

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Urologisk ambulatorium
Hospitalsenheden Horsens
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelles-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	85
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	242
Besvarelser fra afdelingens patienter:	178
Afdelingens svarprocent:	74%

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

Præsentationen af afdelingens 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: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: 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 er dels en forudsætning for de statistiske tests 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, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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 kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

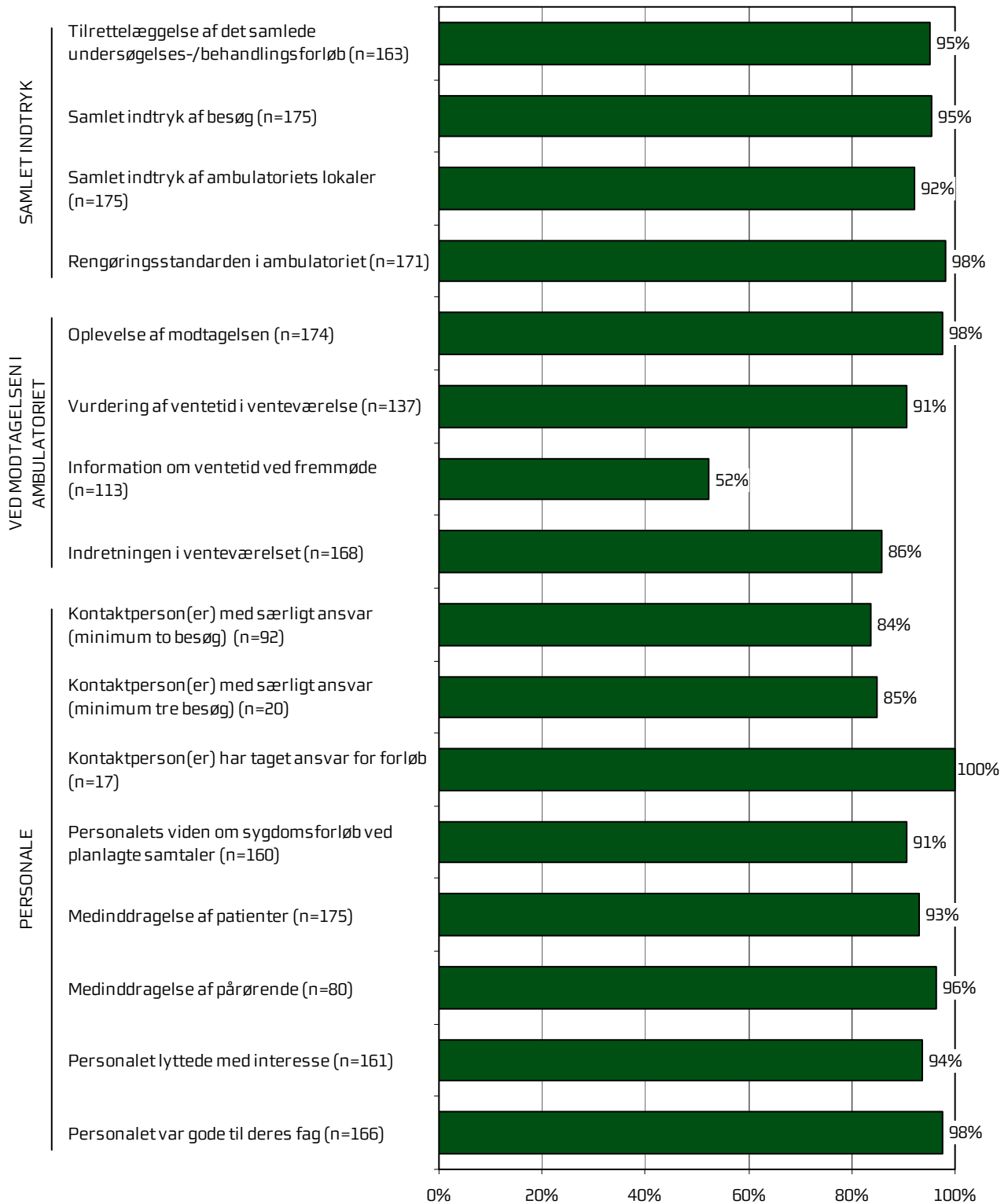
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

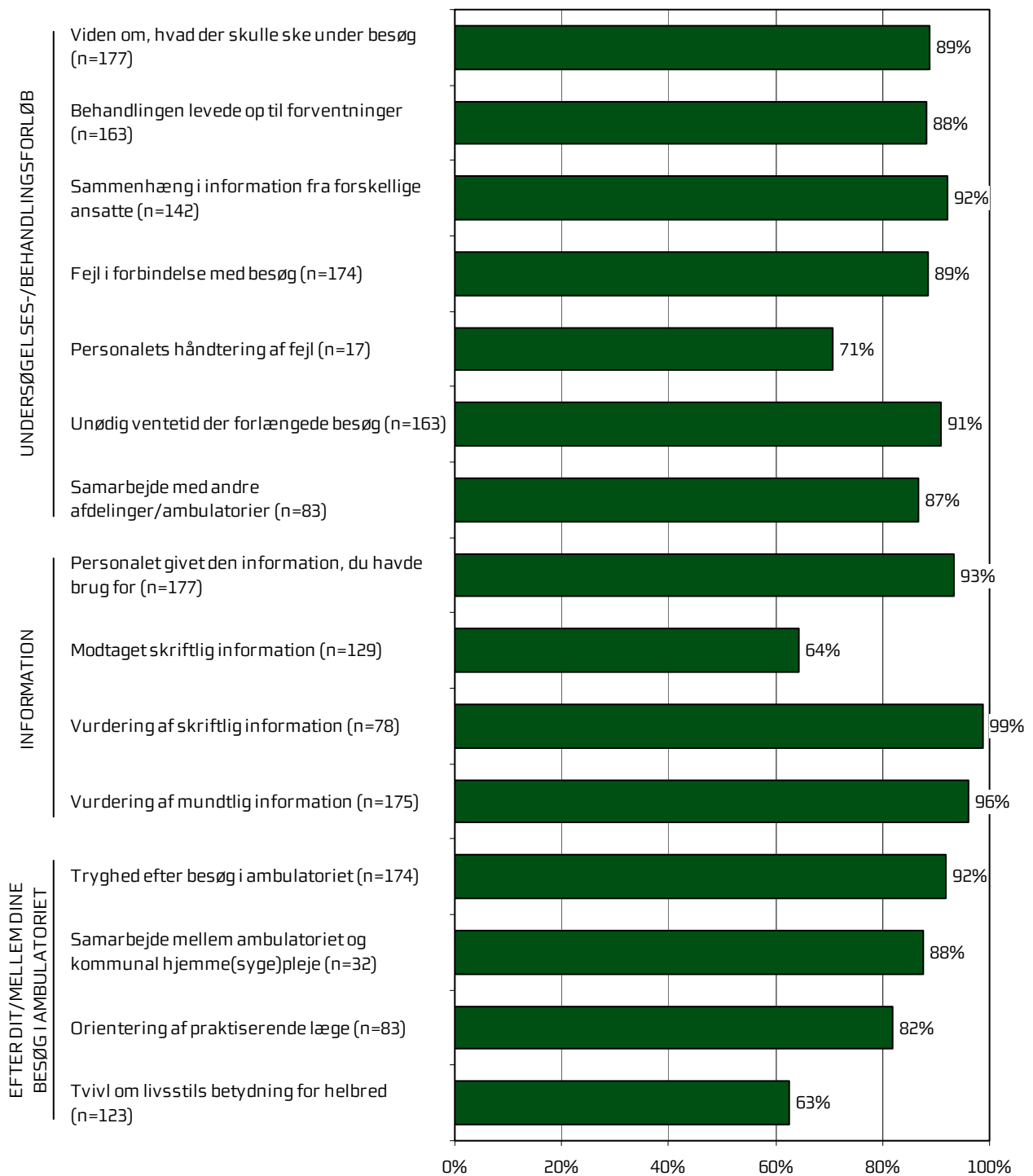
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens 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 afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling

