

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Hospitalsrapport for ambulante patienter på

Skejby Sygehus



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:	2863
Besvarelser fra hospitalets patienter:	1771
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.

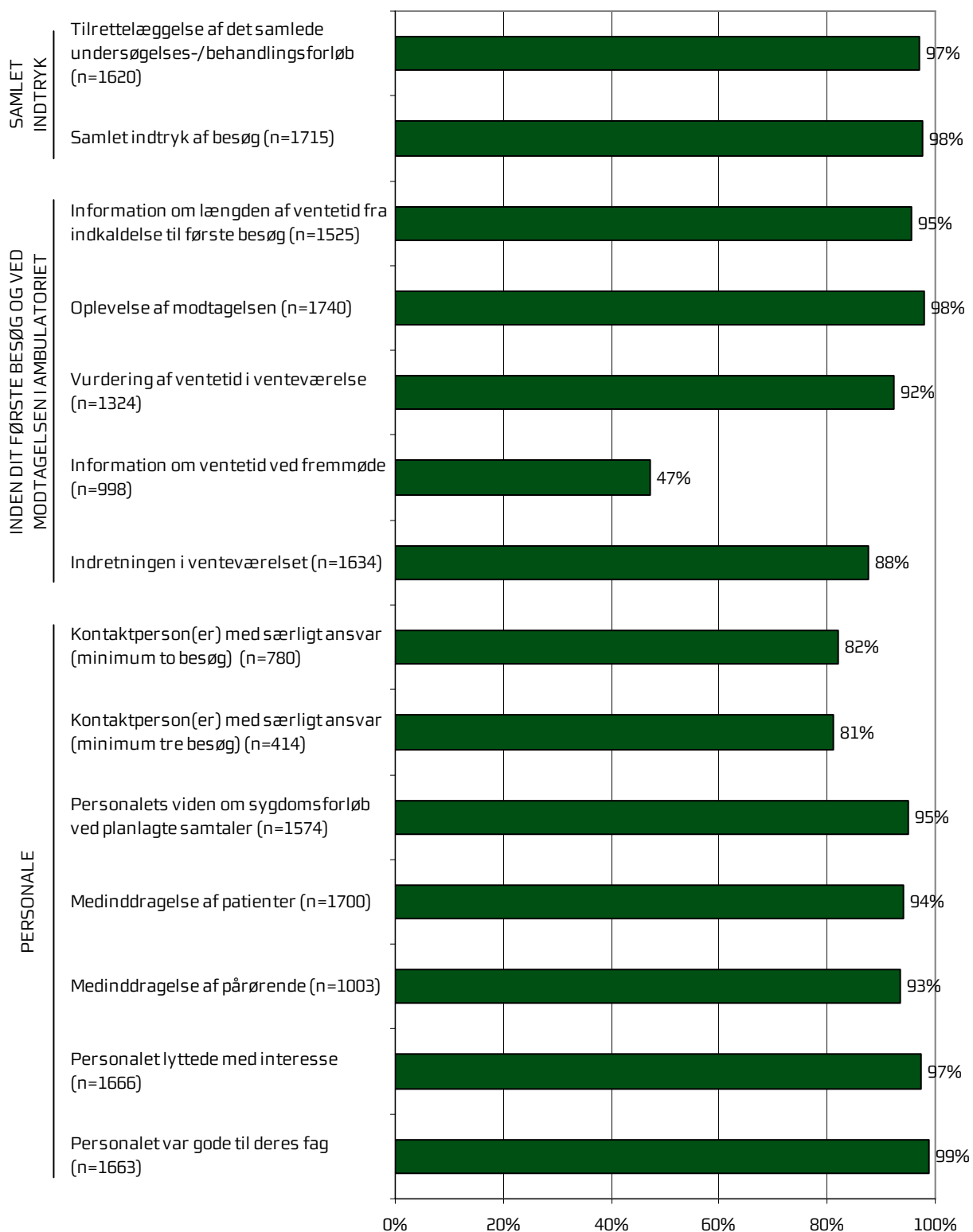
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

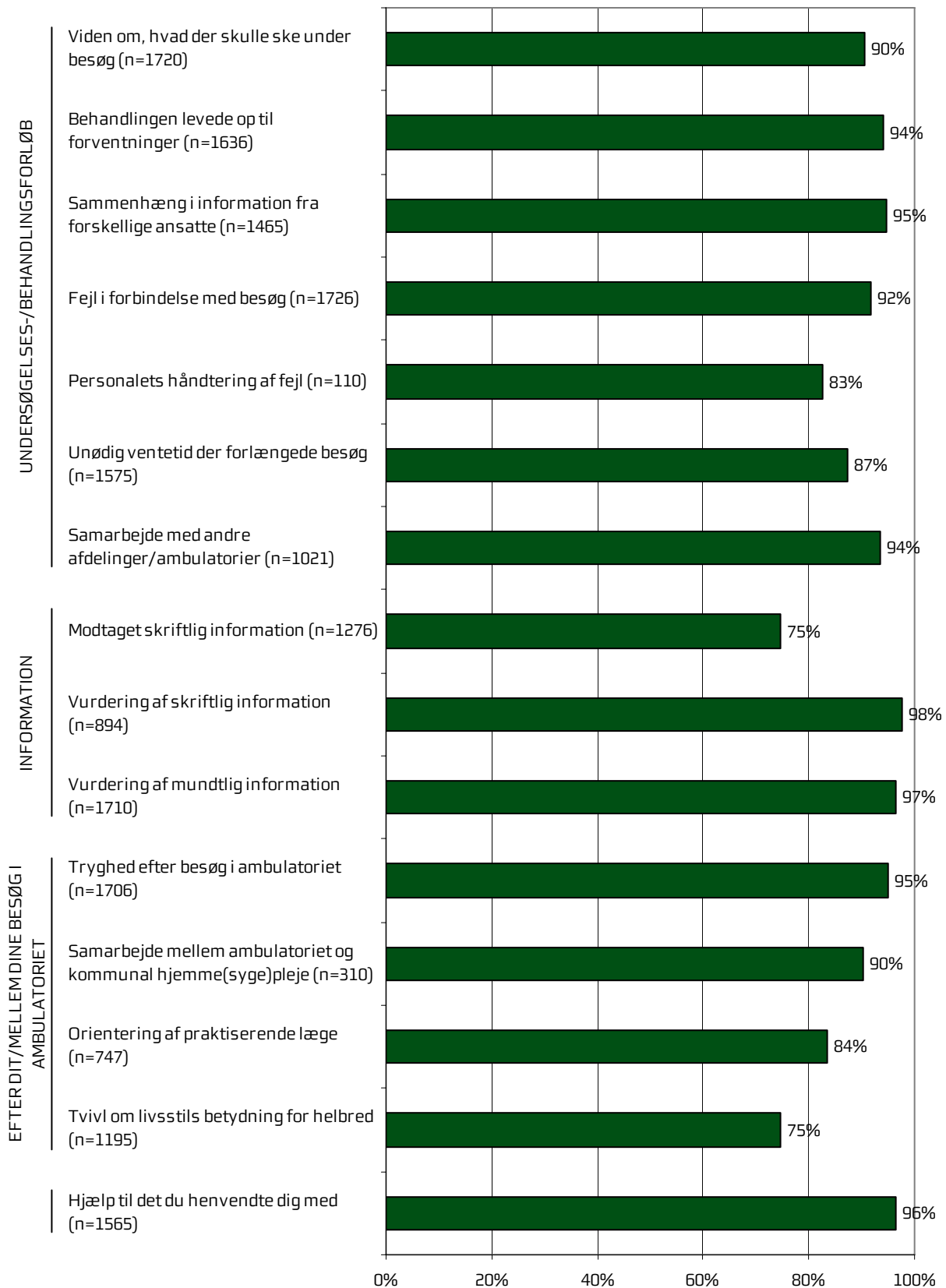
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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.

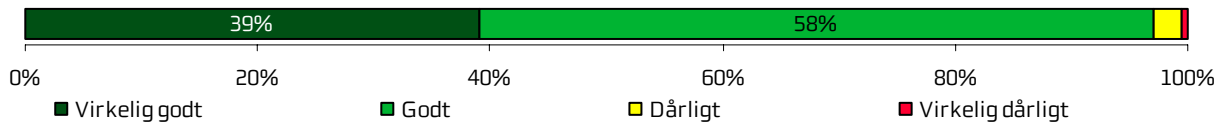
Signifikante forskelle?

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.

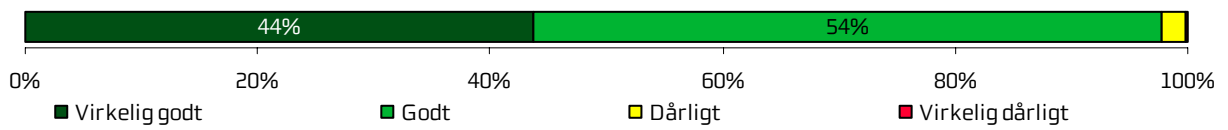
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=1620)



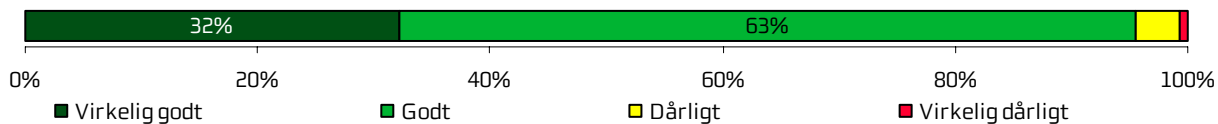
Samlet indtryk af besøg (n=1715)



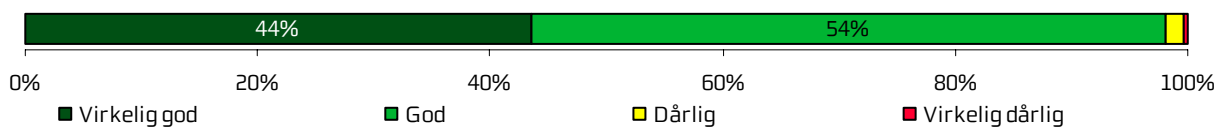
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	95 %	96 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	96 %	97 %	96 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

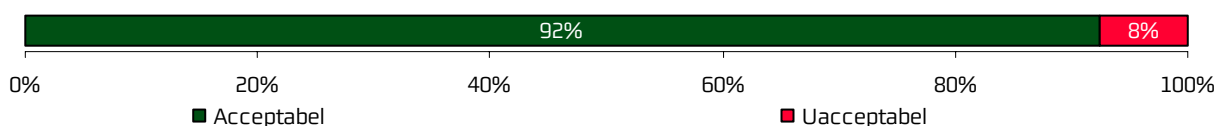
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=1525)



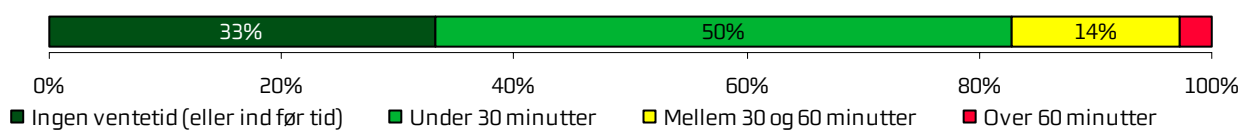
Oplevelse af modtagelsen (n=1740)



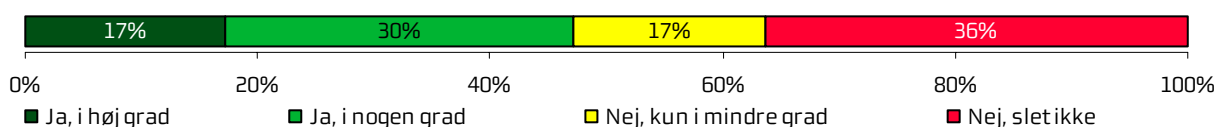
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=1324)



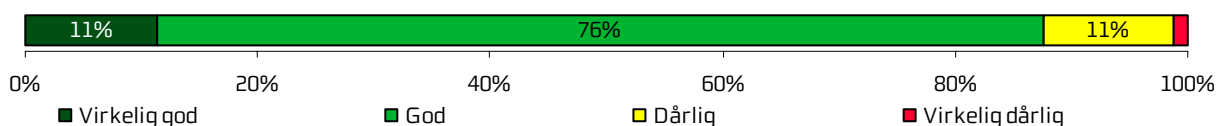
Længde af ventetid i venteværelse (n=1676)



Information om ventetid ved fremmøde (n=998)



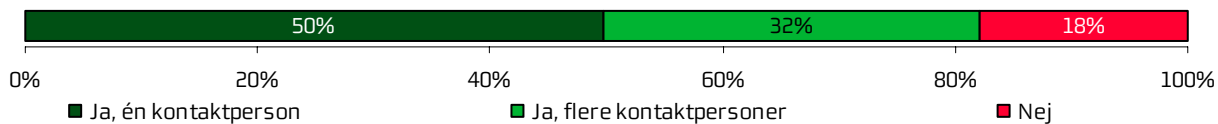
Indretningen i venteværelset (n=1634)



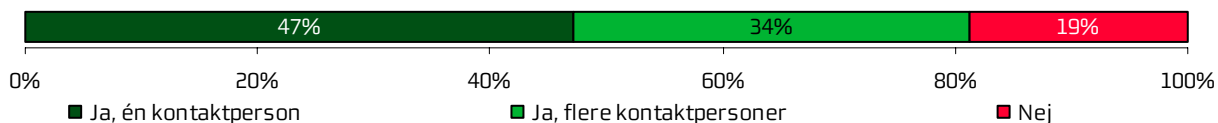
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	98 % *	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	98 %	99 % *	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		92 %	-	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?		47 %	42 %	54 % *	45 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		88 %	86 %	90 % *	79 %	85 %

Personale

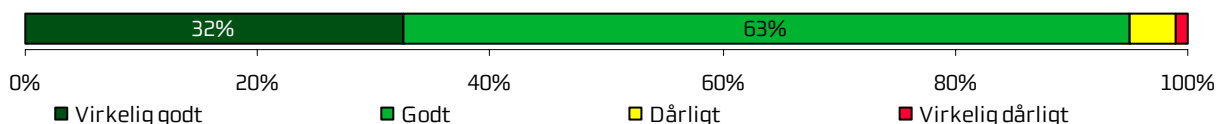
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=780)



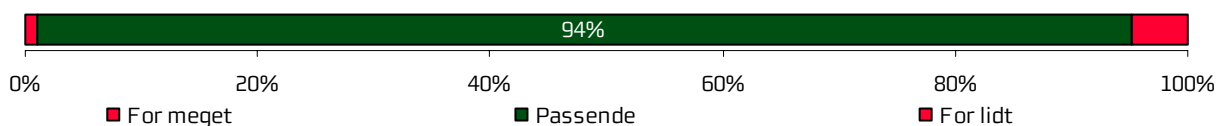
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=414)



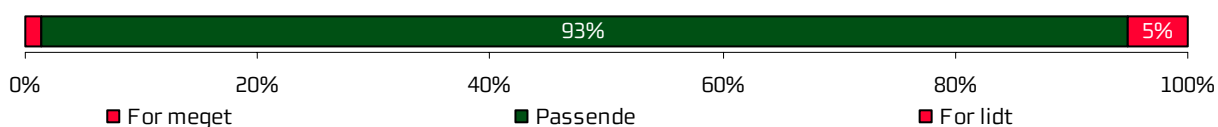
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=1574)



Medinddragelse af patienter (n=1700)



Medinddragelse af pårørende (n=1003)



Personalet lyttede med interesse (n=1666)



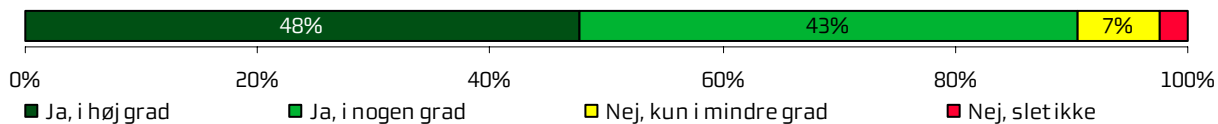
Personalet var gode til deres fag (n=1663)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		82 %	80 %	86 % *	77 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		81 %	-	87 % *	77 %	81 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	92 %	95 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	94 %	94 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	90 %	92 %	89 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	96 %	96 %	95 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	98 %	98 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

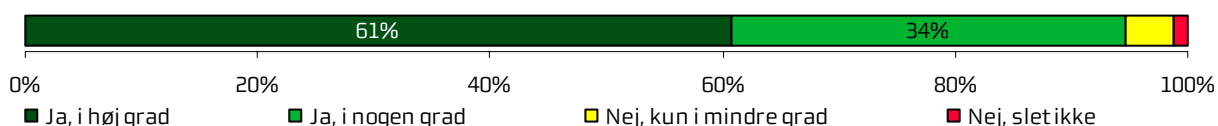
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=1720)



