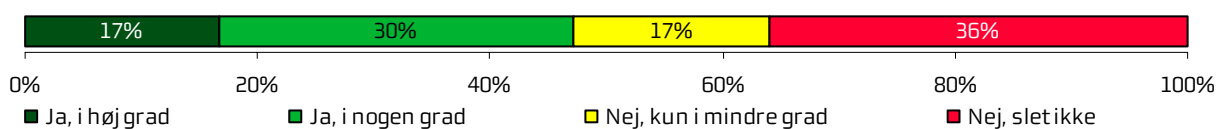
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=14811)



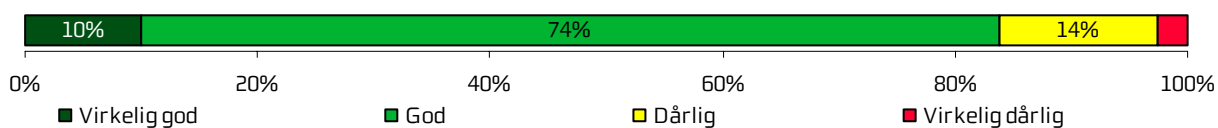
Længde af ventetid i venteværelse (n=18830)



Information om ventetid ved fremmøde (n=10790)



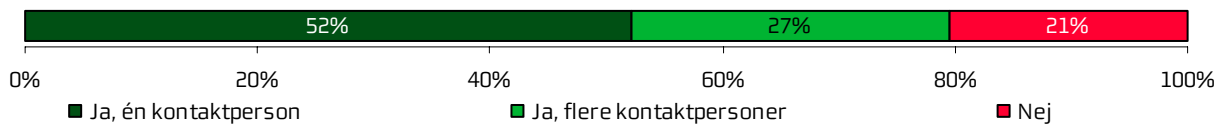
Indretningen i venteværelset (n=18470)



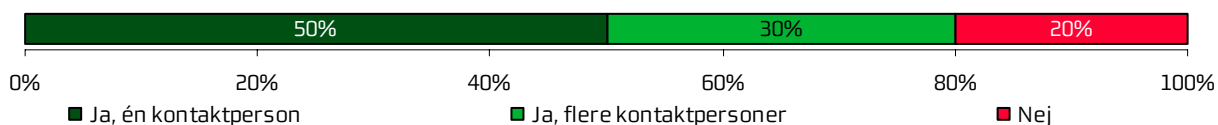
	2011	2010	2009
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		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?		47 %	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		84 %	82 % *

Personale

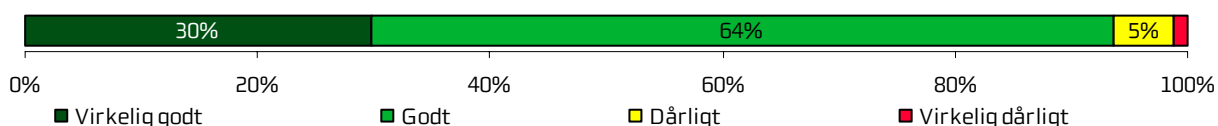
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=9571)



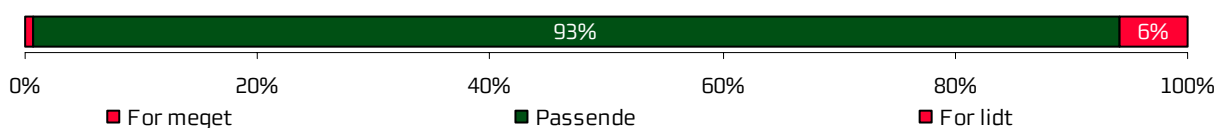
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=5162)



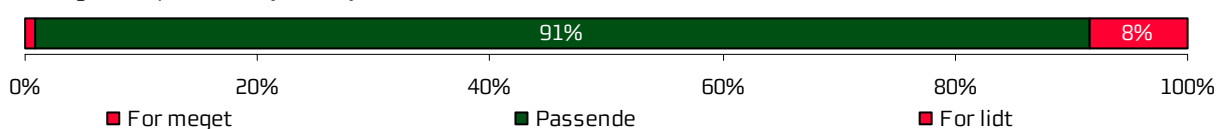
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=17205)



Medinddragelse af patienter (n=19096)



Medinddragelse af pårørende (n=9867)



Personalet lyttede med interesse (n=18369)



Personalet var gode til deres fag (n=18525)



	2011	2010	2009
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		79 %	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		80 %	-
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	88 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	95 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

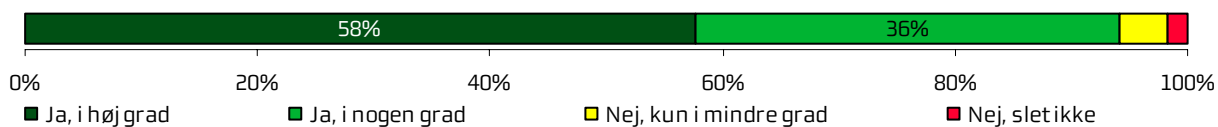
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=19273)



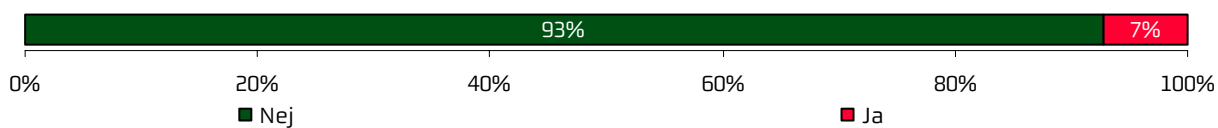
Behandlingen levede op til forventninger (n=18348)



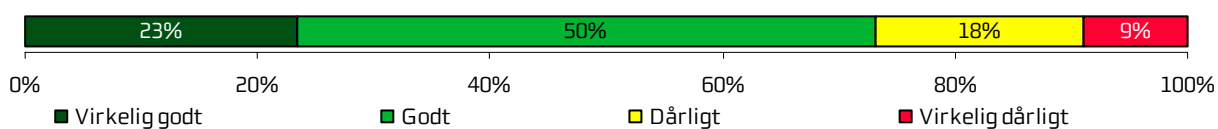
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=15896)



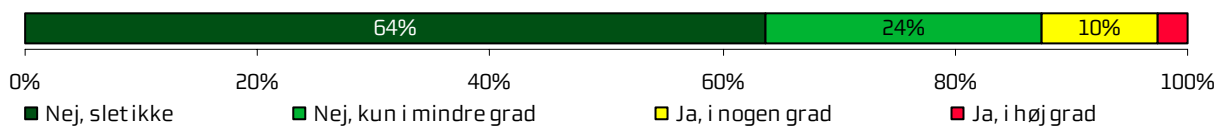
Fejl i forbindelse med besøg (n=19293)



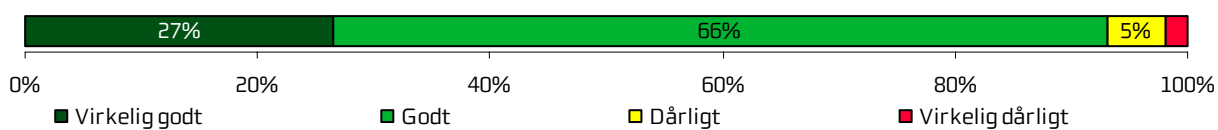
Personalets håndtering af fejl (n=1097)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=17841)



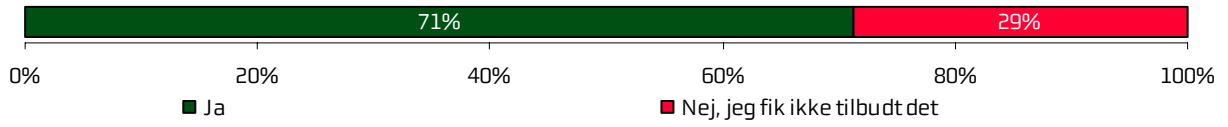
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=10598)



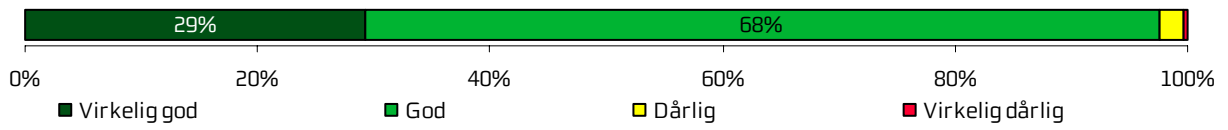
	2011	2010	2009
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		73 %	-
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		87 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	91 % *

Information

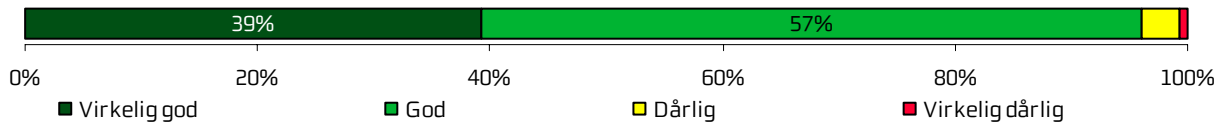
Modtaget skriftlig information (n=14280)



Vurdering af skriftlig information (n=10094)



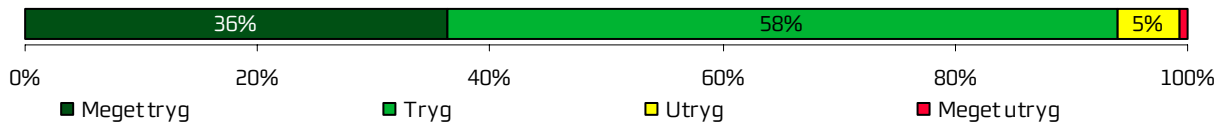
Vurdering af mundtlig information (n=18935)



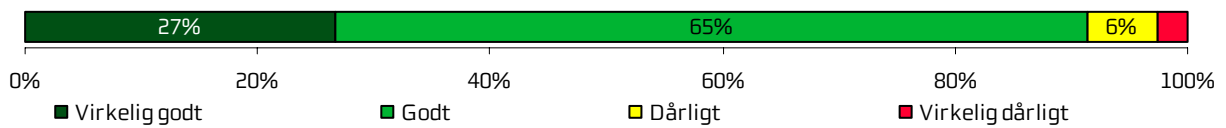
	2011	2010	2009
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		71 %	-
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik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

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

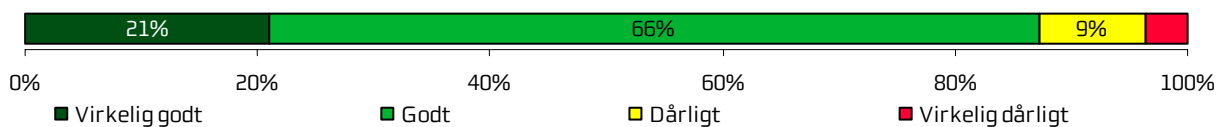
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=19185)



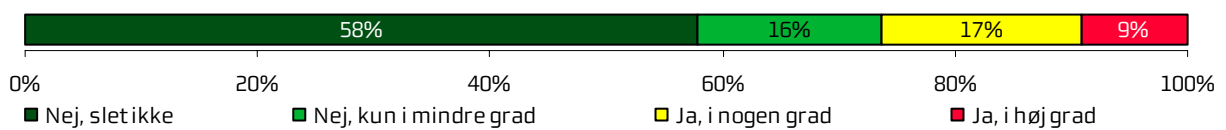
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=3601)



Orientering af praktiserende læge (n=7887)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=12938)



	2011	2010	2009
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	85 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	75 % *

5 Sammenligning af regionens hospitaler

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

Figurerne viser andelen af patienter, der er tilfredse. Den øverste søjle i figurerne viser regionens samlede resultat, mens de nedenstående søjler viser resultatet for hvert af regionens hospitaler. Parenteserne til venstre i figuren viser, hvor mange patienter (n) der indgår i beregningerne.

Forskellene mellem regionens hospitaler 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.

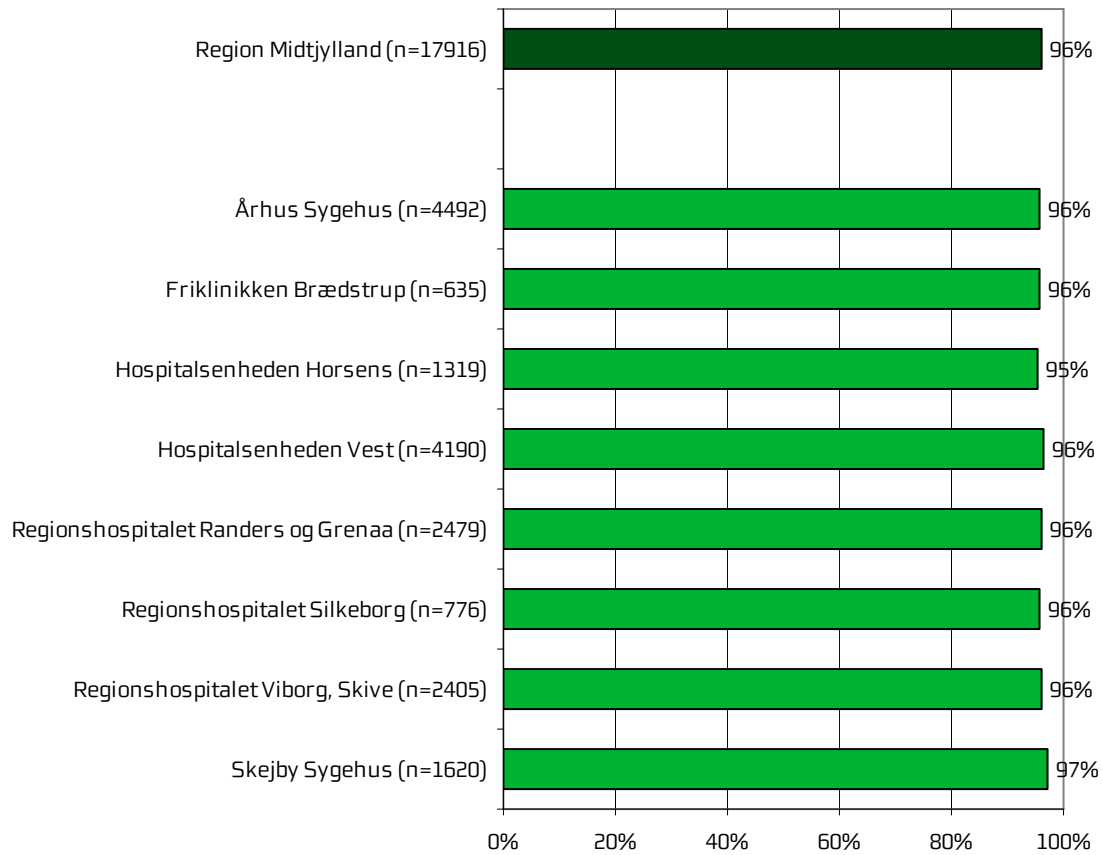
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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