2010-tallet er for: Organkirurgisk Afdeling

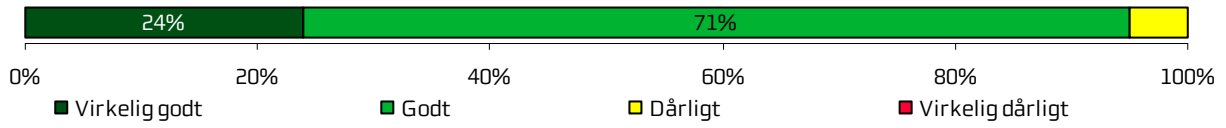
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

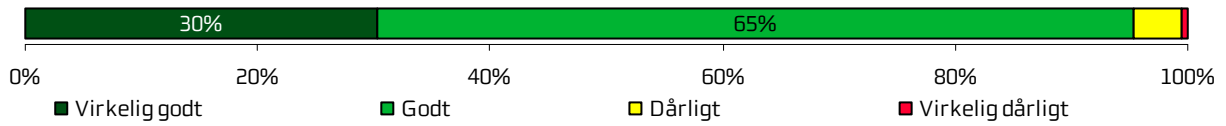
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens 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

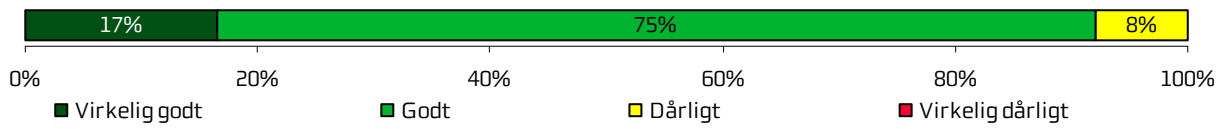
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=163)



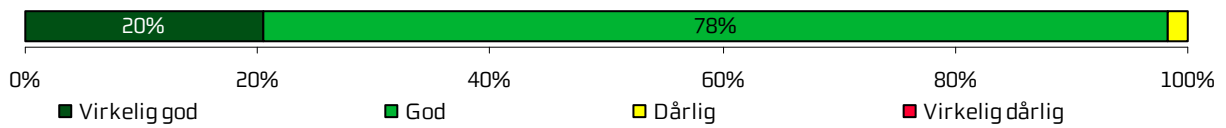
Samlet indtryk af besøg (n=175)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=175)



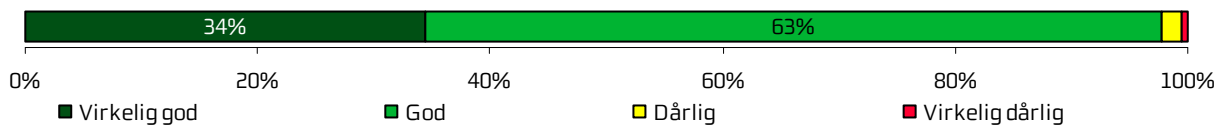
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=171)



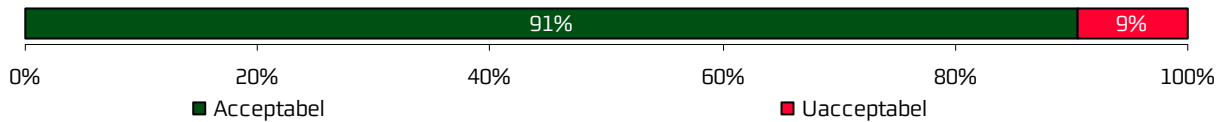
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	97 %	98 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	98 %	97 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	92 %	-	95 %	90 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	97 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=174)



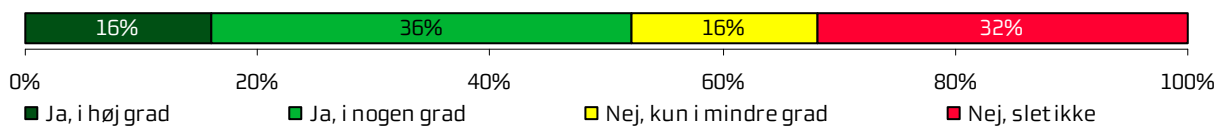
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=137)



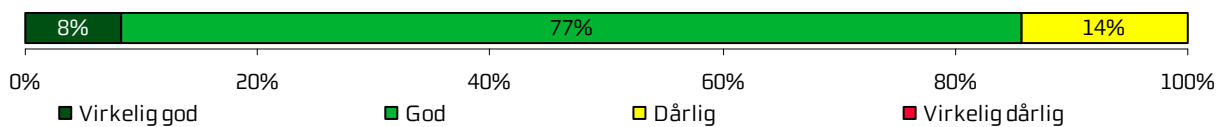
Længde af ventetid i venteværelse (n=129)