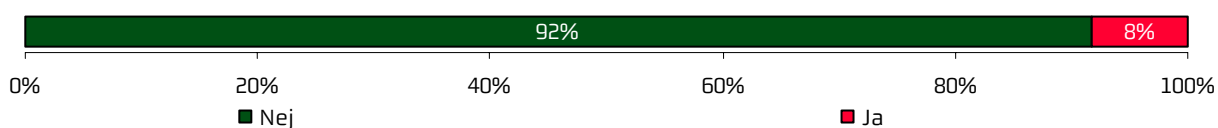
Behandlingen levede op til forventninger (n=1636)



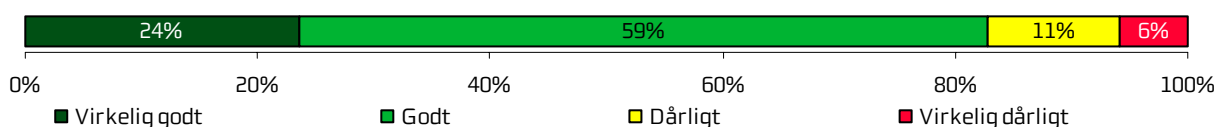
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=1465)



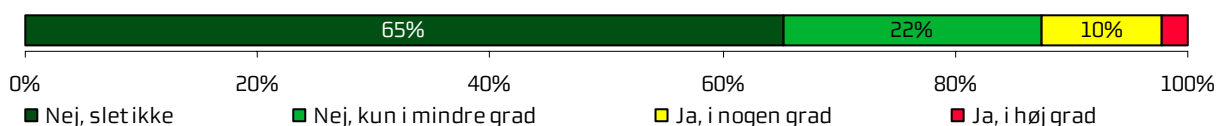
Fejl i forbindelse med besøg (n=1726)



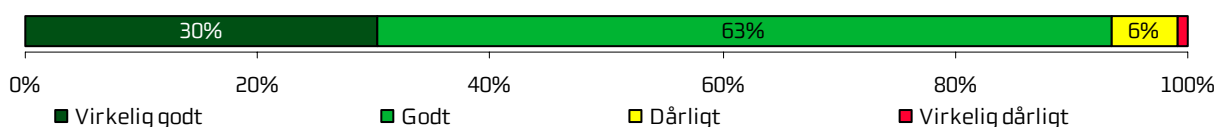
Personalets håndtering af fejl (n=110)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=1575)

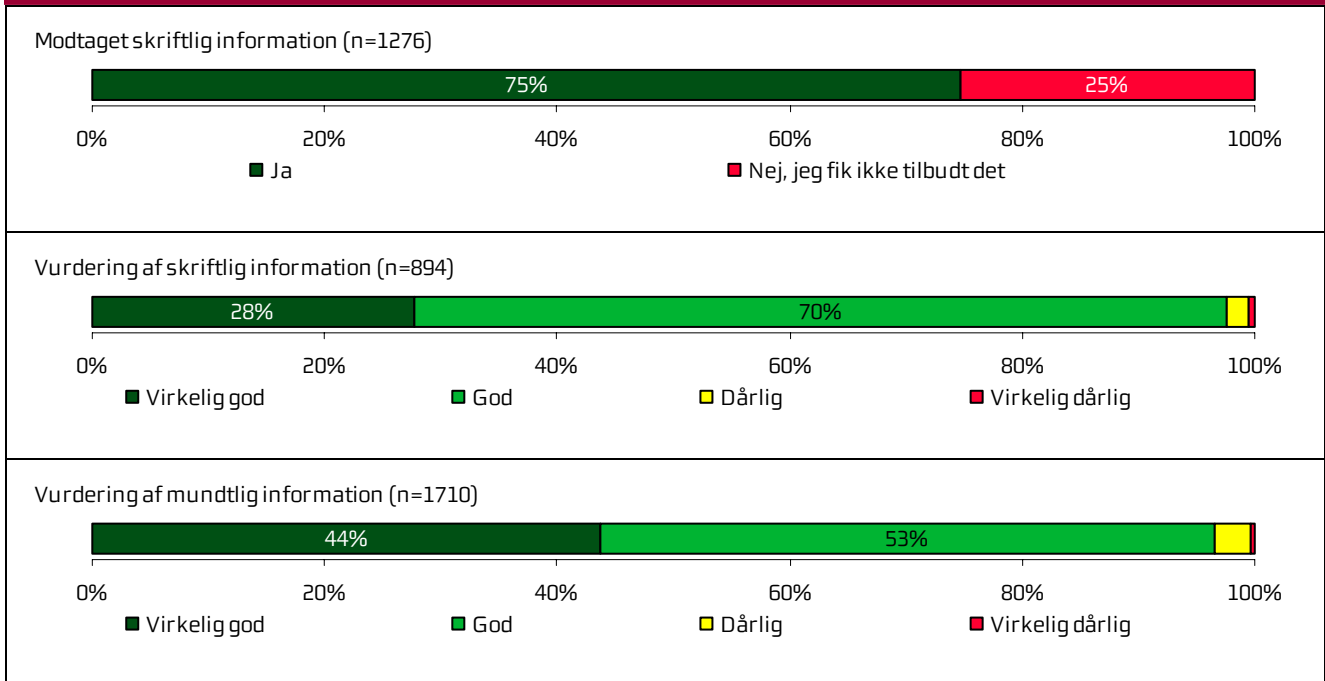


Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=1021)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	91 %	89 %	87 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	93 %	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?		92 %	-	94 % *	92 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		83 %	-	76 %	65 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		87 %	83 %	91 % *	86 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	90 %	96 % *	92 %	93 %

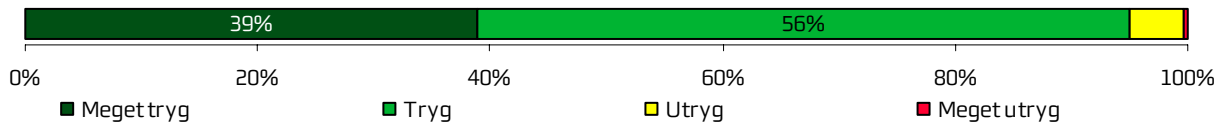
Information



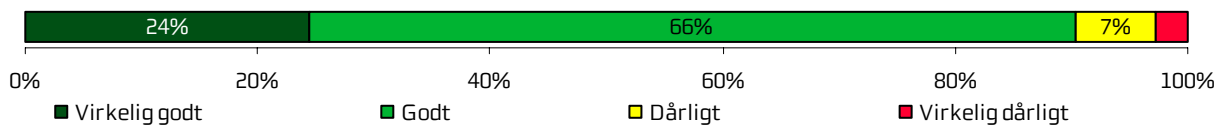
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		75 %	-	84 % *	69 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	97 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	96 %	96 %	95 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

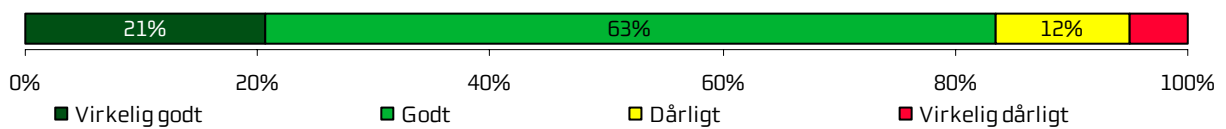
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=1706)



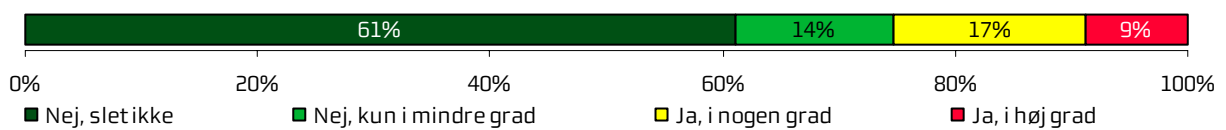
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=310)



Orientering af praktiserende læge (n=747)

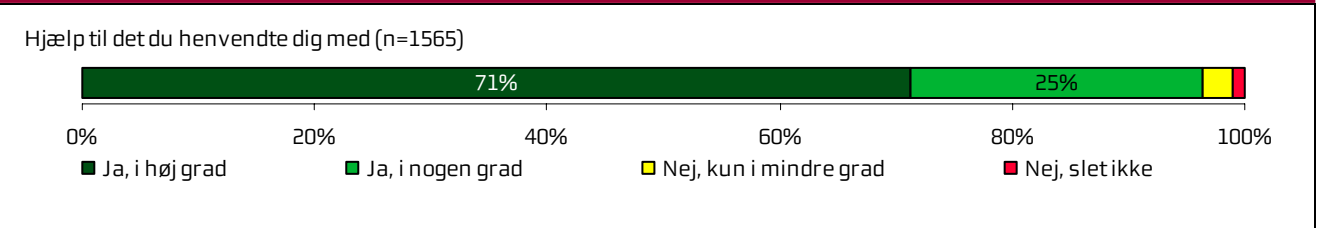


Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=1195)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	93 %	94 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	88 %	92 %	90 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		84 %	83 %	91 % *	86 %	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		75 %	75 %	78 %	73 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		96 %	95 %	-	-	96 %

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.

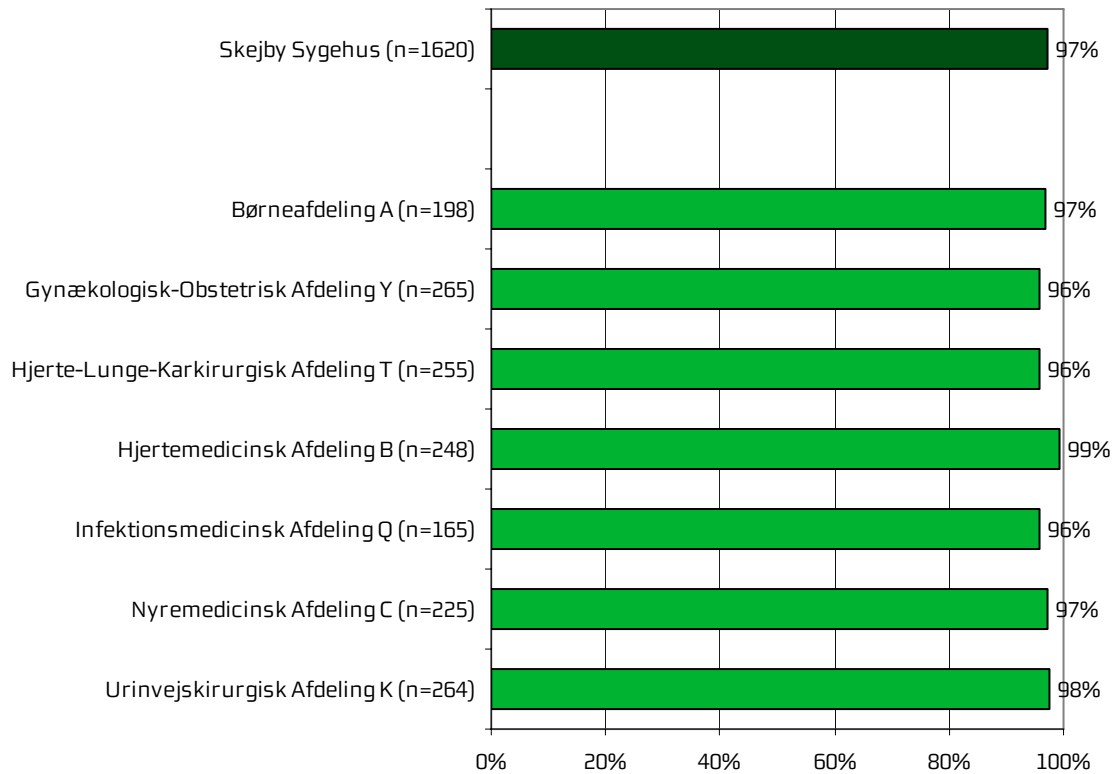
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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.

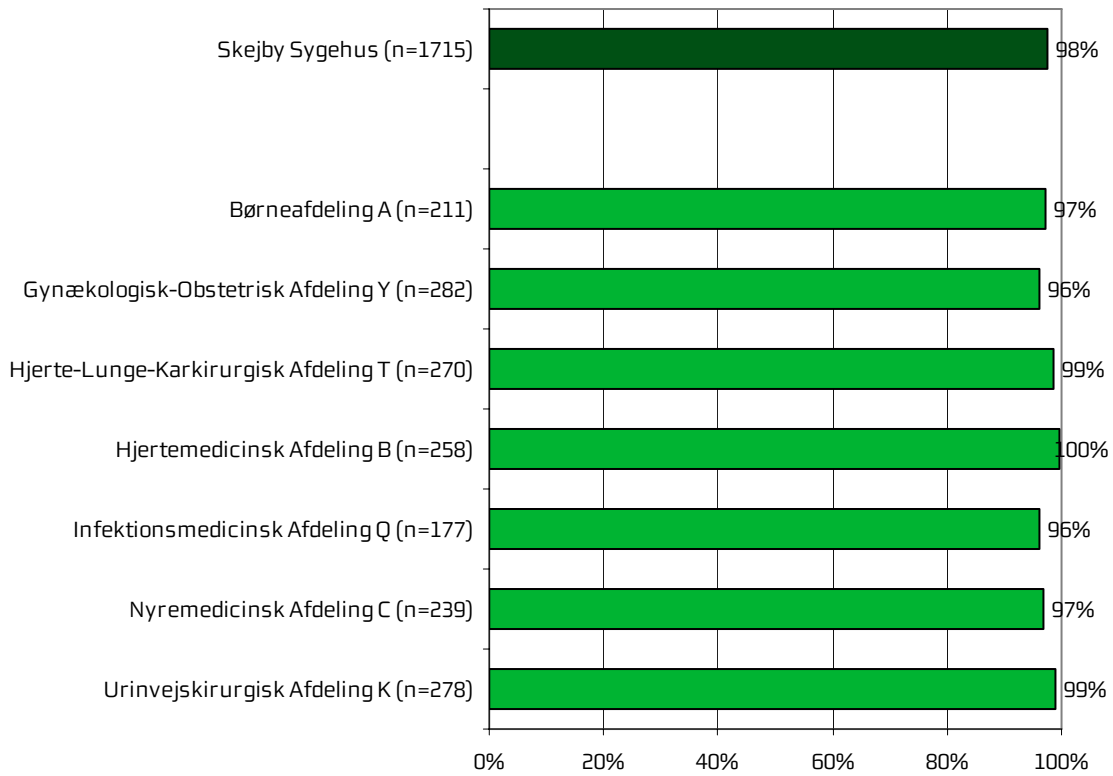
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