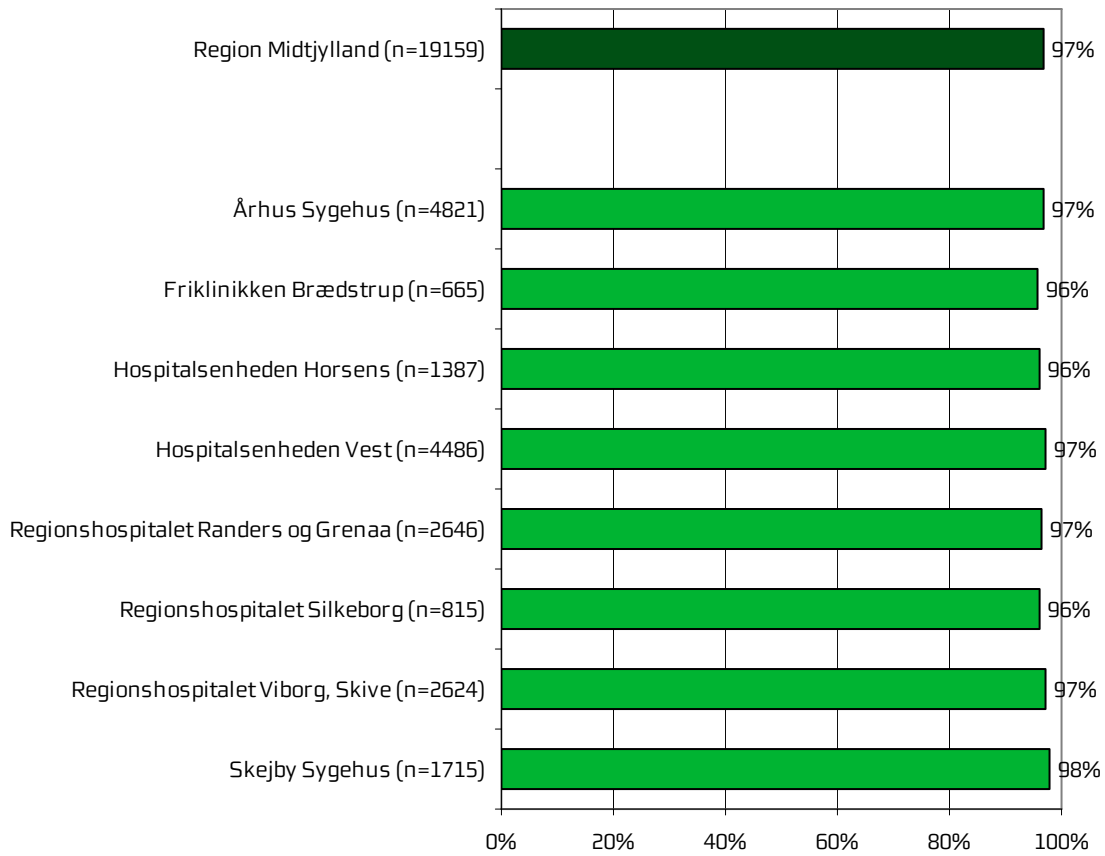
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for regionen, men samtlige kommentarer fra regionens patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

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

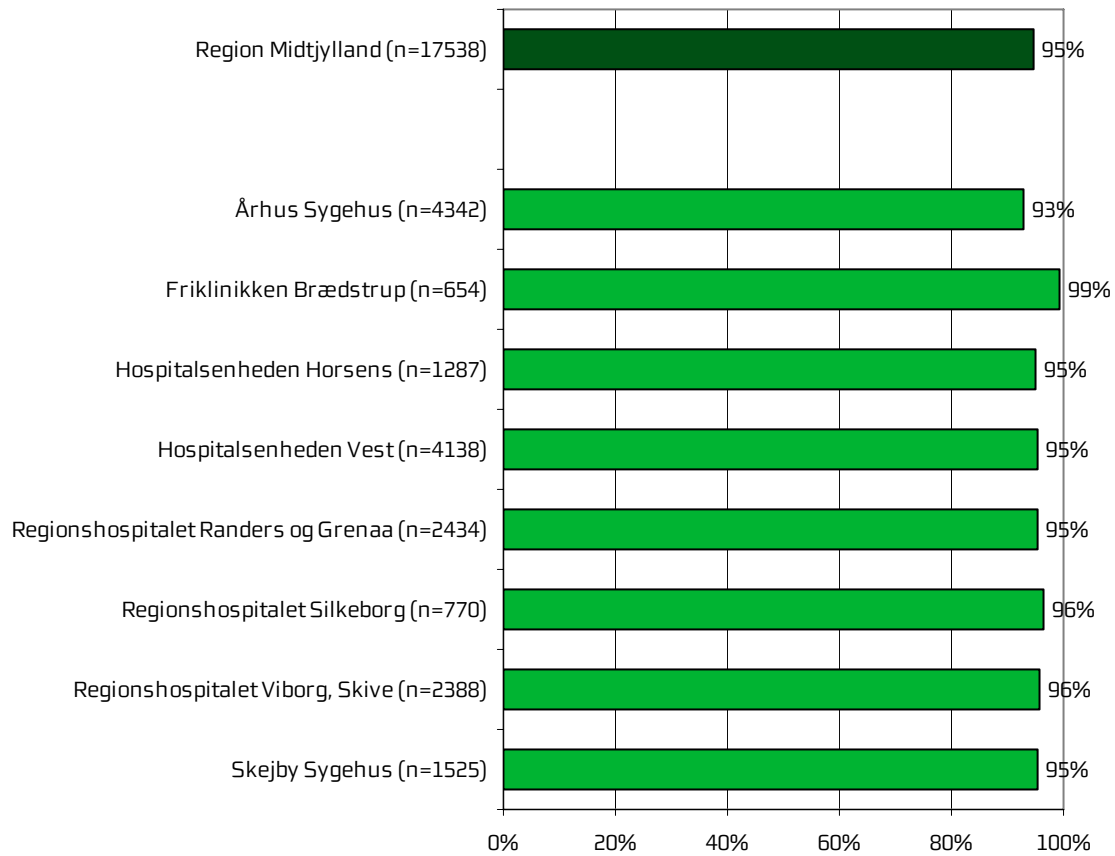


Figur 4 Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

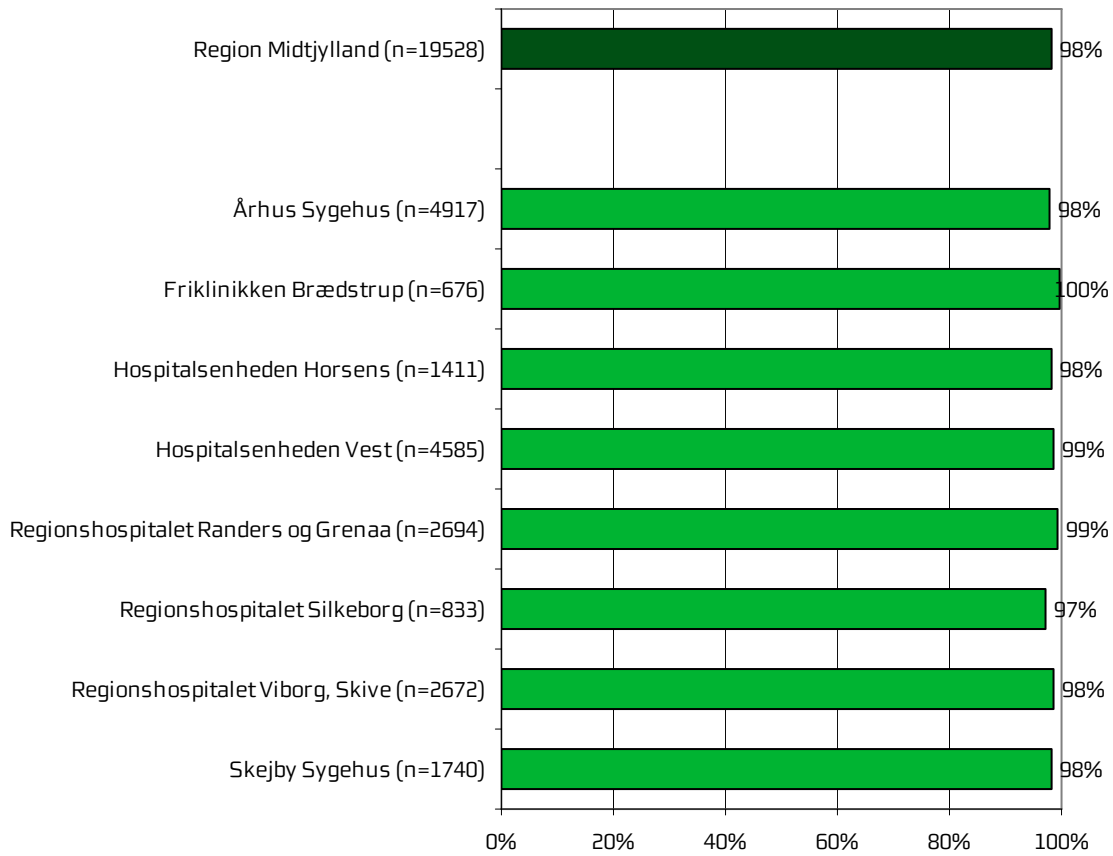


Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

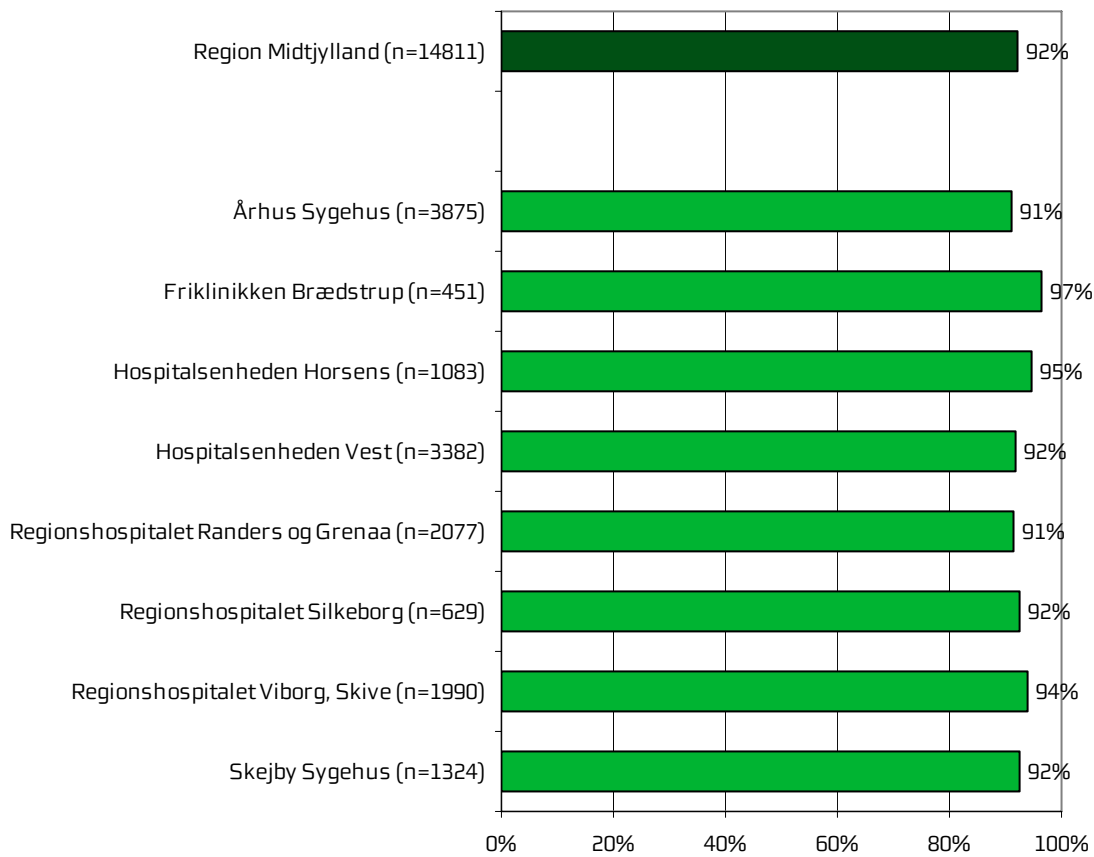
Figur 5 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?



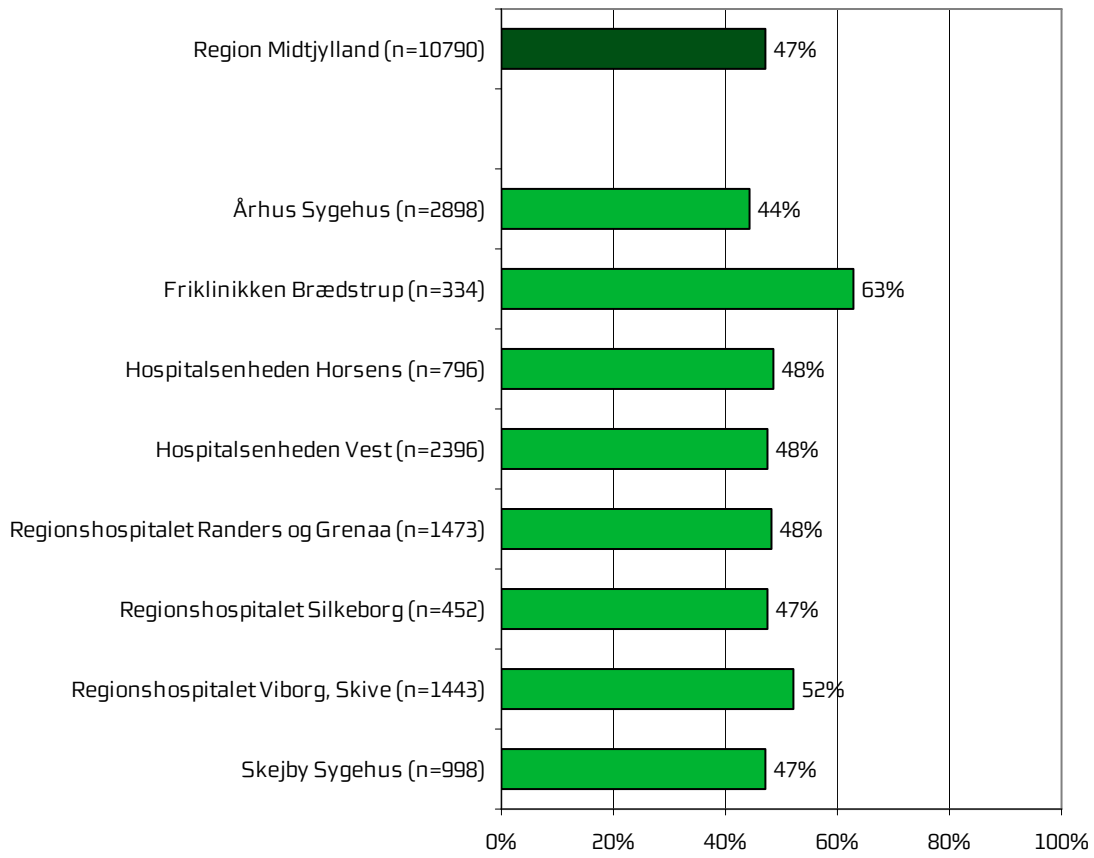
Figur 6 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



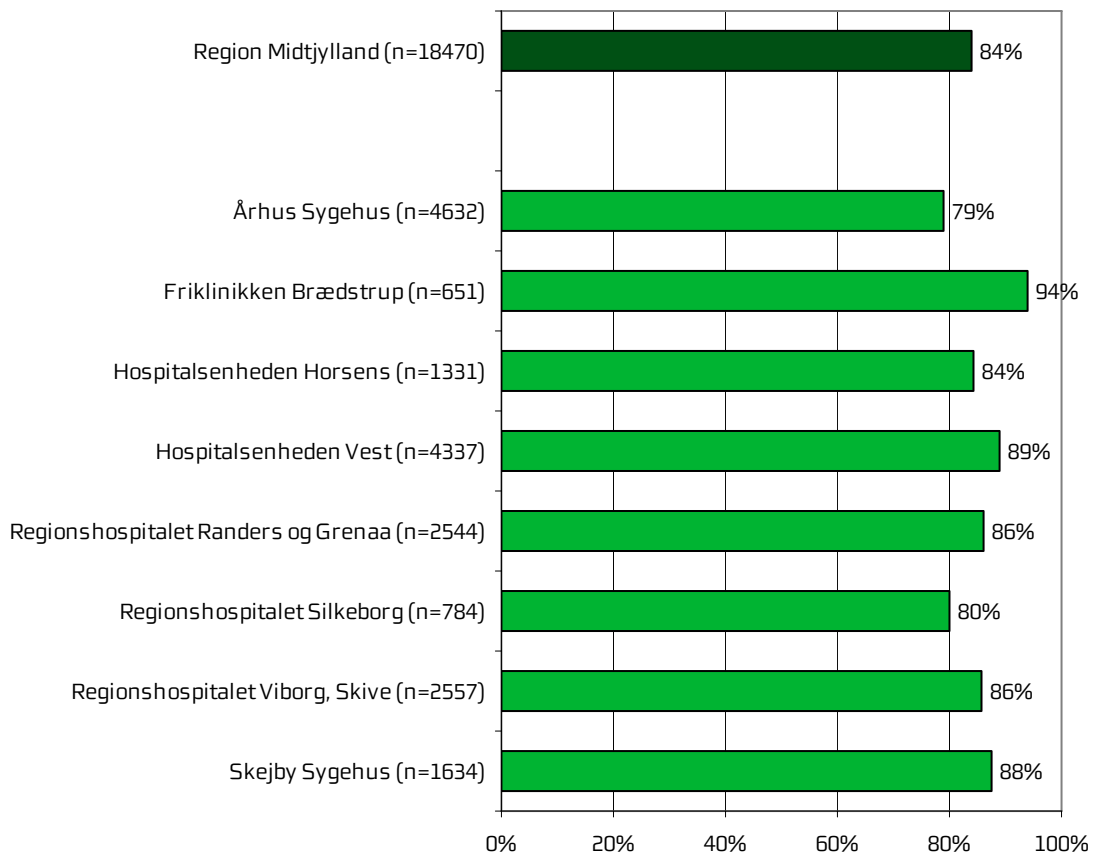
Figur 7 Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