Information om ventetid ved fremmøde (n=113)



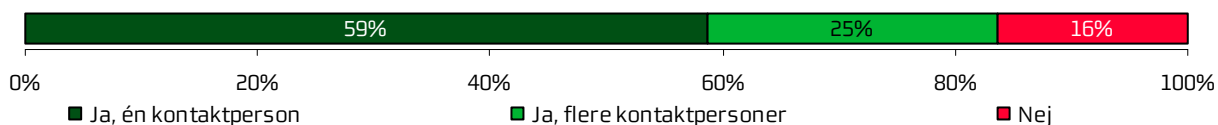
Indretningen i venteværelset (n=168)



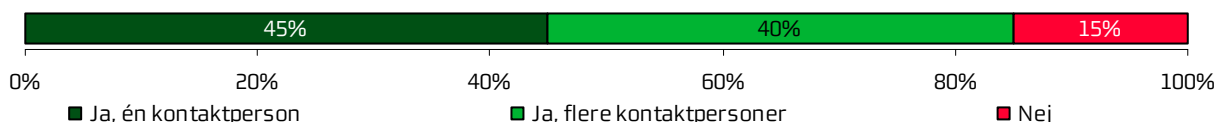
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	99 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	96 %	94 %	95 %	91 %	93 %
Hvor lang var ventetiden 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?	52 %	53 %	62 %	50 %	35 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	81 %	88 %	93 % *	82 %	83 %

Personale

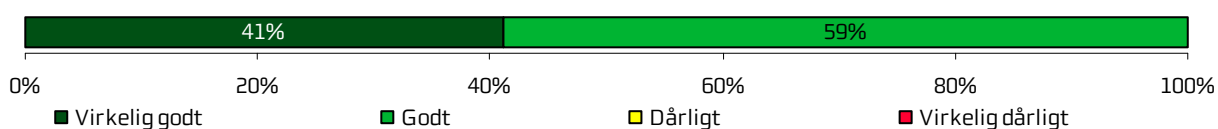
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=92)



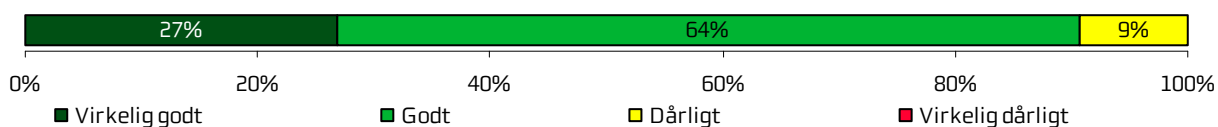
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=20)



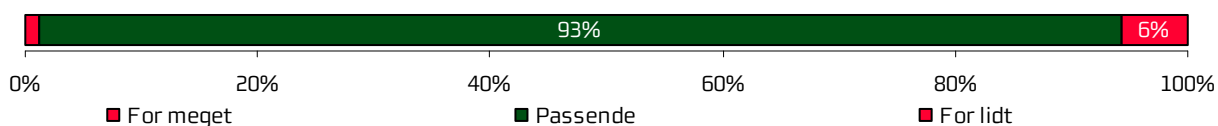
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



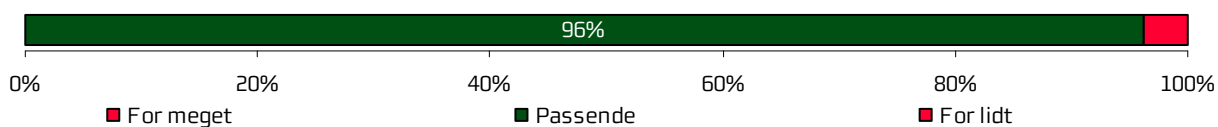
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=160)



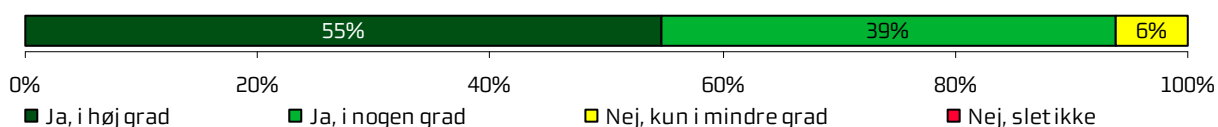
Medinddragelse af patienter (n=175)



Medinddragelse af pårørende (n=80)



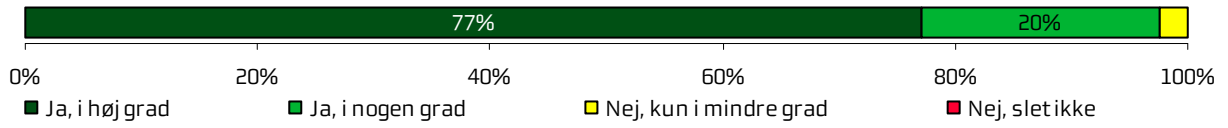
Personalet lyttede med interesse (n=161)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	84 %	78 %	83 %	78 %	68 % *	73 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	77 %	83 %	88 %	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	96 %	96 % *	95 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	96 %	94 %	90 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	89 % *	93 %	95 %	83 % *	88 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	96 %	98 % *	96 %	94 %	96 %

Personale (fortsat)

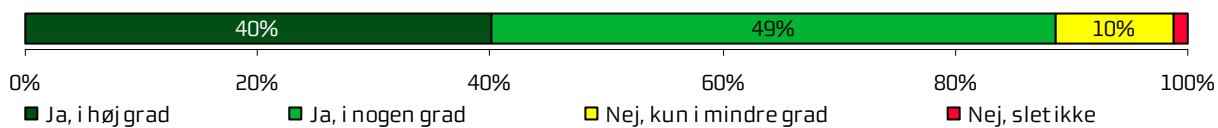
Personalet var gode til deres fag (n=166)