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

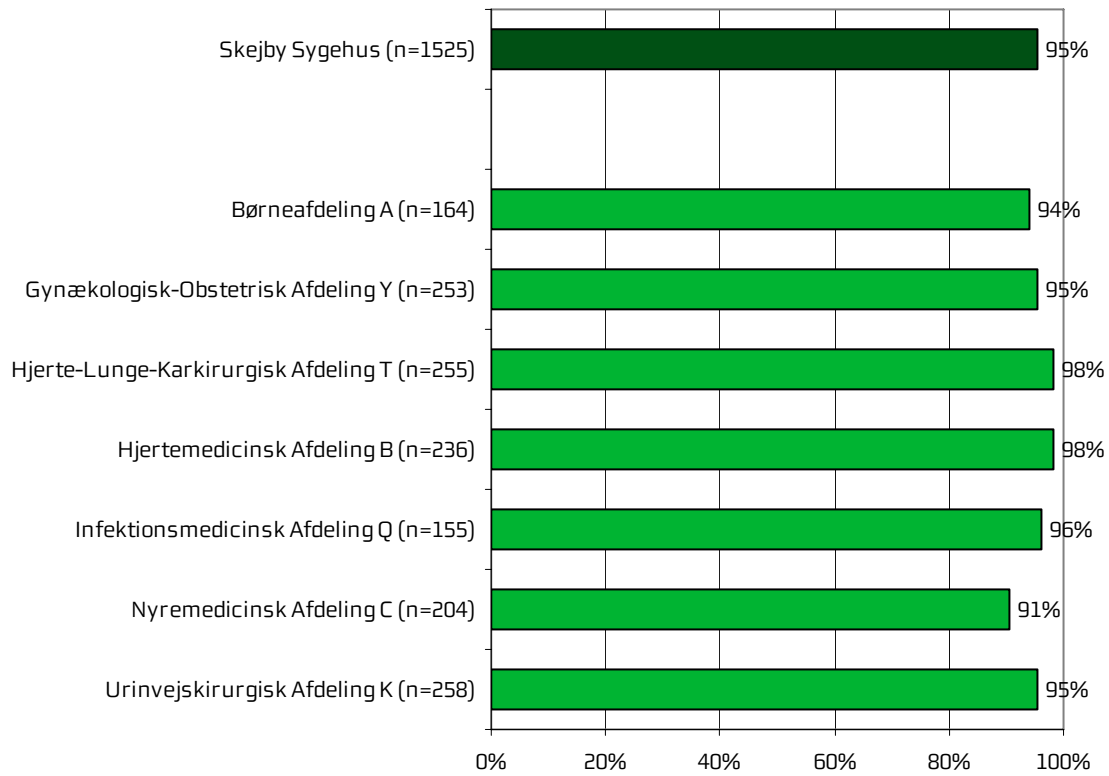


Figur 4 Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

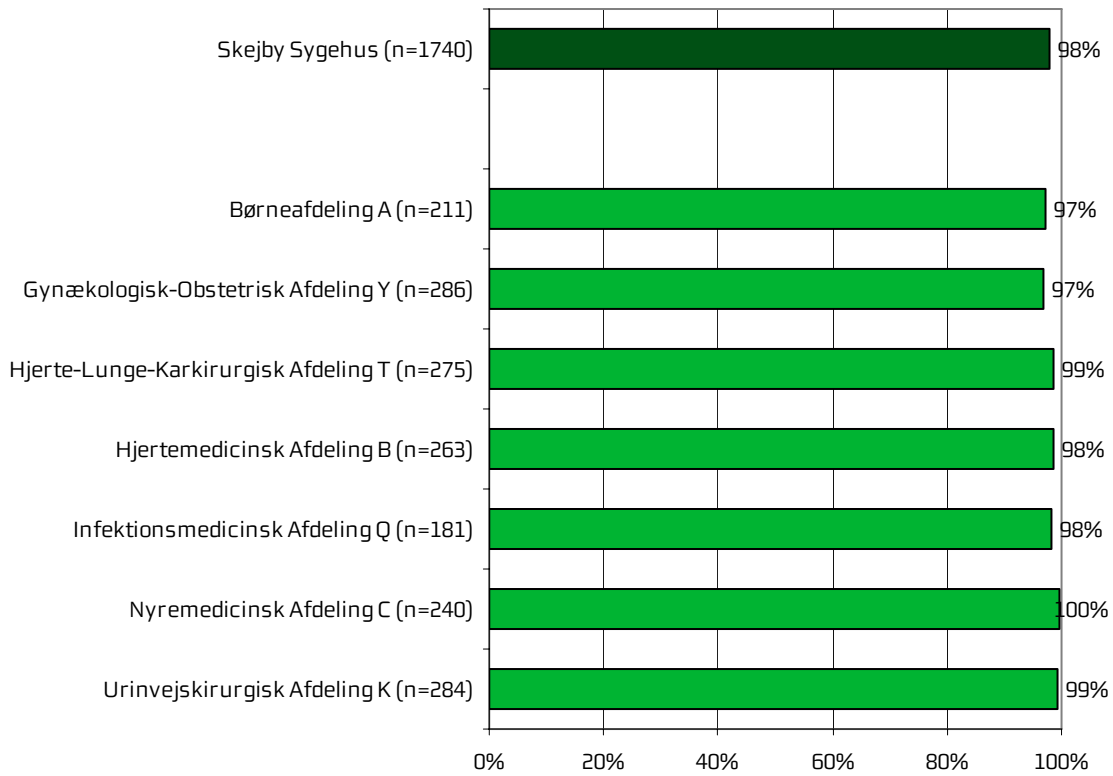


Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

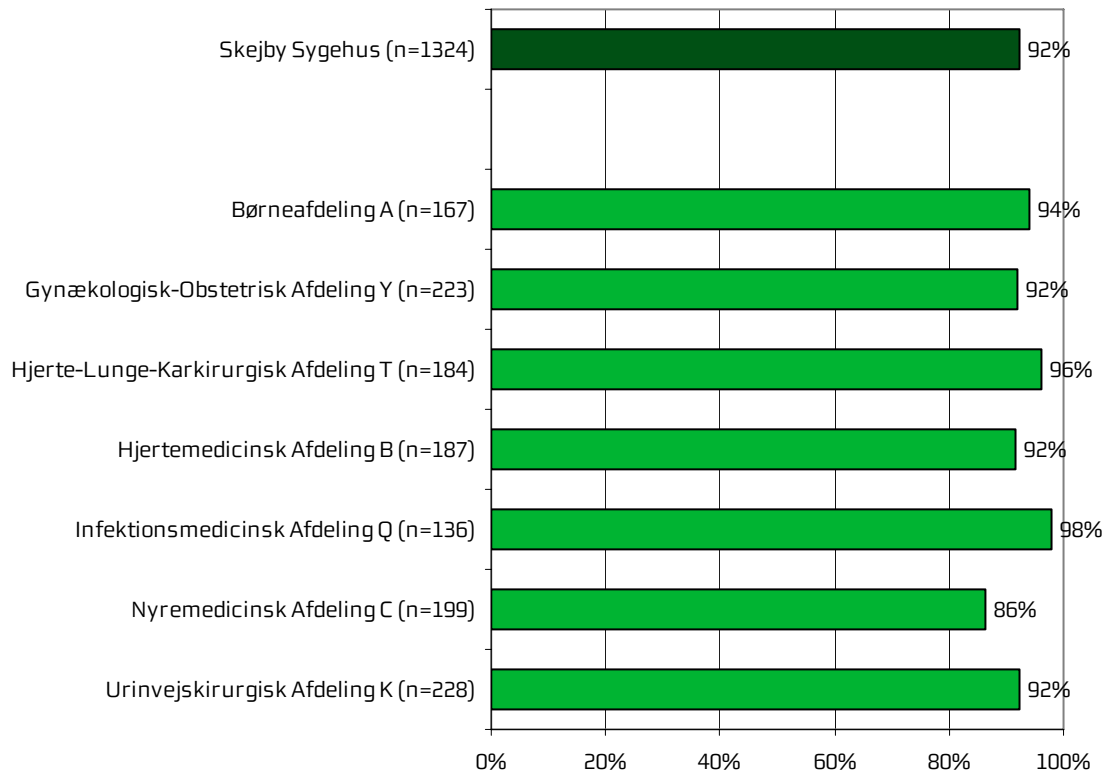
Figur 5 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?



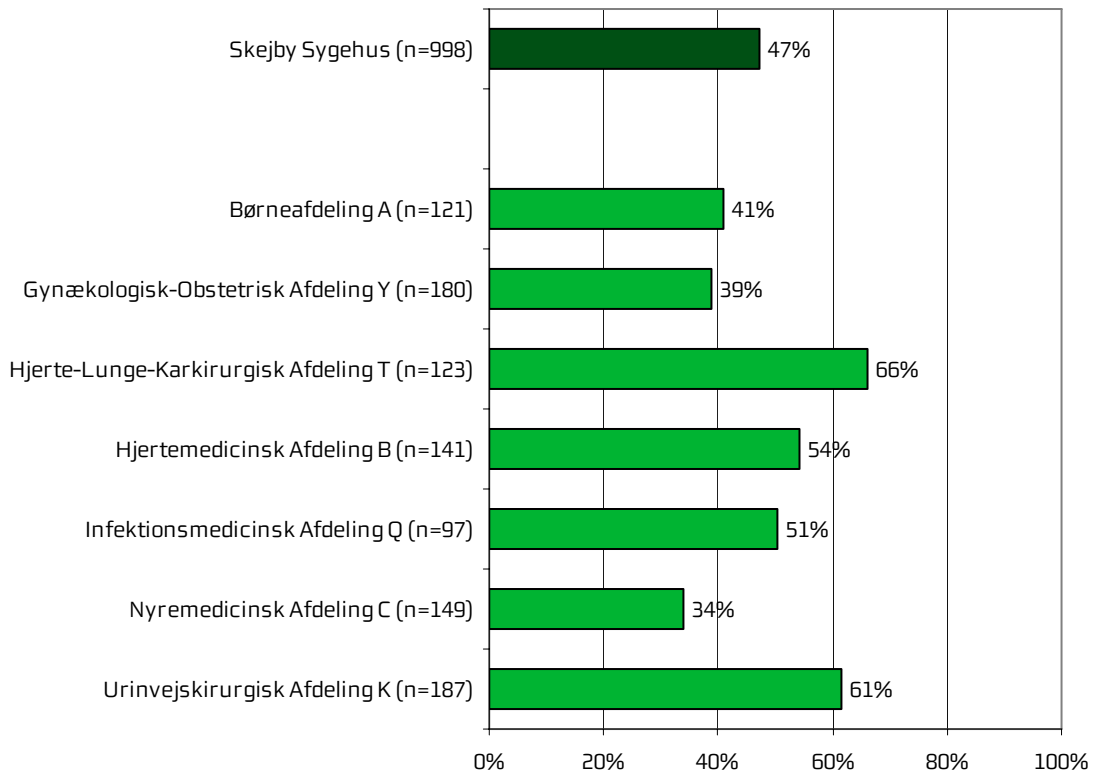
Figur 6 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



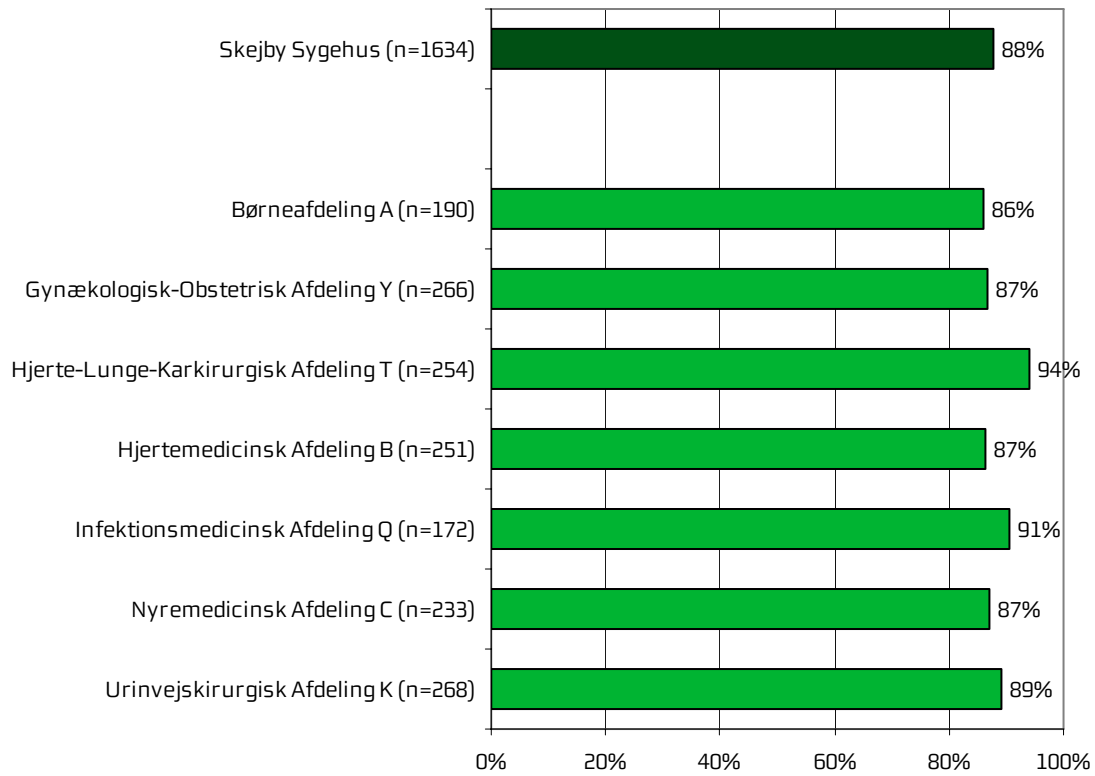
Figur 7 Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