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

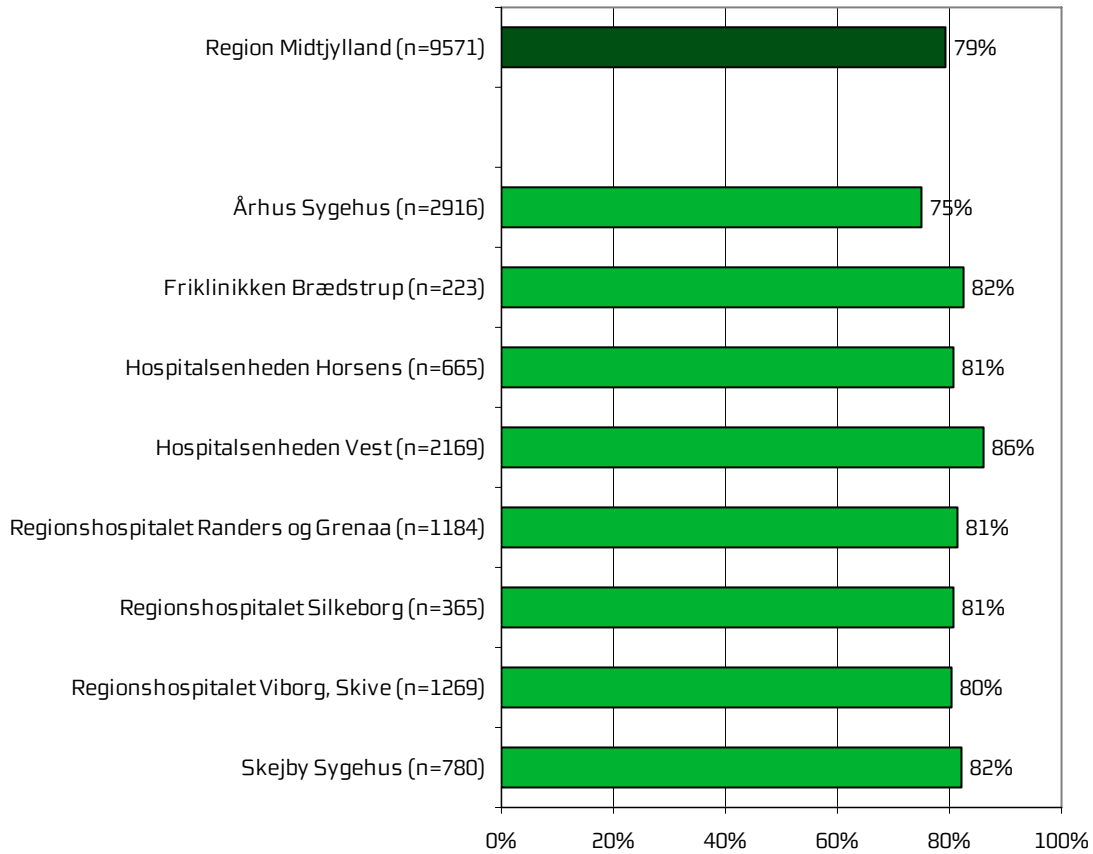


Figur 9 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

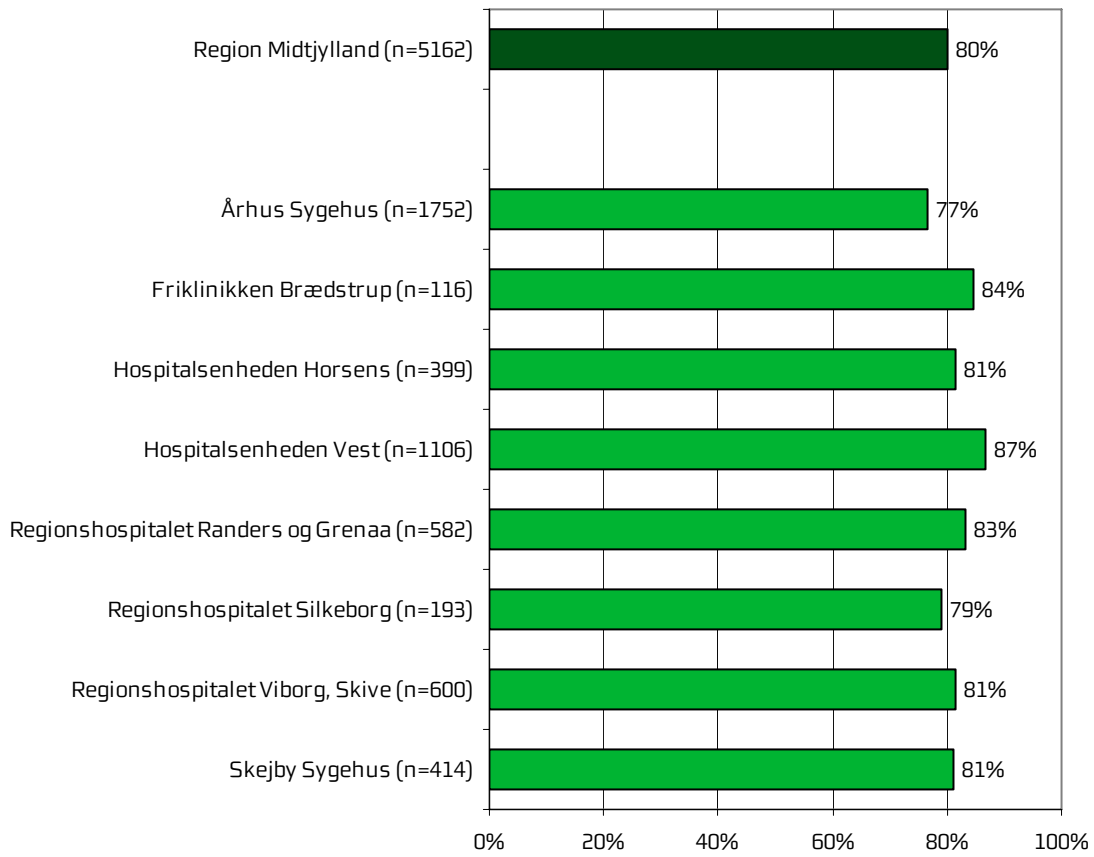


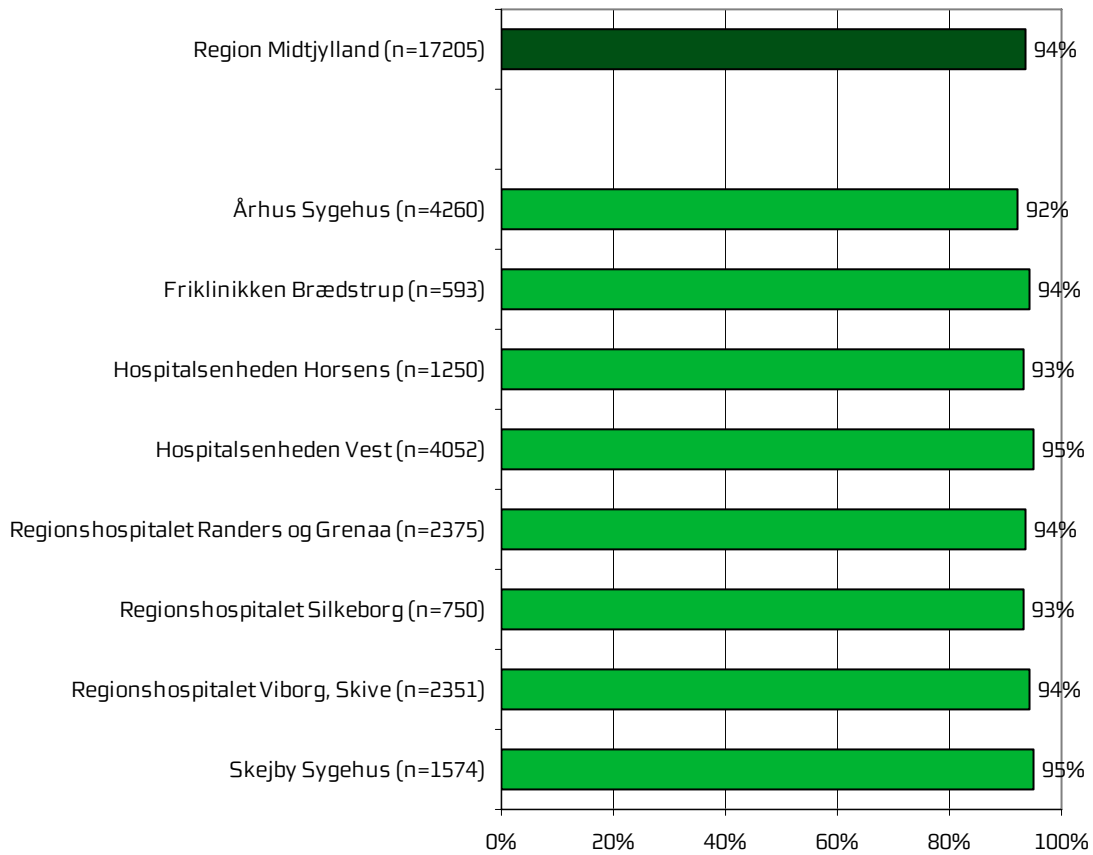
Personale

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

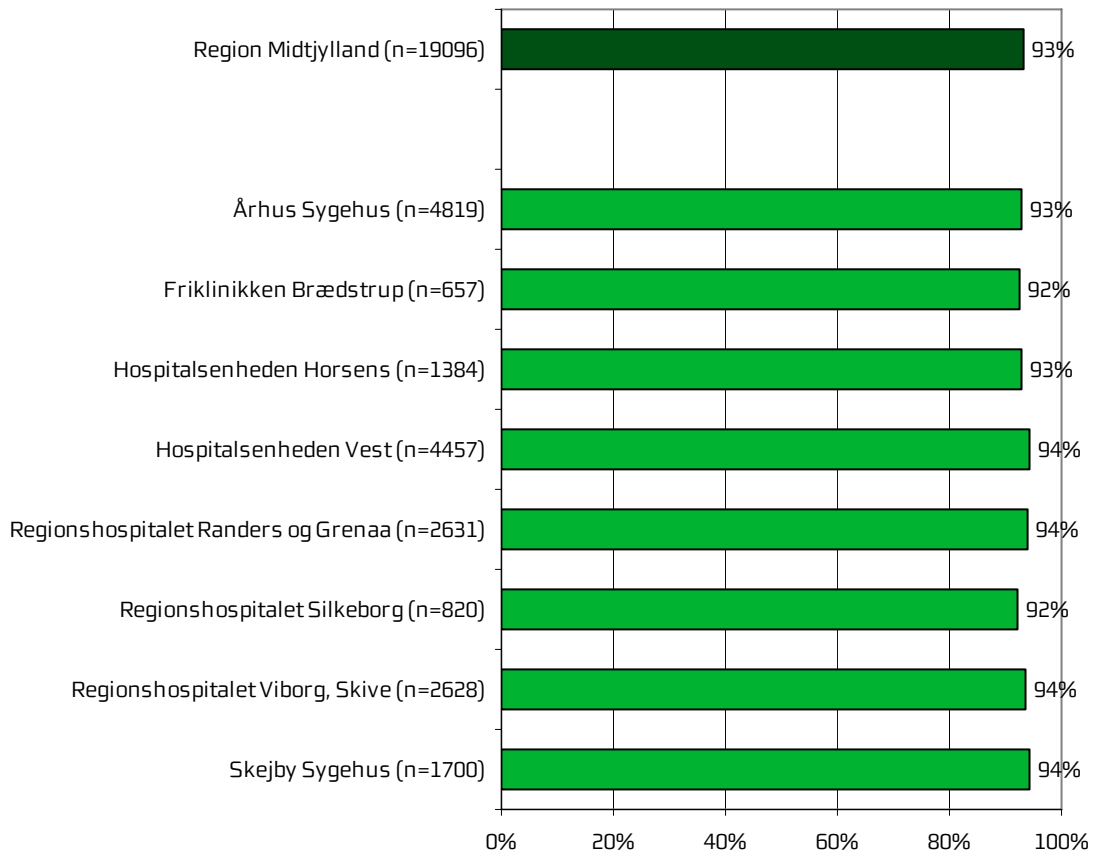


Figur 11 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)