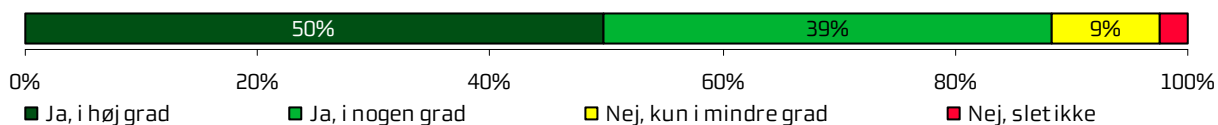
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 %	99 %	95 %	98 %

Undersøgelses-/behandlingsforløb

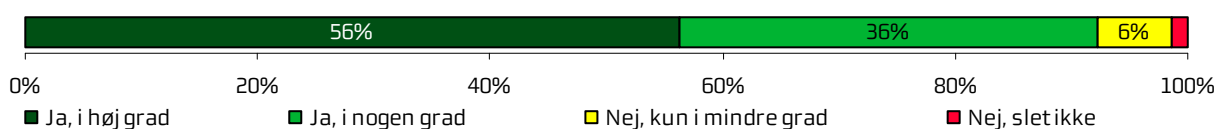
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=177)



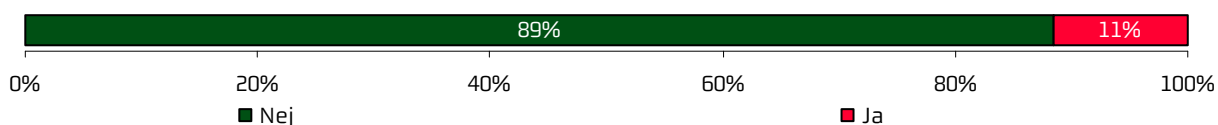
Behandlingen levede op til forventninger (n=163)



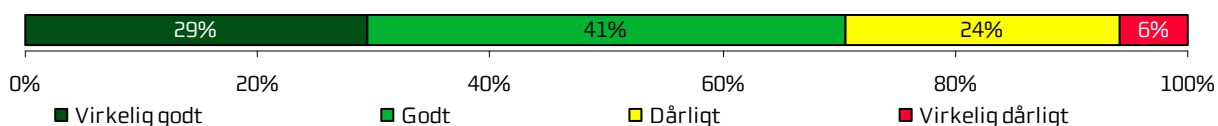
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=142)



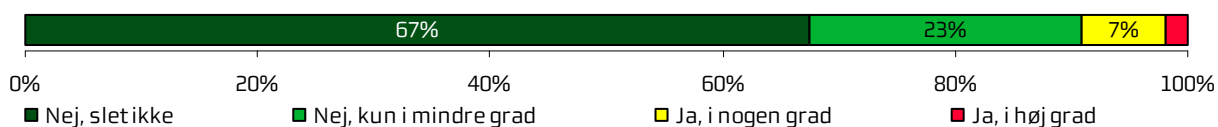
Fejl i forbindelse med besøg (n=174)



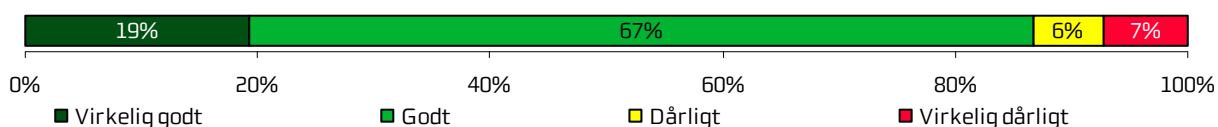
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=163)



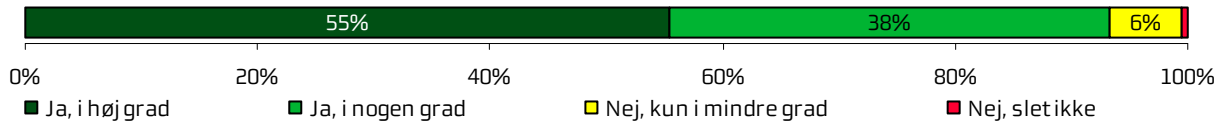
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=83)



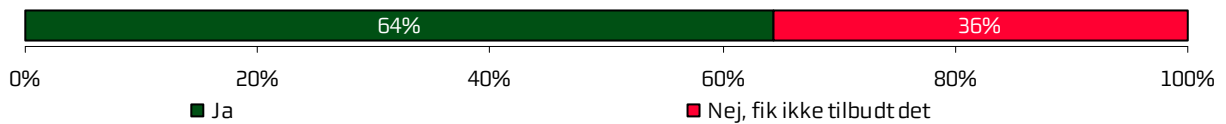
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	94 % *	92 %	94 %	88 %	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	93 %	94 % *	96 % *	88 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	96 %	95 %	97 %	92 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	94 %	90 %	92 %	87 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	69 %	62 %	88 %	52 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	92 %	90 %	90 %	82 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	93 %	93 %	95 %	89 %	92 %

Information

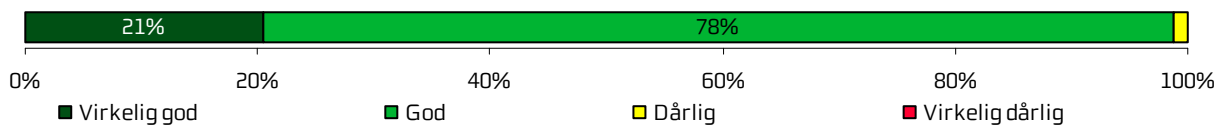
Personalet givet den information, du havde brug for (n=177)



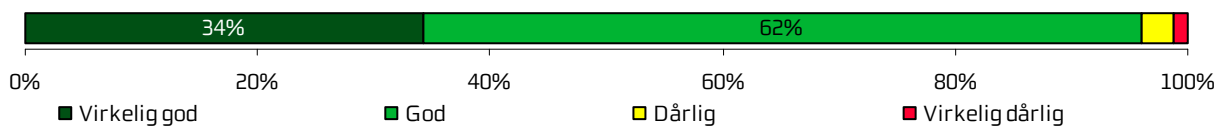
Modtaget skriftlig information (n=129)



Vurdering af skriftlig information (n=78)



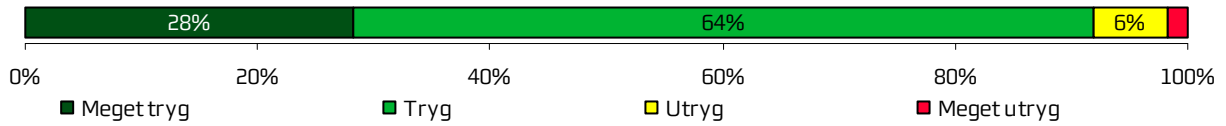
Vurdering af mundtlig information (n=175)