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

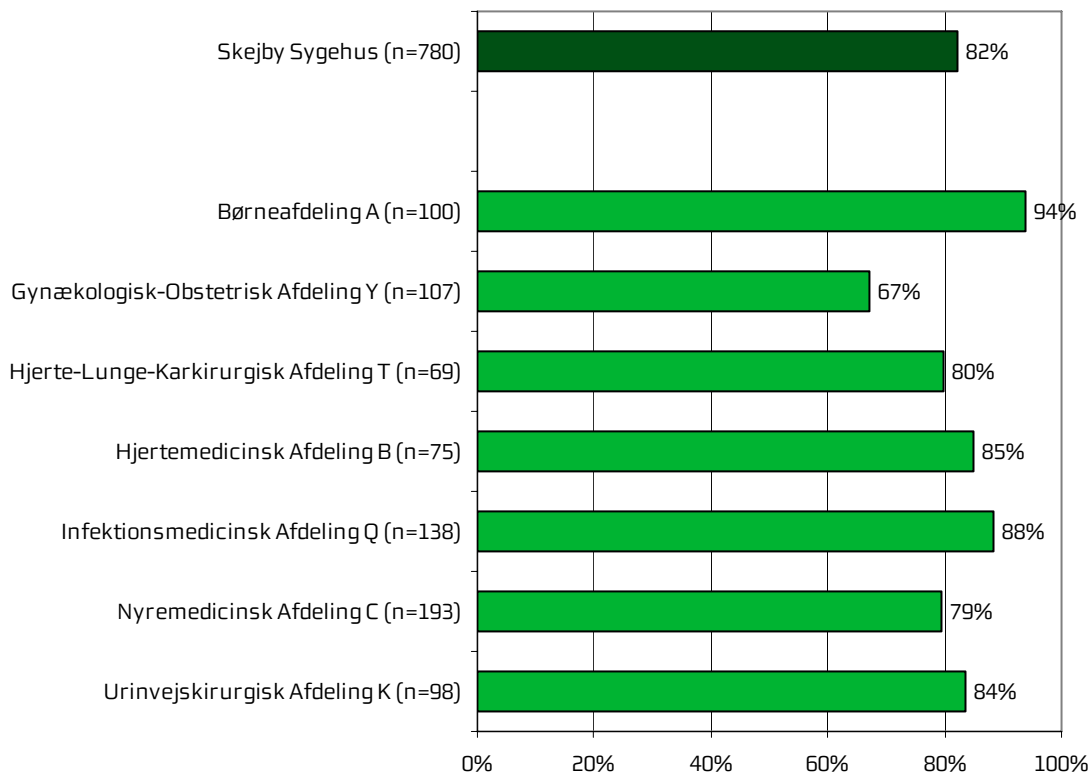


Figur 9 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

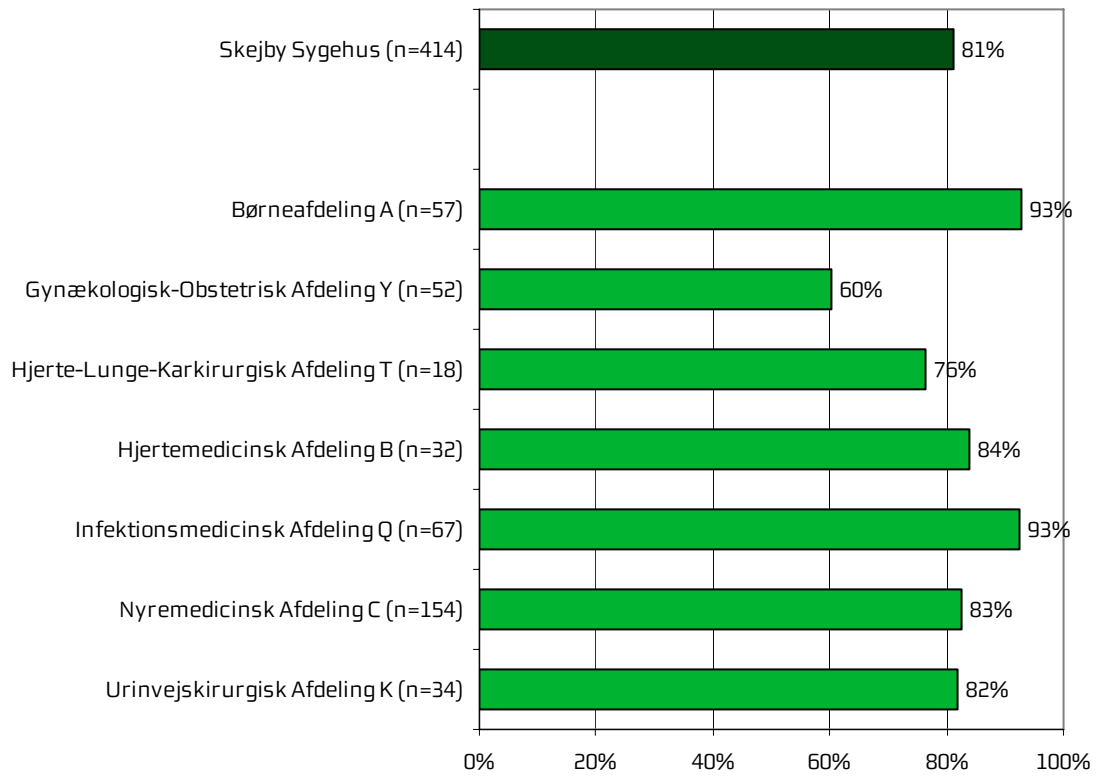


Personale

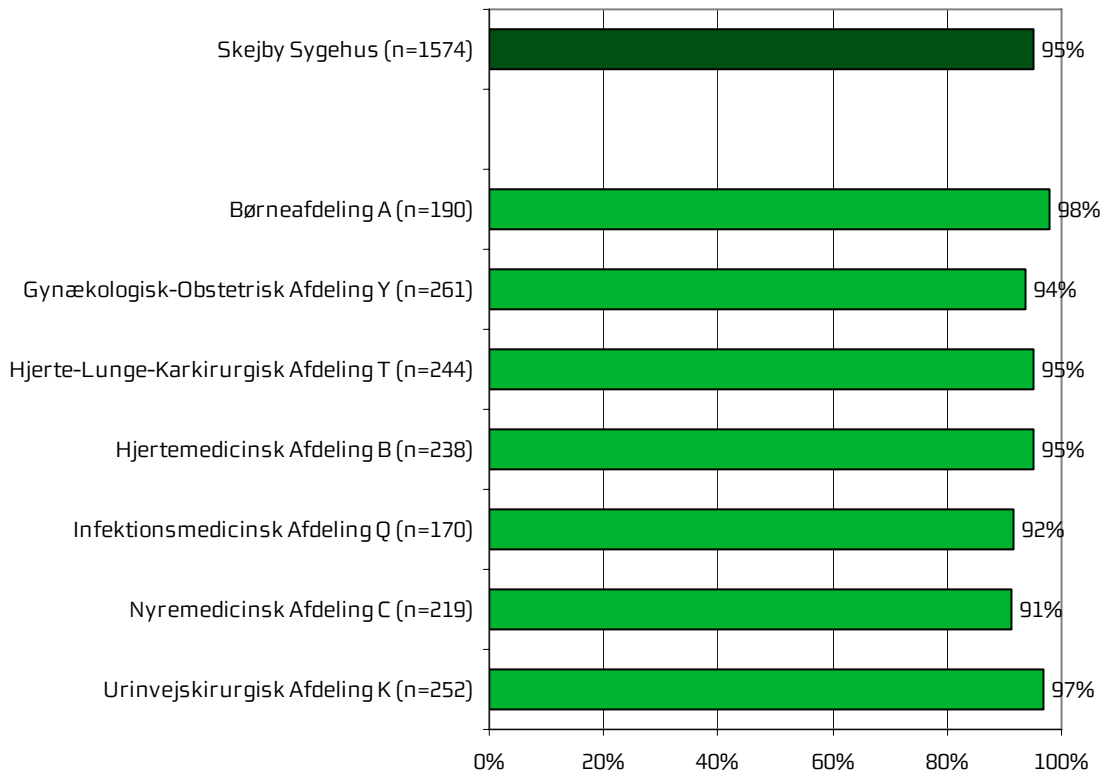
Figur 10 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)



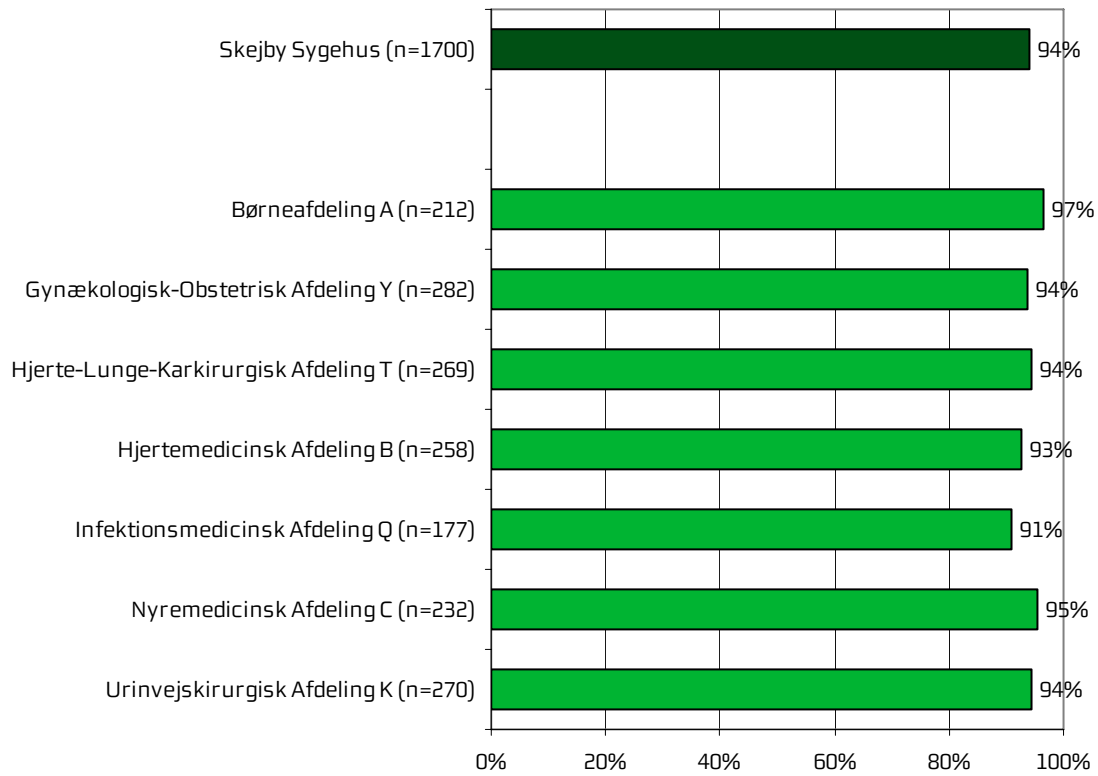
Figur 11 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)



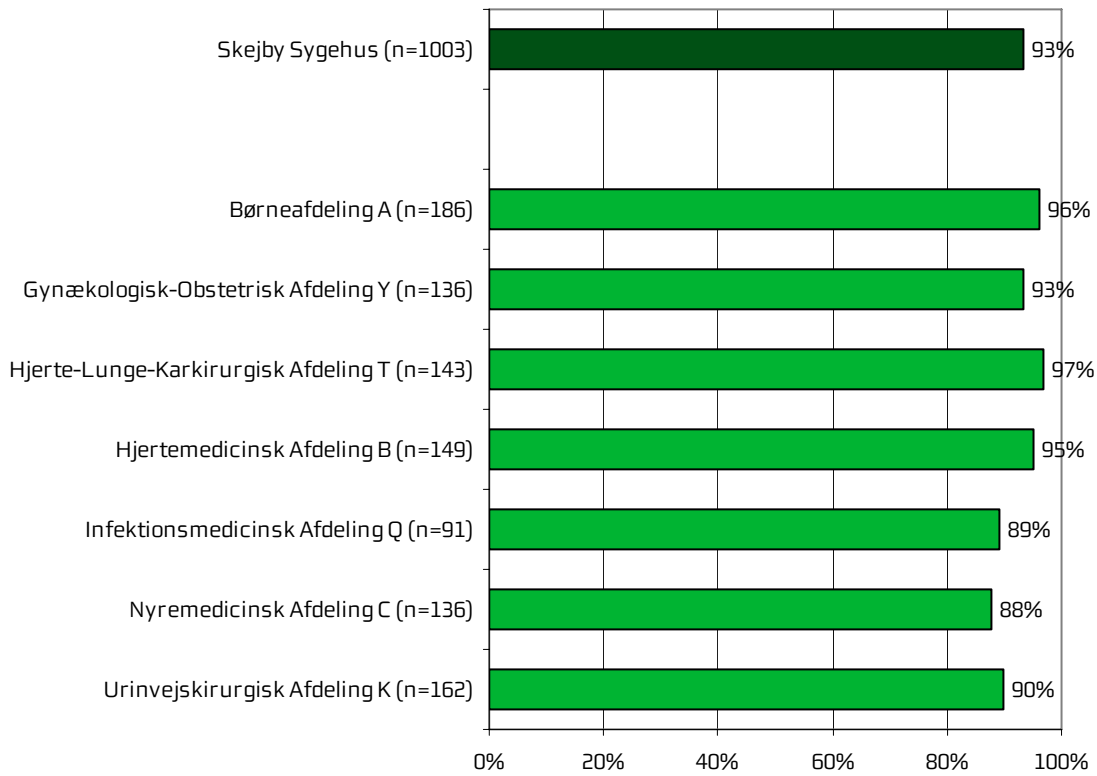
Figur 12 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



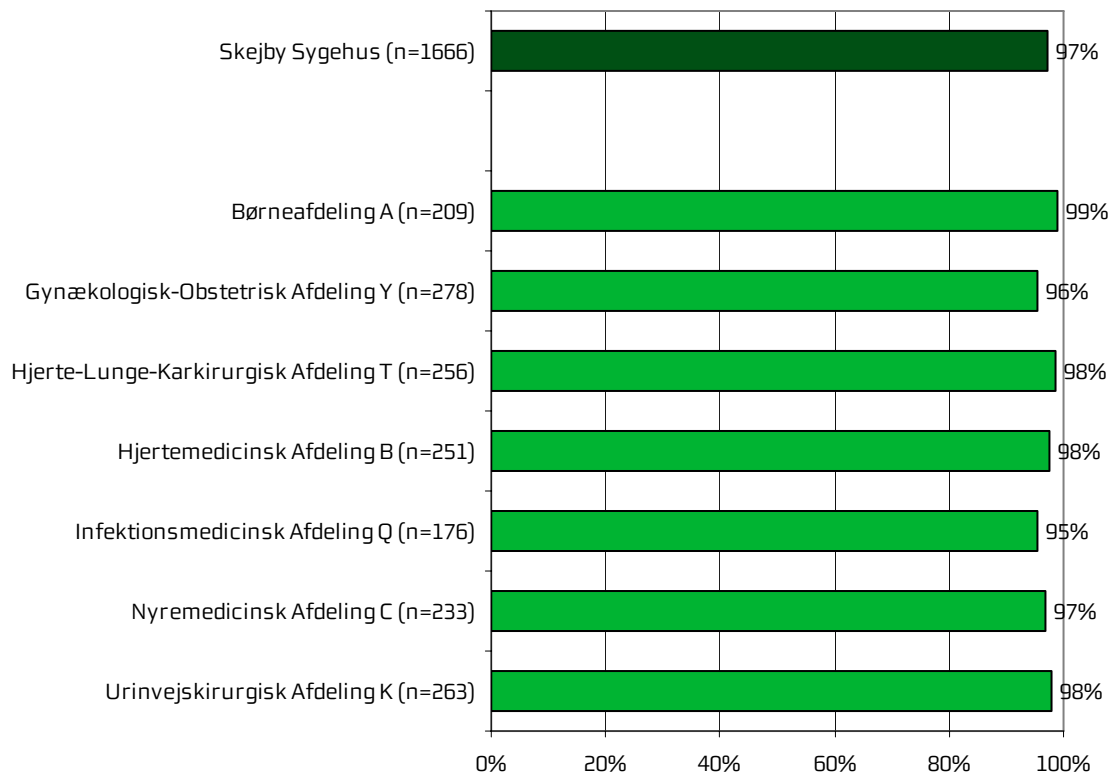
Figur 13 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



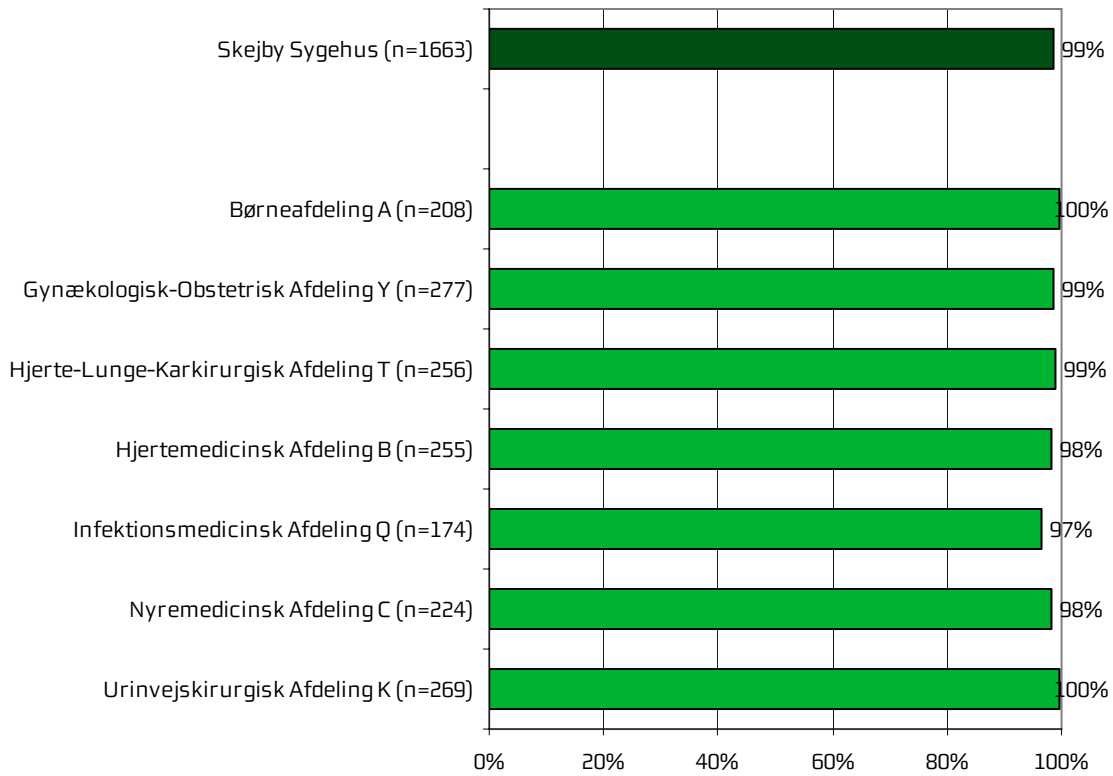
Figur 14 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