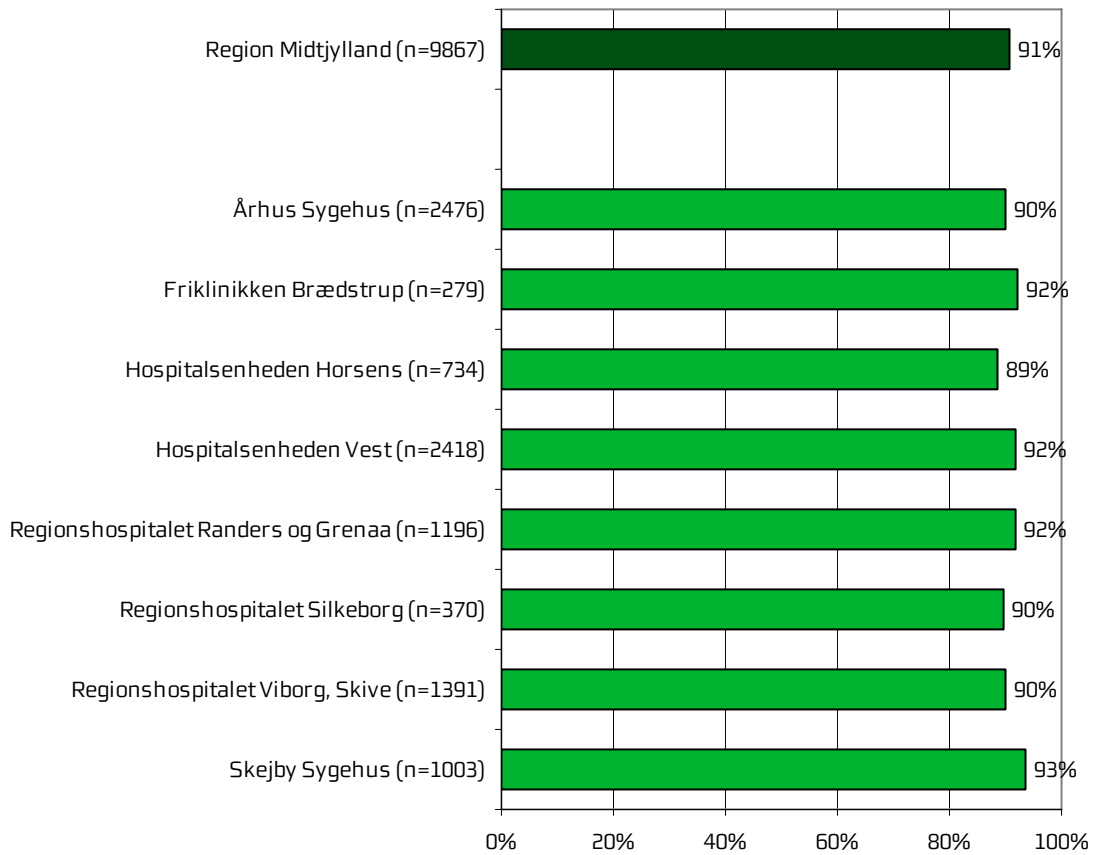


Figur 12 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

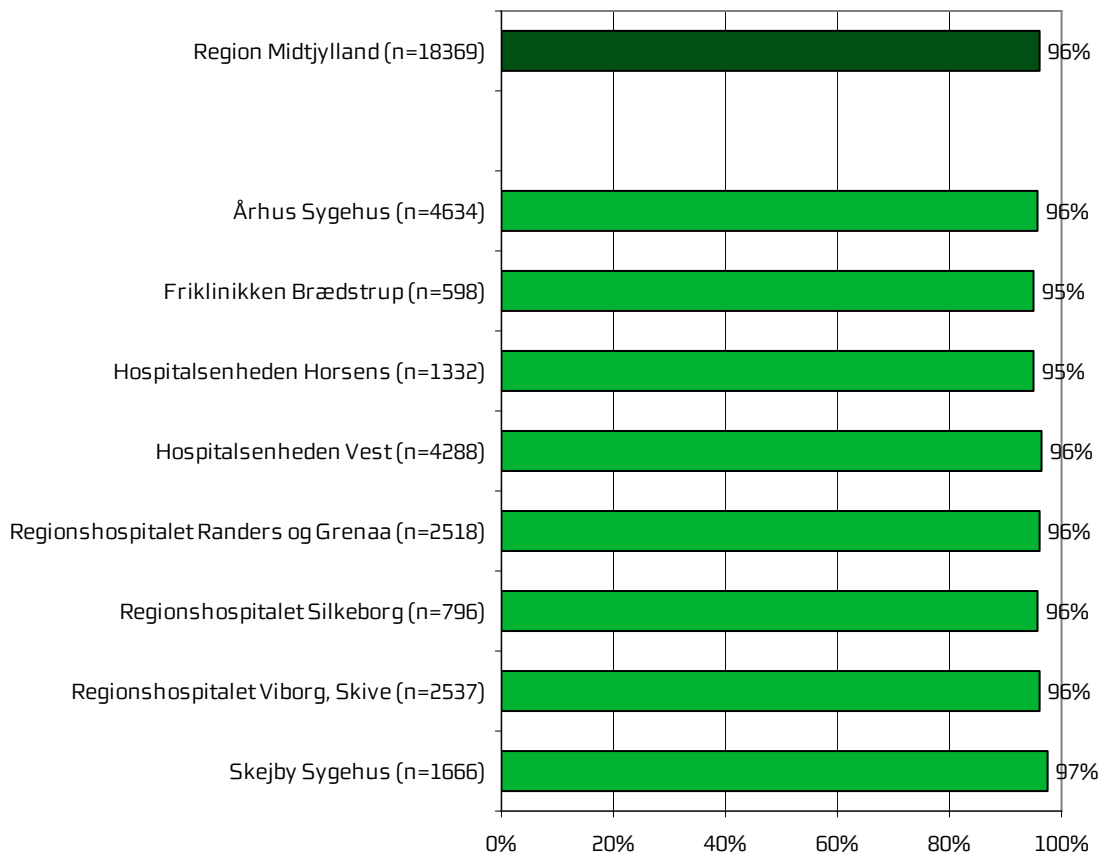
Figur 13 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



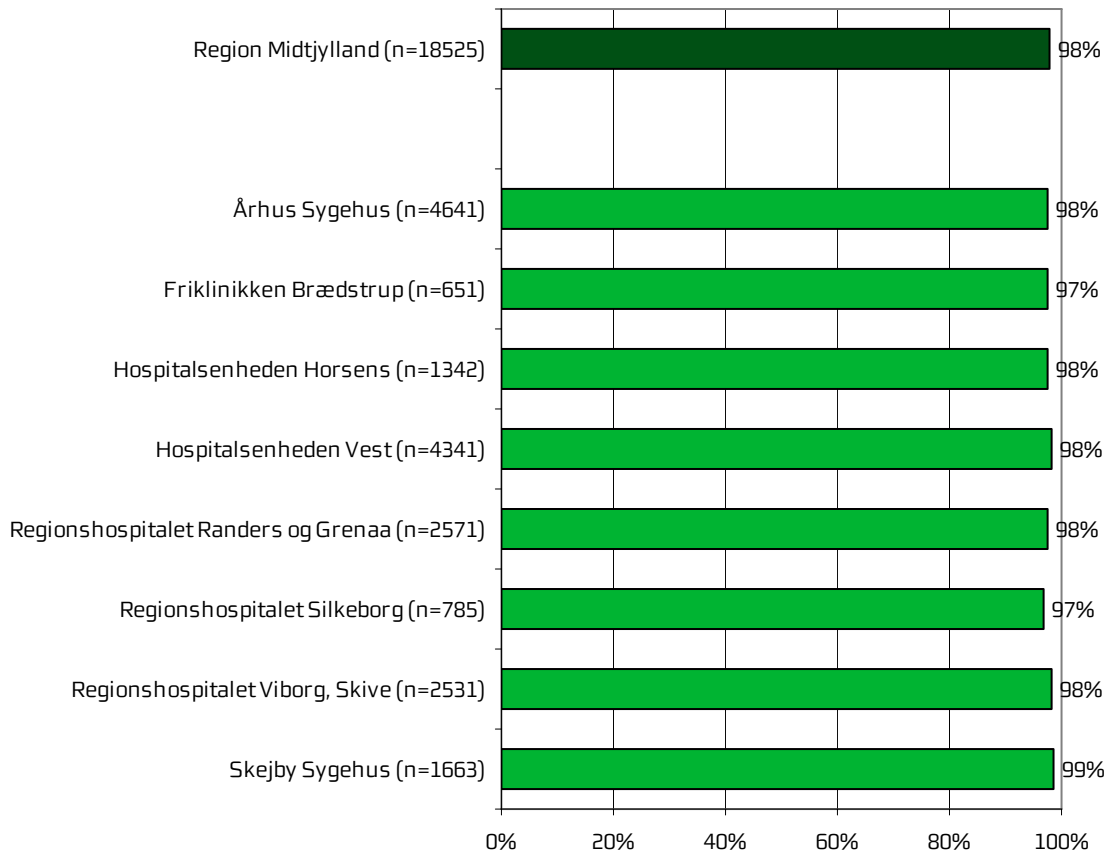
Figur 14 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

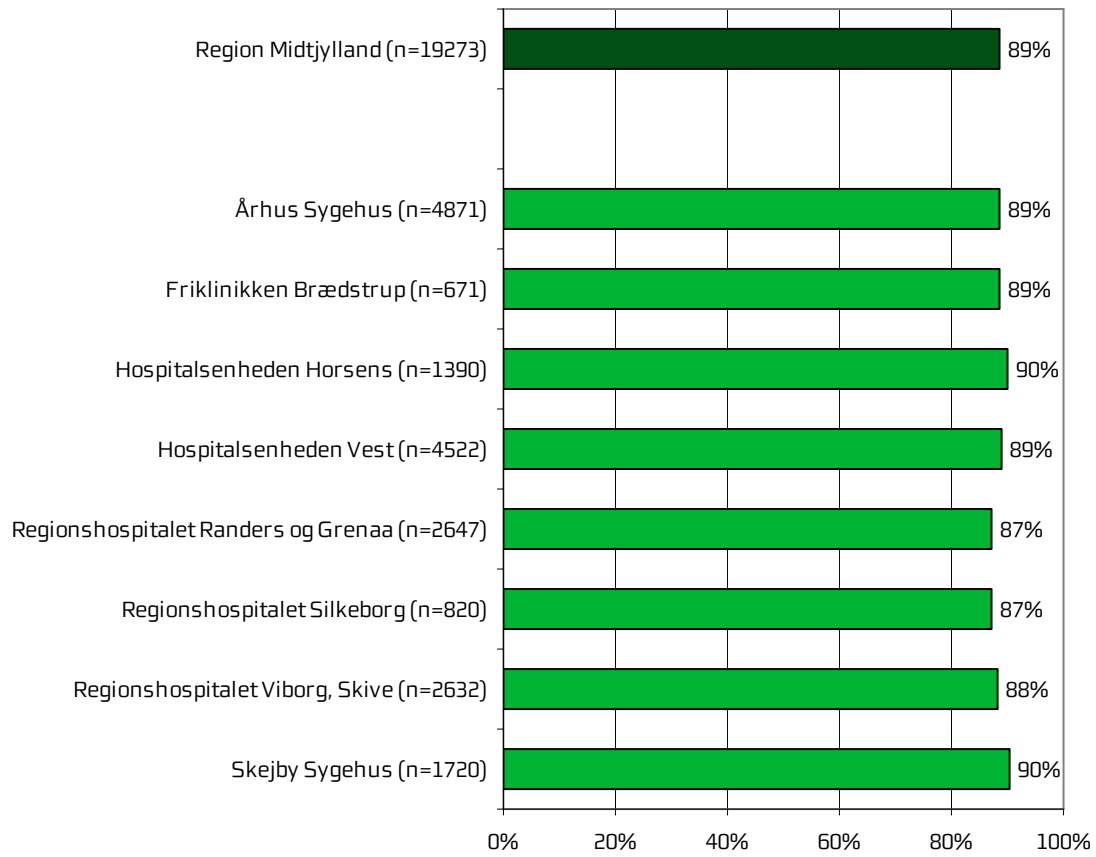


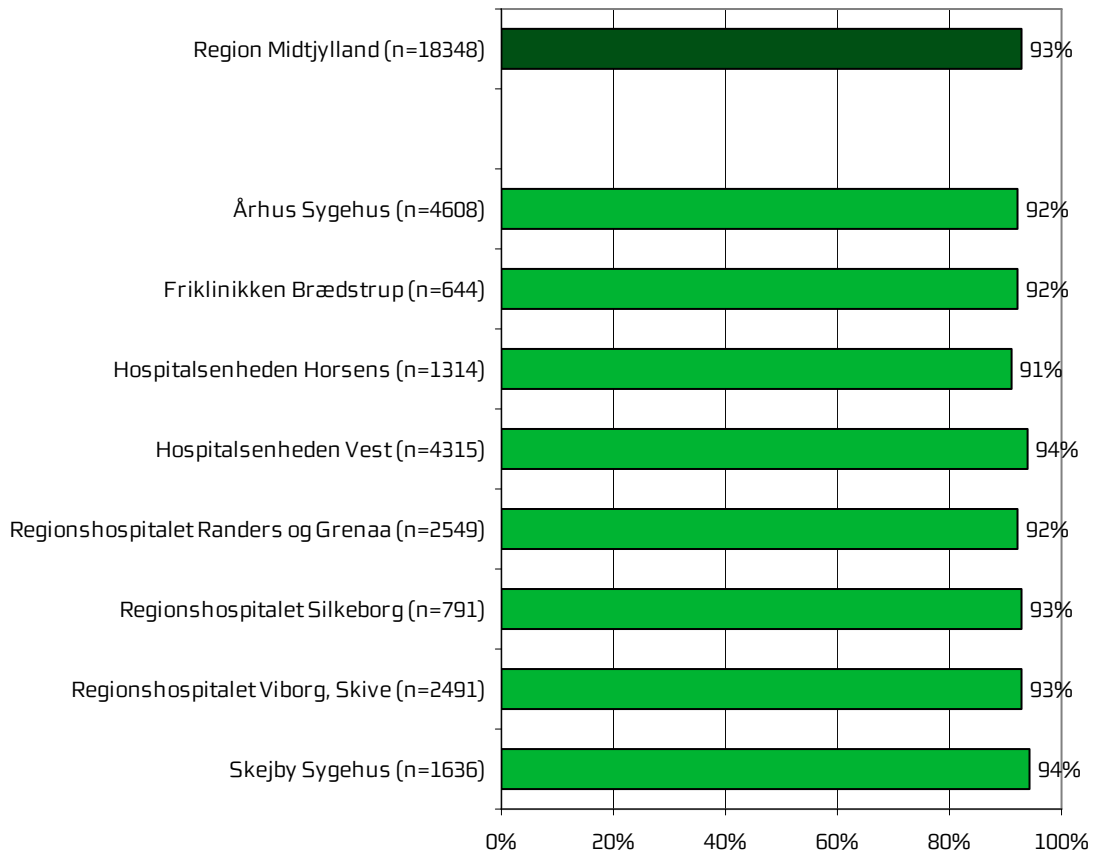
Figur 16 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?



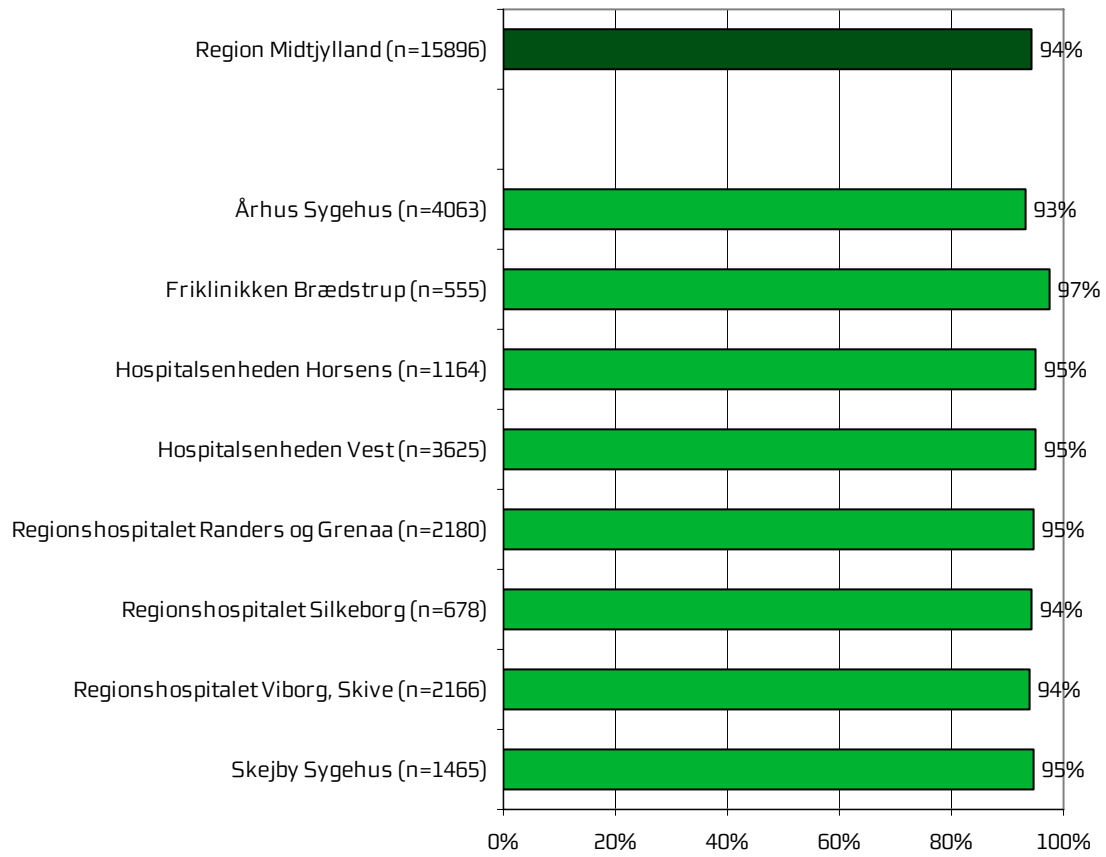
Undersøgelses-/behandlingsforløb

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

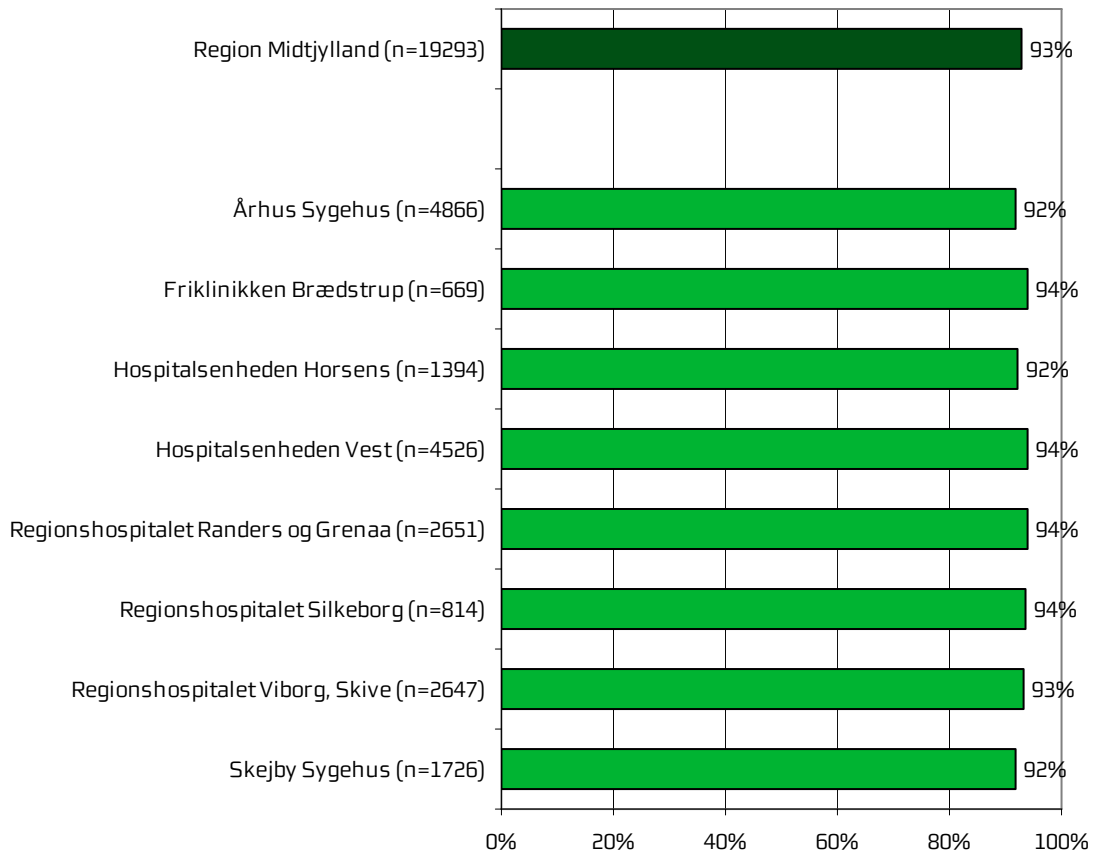


Figur 18 Levede behandlingen op til dine forventninger?