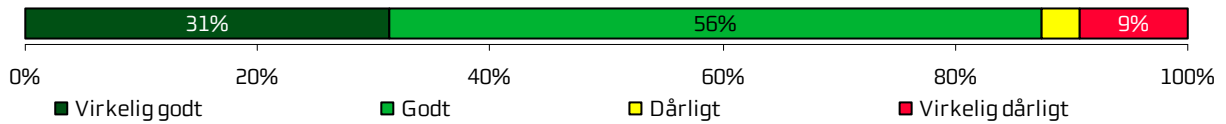
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	95 %	-	95 %	88 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	78 % *	80 % *	85 % *	66 %	76 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	96 %	98 %	99 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	97 %	95 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

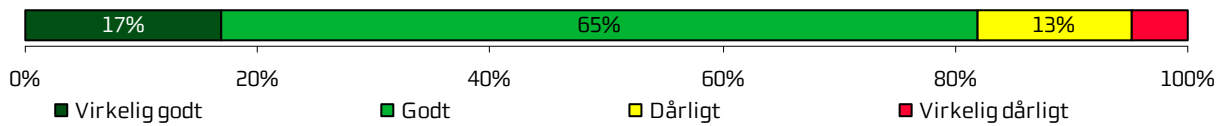
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=174)



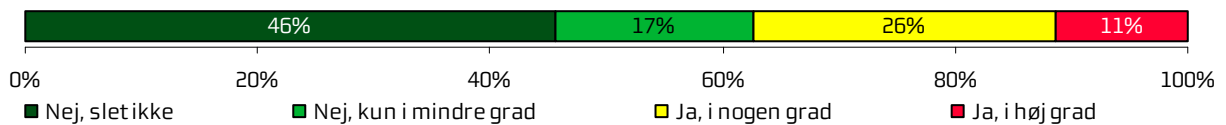
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



Orientering af praktiserende læge (n=83)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=123)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	92 %	95 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	93 %	93 %	100 % *	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	92 % *	96 % *	89 %	80 %	85 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	63 %	71 %	78 % *	82 % *	68 %	74 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 23. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. 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 6	
4. 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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. 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"/>
6. 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"/>

Løbenr.: >>labnr<<

PERSONALE

7. 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"/> Gå til spørgsmål 9		
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. 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"/>	
21. 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"/>

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

Løbenr.: >>/obnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24. 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	Nej, jeg havde ikke behov for det	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
39. 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.: >>lobnr<<

6. december 2012

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 21. december 2012**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12, mandag-fredag fra kl. 9.00-14.00 eller på e-mail: cfk@rm.dk

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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.

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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 74 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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 afdelingens 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	74%	100%
Køn		
Mand	92%	89%
Kvinde	8%	11%
Aldersgruppe		
Under 20 år	1%	1%
20-39 år	4%	7%
40-59 år	14%	19%
60-79 år	66%	59%
80 år eller derover	15%	14%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens 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 afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 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 svarkategorierne 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2010 og 2011 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet 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 afdelingens resultat i 2012. 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 afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

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.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens 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 afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes 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 afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, 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 afdelingen, 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.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		178		100%
Køn				
Mand		163		92%
Kvinde		15		8%
Aldersgruppe				
Under 20 år		1		1%
20-39 år		8		4%
40-59 år		25		14%
60-79 år		118		66%
80 år eller derover		26		15%
Skema udfyldt af				
Patienten		162		93%
Pårørende		12		7%
Modersmål				
Dansk		167		95%
Ikke dansk		9		5%

Tabel 7. 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	24	71	5	0	163	9
Køn						
Mand	25	72	4	0	151	7
Kvinde	17	67	17	0	12	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	29	43	29	0	7	1
40-59 år	14	77	9	0	22	2
60-79 år	27	69	4	0	111	5
80 år eller derover	18	82	0	0	22	1
Skema udfyldt af						
Patienten	23	72	5	0	151	7
Pårørende	33	67	0	0	9	2
Modersmål						
Dansk	25	70	5	0	153	9
Ikke dansk	11	89	0	0	9	0

Tabel 8. 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	30	65	4	1	175
Køn					
Mand	31	64	4	1	160
Kvinde	27	73	0	0	15
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	50	38	13	0	8
40-59 år	17	75	8	0	24
60-79 år	30	66	3	1	116
80 år eller derover	38	58	4	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	31	64	4	1	160
Pårørende	17	83	0	0	12
Modersmål					
Dansk	31	64	4	1	165
Ikke dansk	22	78	0	0	9

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	75	8	0	175
Køn					
Mand	16	76	8	0	160
Kvinde	20	67	13	0	15
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	13	63	25	0	8
40-59 år	8	83	8	0	24
60-79 år	17	76	7	0	116
80 år eller derover	23	69	8	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	16	76	8	0	160
Pårørende	17	75	8	0	12
Modersmål					
Dansk	18	74	8	0	165
Ikke dansk	0	100	0	0	9

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	78	2	0	171
Køn					
Mand	20	78	2	0	156
Kvinde	27	73	0	0	15
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	50	38	13	0	8
40-59 år	13	88	0	0	24
60-79 år	17	81	2	0	112
80 år eller derover	35	65	0	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	21	78	2	0	156
Pårørende	17	83	0	0	12
Modersmål					
Dansk	21	77	2	0	161
Ikke dansk	11	89	0	0	9

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	63	2	1	174
Køn					
Mand	35	63	2	1	160
Kvinde	29	71	0	0	14
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	63	0	0	8
40-59 år	24	76	0	0	25
60-79 år	34	64	3	0	116
80 år eller derover	50	46	0	4	24
Skema udfyldt af					
Patienten	34	64	2	1	158
Pårørende	42	58	0	0	12
Modersmål					
Dansk	36	62	2	1	163
Ikke dansk	11	89	0	0	9

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	137	40
Køn				
Mand	90	10	124	38
Kvinde	92	8	13	2
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	1	0
20-39 år	71	29	7	1
40-59 år	85	15	20	5
60-79 år	92	8	93	25
80 år eller derover	94	6	16	9
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	126	35
Pårørende	75	25	8	4
Modersmål				
Dansk	91	9	127	39
Ikke dansk	88	13	8	1

Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	64	19	7	129	3
Køn						
Mand	10	64	19	7	117	2
Kvinde	0	67	25	8	12	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	0	50	33	17	6	1
40-59 år	0	67	22	11	18	1
60-79 år	11	63	20	6	90	0
80 år eller derover	14	79	0	7	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	10	64	20	6	118	3
Pårørende	0	75	13	13	8	0
Modersmål						
Dansk	10	64	19	7	120	2
Ikke dansk	0	71	29	0	7	1

Tabel 14. 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	16	36	16	32	113	18
Køn						
Mand	17	38	16	30	103	15
Kvinde	10	20	20	50	10	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	20	20	0	60	5	1
40-59 år	12	41	24	24	17	3
60-79 år	17	35	14	34	83	6
80 år eller derover	14	57	14	14	7	8
Skema udfyldt af						
Patienten	16	38	14	31	105	15
Pårørende	17	17	33	33	6	2
Modersmål						
Dansk	16	37	14	33	106	15
Ikke dansk	17	33	33	17	6	2

Tabel 15. 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	8	77	14	0	168	6
Køn						
Mand	9	77	14	0	153	6
Kvinde	0	80	20	0	15	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	75	25	0	8	0
40-59 år	0	88	13	0	24	1
60-79 år	10	75	15	0	113	3
80 år eller derover	13	78	9	0	23	2
Skema udfyldt af						
Patienten	7	78	15	0	153	5
Pårørende	17	75	8	0	12	0
Modersmål						
Dansk	8	76	15	0	157	6
Ikke dansk	0	100	0	0	9	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	59	25	16	92
Køn				
Mand	59	24	16	86
Kvinde	50	33	17	6
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	60	20	20	10
60-79 år	61	22	17	64
80 år eller derover	50	38	13	16
Skema udfyldt af				
Patienten	61	24	15	80
Pårørende	56	22	22	9
Modersmål				
Dansk	59	26	15	86
Ikke dansk	60	0	40	5

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	45	40	15	20
Køn				
Mand	41	41	18	17
Kvinde	-	-	-	3
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	-	-	-	2
40-59 år	-	-	-	1
60-79 år	38	46	15	13
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	44	39	17	18
Pårørende	-	-	-	1
Modersmål				
Dansk	41	41	18	17
Ikke dansk	-	-	-	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	59	0	0	17	0
Køn						
Mand	36	64	0	0	14	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	36	64	0	0	11	0
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	60	0	0	15	0
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	36	64	0	0	14	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0

Tabel 19. 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	27	64	9	0	160	17
Køn						
Mand	28	64	8	0	146	16
Kvinde	14	64	21	0	14	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	14	43	43	0	7	1
40-59 år	13	74	13	0	23	2
60-79 år	28	64	9	0	105	12
80 år eller derover	42	58	0	0	24	2
Skema udfyldt af						
Patienten	27	63	10	0	147	14
Pårørende	20	80	0	0	10	2
Modersmål						
Dansk	27	63	10	0	151	15
Ikke dansk	14	86	0	0	7	2

Tabel 20. 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	175
Køn				
Mand	1	95	4	160
Kvinde	0	73	27	15
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	0	75	25	8
40-59 år	4	84	12	25
60-79 år	1	96	3	115
80 år eller derover	0	96	4	26
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	159
Pårørende	8	92	0	12
Modersmål				
Dansk	1	93	6	164
Ikke dansk	11	89	0	9

Tabel 21. 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	0	96	4	80	94
Køn					
Mand	0	96	4	79	80
Kvinde	-	-	-	1	14
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	1	7
40-59 år	0	100	0	8	17
60-79 år	0	95	5	56	60
80 år eller derover	0	100	0	14	10
Skema udfyldt af					
Patienten	0	96	4	68	90
Pårørende	0	100	0	10	2
Modersmål					
Dansk	0	96	4	72	91
Ikke dansk	0	100	0	7	2

Tabel 22. 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	55	39	6	0	161	13
Køn						
Mand	55	40	5	0	148	11
Kvinde	54	31	15	0	13	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	29	43	29	0	7	1
40-59 år	46	46	8	0	24	0
60-79 år	58	38	5	0	106	10
80 år eller derover	58	38	4	0	24	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	38	7	0	146	12
Pårørende	50	50	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	55	38	7	0	152	12
Ikke dansk	43	57	0	0	7	1

Tabel 23. 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	77	20	2	0	166	10
Køn						
Mand	79	19	2	0	151	10
Kvinde	60	33	7	0	15	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	63	25	13	0	8	0
40-59 år	60	36	4	0	25	0
60-79 år	78	20	2	0	106	10
80 år eller derover	92	8	0	0	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	77	20	3	0	150	10
Pårørende	67	33	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	78	19	3	0	155	10
Ikke dansk	56	44	0	0	9	0

Tabel 24. 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	40	49	10	1	177	1
Køn						
Mand	40	49	10	1	162	1
Kvinde	40	47	13	0	15	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	38	25	38	0	8	0
40-59 år	36	56	8	0	25	0
60-79 år	38	49	11	2	117	1
80 år eller derover	54	46	0	0	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	46	11	1	162	0
Pårørende	33	67	0	0	12	0
Modersmål						
Dansk	40	48	11	1	166	1
Ikke dansk	44	56	0	0	9	0

Tabel 25. 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	50	39	9	2	163	12
Køn						
Mand	51	37	10	2	150	11
Kvinde	38	54	0	8	13	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	33	50	17	0	6	1
40-59 år	39	48	9	4	23	2
60-79 år	51	36	10	3	107	9
80 år eller derover	58	38	4	0	26	0
Skema udfyldt af						
Patienten	51	38	8	3	147	12
Pårørende	33	50	17	0	12	0
Modersmål						
Dansk	51	38	8	3	154	10
Ikke dansk	14	57	29	0	7	2

Tabel 26. 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	56	36	6	1	142	32
Køn						
Mand	58	36	5	2	130	29
Kvinde	42	33	25	0	12	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	67	17	17	0	6	2
40-59 år	33	52	14	0	21	4
60-79 år	58	35	5	2	92	22
80 år eller derover	73	27	0	0	22	4
Skema udfyldt af						
Patienten	59	34	6	2	131	27
Pårørende	30	60	10	0	10	2
Modersmål						
Dansk	58	34	6	1	134	29
Ikke dansk	29	57	14	0	7	2