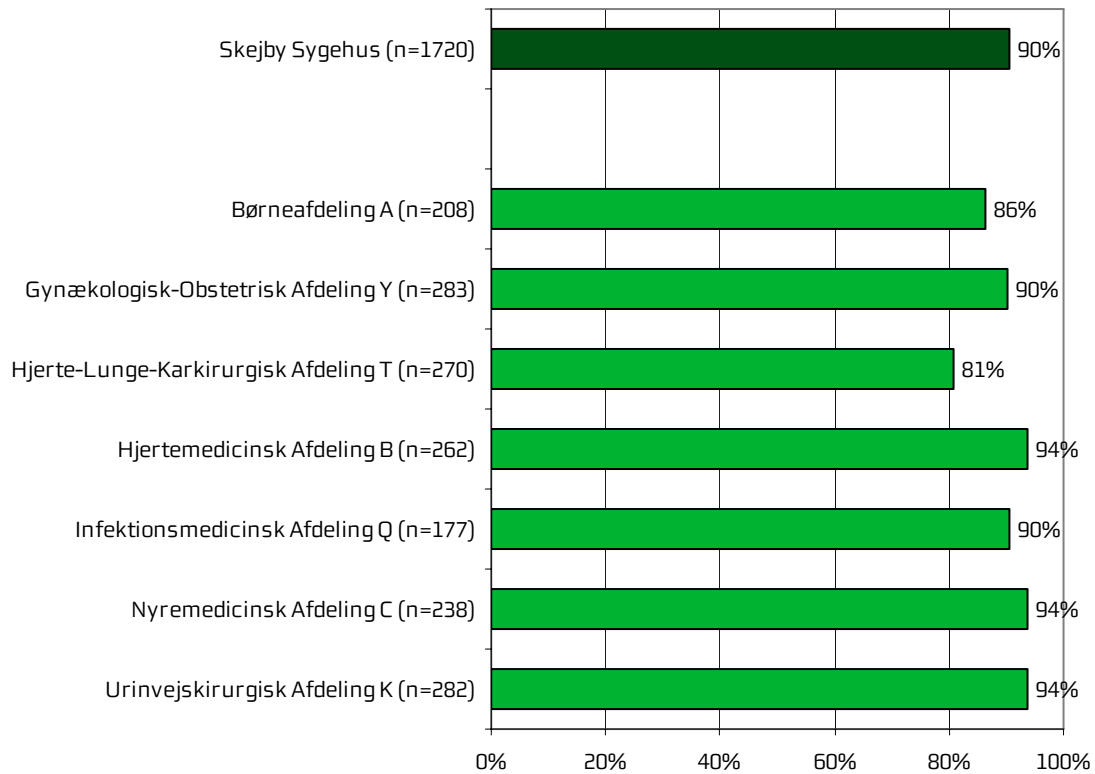


Figur 16 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

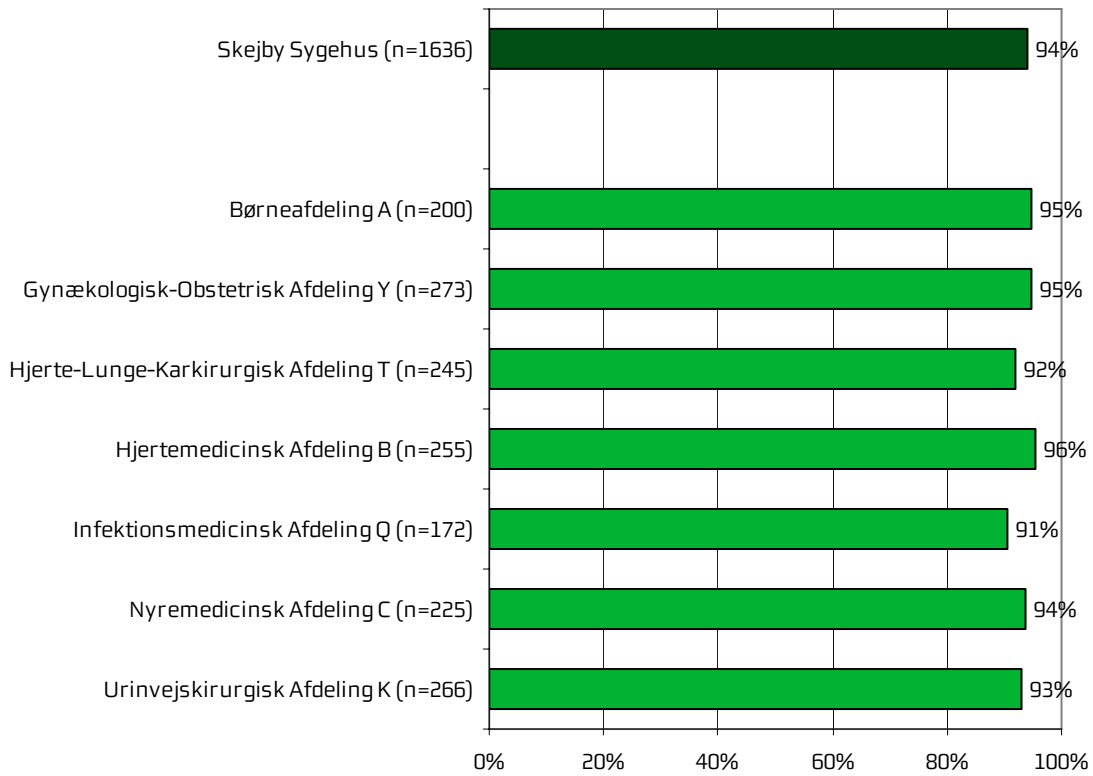


Undersøgelses-/behandlingsforløb

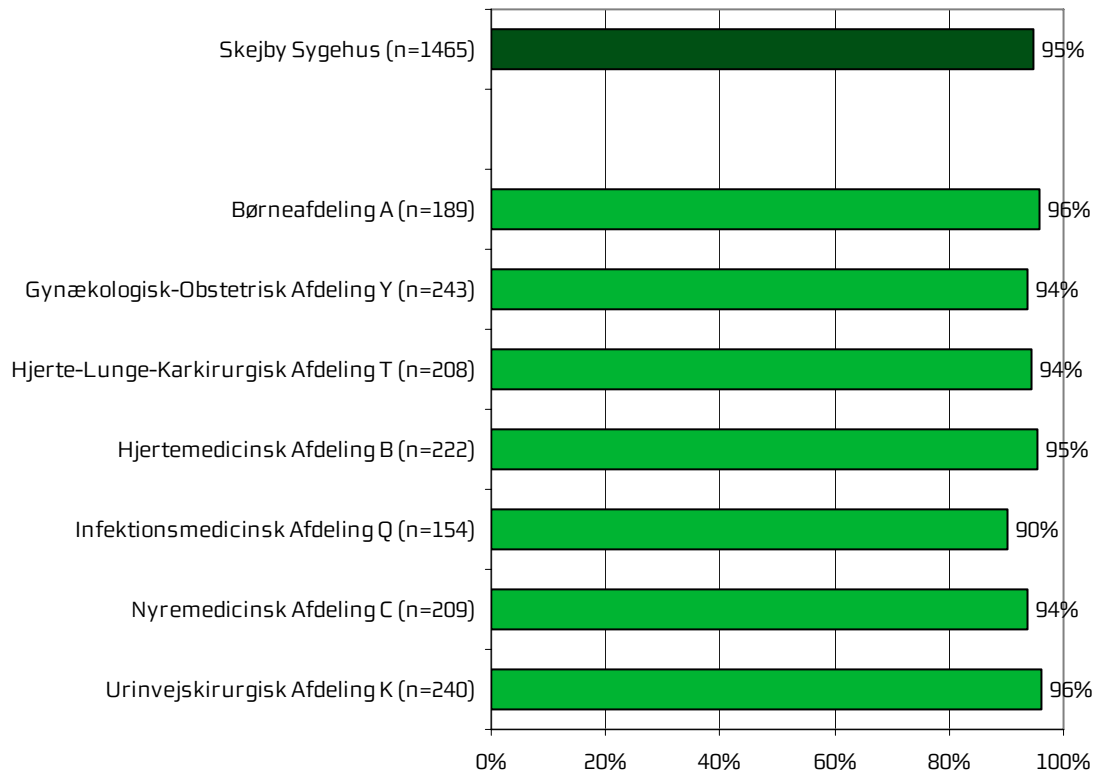
Figur 17 Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



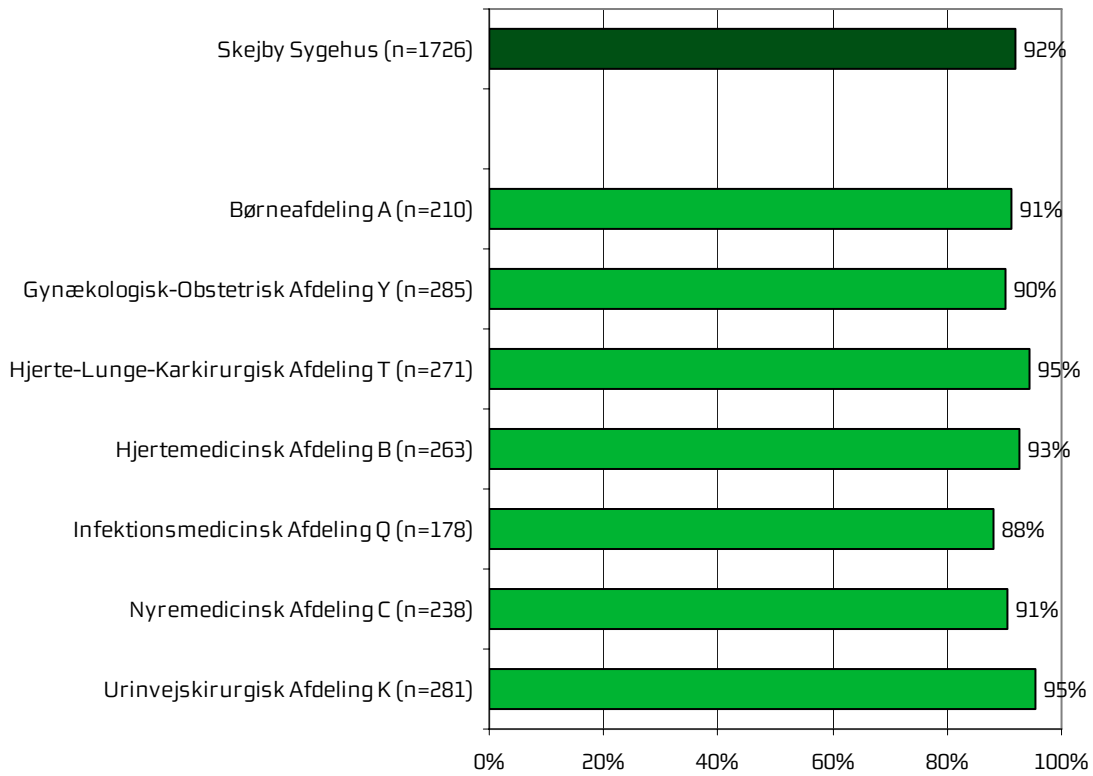
Figur 18 Levede behandlingen op til dine forventninger?



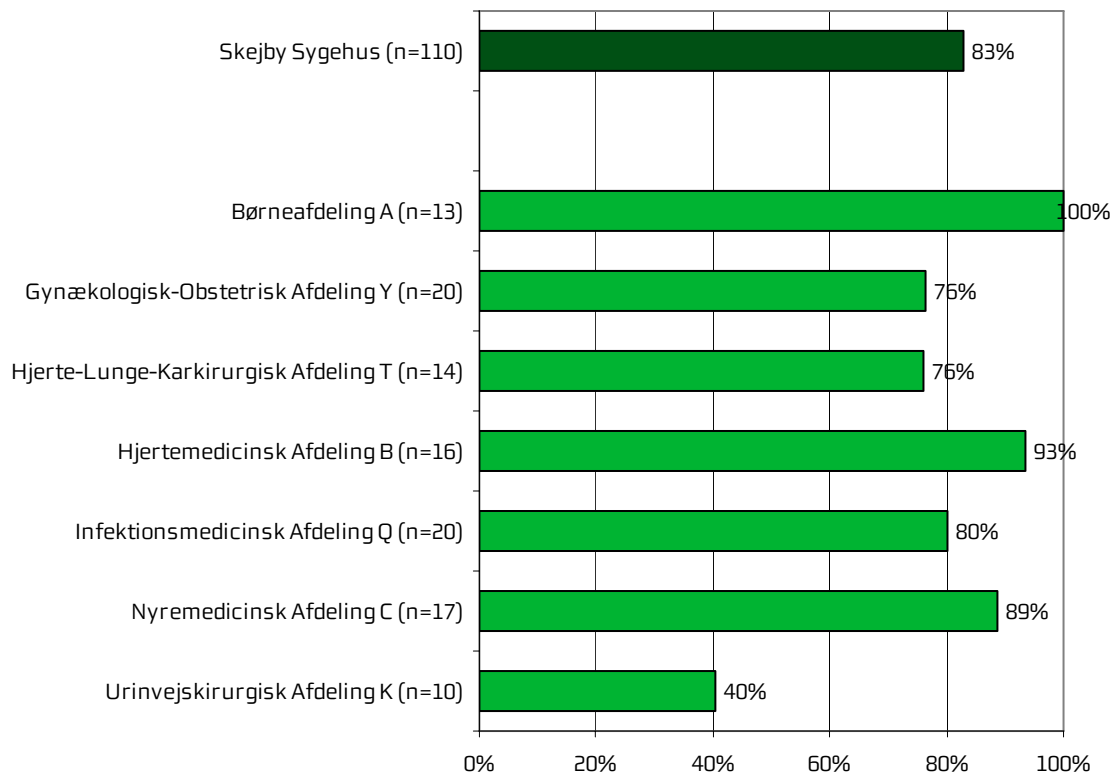
Figur 19 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



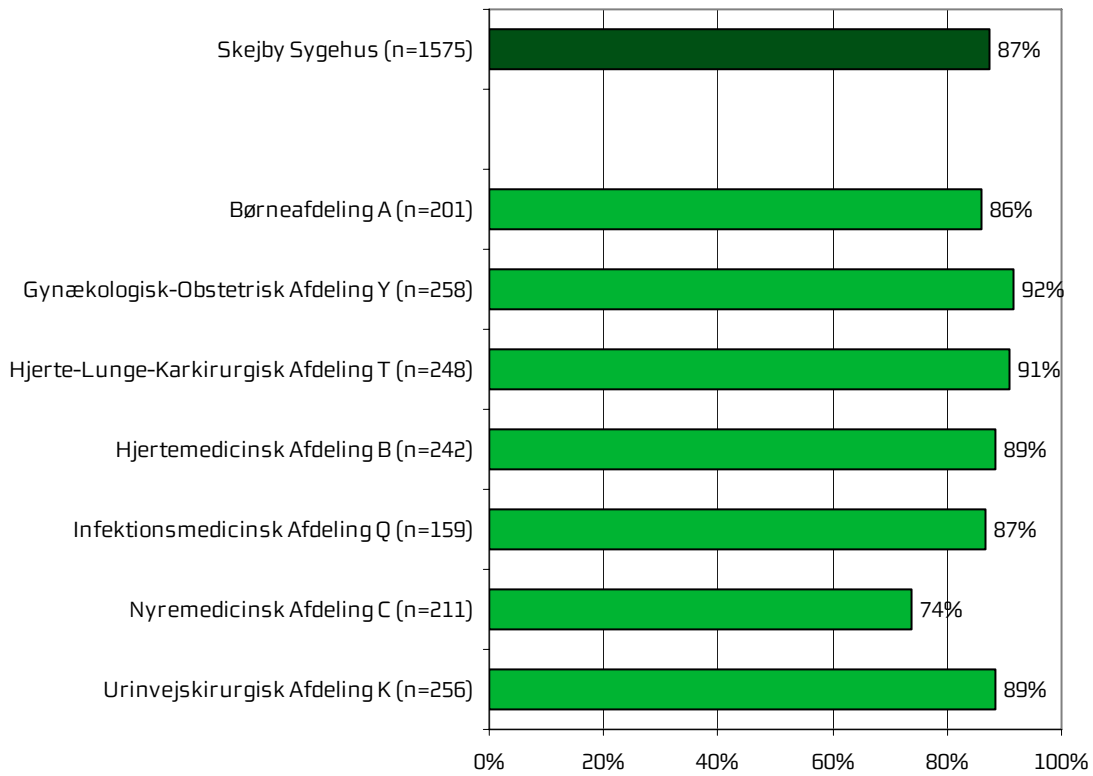
Figur 20 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



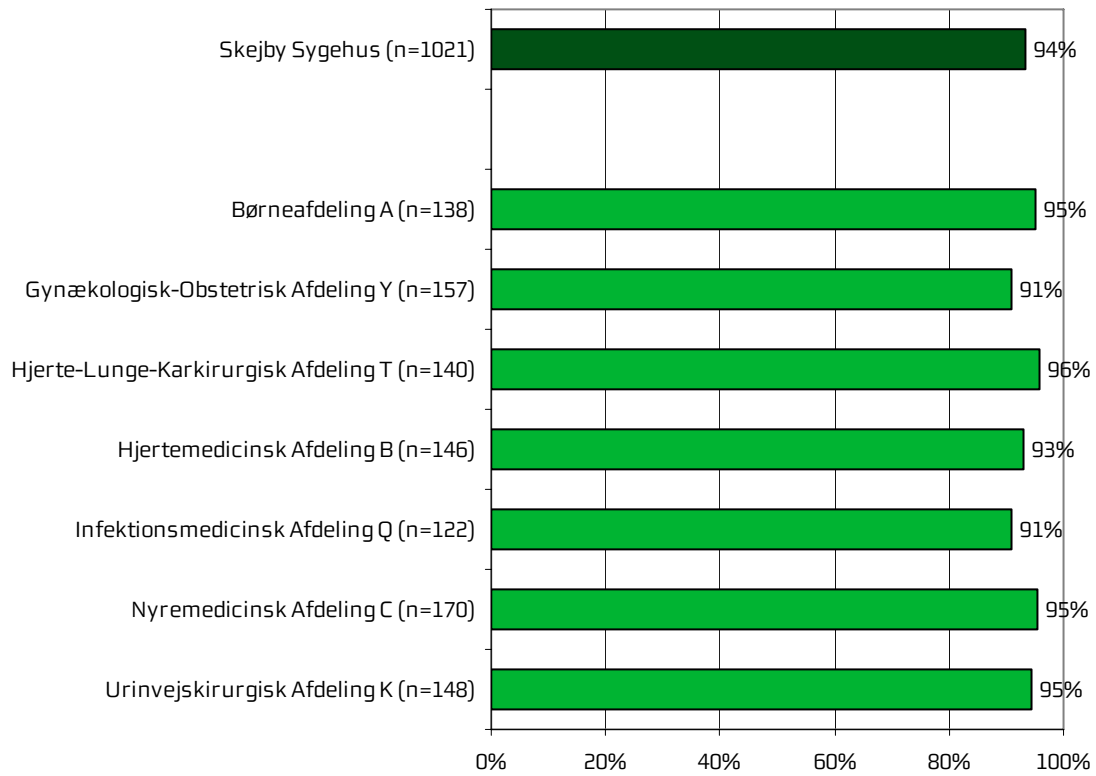
Figur 21 Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