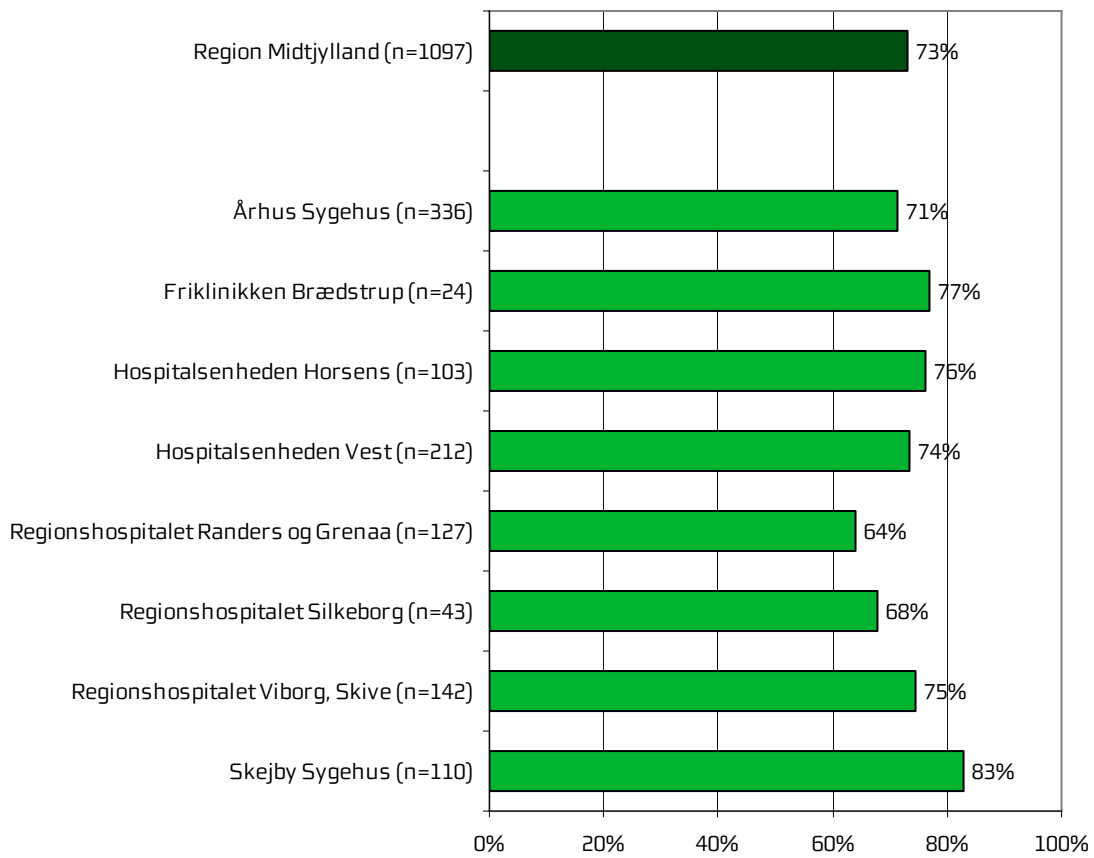
Figur 19 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

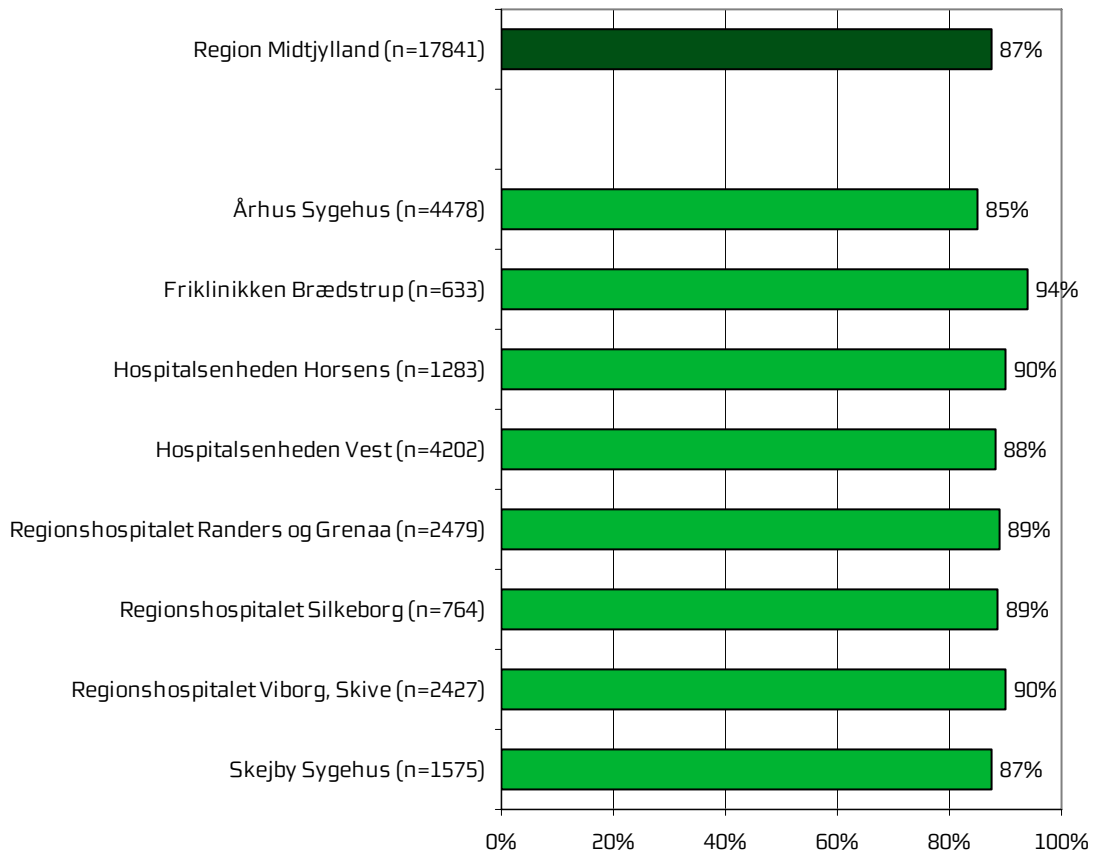


Figur 20 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?

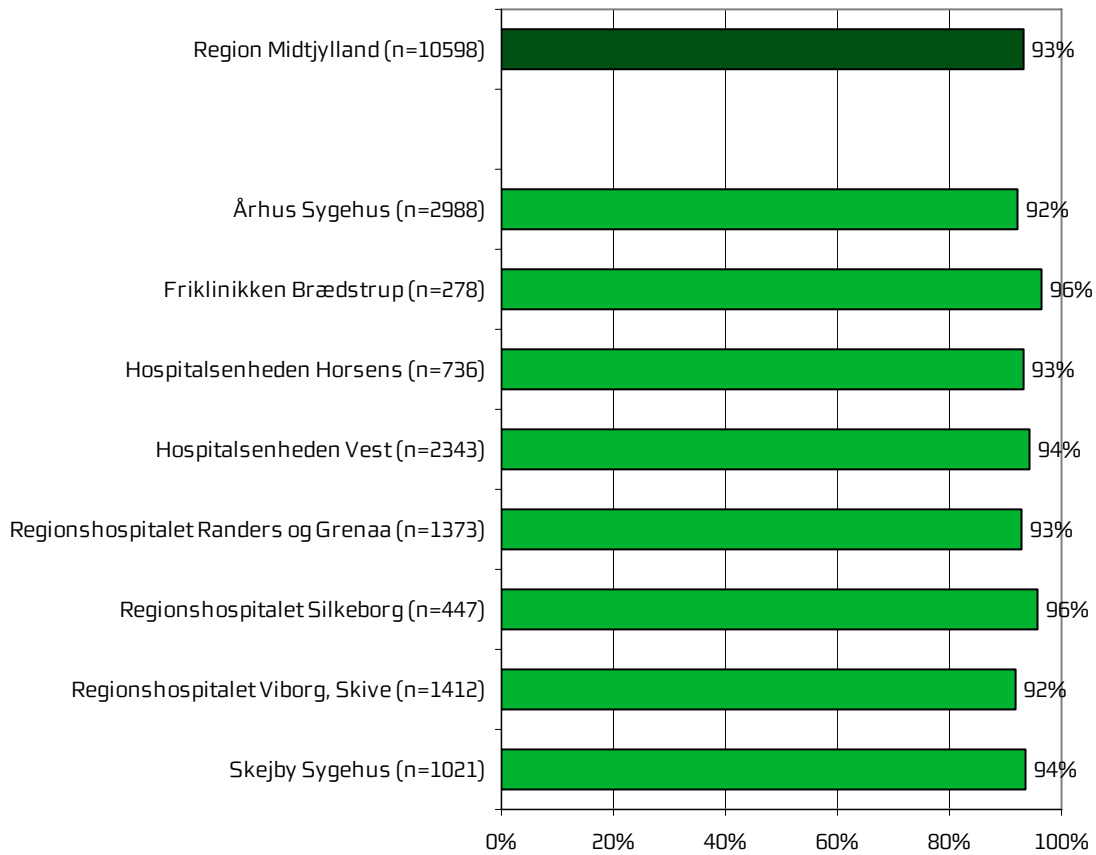


Figur 21 Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



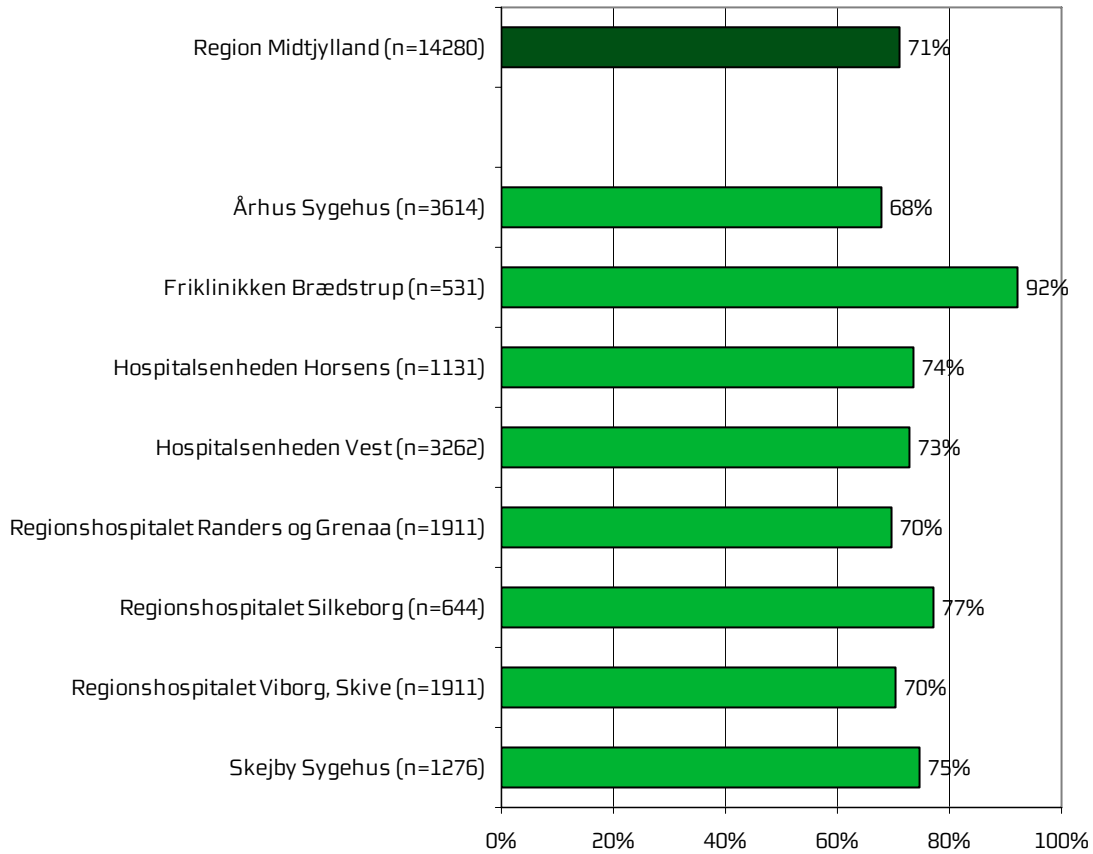
Figur 22 Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