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	174
Køn			
Mand	89	11	159
Kvinde	80	20	15
Aldersgruppe			
Under 20 år	-	-	1
20-39 år	88	13	8
40-59 år	83	17	24
60-79 år	88	12	116
80 år eller derover	100	0	25
Skema udfyldt af			
Patienten	89	11	158
Pårørende	92	8	12
Modersmål			
Dansk	89	11	163
Ikke dansk	89	11	9

Tabel 28. 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	29	41	24	6	17	2
Køn						
Mand	29	50	21	0	14	2
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	4	0
60-79 år	27	55	18	0	11	2
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	40	27	7	15	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	27	40	27	7	15	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0

Tabel 29. 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	67	23	7	2	163	10
Køn						
Mand	68	23	7	2	149	10
Kvinde	64	29	7	0	14	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	57	29	14	0	7	1
40-59 år	70	26	4	0	23	1
60-79 år	67	22	9	2	108	6
80 år eller derover	72	24	0	4	25	1
Skema udfyldt af						
Patienten	68	24	7	1	148	9
Pårørende	58	25	8	8	12	0
Modersmål						
Dansk	69	23	7	2	153	9
Ikke dansk	50	38	13	0	8	1

Tabel 30. 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	19	67	6	7	83	52
Køn						
Mand	21	67	5	7	76	48
Kvinde	0	71	14	14	7	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	3
40-59 år	13	67	13	7	15	6
60-79 år	17	69	4	10	52	38
80 år eller derover	33	67	0	0	12	4
Skema udfyldt af						
Patienten	20	65	7	8	74	48
Pårørende	13	88	0	0	8	3
Modersmål						
Dansk	21	65	6	8	77	48
Ikke dansk	0	100	0	0	6	3

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	55	38	6	1	177
Køn					
Mand	56	38	6	1	162
Kvinde	47	40	13	0	15
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	50	25	13	13	8
40-59 år	32	56	12	0	25
60-79 år	61	36	3	0	117
80 år eller derover	58	31	12	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	56	37	6	1	161
Pårørende	50	50	0	0	12
Modersmål					
Dansk	56	37	6	1	166
Ikke dansk	44	56	0	0	9

Tabel 32. 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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	64	36	129	43
Køn				
Mand	66	34	118	39
Kvinde	45	55	11	4
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	0	1
20-39 år	33	67	6	2
40-59 år	56	44	18	7
60-79 år	66	34	89	26
80 år eller derover	75	25	16	7
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	116	41
Pårørende	60	40	10	2
Modersmål				
Dansk	65	35	120	41
Ikke dansk	57	43	7	2

Tabel 33. 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	21	78	1	0	78	3
Køn						
Mand	22	77	1	0	74	3
Kvinde	-	-	-	-	4	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	11	78	11	0	9	1
60-79 år	21	79	0	0	56	2
80 år eller derover	18	82	0	0	11	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	79	0	0	70	3
Pårørende	0	83	17	0	6	0
Modersmål						
Dansk	22	78	0	0	73	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

Tabel 34. 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	34	62	3	1	175
Køn					
Mand	35	61	3	1	162
Kvinde	31	69	0	0	13
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	50	0	13	8
40-59 år	8	88	4	0	24
60-79 år	38	58	3	1	118
80 år eller derover	42	54	4	0	24
Skema udfyldt af					
Patienten	36	60	3	1	159
Pårørende	17	83	0	0	12
Modersmål					
Dansk	35	60	3	1	164
Ikke dansk	22	78	0	0	9

Tabel 35. 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	28	64	6	2	174
Køn					
Mand	30	62	6	2	159
Kvinde	7	80	13	0	15
Aldersgruppe					
Under 20 år	-	-	-	-	1
20-39 år	38	38	25	0	8
40-59 år	24	60	16	0	25
60-79 år	29	65	4	3	114
80 år eller derover	27	69	4	0	26
Skema udfyldt af					
Patienten	28	63	7	1	158
Pårørende	17	75	0	8	12
Modersmål					
Dansk	29	63	7	1	163
Ikke dansk	11	78	0	11	9

Tabel 36. 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	31	56	3	9	32	14	121
Køn							
Mand	34	55	0	10	29	13	111
Kvinde	-	-	-	-	3	1	10
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	0	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	1	5
40-59 år	-	-	-	-	4	1	19
60-79 år	41	47	0	12	17	8	86
80 år eller derover	33	56	0	11	9	3	11
Skema udfyldt af							
Patienten	30	61	4	4	23	13	115
Pårørende	33	44	0	22	9	0	3
Modersmål							
Dansk	38	50	4	8	26	14	116
Ikke dansk	0	83	0	17	6	0	3

Tabel 37. 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	17	65	13	5	83	90
Køn						
Mand	18	64	13	5	78	80
Kvinde	0	80	20	0	5	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	-	-	-	-	4	4
40-59 år	10	80	10	0	10	15
60-79 år	19	63	13	6	54	60
80 år eller derover	20	67	13	0	15	10
Skema udfyldt af						
Patienten	16	64	14	5	73	84
Pårørende	22	67	11	0	9	3
Modersmål						
Dansk	18	62	14	5	76	86
Ikke dansk	0	100	0	0	6	3

Tabel 38. 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	46	17	26	11	123	47
Køn						
Mand	46	16	27	11	114	41
Kvinde	44	33	11	11	9	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	60	20	20	0	5	3
40-59 år	50	10	30	10	20	4
60-79 år	48	18	23	13	80	31
80 år eller derover	28	22	39	11	18	8
Skema udfyldt af						
Patienten	47	19	24	11	113	44
Pårørende	33	0	44	22	9	2
Modersmål						
Dansk	47	17	24	11	115	45
Ikke dansk	29	14	43	14	7	2

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer		5	
Kommunikation og information		1	
Kontaktperson		0	
Kvalitet i behandling		5	
Pleje		2	
Relationer til personale		2	
Ventetid		0	