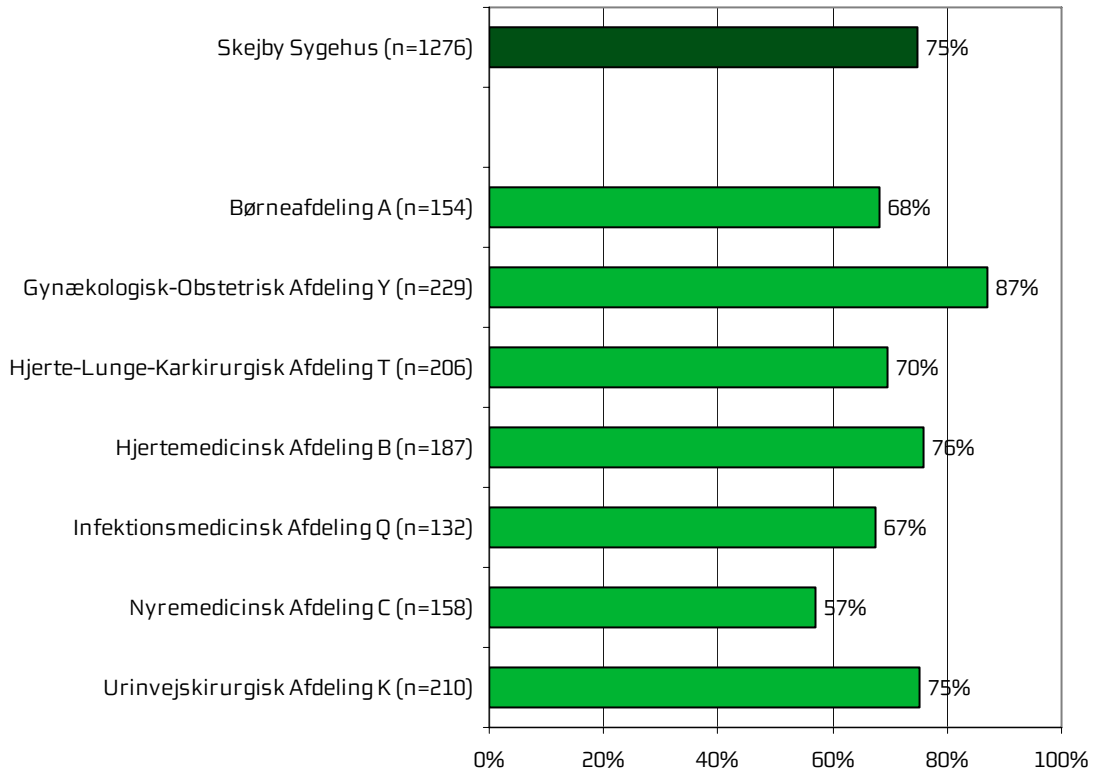


Figur 23 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

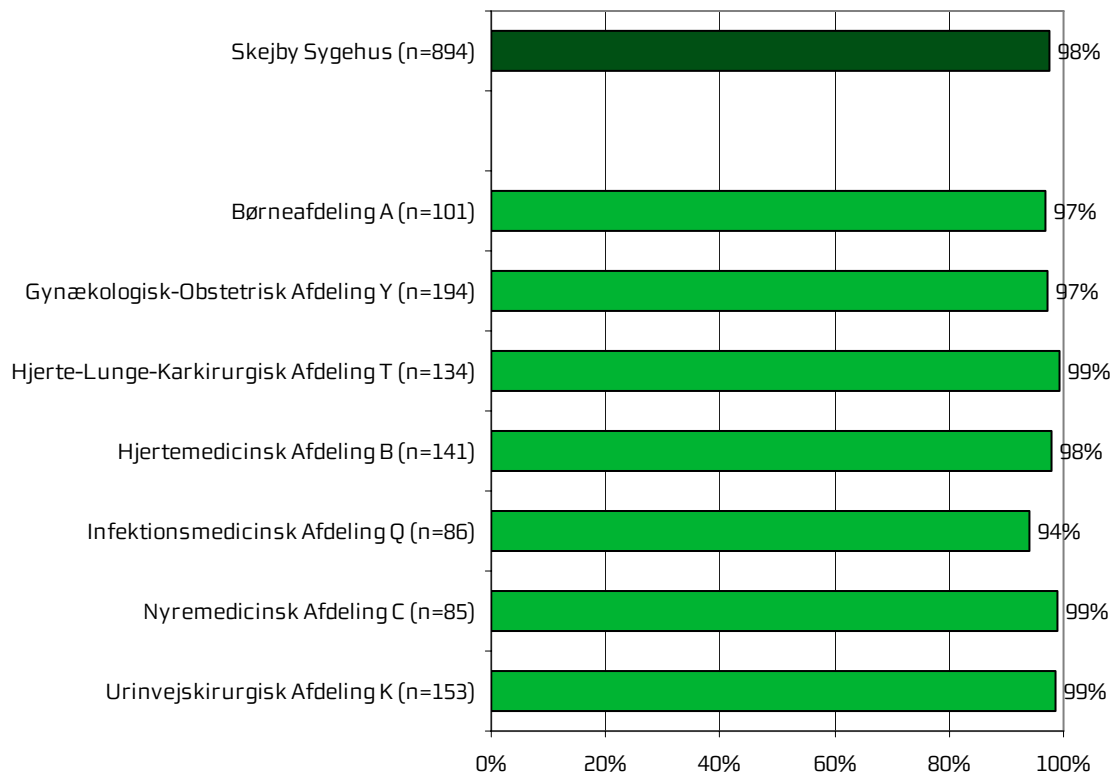


Information

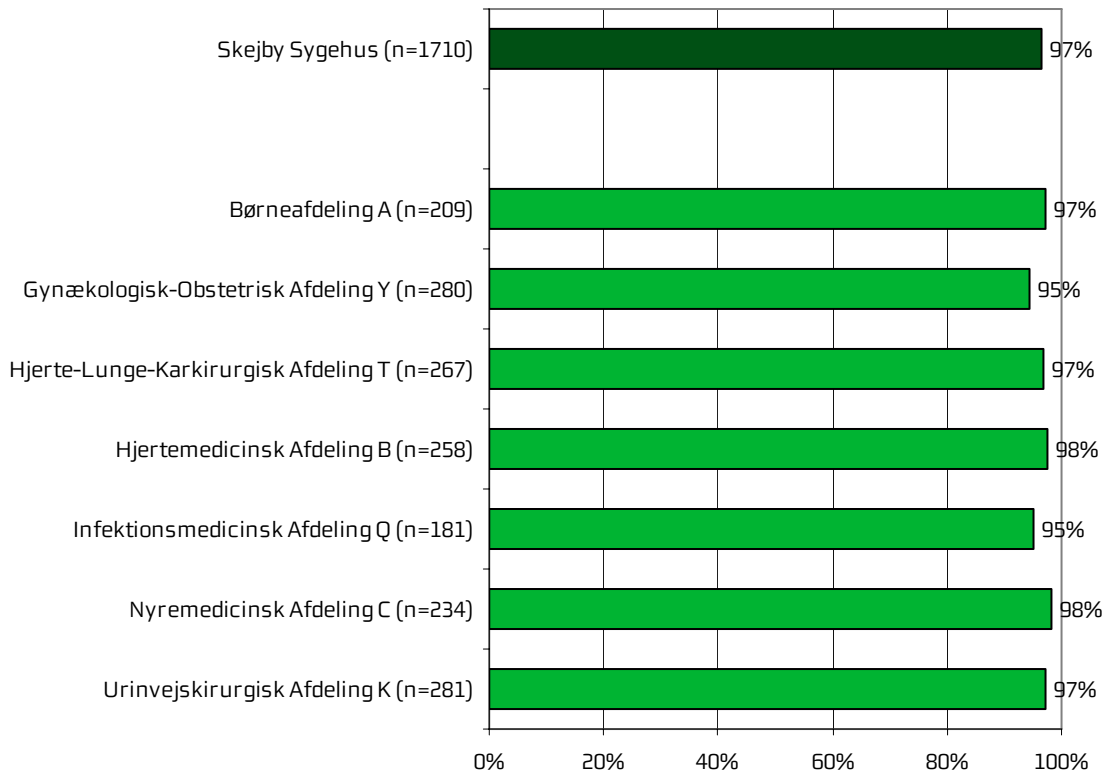
Figur 24 Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



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

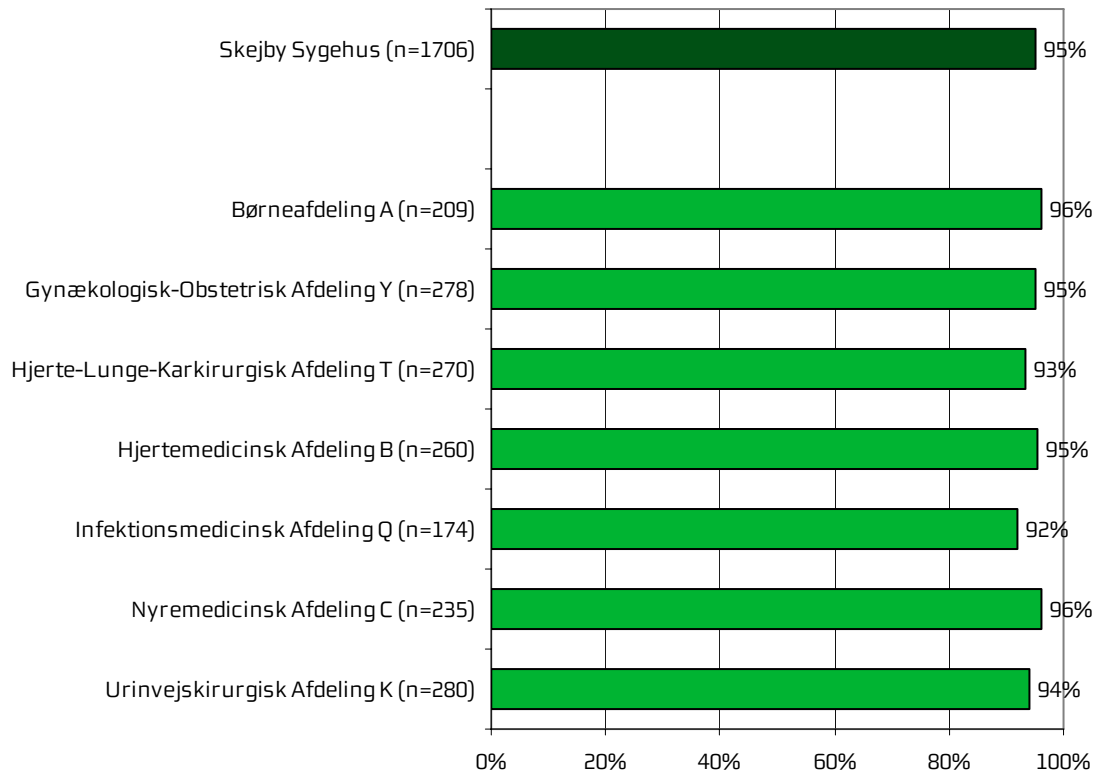


Figur 26 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

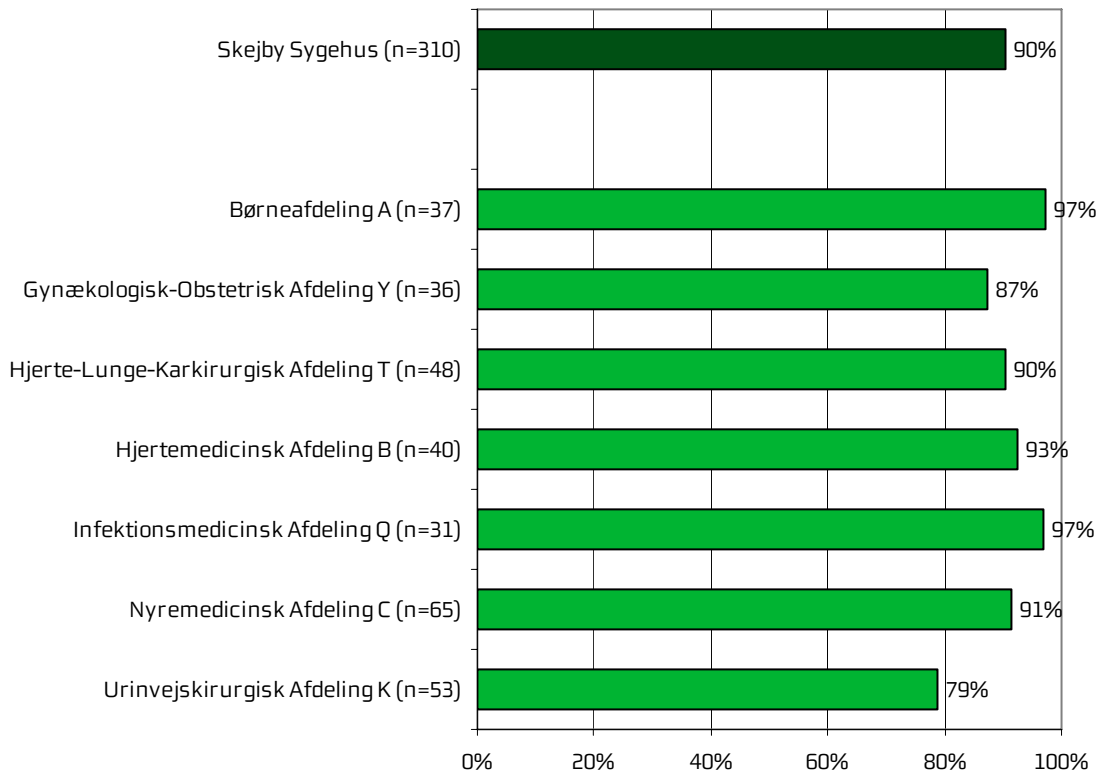


Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

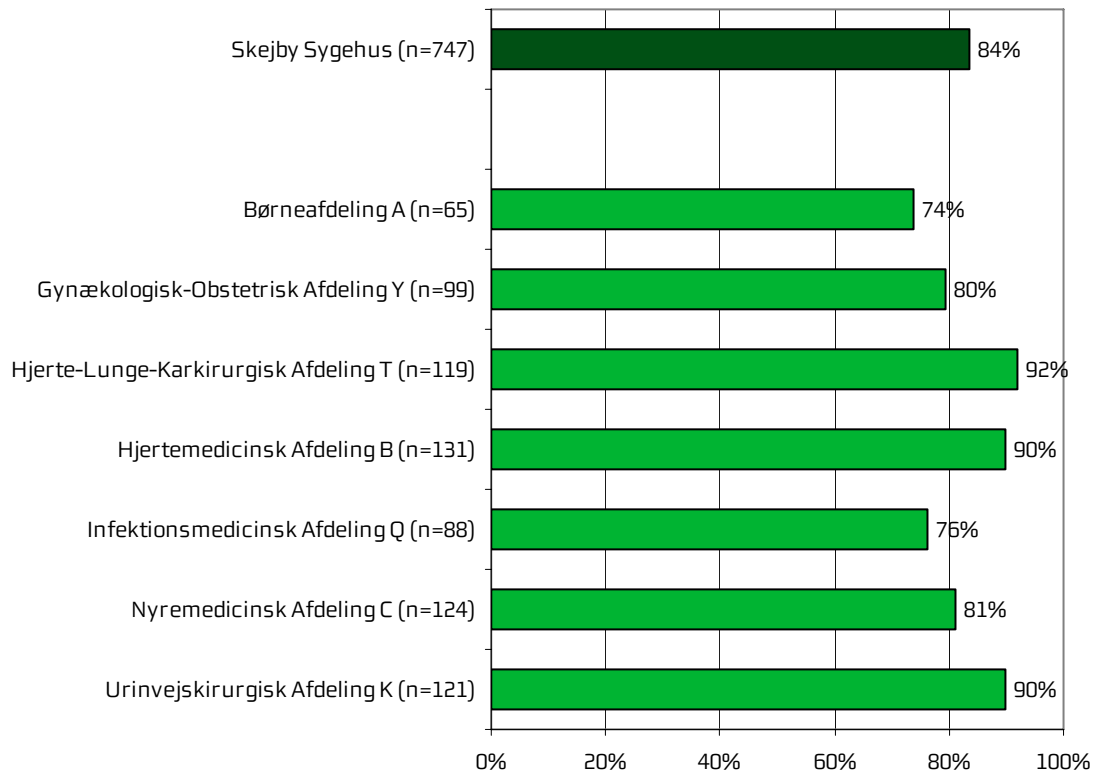
Figur 27 Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