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

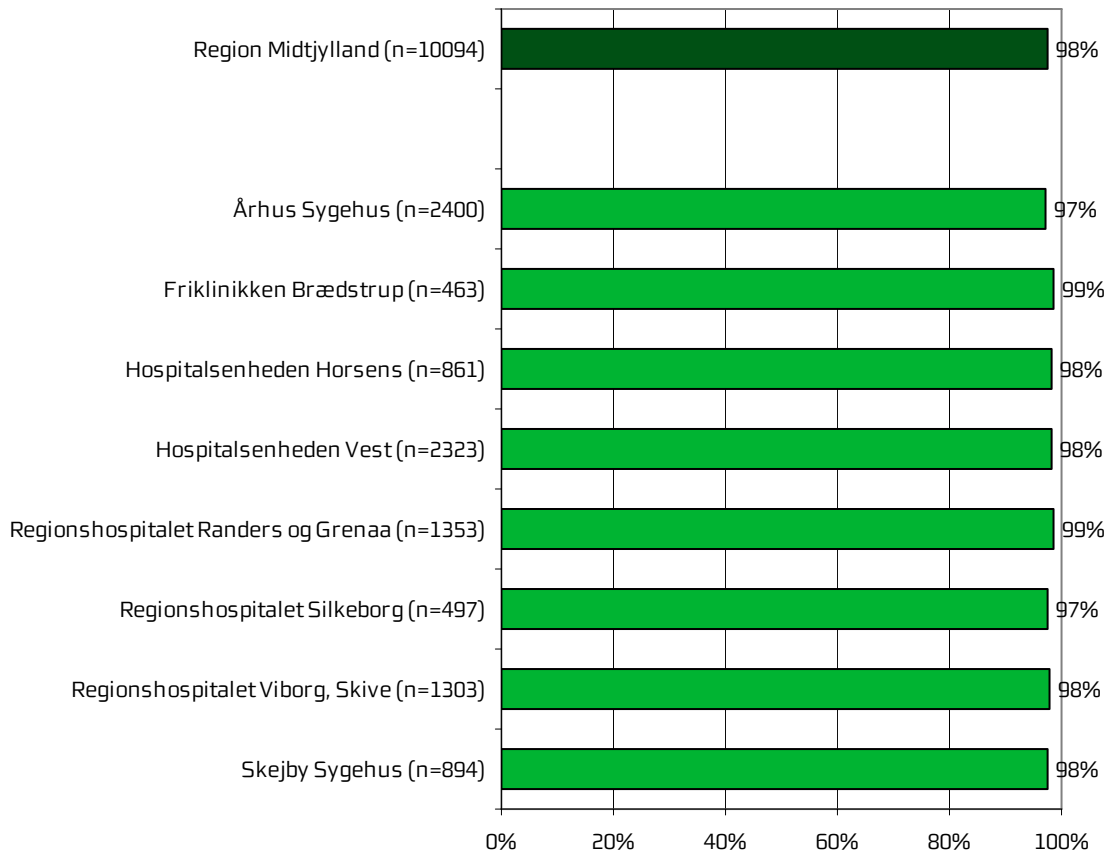


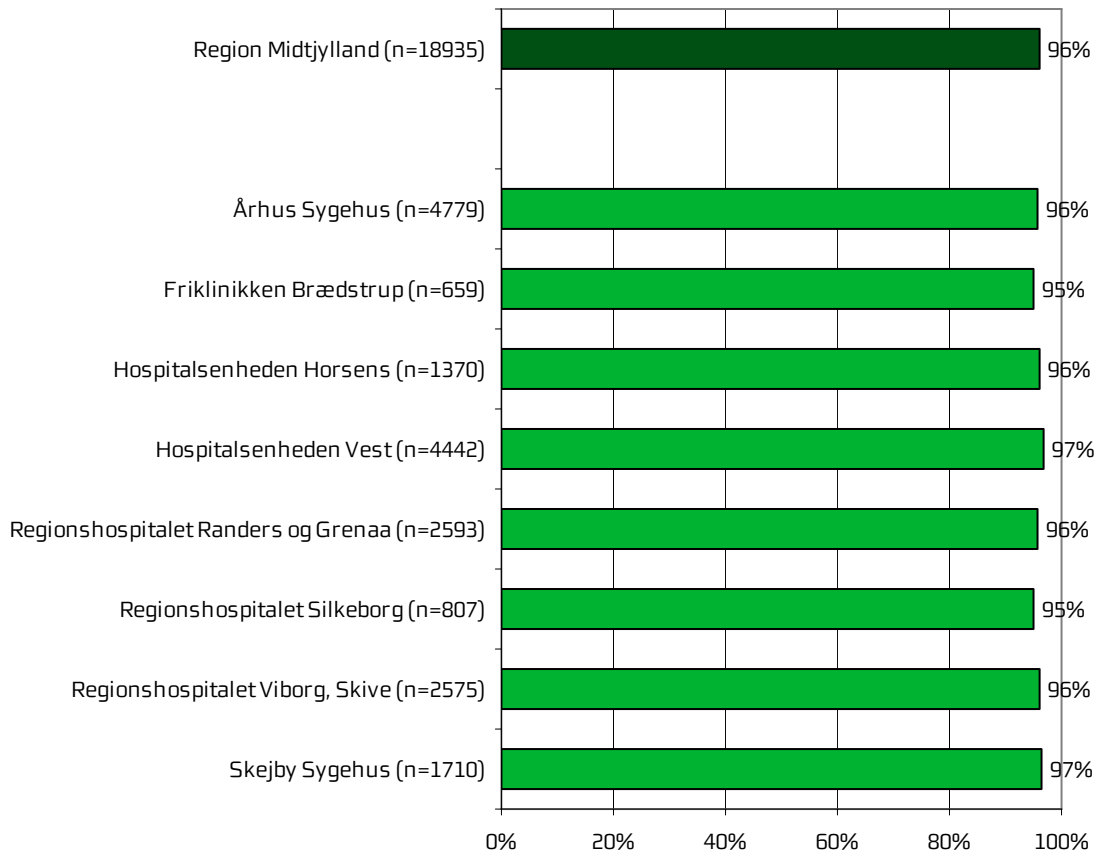
Information

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



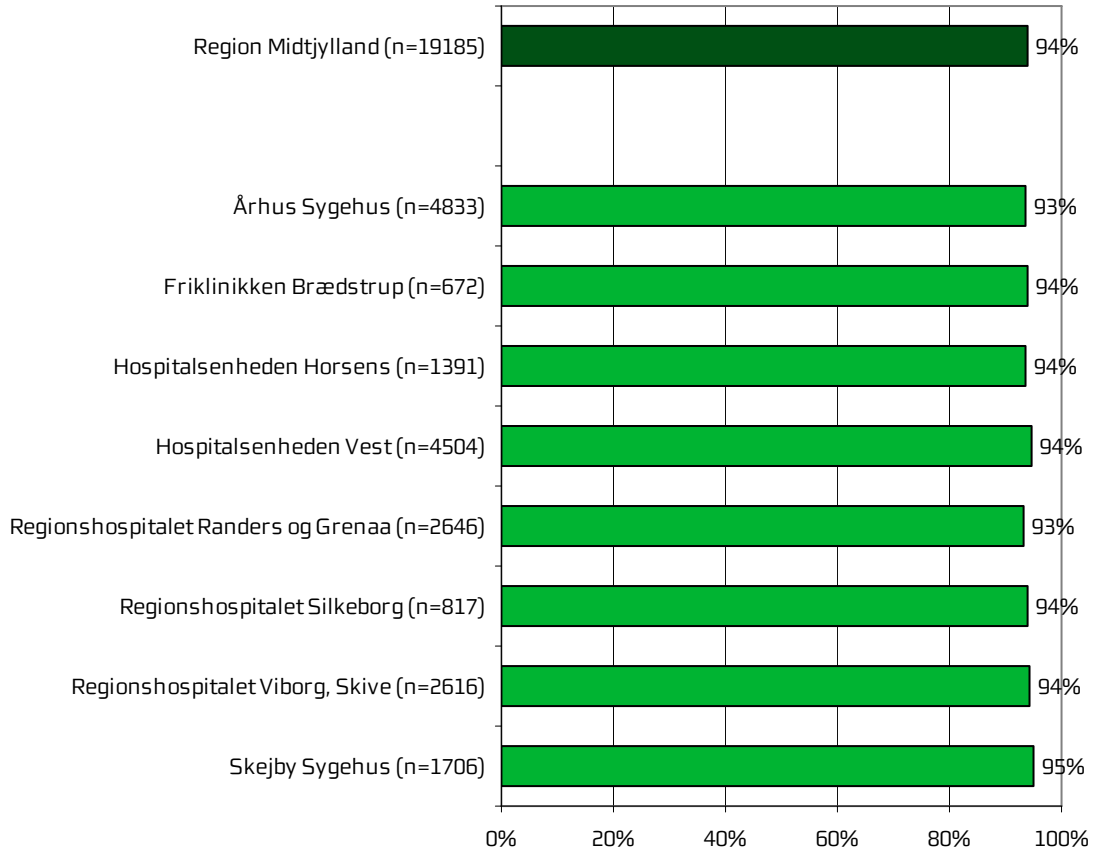
Figur 25 Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?



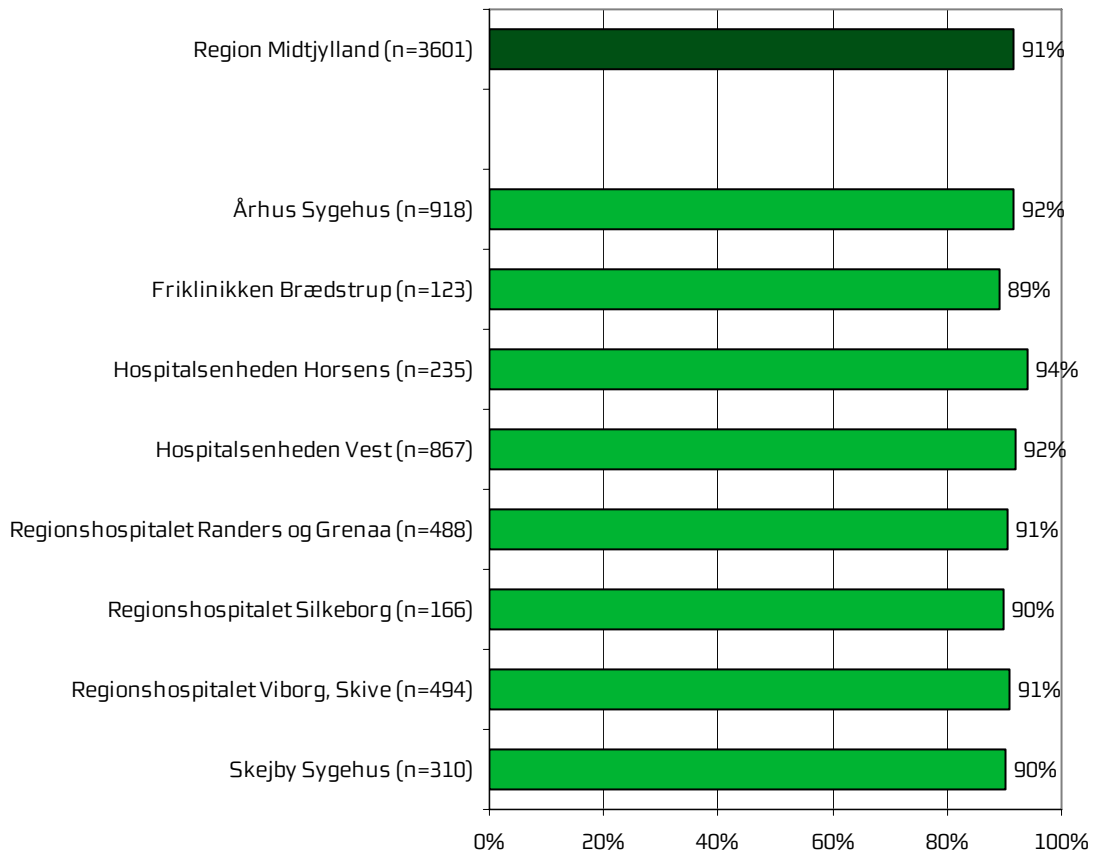
Figur 26 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

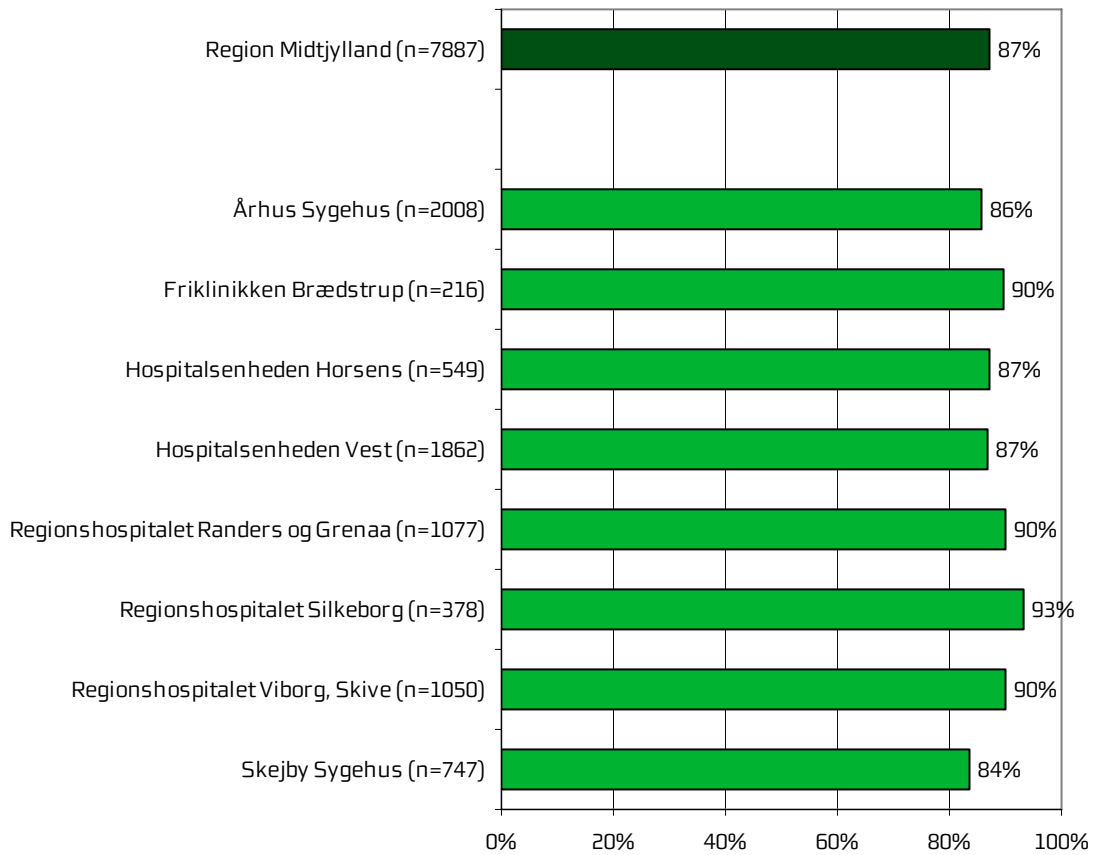
Figur 27 Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



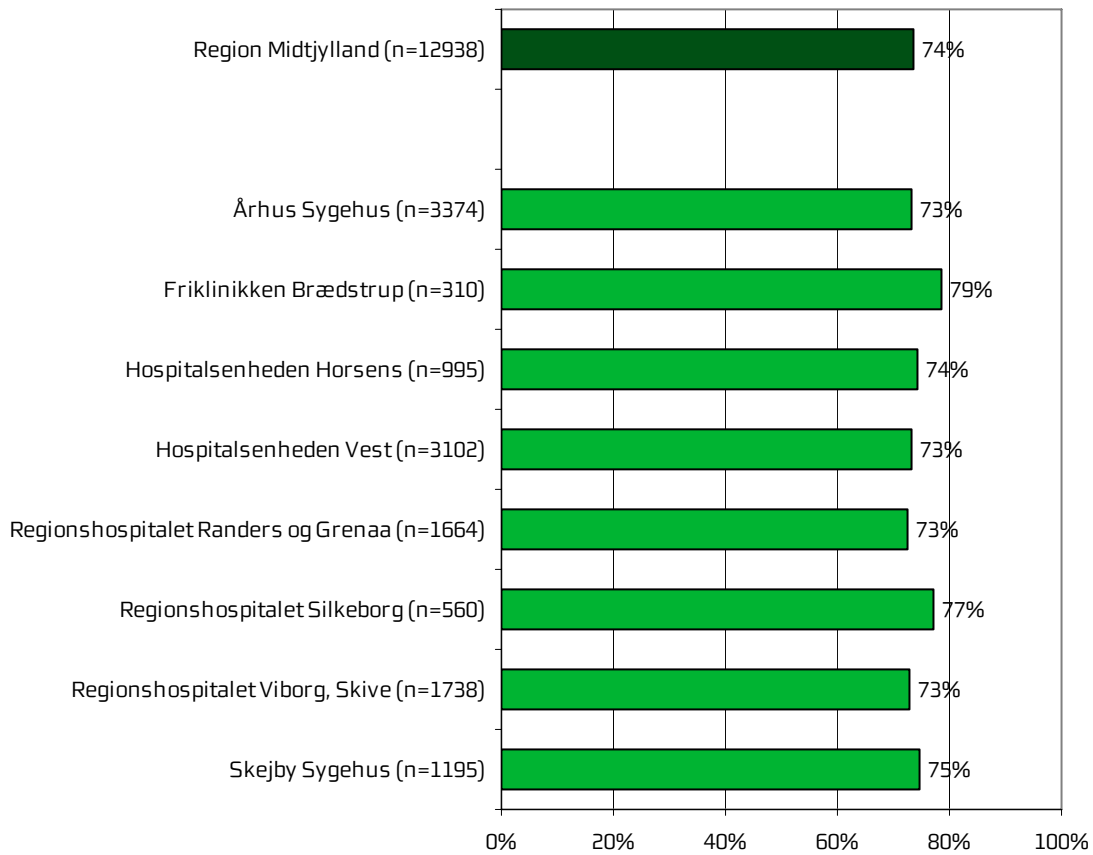
Figur 28 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



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?



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. 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.: >>lobnr<<

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.: >>lb0nr<<

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 ambulatoribesøg)?	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, 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.

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 antydning ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af de ambulante patienter i Region Midtjylland. 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	63%	100%
Køn		
Mand	45%	45%
Kvinde	55%	55%
Aldersgruppe		
0-19 år	9%	12%
20-39 år	13%	18%
40-59 år	27%	28%
60-79 år	42%	34%
80- år	9%	8%

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 regionens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til regionens faktiske patientsammensætning, kan dette stille regionen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af regionens 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 regionens 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 regionens 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 regionens resultat afviger statistisk signifikant fra regionens resultat i 2009. 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 resultatet i 2009. 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.

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 resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregning af regionens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

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.

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.

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		19965		100%
Køn				
Mand		8905		45%
Kvinde		11060		55%
Aldersgruppe				
0-19 år		1832		9%
20-39 år		2565		13%
40-59 år		5333		27%
60-79 år		8424		42%
80- år		1811		9%
Skema udfyldt af				
Patienten		17104		89%
Pårørende		2019		11%
Modersmål				
Dansk		18677		96%
Ikke dansk		818		4%
Hospital				
Århus Sygehus		5041		25%
Friklinikken Brædstrup		690		3%
Hospitalsenheden Horsens		1441		7%
Hospitalsenheden Vest		4679		23%
Regionshospitalet Randers og Grenaa		2741		14%
Regionshospitalet Silkeborg		860		4%
Regionshospitalet Viborg, Skive		2742		14%
Skejby Sygehus		1771		9%

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	35	61	3	1	17916	1224
Køn						
Mand	36	60	3	1	8139	464
Kvinde	35	61	3	1	9777	760
Aldersgruppe						
0-19 år	30	64	4	1	1646	120
20-39 år	32	61	6	1	2359	148
40-59 år	34	61	4	1	4899	280
60-79 år	38	59	2	0	7529	532
80- år	39	59	1	0	1483	144
Skema udfyldt af						
Patienten	36	60	3	1	15564	1063
Pårørende	30	66	3	1	1821	127
Modersmål						
Dansk	36	61	3	1	16979	1165
Ikke dansk	33	63	4	1	746	50
Hospital						
Århus Sygehus	34	62	3	1	4492	323
Friklinikken Brædstrup	51	44	3	1	635	32
Hospitalsenheden Horsens	37	59	4	1	1319	68
Hospitalsenheden Vest	37	60	3	1	4190	292
Regionshospitalet Randers og Grenaa	34	62	3	1	2479	168
Regionshospitalet Silkeborg	37	58	3	1	776	42
Regionshospitalet Viborg, Skive	33	63	3	1	2405	207
Skejby Sygehus	39	58	2	0	1620	92

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	40	57	3	1	19159
Køn					
Mand	41	56	2	0	8613
Kvinde	38	58	3	1	10546
Aldersgruppe					
0-19 år	36	59	4	1	1762
20-39 år	36	58	6	1	2498
40-59 år	38	58	3	1	5166
60-79 år	42	56	1	0	8080
80- år	42	57	1	0	1653
Skema udfyldt af					
Patienten	40	57	2	1	16644
Pårørende	35	61	3	0	1951
Modersmål					
Dansk	40	57	3	1	18161
Ikke dansk	33	63	3	1	797
Hospital					
Århus Sygehus	37	60	3	0	4821
Friklinikken Brædstrup	57	39	3	1	665
Hospitalsenheden Horsens	41	55	3	1	1387
Hospitalsenheden Vest	42	55	2	1	4486
Regionshospitalet Randers og Grenaa	39	58	3	1	2646
Regionshospitalet Silkeborg	40	56	3	1	815
Regionshospitalet Viborg, Skive	38	59	2	0	2624
Skejby Sygehus	44	54	2	0	1715

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	29	65	4	1	17538	1713
Køn						
Mand	29	66	4	1	8022	608
Kvinde	29	65	4	1	9516	1105
Aldersgruppe						
0-19 år	23	68	6	3	1485	289
20-39 år	25	67	6	2	2239	283
40-59 år	26	68	5	1	4708	477
60-79 år	33	63	3	1	7559	537
80- år	35	63	2	0	1547	127
Skema udfyldt af						
Patienten	30	65	4	1	15255	1386
Pårørende	24	69	5	2	1692	263
Modersmål						
Dansk	29	65	4	1	16511	1644
Ikke dansk	27	66	6	1	764	48
Hospital						
Århus Sygehus	28	65	5	2	4342	520
Friklinikken Brædstrup	48	52	0	0	654	20
Hospitalsenheden Horsens	29	66	4	1	1287	107
Hospitalsenheden Vest	30	66	4	1	4138	383
Regionshospitalet Randers og Grenaa	29	67	4	1	2434	206
Regionshospitalet Silkeborg	32	64	2	1	770	48
Regionshospitalet Viborg, Skive	27	68	3	1	2388	243
Skejby Sygehus	32	63	4	1	1525	186

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	56	1	0	19528
Køn					
Mand	43	56	1	0	8731
Kvinde	41	57	2	0	10797
Aldersgruppe					
0-19 år	36	61	3	1	1802
20-39 år	35	62	2	1	2531
40-59 år	38	60	2	0	5242
60-79 år	46	53	1	0	8241
80- år	50	50	1	0	1712
Skema udfyldt af					
Patienten	42	56	1	0	16901
Pårørende	36	61	2	0	1986
Modersmål					
Dansk	42	56	1	0	18441
Ikke dansk	38	60	2	0	815
Hospital					
Århus Sygehus	39	59	2	0	4917
Friklinikken Brædstrup	53	46	0	0	676
Hospitalsenheden Horsens	42	56	1	0	1411
Hospitalsenheden Vest	43	55	1	0	4585
Regionshospitalet Randers og Grenaa	45	54	1	0	2694
Regionshospitalet Silkeborg	40	57	2	0	833
Regionshospitalet Viborg, Skive	42	56	1	0	2672
Skejby Sygehus	44	54	2	0	1740

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	92	8	14811	4562
Køn				
Mand	93	7	6705	1972
Kvinde	91	9	8106	2590
Aldersgruppe				
0-19 år	89	11	1454	338
20-39 år	90	10	2122	399
40-59 år	92	8	4032	1205
60-79 år	94	6	5913	2233
80- år	94	6	1290	387
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	12782	3991
Pårørende	89	11	1539	432
Modersmål				
Dansk	92	8	13888	4414
Ikke dansk	89	11	713	94
Hospital				
Århus Sygehus	91	9	3875	1005
Friklinikken Brædstrup	97	3	451	221
Hospitalsenheden Horsens	95	5	1083	321
Hospitalsenheden Vest	92	8	3382	1154
Regionshospitalet Randers og Grenaa	91	9	2077	585
Regionshospitalet Silkeborg	92	8	629	201
Regionshospitalet Viborg, Skive	94	6	1990	674
Skejby Sygehus	92	8	1324	401

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	34	48	14	4	18830	244
Køn						
Mand	33	50	13	4	8478	97
Kvinde	35	47	15	4	10352	147
Aldersgruppe						
0-19 år	28	55	13	4	1740	24
20-39 år	24	54	16	6	2443	46
40-59 år	33	49	14	4	5108	68
60-79 år	39	44	13	3	7930	68
80- år	35	46	16	3	1609	38
Skema udfyldt af						
Patienten	35	48	14	4	16324	194
Pårørende	30	52	13	4	1907	37
Modersmål						
Dansk	35	48	14	4	17816	213
Ikke dansk	21	54	19	6	774	24
Hospital						
Århus Sygehus	32	48	16	5	4743	72
Friklinikken Brædstrup	46	42	9	3	653	5
Hospitalsenheden Horsens	36	50	11	3	1343	25
Hospitalsenheden Vest	37	46	13	4	4415	57
Regionshospitalet Randers og Grenaa	33	48	14	4	2600	28
Regionshospitalet Silkeborg	34	50	13	3	805	13
Regionshospitalet Viborg, Skive	36	50	11	3	2595	23
Skejby Sygehus	33	50	14	3	1676	21

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	17	30	17	36	10790	1515
Køn						
Mand	17	33	17	32	4959	601
Kvinde	16	28	16	40	5831	914
Aldersgruppe						
0-19 år	12	28	19	41	1107	162
20-39 år	13	24	19	45	1644	207
40-59 år	16	30	17	37	2966	400
60-79 år	20	33	15	32	4214	580
80- år	18	37	18	27	859	166
Skema udfyldt af						
Patienten	17	30	17	36	9274	1295
Pårørende	14	30	18	38	1168	167
Modersmål						
Dansk	16	30	17	37	10100	1427
Ikke dansk	19	40	15	25	548	66
Hospital						
Århus Sygehus	15	29	19	37	2898	403
Friklinikken Brædstrup	27	36	14	23	334	42
Hospitalsenheden Horsens	17	31	20	32	796	110
Hospitalsenheden Vest	17	31	17	36	2396	330
Regionshospitalet Randers og Grenaa	18	31	13	39	1473	230
Regionshospitalet Silkeborg	17	31	11	42	452	77
Regionshospitalet Viborg, Skive	19	33	16	32	1443	195
Skejby Sygehus	17	30	17	36	998	128

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	74	14	2	18470	775
Køn						
Mand	10	74	13	2	8325	289
Kvinde	10	74	14	3	10145	486
Aldersgruppe						
0-19 år	11	72	15	3	1695	76
20-39 år	8	72	17	3	2395	107
40-59 år	7	72	18	3	4969	204
60-79 år	11	76	11	2	7820	304
80- år	16	76	7	1	1591	84
Skema udfyldt af						
Patienten	10	74	14	2	16014	654
Pårørende	11	73	13	3	1865	88
Modersmål						
Dansk	10	74	14	3	17453	728
Ikke dansk	18	74	8	0	771	35
Hospital						
Århus Sygehus	7	72	17	4	4632	224
Friklinikken Brædstrup	14	80	5	1	651	19
Hospitalsenheden Horsens	8	76	14	2	1331	59
Hospitalsenheden Vest	15	74	10	1	4337	174
Regionshospitalet Randers og Grenaa	10	76	12	2	2544	107
Regionshospitalet Silkeborg	6	74	18	2	784	32
Regionshospitalet Viborg, Skive	12	74	12	2	2557	86
Skejby Sygehus	11	76	11	1	1634	74

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	52	27	21	9571
Køn				
Mand	53	27	19	4306
Kvinde	51	27	22	5265
Aldersgruppe				
0-19 år	48	33	19	767
20-39 år	38	33	29	1347
40-59 år	51	28	21	2383
60-79 år	58	24	18	4193
80- år	54	24	21	881
Skema udfyldt af				
Patienten	52	27	21	8325
Pårørende	51	30	20	918
Modersmål				
Dansk	53	27	20	9032
Ikke dansk	44	34	22	397
Hospital				
Århus Sygehus	48	27	25	2916
Friklinikken Brædstrup	56	26	18	223
Hospitalsenheden Horsens	57	24	19	665
Hospitalsenheden Vest	61	25	14	2169
Regionshospitalet Randers og Grenaa	54	27	19	1184
Regionshospitalet Silkeborg	56	25	19	365
Regionshospitalet Viborg, Skive	50	30	20	1269
Skejby Sygehus	50	32	18	780

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	50	30	20	5162
Køn				
Mand	51	30	19	2304
Kvinde	49	30	21	2858
Aldersgruppe				
0-19 år	48	35	17	342
20-39 år	34	35	31	805
40-59 år	48	32	20	1267
60-79 år	56	27	17	2236
80- år	54	26	20	512
Skema udfyldt af				
Patienten	50	30	20	4533
Pårørende	49	33	18	436
Modersmål				
Dansk	51	30	20	4853
Ikke dansk	38	37	26	222
Hospital				
Århus Sygehus	46	30	23	1752
Friklinikken Brædstrup	66	19	16	116
Hospitalsenheden Horsens	55	27	19	399
Hospitalsenheden Vest	58	29	13	1106
Regionshospitalet Randers og Grenaa	53	30	17	582
Regionshospitalet Silkeborg	55	24	21	193
Regionshospitalet Viborg, Skive	49	32	19	600
Skejby Sygehus	47	34	19	414

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	30	64	5	1	17205	2127
Køn						
Mand	30	64	5	1	7865	808
Kvinde	29	63	6	1	9340	1319
Aldersgruppe						
0-19 år	32	62	5	1	1614	176
20-39 år	25	62	10	3	2259	254
40-59 år	28	64	6	2	4681	529
60-79 år	31	65	4	1	7253	907
80- år	31	66	3	0	1398	261
Skema udfyldt af						
Patienten	30	64	5	1	14899	1849
Pårørende	30	64	5	1	1760	206
Modersmål						
Dansk	30	64	5	1	16242	2032
Ikke dansk	27	66	5	1	746	66
Hospital						
Århus Sygehus	29	64	6	1	4260	623
Friklinikken Brædstrup	28	67	3	2	593	79
Hospitalsenheden Horsens	29	64	5	2	1250	142
Hospitalsenheden Vest	31	64	4	1	4052	469
Regionshospitalet Randers og Grenaa	29	65	5	1	2375	283
Regionshospitalet Silkeborg	31	62	6	1	750	75
Regionshospitalet Viborg, Skive	29	65	5	1	2351	303
Skejby Sygehus	32	63	4	1	1574	153

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	93	6	19096
Køn				
Mand	1	94	5	8578
Kvinde	1	93	7	10518
Aldersgruppe				
0-19 år	2	93	6	1785
20-39 år	1	92	7	2511
40-59 år	0	93	6	5175
60-79 år	1	95	5	8011
80- år	1	92	7	1614
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	16542
Pårørende	1	94	5	1954
Modersmål				
Dansk	1	94	6	18063
Ikke dansk	3	89	8	791
Hospital				
Århus Sygehus	1	93	7	4819
Friklinikken Brædstrup	1	92	6	657
Hospitalsenheden Horsens	1	93	6	1384
Hospitalsenheden Vest	1	94	5	4457
Regionshospitalet Randers og Grenaa	1	94	6	2631
Regionshospitalet Silkeborg	1	92	7	820
Regionshospitalet Viborg, Skive	1	94	6	2628
Skejby Sygehus	1	94	5	1700

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	91	8	9867	9400
Køn					
Mand	1	91	8	4860	3767
Kvinde	1	90	9	5007	5633
Aldersgruppe					
0-19 år	1	94	4	1529	261
20-39 år	1	91	8	1259	1262
40-59 år	1	88	11	2160	3065
60-79 år	1	91	9	4032	4061
80- år	1	90	9	887	751
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	9	7771	8917
Pårørende	1	93	6	1630	344
Modersmål					
Dansk	1	91	8	9203	9033
Ikke dansk	5	83	13	529	264
Hospital					
Århus Sygehus	1	90	9	2476	2395
Friklinikken Brædstrup	1	92	7	279	382
Hospitalsenheden Horsens	1	89	11	734	661
Hospitalsenheden Vest	1	92	7	2418	2104
Regionshospitalet Randers og Grenaa	1	92	8	1196	1445
Regionshospitalet Silkeborg	1	90	9	370	453
Regionshospitalet Viborg, Skive	1	90	9	1391	1244
Skejby Sygehus	1	93	5	1003	716

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	67	29	3	1	18369	1026
Køn						
Mand	66	30	3	1	8251	434
Kvinde	67	29	4	1	10118	592
Aldersgruppe						
0-19 år	70	26	3	1	1744	53
20-39 år	63	31	5	1	2446	77
40-59 år	65	30	4	1	5020	213
60-79 år	68	29	3	1	7643	526
80- år	65	32	3	1	1516	157
Skema udfyldt af						
Patienten	67	29	3	1	15883	925
Pårørende	68	28	3	1	1905	76
Modersmål						
Dansk	67	29	3	1	17358	989
Ikke dansk	62	32	4	1	783	27
Hospital						
Århus Sygehus	65	31	4	1	4634	267
Friklinikken Brædstrup	71	24	4	2	598	68
Hospitalsenheden Horsens	64	30	4	1	1332	67
Hospitalsenheden Vest	68	28	3	1	4288	252
Regionshospitalet Randers og Grenaa	65	31	3	1	2518	154
Regionshospitalet Silkeborg	67	28	4	0	796	31
Regionshospitalet Viborg, Skive	67	29	3	1	2537	121
Skejby Sygehus	72	25	2	0	1666	66