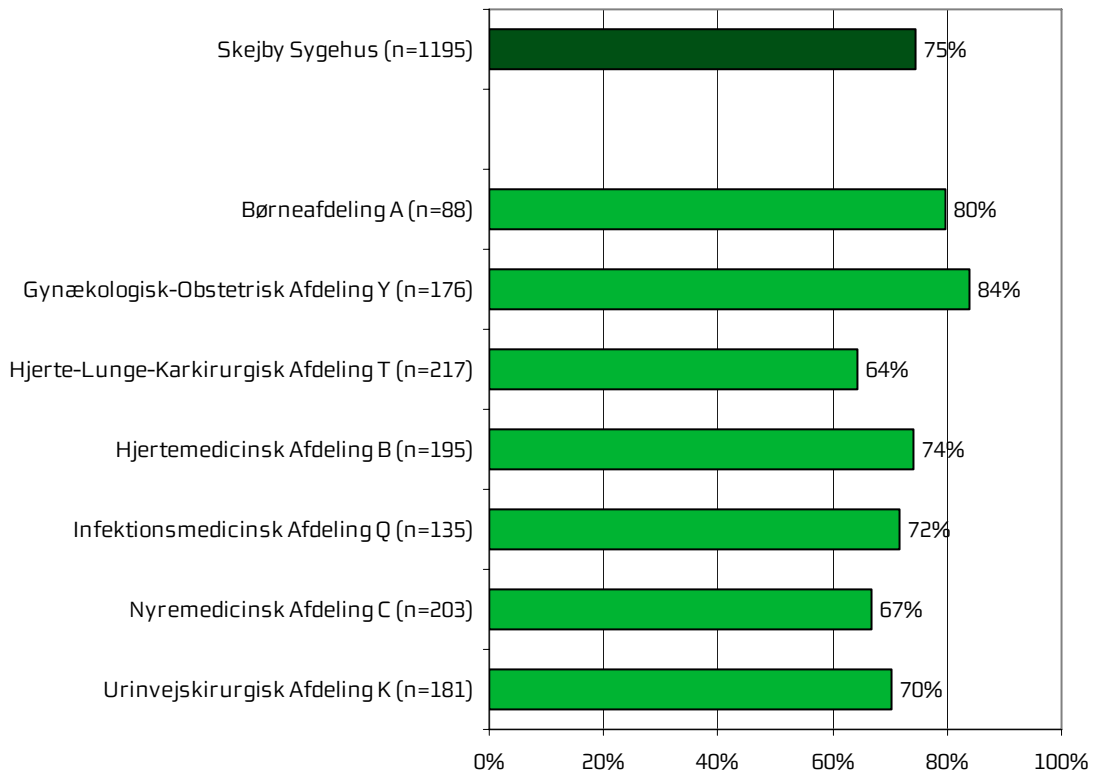
Figur 28 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



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

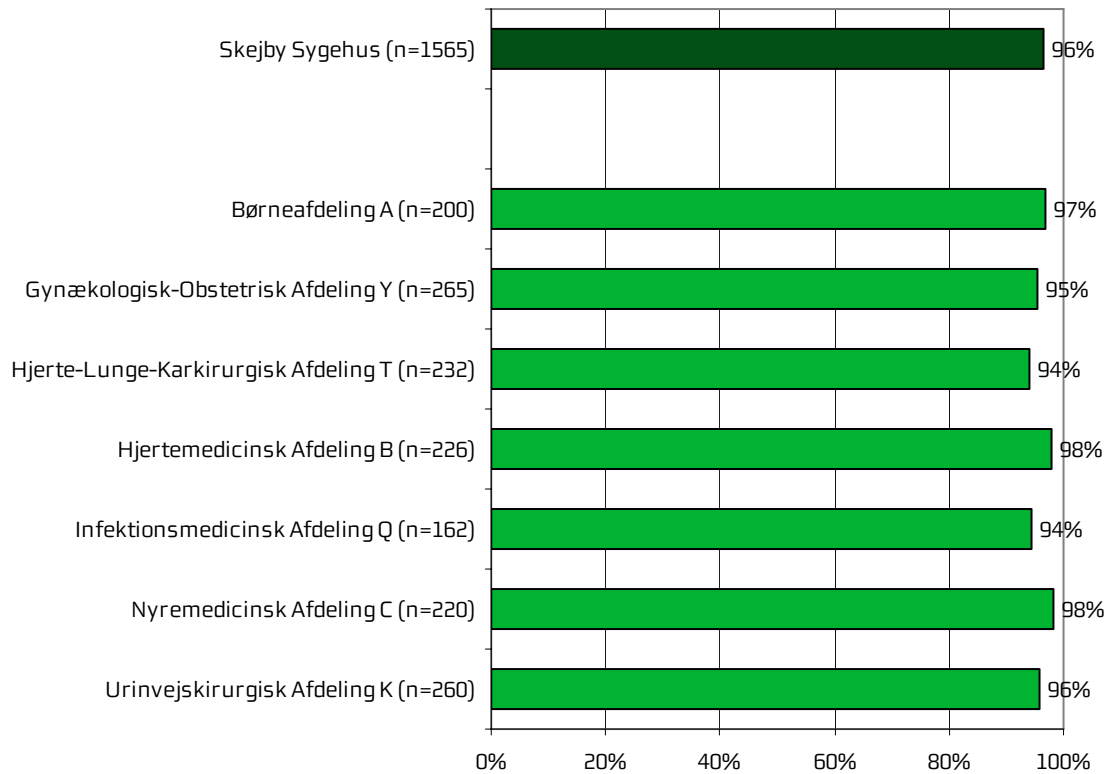


Figur 30 Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



Hospitalets eget spørgsmål

Figur 31 Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?



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 ambulans 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.: >>lobm<<

PERSONALE

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"/>	
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.: >>lobnr<<

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 <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
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	53%	51%
Kvinde	47%	49%
Aldersgruppe		
0-19 år	16%	20%
20-39 år	15%	19%
40-59 år	21%	22%
60-79 år	39%	31%
80- år	8%	7%

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	1771		100%	
Køn				
Mand	933		53%	
Kvinde	838		47%	
Aldersgruppe				
0-19 år	288		16%	
20-39 år	272		15%	
40-59 år	370		21%	
60-79 år	695		39%	
80- år	146		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	1419		83%	
Pårørende	281		17%	
Modersmål				
Dansk	1608		93%	
Ikke dansk	124		7%	
Afdelingsnavn				
Børneafdeling A	220		12%	
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	288		16%	
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	280		16%	
Hjertemedicinsk Afdeling B	266		15%	
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	184		10%	
Nyremedicinsk Afdeling C	248		14%	
Urinvejskirurgisk Afdeling K	285		16%	

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	39	58	2	0	1620	92
Køn						
Mand	39	58	2	1	868	44
Kvinde	39	58	3	0	752	48
Aldersgruppe						
0-19 år	38	59	2	1	263	16
20-39 år	35	59	6	0	252	18
40-59 år	38	59	3	0	340	16
60-79 år	43	55	1	0	641	31
80- år	34	65	1	0	124	11
Skema udfyldt af						
Patienten	40	57	2	0	1311	73
Pårørende	35	62	2	1	256	19
Modersmål						
Dansk	40	57	2	0	1484	86
Ikke dansk	29	67	4	0	115	6
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	37	60	2	1	198	13
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	41	55	4	0	265	16
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	37	59	3	1	255	16
Hjertemedicinsk Afdeling B	39	60	1	0	248	11
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	38	58	4	1	165	11
Nyremedicinsk Afdeling C	28	69	3	0	225	11
Urinvejskirurgisk Afdeling K	47	50	1	1	264	14

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	44	54	2	0	1715
Køn					
Mand	44	54	2	0	909
Kvinde	43	54	3	0	806
Aldersgruppe					
0-19 år	45	53	3	0	279
20-39 år	39	57	4	0	268
40-59 år	45	53	2	0	358
60-79 år	47	51	1	0	673
80- år	34	66	0	0	137
Skema udfyldt af					
Patienten	45	53	2	0	1388
Pårørende	41	56	3	0	275
Modersmål					
Dansk	45	53	2	0	1572
Ikke dansk	30	68	2	0	123
Afdelingsnavn					
Børneafdeling A	42	55	3	0	211
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	44	52	4	0	282
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	42	56	1	1	270
Hjertemedicinsk Afdeling B	47	53	0	0	258
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	41	55	2	2	177
Nyremedicinsk Afdeling C	33	64	3	0	239
Urinvejskirurgisk Afdeling K	50	49	1	0	278

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	32	63	4	1	1525	186
Køn						
Mand	32	64	4	0	828	83
Kvinde	32	63	4	1	697	103
Aldersgruppe						
0-19 år	30	65	3	2	220	54
20-39 år	27	68	5	0	229	38
40-59 år	27	66	5	1	327	32
60-79 år	38	59	3	0	630	45
80- år	35	62	3	0	119	17
Skema udfyldt af						
Patienten	33	63	4	0	1246	137
Pårørende	29	66	3	2	227	42
Modersmål						
Dansk	33	63	3	1	1386	174
Ikke dansk	21	70	9	1	112	11
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	29	65	3	3	164	43
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	33	62	4	1	253	26
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	34	65	2	0	255	17
Hjertemedicinsk Afdeling B	33	65	2	0	236	23
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	30	66	3	1	155	24
Nyremedicinsk Afdeling C	26	65	9	0	204	33
Urinvejskirurgisk Afdeling K	37	59	5	0	258	20

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	54	2	0	1740
Køn					
Mand	45	53	1	0	921
Kvinde	42	55	2	0	819
Aldersgruppe					
0-19 år	42	55	3	0	279
20-39 år	37	62	1	1	271
40-59 år	39	59	2	0	366
60-79 år	50	49	1	0	685
80- år	50	50	1	0	139
Skema udfyldt af					
Patienten	45	54	1	0	1406
Pårørende	40	57	3	0	275
Modersmål					
Dansk	44	54	2	0	1588
Ikke dansk	40	57	2	1	124
Afdelingsnavn					
Børneafdeling A	41	56	2	0	211
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	43	54	3	0	286
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	51	47	1	0	275
Hjertemedicinsk Afdeling B	42	56	1	1	263
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	45	53	1	1	181
Nyremedicinsk Afdeling C	38	61	0	0	240
Urinvejskirurgisk Afdeling K	50	49	1	0	284

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	1324	401
Køn				
Mand	92	8	692	223
Kvinde	93	7	632	178
Aldersgruppe				
0-19 år	94	6	219	60
20-39 år	90	10	231	36
40-59 år	91	9	280	82
60-79 år	93	7	492	185
80- år	93	7	102	38
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	1074	319
Pårørende	91	9	204	69
Modersmål				
Dansk	93	7	1186	392
Ikke dansk	84	16	116	4
Afdelingsnavn				
Børneafdeling A	94	6	167	44
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	92	8	223	59
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	96	4	184	90
Hjertemedicinsk Afdeling B	92	8	187	74
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	98	2	136	39
Nyremedicinsk Afdeling C	86	14	199	41
Urinvejskirurgisk Afdeling K	92	8	228	54

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	50	14	3	1676	21
Køn						
Mand	34	49	13	4	894	9
Kvinde	32	50	16	2	782	12
Aldersgruppe						
0-19 år	35	54	8	3	269	7
20-39 år	18	61	19	3	262	4
40-59 år	36	46	16	2	350	5
60-79 år	38	44	15	3	663	1
80- år	38	39	20	2	132	4
Skema udfyldt af						
Patienten	32	49	16	2	1354	14
Pårørende	38	51	7	4	265	6
Modersmål						
Dansk	35	49	14	3	1536	17
Ikke dansk	11	61	23	5	114	4
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	35	53	8	3	204	5
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	28	55	15	2	277	1
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	51	37	9	3	262	5
Hjertemedicinsk Afdeling B	39	42	16	2	256	2
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	36	54	10	0	171	2
Nyremedicinsk Afdeling C	26	47	23	4	232	2
Urinvejskirurgisk Afdeling K	29	51	17	3	274	4

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	30	17	36	998	128
Køn						
Mand	17	34	17	33	524	67
Kvinde	17	27	17	40	474	61
Aldersgruppe						
0-19 år	17	27	21	35	160	24
20-39 år	12	21	18	49	197	20
40-59 år	20	26	16	38	202	35
60-79 år	22	38	12	28	369	36
80- år	5	47	15	33	70	13
Skema udfyldt af						
Patienten	18	30	16	36	812	105
Pårørende	12	30	20	38	150	22
Modersmål						
Dansk	16	30	17	37	888	116
Ikke dansk	24	34	15	28	95	11
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	15	26	20	39	121	17
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	16	23	18	43	180	23
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	22	44	11	23	123	14
Hjertemedicinsk Afdeling B	20	34	13	33	141	17
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	22	29	18	32	97	16
Nyremedicinsk Afdeling C	12	21	18	49	149	27
Urinvejskirurgisk Afdeling K	18	44	15	24	187	14

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	11	76	11	1	1634	74
Køn						
Mand	11	75	13	1	872	32
Kvinde	12	77	9	2	762	42
Aldersgruppe						
0-19 år	17	69	13	1	249	17
20-39 år	5	78	16	1	250	20
40-59 år	10	76	12	2	348	12
60-79 år	11	80	8	1	659	17
80- år	15	81	4	0	128	8
Skema udfyldt af						
Patienten	10	78	11	1	1331	55
Pårørende	15	71	13	2	251	16
Modersmål						
Dansk	11	76	12	1	1490	69
Ikke dansk	17	80	3	0	121	3
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	19	67	12	2	190	11
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	9	78	12	1	266	14
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	16	78	6	0	254	18
Hjertemedicinsk Afdeling B	8	79	12	1	251	9
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	15	76	8	1	172	7
Nyremedicinsk Afdeling C	7	80	10	3	233	7
Urinvejskirurgisk Afdeling K	11	78	11	0	268	8

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	50	32	18	780
Køn				
Mand	51	34	16	412
Kvinde	49	31	20	368
Aldersgruppe				
0-19 år	48	45	7	119
20-39 år	36	28	37	148
40-59 år	48	37	15	169
60-79 år	61	23	16	287
80- år	55	26	19	57
Skema udfyldt af				
Patienten	49	30	22	631
Pårørende	53	42	5	123
Modersmål				
Dansk	51	31	18	694
Ikke dansk	40	45	16	71
Afdelingsnavn				
Børneafdeling A	46	48	6	100
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	36	31	33	107
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	60	20	20	69
Hjertemedicinsk Afdeling B	61	24	15	75
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	62	27	12	138
Nyremedicinsk Afdeling C	48	31	21	193
Urinvejskirurgisk Afdeling K	60	24	16	98

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	47	34	19	414
Køn				
Mand	48	37	15	210
Kvinde	46	31	23	204
Aldersgruppe				
0-19 år	50	43	7	61
20-39 år	32	29	39	87
40-59 år	42	44	14	90
60-79 år	60	26	14	144
80- år	52	26	22	32
Skema udfyldt af				
Patienten	44	32	24	331
Pårørende	53	42	5	71
Modersmål				
Dansk	49	33	18	367
Ikke dansk	29	48	23	41
Afdelingsnavn				
Børneafdeling A	47	46	7	57
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	27	34	40	52
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	71	5	24	18
Hjertemedicinsk Afdeling B	58	26	16	32
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	57	36	7	67
Nyremedicinsk Afdeling C	51	31	17	154
Urinvejskirurgisk Afdeling K	55	27	18	34

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	32	63	4	1	1574	153
Køn						
Mand	33	63	3	1	841	76
Kvinde	32	62	5	1	733	77
Aldersgruppe						
0-19 år	40	57	2	1	253	25
20-39 år	22	67	9	2	238	30
40-59 år	28	65	5	2	343	22
60-79 år	35	62	2	1	623	58
80- år	27	69	3	0	117	18
Skema udfyldt af						
Patienten	31	64	4	1	1271	124
Pårørende	37	60	3	0	248	26
Modersmål						
Dansk	33	62	4	1	1434	146
Ikke dansk	21	73	5	1	116	6
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	39	59	2	0	190	20
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	28	66	4	2	261	21
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	29	66	3	2	244	33
Hjertemedicinsk Afdeling B	35	60	4	0	238	23
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	33	59	6	2	170	10
Nyremedicinsk Afdeling C	22	69	8	1	219	18
Urinvejskirurgisk Afdeling K	36	61	2	1	252	28

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	5	1700
Køn				
Mand	1	94	5	899
Kvinde	1	94	5	801
Aldersgruppe				
0-19 år	1	95	3	279
20-39 år	1	92	7	268
40-59 år	1	95	4	356
60-79 år	1	95	4	668
80- år	1	90	9	129
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	1370
Pårørende	1	95	5	275
Modersmål				
Dansk	1	95	4	1553
Ikke dansk	2	90	8	122
Afdelingsnavn				
Børneafdeling A	1	97	2	212
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	1	94	5	282
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	1	94	5	269
Hjertemedicinsk Afdeling B	1	93	6	258
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	2	91	7	177
Nyremedicinsk Afdeling C	1	95	4	232
Urinvejskirurgisk Afdeling K	0	94	5	270