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	78	20	2	1	18525	899
Køn						
Mand	79	19	1	1	8345	354
Kvinde	77	21	2	0	10180	545
Aldersgruppe						
0-19 år	74	24	2	1	1754	40
20-39 år	72	24	3	1	2475	51
40-59 år	76	21	2	1	5034	204
60-79 år	81	18	1	0	7703	476
80- år	84	16	0	0	1559	128
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	2	0	16047	789
Pårørende	74	24	1	1	1906	73
Modersmål						
Dansk	78	19	2	1	17530	851
Ikke dansk	68	29	2	1	774	30
Hospital						
Århus Sygehus	77	21	2	0	4641	269
Friklinikken Brædstrup	83	14	1	1	651	23
Hospitalsenheden Horsens	77	21	2	1	1342	60
Hospitalsenheden Vest	79	19	1	1	4341	211
Regionshospitalet Randers og Grenaa	76	22	1	1	2571	104
Regionshospitalet Silkeborg	80	17	3	0	785	37
Regionshospitalet Viborg, Skive	77	21	1	1	2531	131
Skejby Sygehus	81	18	1	0	1663	64

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	46	43	8	3	19273	230
Køn						
Mand	46	44	8	2	8606	109
Kvinde	45	43	9	3	10667	121
Aldersgruppe						
0-19 år	34	49	12	5	1788	15
20-39 år	42	43	10	4	2517	15
40-59 år	46	43	8	3	5230	34
60-79 år	50	41	7	2	8097	120
80- år	43	45	9	3	1641	46
Skema udfyldt af						
Patienten	47	42	8	3	16709	196
Pårørende	36	48	11	4	1965	23
Modersmål						
Dansk	46	43	8	3	18237	212
Ikke dansk	45	42	9	4	800	13
Hospital						
Århus Sygehus	46	42	9	3	4871	57
Friklinikken Brædstrup	51	38	8	3	671	6
Hospitalsenheden Horsens	46	44	8	2	1390	15
Hospitalsenheden Vest	45	44	8	3	4522	48
Regionshospitalet Randers og Grenaa	44	43	9	4	2647	40
Regionshospitalet Silkeborg	43	44	9	4	820	9
Regionshospitalet Viborg, Skive	45	43	8	3	2632	36
Skejby Sygehus	48	43	7	2	1720	19

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	60	33	5	2	18348	1001
Køn						
Mand	60	33	5	2	8237	420
Kvinde	59	33	5	3	10111	581
Aldersgruppe						
0-19 år	54	38	5	3	1712	87
20-39 år	52	36	7	5	2396	129
40-59 år	57	35	6	3	5006	216
60-79 år	65	30	3	2	7674	459
80- år	62	33	4	1	1560	110
Skema udfyldt af						
Patienten	61	32	5	2	15901	865
Pårørende	55	38	5	2	1883	98
Modersmål						
Dansk	60	33	5	2	17368	945
Ikke dansk	50	39	7	4	759	43
Hospital						
Århus Sygehus	59	33	5	2	4608	279
Friklinikken Brædstrup	68	24	4	4	644	22
Hospitalsenheden Horsens	57	34	5	4	1314	80
Hospitalsenheden Vest	61	33	4	2	4315	216
Regionshospitalet Randers og Grenaa	59	33	5	3	2549	118
Regionshospitalet Silkeborg	60	33	4	3	791	34
Regionshospitalet Viborg, Skive	57	35	5	2	2491	164
Skejby Sygehus	64	30	4	2	1636	88

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	36	4	2	15896	3075
Køn						
Mand	57	38	4	2	7269	1284
Kvinde	58	35	5	2	8627	1791
Aldersgruppe						
0-19 år	53	41	4	2	1466	311
20-39 år	52	39	6	3	2142	374
40-59 år	58	36	4	2	4289	856
60-79 år	61	34	4	1	6704	1225
80- år	58	36	4	1	1295	309
Skema udfyldt af						
Patienten	59	36	4	2	13830	2606
Pårørende	53	41	5	2	1588	353
Modersmål						
Dansk	58	36	4	2	15015	2931
Ikke dansk	48	42	8	2	696	103
Hospital						
Århus Sygehus	56	37	5	2	4063	760
Friklinikken Brædstrup	72	25	2	1	555	110
Hospitalsenheden Horsens	56	39	4	1	1164	209
Hospitalsenheden Vest	61	34	3	2	3625	787
Regionshospitalet Randers og Grenaa	58	37	4	2	2180	423
Regionshospitalet Silkeborg	58	37	4	2	678	132
Regionshospitalet Viborg, Skive	56	38	4	2	2166	421
Skejby Sygehus	61	34	4	1	1465	233

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	93	7	19293
Køn			
Mand	94	6	8643
Kvinde	92	8	10650
Aldersgruppe			
0-19 år	92	8	1797
20-39 år	88	12	2527
40-59 år	92	8	5217
60-79 år	94	6	8100
80- år	95	5	1652
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	16725
Pårørende	93	7	1971
Modersmål			
Dansk	93	7	18255
Ikke dansk	92	8	806
Hospital			
Århus Sygehus	92	8	4866
Friklinikken Brædstrup	94	6	669
Hospitalsenheden Horsens	92	8	1394
Hospitalsenheden Vest	94	6	4526
Regionshospitalet Randers og Grenaa	94	6	2651
Regionshospitalet Silkeborg	94	6	814
Regionshospitalet Viborg, Skive	93	7	2647
Skejby Sygehus	92	8	1726

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	23	50	18	9	1097	138
Køn						
Mand	26	47	20	7	453	56
Kvinde	22	51	17	10	644	82
Aldersgruppe						
0-19 år	19	54	21	7	114	16
20-39 år	23	51	14	13	250	26
40-59 år	19	51	20	10	338	33
60-79 år	30	44	18	8	334	59
80- år	25	58	14	3	61	4
Skema udfyldt af						
Patienten	24	49	18	9	931	111
Pårørende	18	60	18	5	116	23
Modersmål						
Dansk	24	49	18	9	1025	128
Ikke dansk	16	62	17	5	54	9
Hospital						
Århus Sygehus	21	50	21	8	336	46
Friklinikken Brædstrup	17	60	20	3	24	6
Hospitalsenheden Horsens	28	48	18	5	103	8
Hospitalsenheden Vest	25	49	17	9	212	27
Regionshospitalet Randers og Grenaa	26	38	20	16	127	14
Regionshospitalet Silkeborg	21	47	19	13	43	6
Regionshospitalet Viborg, Skive	25	50	15	10	142	18
Skejby Sygehus	24	59	11	6	110	13

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	64	24	10	3	17841	1107
Køn						
Mand	64	24	9	2	8067	457
Kvinde	63	23	10	3	9774	650
Aldersgruppe						
0-19 år	63	21	12	3	1666	102
20-39 år	63	21	11	4	2330	159
40-59 år	66	23	9	2	4891	260
60-79 år	62	26	10	2	7475	466
80- år	64	24	9	3	1479	120
Skema udfyldt af						
Patienten	64	24	10	2	15479	955
Pårørende	63	23	11	3	1823	111
Modersmål						
Dansk	64	24	10	3	16921	1015
Ikke dansk	59	24	13	4	718	75
Hospital						
Århus Sygehus	58	27	12	3	4478	307
Friklinikken Brædstrup	77	17	4	2	633	22
Hospitalsenheden Horsens	65	25	8	2	1283	76
Hospitalsenheden Vest	65	23	9	3	4202	258
Regionshospitalet Randers og Grenaa	70	19	9	2	2479	135
Regionshospitalet Silkeborg	69	20	8	3	764	41
Regionshospitalet Viborg, Skive	67	23	8	2	2427	157
Skejby Sygehus	65	22	10	2	1575	111

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	10598	4836
Køn						
Mand	26	68	5	1	4921	1947
Kvinde	27	65	6	2	5677	2889
Aldersgruppe						
0-19 år	25	67	6	3	1061	442
20-39 år	22	65	9	4	1402	728
40-59 år	25	67	5	2	2968	1342
60-79 år	29	66	4	1	4411	1929
80- år	28	70	2	0	756	395
Skema udfyldt af						
Patienten	27	66	5	2	9123	4231
Pårørende	23	69	6	2	1116	504
Modersmål						
Dansk	27	66	5	2	9976	4632
Ikke dansk	28	67	4	1	487	162
Hospital						
Århus Sygehus	27	66	6	2	2988	969
Friklinikken Brædstrup	33	63	1	2	278	253
Hospitalsenheden Horsens	26	67	5	2	736	368
Hospitalsenheden Vest	26	68	4	2	2343	1258
Regionshospitalet Randers og Grenaa	27	66	5	2	1373	749
Regionshospitalet Silkeborg	28	67	2	3	447	202
Regionshospitalet Viborg, Skive	23	69	6	2	1412	670
Skejby Sygehus	30	63	6	1	1021	367

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	71	29	14280	4506
Køn				
Mand	73	27	6402	2046
Kvinde	70	30	7878	2460
Aldersgruppe				
0-19 år	67	33	1332	451
20-39 år	76	24	2027	496
40-59 år	74	26	4067	1126
60-79 år	70	30	5796	2010
80- år	61	39	1058	423
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	12345	3923
Pårørende	64	36	1474	470
Modersmål				
Dansk	71	29	13459	4317
Ikke dansk	70	30	663	132
Hospital				
Århus Sygehus	68	32	3614	1141
Friklinikken Brædstrup	92	8	531	113
Hospitalsenheden Horsens	74	26	1131	238
Hospitalsenheden Vest	73	27	3262	1114
Regionshospitalet Randers og Grenaa	70	30	1911	668
Regionshospitalet Silkeborg	77	23	644	163
Regionshospitalet Viborg, Skive	70	30	1911	667
Skejby Sygehus	75	25	1276	402

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	68	2	0	10094	88
Køn						
Mand	29	69	2	0	4594	45
Kvinde	30	68	2	0	5500	43
Aldersgruppe						
0-19 år	24	73	2	1	879	17
20-39 år	26	69	5	0	1565	11
40-59 år	29	69	2	0	3025	14
60-79 år	32	67	1	0	4001	33
80- år	33	67	0	1	624	13
Skema udfyldt af						
Patienten	30	68	2	0	8858	63
Pårørende	24	74	2	0	928	18
Modersmål						
Dansk	29	68	2	0	9526	79
Ikke dansk	28	69	3	0	460	8
Hospital						
Århus Sygehus	28	69	2	1	2400	28
Friklinikken Brædstrup	46	52	1	0	463	2
Hospitalsenheden Horsens	34	64	2	0	861	4
Hospitalsenheden Vest	31	67	1	0	2323	20
Regionshospitalet Randers og Grenaa	29	69	1	0	1353	12
Regionshospitalet Silkeborg	34	64	3	0	497	2
Regionshospitalet Viborg, Skive	25	73	2	1	1303	11
Skejby Sygehus	28	70	2	0	894	9

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	3	1	18935
Køn					
Mand	40	56	3	1	8527
Kvinde	39	57	4	1	10408
Aldersgruppe					
0-19 år	38	57	4	1	1745
20-39 år	37	56	5	1	2477
40-59 år	38	57	4	1	5135
60-79 år	42	56	2	0	7964
80- år	38	59	3	0	1614
Skema udfyldt af					
Patienten	40	57	3	1	16438
Pårørende	38	57	4	1	1924
Modersmål					
Dansk	40	57	3	1	17929
Ikke dansk	35	60	5	1	795
Hospital					
Århus Sygehus	37	59	3	1	4779
Friklinikken Brædstrup	49	46	3	2	659
Hospitalsenheden Horsens	39	57	3	1	1370
Hospitalsenheden Vest	42	54	3	1	4442
Regionshospitalet Randers og Grenaa	39	57	4	1	2593
Regionshospitalet Silkeborg	39	56	5	0	807
Regionshospitalet Viborg, Skive	39	58	3	1	2575
Skejby Sygehus	44	53	3	0	1710

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	36	58	5	1	19185
Køn					
Mand	38	57	5	0	8626
Kvinde	35	58	6	1	10559
Aldersgruppe					
0-19 år	37	57	6	1	1773
20-39 år	38	53	8	1	2498
40-59 år	37	56	6	1	5162
60-79 år	36	59	4	0	8101
80- år	33	63	4	0	1651
Skema udfyldt af					
Patienten	37	57	5	1	16642
Pårørende	32	61	6	1	1964
Modersmål					
Dansk	37	57	5	1	18174
Ikke dansk	28	61	9	1	796
Hospital					
Århus Sygehus	35	58	6	1	4833
Friklinikken Brædstrup	44	50	4	2	672
Hospitalsenheden Horsens	36	58	6	0	1391
Hospitalsenheden Vest	37	57	5	1	4504
Regionshospitalet Randers og Grenaa	35	58	6	1	2646
Regionshospitalet Silkeborg	39	55	6	0	817
Regionshospitalet Viborg, Skive	36	59	5	1	2616
Skejby Sygehus	39	56	5	0	1706

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	65	6	3	3601	1023	14107
Køn							
Mand	25	68	6	2	1817	524	6049
Kvinde	29	62	7	3	1784	499	8058
Aldersgruppe							
0-19 år	23	70	4	2	332	91	1343
20-39 år	31	63	4	2	405	93	2005
40-59 år	24	66	6	4	756	191	4169
60-79 år	26	65	7	3	1509	451	5805
80- år	32	60	7	1	599	197	785
Skema udfyldt af							
Patienten	27	65	6	3	2922	836	12474
Pårørende	26	65	7	2	519	131	1289
Modersmål							
Dansk	27	64	7	3	3206	936	13598
Ikke dansk	27	70	2	2	334	72	379
Hospital							
Århus Sygehus	26	66	6	2	918	251	3594
Friklinikken Brædstrup	24	65	9	2	123	25	493
Hospitalsenheden Horsens	31	63	5	1	235	79	1045
Hospitalsenheden Vest	30	62	6	2	867	242	3240
Regionshospitalet Randers og Grenaa	27	63	7	2	488	130	1954
Regionshospitalet Silkeborg	26	64	7	3	166	43	588
Regionshospitalet Viborg, Skive	24	67	6	3	494	153	1907
Skejby Sygehus	24	66	7	3	310	100	1286

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	66	9	4	7887	11140
Køn						
Mand	21	67	9	3	3729	4822
Kvinde	21	66	9	4	4158	6318
Aldersgruppe						
0-19 år	16	63	14	7	544	1234
20-39 år	20	56	16	8	867	1640
40-59 år	20	67	9	4	2043	3133
60-79 år	22	68	7	2	3661	4319
80- år	24	70	5	1	772	814
Skema udfyldt af						
Patienten	21	67	9	3	6890	9607
Pårørende	17	65	11	8	724	1230
Modersmål						
Dansk	21	66	9	4	7308	10708
Ikke dansk	23	67	7	3	476	323
Hospital						
Århus Sygehus	21	65	10	4	2008	2823
Friklinikken Brædstrup	25	65	6	5	216	436
Hospitalsenheden Horsens	21	66	9	4	549	828
Hospitalsenheden Vest	21	66	9	4	1862	2573
Regionshospitalet Randers og Grenaa	21	69	6	4	1077	1544
Regionshospitalet Silkeborg	21	72	6	1	378	438
Regionshospitalet Viborg, Skive	21	69	9	1	1050	1537
Skejby Sygehus	21	63	12	5	747	961

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	58	16	17	9	12938	6112
Køn						
Mand	55	16	19	10	6063	2492
Kvinde	61	15	16	8	6875	3620
Aldersgruppe						
0-19 år	63	15	17	5	768	1014
20-39 år	63	15	17	6	1789	735
40-59 år	62	15	15	8	3720	1486
60-79 år	54	16	18	11	5684	2290
80- år	49	19	20	13	977	587
Skema udfyldt af						
Patienten	58	15	17	10	11608	4925
Pårørende	59	19	15	6	937	1013
Modersmål						
Dansk	58	16	17	9	12227	5829
Ikke dansk	48	18	23	11	572	222
Hospital						
Århus Sygehus	57	16	18	9	3374	1480
Friklinikken Brædstrup	65	13	14	7	310	341
Hospitalsenheden Horsens	59	16	16	9	995	386
Hospitalsenheden Vest	57	16	16	10	3102	1316
Regionshospitalet Randers og Grenaa	57	16	18	9	1664	948
Regionshospitalet Silkeborg	61	16	16	7	560	254
Regionshospitalet Viborg, Skive	57	16	19	9	1738	868
Skejby Sygehus	61	14	17	9	1195	519

Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering

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 på regionsniveau. 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 resultatet 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 resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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 regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes regionen 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. Herudover er der i bilag 6 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.