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	93	5	1003	716
Køn					
Mand	1	94	5	579	330
Kvinde	2	92	6	424	386
Aldersgruppe					
0-19 år	2	96	2	241	35
20-39 år	0	93	7	148	121
40-59 år	2	91	7	169	193
60-79 år	1	93	6	376	300
80- år	0	89	11	69	67
Skema udfyldt af					
Patienten	1	93	5	716	673
Pårørende	1	94	4	239	36
Modersmål					
Dansk	1	95	4	903	674
Ikke dansk	6	82	12	83	36
Afdelingsnavn					
Børneafdeling A	2	96	2	186	23
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	2	93	5	136	148
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	0	97	3	143	130
Hjertemedicinsk Afdeling B	1	95	4	149	110
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	1	89	10	91	86
Nyremedicinsk Afdeling C	1	88	11	136	102
Urinvejskirurgisk Afdeling K	1	90	9	162	117

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	72	25	2	0	1666	66
Køn						
Mand	71	27	2	0	879	37
Kvinde	73	24	3	0	787	29
Aldersgruppe						
0-19 år	78	21	1	0	276	4
20-39 år	69	26	5	0	264	6
40-59 år	71	27	1	1	354	12
60-79 år	71	27	2	0	652	29
80-år	63	33	4	0	120	15
Skema udfyldt af						
Patienten	72	25	3	0	1341	60
Pårørende	74	24	1	0	271	5
Modersmål						
Dansk	73	25	2	0	1521	64
Ikke dansk	66	29	3	2	121	2
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	77	22	1	0	209	3
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	75	20	4	0	278	5
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	65	34	1	1	256	21
Hjertemedicinsk Afdeling B	70	27	2	0	251	11
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	68	27	2	2	176	5
Nyremedicinsk Afdeling C	63	34	3	0	233	5
Urinvejskirurgisk Afdeling K	72	26	2	0	263	16

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	81	18	1	0	1663	64
Køn						
Mand	82	17	1	0	881	36
Kvinde	79	20	1	0	782	28
Aldersgruppe						
0-19 år	80	19	1	0	276	3
20-39 år	73	24	3	0	263	6
40-59 år	82	16	2	0	347	13
60-79 år	84	15	1	0	657	26
80- år	82	18	0	0	120	16
Skema udfyldt af						
Patienten	81	18	1	0	1341	54
Pårørende	79	20	0	0	271	5
Modersmål						
Dansk	82	17	1	0	1525	58
Ikke dansk	68	28	3	0	118	2
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	80	20	0	0	208	3
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	80	18	1	0	277	6
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	86	13	1	0	256	19
Hjertemedicinsk Afdeling B	82	16	2	0	255	6
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	74	23	2	1	174	6
Nyremedicinsk Afdeling C	77	21	2	0	224	14
Urinvejskirurgisk Afdeling K	83	16	0	0	269	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	48	43	7	2	1720	19
Køn						
Mand	49	42	6	2	905	15
Kvinde	46	44	8	2	815	4
Aldersgruppe						
0-19 år	44	45	8	4	276	4
20-39 år	49	40	8	4	267	3
40-59 år	47	45	6	2	363	3
60-79 år	53	39	6	1	676	7
80-år	36	55	7	3	138	2
Skema udfyldt af						
Patienten	49	42	6	2	1392	15
Pårørende	42	46	8	4	272	4
Modersmål						
Dansk	48	42	7	2	1577	15
Ikke dansk	40	49	5	5	119	4
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	39	47	9	4	208	4
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	48	42	7	3	283	1
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	32	48	14	5	270	5
Hjertemedicinsk Afdeling B	59	35	6	0	262	1
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	53	38	7	3	177	4
Nyremedicinsk Afdeling C	45	49	5	2	238	3
Urinvejskirurgisk Afdeling K	49	45	5	1	282	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	64	30	4	2	1636	88
Køn						
Mand	66	29	4	1	862	49
Kvinde	62	31	4	3	774	39
Aldersgruppe						
0-19 år	62	34	3	1	264	15
20-39 år	53	37	5	5	257	13
40-59 år	63	32	4	2	347	12
60-79 år	72	22	4	1	639	40
80- år	59	36	3	2	129	8
Skema udfyldt af						
Patienten	66	28	4	2	1318	76
Pårørende	58	37	3	1	264	10
Modersmål						
Dansk	65	30	4	2	1501	79
Ikke dansk	49	38	7	6	114	7
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	59	36	4	1	200	11
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	63	32	3	2	273	11
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	61	31	5	3	245	28
Hjertemedicinsk Afdeling B	71	25	3	1	255	6
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	55	35	5	5	172	7
Nyremedicinsk Afdeling C	59	35	6	1	225	11
Urinvejskirurgisk Afdeling K	70	23	5	2	266	14

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	61	34	4	1	1465	233
Køn						
Mand	61	34	4	1	780	122
Kvinde	61	34	5	1	685	111
Aldersgruppe						
0-19 år	60	35	4	0	232	41
20-39 år	56	34	7	3	236	33
40-59 år	59	39	1	1	304	55
60-79 år	65	31	4	1	585	78
80- år	58	32	9	1	108	26
Skema udfyldt af						
Patienten	62	33	4	1	1191	182
Pårørende	58	38	4	1	234	36
Modersmål						
Dansk	62	33	4	1	1344	212
Ikke dansk	46	48	6	0	104	16
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	59	36	4	1	189	21
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	63	31	4	2	243	38
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	55	39	4	2	208	53
Hjertemedicinsk Afdeling B	61	34	4	1	222	36
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	55	35	8	2	154	22
Nyremedicinsk Afdeling C	48	46	5	1	209	26
Urinvejskirurgisk Afdeling K	70	26	3	1	240	37

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	92	8	1726
Køn			
Mand	93	7	915
Kvinde	91	9	811
Aldersgruppe			
0-19 år	91	9	278
20-39 år	86	14	270
40-59 år	95	5	362
60-79 år	94	6	680
80- år	93	7	136
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	1398
Pårørende	93	7	272
Modersmål			
Dansk	92	8	1580
Ikke dansk	89	11	122
Afdelingsnavn			
Børneafdeling A	91	9	210
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	90	10	285
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	95	5	271
Hjertemedicinsk Afdeling B	93	7	263
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	88	12	178
Nyremedicinsk Afdeling C	91	9	238
Urinvejskirurgisk Afdeling K	95	5	281

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	24	59	11	6	110	13
Køn						
Mand	27	53	17	2	50	8
Kvinde	22	62	8	8	60	5
Aldersgruppe						
0-19 år	20	78	2	0	18	2
20-39 år	14	62	11	13	34	2
40-59 år	38	48	3	11	22	1
60-79 år	37	40	23	0	30	8
80- år	0	64	36	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	54	14	7	96	9
Pårørende	12	88	0	0	10	3
Modersmål						
Dansk	24	57	12	6	93	13
Ikke dansk	25	63	8	4	13	0
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	23	77	0	0	13	2
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	19	57	15	9	20	3
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	17	59	17	7	14	1
Hjertemedicinsk Afdeling B	48	46	0	7	16	3
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	20	60	10	10	20	0
Nyremedicinsk Afdeling C	6	83	11	0	17	3
Urinvejskirurgisk Afdeling K	20	20	50	10	10	1

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	65	22	10	2	1575	111
Køn						
Mand	63	26	9	3	834	59
Kvinde	68	19	11	2	741	52
Aldersgruppe						
0-19 år	64	23	11	2	260	13
20-39 år	68	20	10	2	236	27
40-59 år	66	22	10	2	330	26
60-79 år	65	22	10	2	631	33
80- år	58	27	11	5	118	12
Skema udfyldt af						
Patienten	66	22	10	2	1277	89
Pårørende	59	25	12	4	253	16
Modersmål						
Dansk	66	22	10	2	1453	92
Ikke dansk	55	27	15	3	103	17
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	62	24	12	2	201	7
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	74	17	6	2	258	18
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	74	17	7	2	248	15
Hjertemedicinsk Afdeling B	68	21	9	2	242	12
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	67	20	11	2	159	15
Nyremedicinsk Afdeling C	39	35	23	4	211	26
Urinvejskirurgisk Afdeling K	65	24	9	2	256	18

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	30	63	6	1	1021	367
Køn						
Mand	31	62	6	0	541	182
Kvinde	30	64	5	2	480	185
Aldersgruppe						
0-19 år	29	67	5	0	178	59
20-39 år	27	60	11	3	156	66
40-59 år	34	62	3	1	230	81
60-79 år	32	63	5	0	393	127
80- år	28	63	9	0	64	34
Skema udfyldt af						
Patienten	31	62	6	1	818	297
Pårørende	27	68	6	0	173	61
Modersmål						
Dansk	31	63	6	1	936	345
Ikke dansk	28	64	3	5	77	17
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	26	69	5	0	138	41
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	31	60	8	1	157	81
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	27	69	4	0	140	63
Hjertemedicinsk Afdeling B	34	59	6	1	146	64
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	33	58	7	2	122	31
Nyremedicinsk Afdeling C	24	71	4	1	170	23
Urinvejskirurgisk Afdeling K	35	59	5	1	148	64

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	75	25	1276	402
Køn				
Mand	75	25	669	219
Kvinde	75	25	607	183
Aldersgruppe				
0-19 år	70	30	200	77
20-39 år	83	17	208	63
40-59 år	80	20	285	73
60-79 år	72	28	493	154
80- år	61	39	90	35
Skema udfyldt af				
Patienten	77	23	1031	324
Pårørende	68	32	202	70
Modersmål				
Dansk	75	25	1165	369
Ikke dansk	71	29	94	30
Afdelingsnavn				
Børneafdeling A	68	32	154	57
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	87	13	229	51
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	70	30	206	56
Hjertemedicinsk Afdeling B	76	24	187	60
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	67	33	132	46
Nyremedicinsk Afdeling C	57	43	158	68
Urinvejskirurgisk Afdeling K	75	25	210	64

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	28	70	2	0	894	9
Køn						
Mand	28	70	1	0	471	6
Kvinde	28	69	3	0	423	3
Aldersgruppe						
0-19 år	22	75	2	1	138	1
20-39 år	26	69	4	1	159	1
40-59 år	29	69	1	0	215	2
60-79 år	32	67	1	0	332	5
80- år	31	69	0	0	50	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	69	2	0	733	8
Pårørende	23	75	2	0	134	1
Modersmål						
Dansk	27	70	2	0	819	8
Ikke dansk	32	65	2	1	65	1
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	23	74	2	1	101	1
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	30	67	3	0	194	0
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	30	69	1	0	134	1
Hjertemedicinsk Afdeling B	25	72	1	1	141	1
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	27	67	3	2	86	1
Nyremedicinsk Afdeling C	26	73	1	0	85	3
Urinvejskirurgisk Afdeling K	32	66	1	0	153	2

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	53	3	0	1710
Køn					
Mand	43	54	3	0	910
Kvinde	44	52	4	0	800
Aldersgruppe					
0-19 år	46	51	3	0	275
20-39 år	43	50	6	0	268
40-59 år	40	57	2	1	362
60-79 år	47	51	2	0	671
80- år	32	63	5	0	134
Skema udfyldt af					
Patienten	44	53	3	0	1384
Pårørende	44	53	3	0	271
Modersmål					
Dansk	44	52	3	0	1565
Ikke dansk	38	57	5	0	123
Afdelingsnavn					
Børneafdeling A	44	53	3	0	209
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	50	45	5	1	280
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	42	55	2	1	267
Hjertemedicinsk Afdeling B	40	58	2	0	258
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	43	52	3	2	181
Nyremedicinsk Afdeling C	32	67	2	0	234
Urinvejskirurgisk Afdeling K	47	50	3	0	281

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	39	56	5	0	1706
Køn					
Mand	40	55	5	0	910
Kvinde	38	57	5	1	796
Aldersgruppe					
0-19 år	41	56	4	0	274
20-39 år	38	55	6	1	262
40-59 år	41	54	4	0	356
60-79 år	39	56	5	0	677
80- år	30	64	5	1	137
Skema udfyldt af					
Patienten	40	55	4	1	1380
Pårørende	35	60	4	0	273
Modersmål					
Dansk	40	56	4	0	1566
Ikke dansk	28	64	7	1	119
Afdelingsnavn					
Børneafdeling A	39	57	4	0	209
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	41	54	4	1	278
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	39	54	5	2	270
Hjertemedicinsk Afdeling B	43	53	4	0	260
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	38	54	6	2	174
Nyremedicinsk Afdeling C	28	68	4	0	235
Urinvejskirurgisk Afdeling K	38	57	6	0	280

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	24	66	7	3	310	100	1286
Køn							
Mand	20	71	7	3	182	60	656
Kvinde	30	60	7	3	128	40	630
Aldersgruppe							
0-19 år	19	79	0	2	47	13	217
20-39 år	35	59	5	2	35	15	219
40-59 år	19	75	6	0	53	13	291
60-79 år	28	58	9	5	126	41	490
80- år	22	60	16	2	49	18	69
Skema udfyldt af							
Patienten	27	63	9	2	236	78	1056
Pårørende	20	75	3	2	65	18	191
Modersmål							
Dansk	25	64	8	3	258	86	1210
Ikke dansk	21	77	3	0	50	10	60
Afdelingsnavn							
Børneafdeling A	22	75	0	3	37	10	162
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	36	51	10	3	36	11	229
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	28	62	8	2	48	18	206
Hjertemedicinsk Afdeling B	25	68	5	3	40	20	198
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	23	74	3	0	31	13	125
Nyremedicinsk Afdeling C	26	65	5	3	65	14	159
Urinvejskirurgisk Afdeling K	11	68	17	4	53	14	207

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	63	12	5	747	961
Køn						
Mand	20	65	10	6	410	498
Kvinde	21	61	14	4	337	463
Aldersgruppe						
0-19 år	16	62	14	8	87	189
20-39 år	18	48	25	8	101	168
40-59 år	19	71	6	5	161	198
60-79 år	25	63	9	4	332	337
80- år	20	74	6	0	66	69
Skema udfyldt af						
Patienten	23	63	11	3	624	757
Pårørende	14	64	12	10	101	171
Modersmål						
Dansk	21	62	12	5	662	902
Ikke dansk	17	73	8	2	74	47
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	18	56	17	10	65	143
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	23	56	15	5	99	183
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	20	72	7	1	119	152
Hjertemedicinsk Afdeling B	20	70	8	2	131	129
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	20	56	14	10	88	88
Nyremedicinsk Afdeling C	12	69	14	5	124	108
Urinvejskirurgisk Afdeling K	29	60	7	4	121	158

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	61	14	17	9	1195	519
Køn						
Mand	55	16	19	10	674	234
Kvinde	67	11	14	8	521	285
Aldersgruppe						
0-19 år	70	11	12	7	124	153
20-39 år	68	12	15	5	194	76
40-59 år	67	12	13	7	269	92
60-79 år	53	15	21	11	521	149
80- år	45	23	19	13	87	49
Skema udfyldt af						
Patienten	60	13	17	10	1036	351
Pårørende	65	13	16	6	117	155
Modersmål						
Dansk	62	13	16	9	1092	480
Ikke dansk	47	19	28	7	88	32
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	70	9	12	8	88	121
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	74	10	11	6	176	108
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	52	13	20	15	217	53
Hjertemedicinsk Afdeling B	60	14	16	10	195	65
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	59	13	19	10	135	41
Nyremedicinsk Afdeling C	46	21	23	10	203	35
Urinvejskirurgisk Afdeling K	53	17	22	8	181	96

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	25	3	1	1565	130
Køn						
Mand	73	24	2	1	820	75
Kvinde	70	26	3	1	745	55
Aldersgruppe						
0-19 år	72	26	2	0	264	14
20-39 år	64	30	4	2	249	19
40-59 år	73	23	2	2	331	29
60-79 år	74	23	2	1	607	53
80- år	72	25	3	1	114	15
Skema udfyldt af						
Patienten	73	24	3	1	1259	114
Pårørende	67	30	3	0	259	14
Modersmål						
Dansk	72	24	3	1	1427	124
Ikke dansk	57	35	4	3	118	6
Afdelingsnavn						
Børneafdeling A	70	27	2	1	200	10
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	70	26	3	1	265	17
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	67	27	5	1	232	35
Hjertemedicinsk Afdeling B	76	22	2	0	226	24
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	68	27	3	2	162	14
Nyremedicinsk Afdeling C	67	31	1	0	220	14
Urinvejskirurgisk Afdeling K	75	20	4	1	260	16

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.