Urologisk ambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Modtagelsen
4	Medarbejderne havde meget travlt.	God
5	Hurtig i røntgen, det er ok, men ventetiden i ambulatoriet er fire og en halv time. Det er ikke godt nok.	Dårlig
6	Var bevidstløs ved indlæggelsen!	God
10	Ambulatoriet tildeler en tid, men det er vanskeligt at ændre den. Det er svært at komme igenem på telefonen. Jeg måtte møde op for at ændre [tiden]. Det kostede 60 km og to timer. Det er ikke OK.	God
12	Lidt forvirring. Blev glemt.	God
17	Parkeringsforholdene ved Horsens Sygehus er virkelig dårlige.	God
21	Venlig, tålmodig og imødekommende. Udmærket.	God
25	Der var travlt, men alt ok.	God
28	Nej. Alle var venlige, men ventetid føles naturligvis altid lang.	Virkelig god
30	[Er] kommet der de sidste [mange] år.	Virkelig dårlig
31	Rigtig god.	Virkelig god
35	Positivt, at der var en frivillig til at hjælpe med scanning af sygesikringsbevis.	Virkelig god
36	Følte mig velkommen. Alle var søde og venlige.	Virkelig god
40	Den lange ventetid skyldes, at min indkaldelse ikke var registreret i Ambulatoriet. De var meget overraskede over at se mig, men også meget venlige og beklagende. Jeg blev vist "presset" ind.	God
43	Vedkommende virkede fraværende og ubetryggende inkompetent. Ellers havde hun vel heller ikke påbudt mig at blive ved at drikke så meget, at man efterfølgende blev nødt til at lægge et kateter, uagtet at jeg havde afgivet [prøve] én gang. Jeg blev "syg" af at komme på sygehuset.	Dårlig
47	Ingen.	God
48	Der er lang lang ventetid over halvanden time og derefter igen ca. en time. For dårlig plads i venteværelset med kørestol.	God
50	Personalet var imødekommende.	Virkelig god
53	IT-system var brudt ned. Eventuelt manglende information vedrørende ventetid.	God

Urologisk ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?










ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
2	Den lovede henvisning til []undersøgelse blev først glemt og i anden omgang ingen reaktion, før jeg rykkede egen læge. Der var ingen, der svarede telefonen i den fastsatte telefontid. Sygeplejersken havde understreget muligheden for at ringe til enhver tid!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
5	Når ventetiden er så lang, kunne man godt have informeret om, at man kunne få en parke-ringstilladelse i receptionen.	Dårligt
7	Forskellige læger medfører forskellige beskeder. Fik ikke besked om, hvilke prøver der skulle tages. Fik ikke den aftalte ugetid. Måtte selv rykke og det viste sig, at lægen ikke havde givet ugetider.	Virkelig godt
12	Var blevet glemt/forlagt.	Virkelig godt
14	Efter tredje lægesamtale [] i Horsens gik der [nogle] uger inden indlæggelsen på et andet sygehus trods henvisning til [stor familiebegivenhed kort tid efter]. Horsens havde sendt en håndskrevet fax til det andet sygehus, som aldrig blev modtaget. Måtte selv rykke telefonisk for indkaldelsen til begge sygehuse.	Godt
15	Det skulle komme en henvisning/indkaldelse til mig fra andet sygehus inden for få dage. Den henvisning, som skulle sendes hertil, blev aldrig sendt korrekt, så der kom aldrig nogen ny tid til mig. Jeg måtte kontakte jer to gange, før det endelig gik i orden, og jeg fik en tid til undersøgelse på det andet sygehus, som jeg skal til mandag i næste uge. Det er bare ikke i orden.	Virkelig dårligt
19	Efter svar på vandprøver fra laboratoriet bliver jeg ikke kontaktet med type medicin. Er derfor fejlmedicineret i fire måneder i [flere måneder], ifølge akutundersøgelse på andet sygehus.	Dårligt
21	En prøve duede ikke. Men det er IKKE en fejl, det er et vilkår!	Uoplyst
22	Jeg mente, at jeg også skulle have svar på, om mine lymfeknuder var blevet mindre, da man havde sagt det [mange måneder] før denne undersøgelse. Men lægen var ikke informeret om dette.	Dårligt
23	Min journal blev væk i computersystemet. Ingen kunne finde den, og den er aldrig blevet fundet.	Dårligt
29	Jeg havde meddelt, at jeg ikke kunne anvende engangskateter. Lægen ved mit sidste besøg troede, jeg skulle have dette.	Godt
32	At de gav mig noget beroligende, selvom vi takkede nej.	Godt
34	Jeg foretog en flowprøve/måling [flere] gange. Det har ikke været et problem for mig, men for personalet. Flowmaskinen kom ikke ud med en strimmel de gange, den skulle! Jeg håber, der bliver råd til en ny maskine.	Virkelig godt
38	Ved scanning af prostata gennem endetarm, oplevede jeg meget store smerter, og det varede et par måneder, før de var nogenlunde væk. Jeg følte, at seancen var meget grænseoverskridende og var ikke forberedt. Ville foretrække fuld narkose.	Uoplyst
40	Booking af tid.	Virkelig godt
42	Ingen.	Uoplyst
44	Jeg blev lovet telefonisk tilbagemelding om resultatet af blodprøven, men dette skete ikke.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
46	Jeg blev forvekslet med en anden. Man bør forhøre sig om patientens personnummer for at undgå lignende fejl.	Virkelig godt
49	Kunne ikke finde tingene.	Godt

Urologisk ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Helt tilfredsstillende.	Virkelig godt
7	Mit forløb er ikke afsluttet. På grund af forskellige læger fra gang til gang opleves det, som om der ikke er sammenhæng i vurderingerne. En læge siger operation om [nogle] måneder. En anden, at vi ser tiden an. Dette har stået på [over et år].	Godt
11	Undersøgelsen hos NN var en meget dårlig oplevelse.	Godt
13	Har været til flere undersøgelser i Horsens []. Så virker Jeres læge NN UTROVÆRDIG. Det han siger, står ikke til troende! Desværre. :-) [Dette] er ikke med i min bedømmelse!	Virkelig godt
17	Da jeg var til undersøgelse nummer to, skulle jeg selv tage stilling til en bestemt "prøve", og det synes jeg var svært, da jeg jo ikke har forstand på det.	Godt
18	Jeg oplevede kompetente, rutinerede og venlige mennesker OVER ALT!	Godt
19	Jeg har fået [mange] kure med penicillin siden [sommer] uden nogen form for resultat. Først efter jeg [kontaktede] Horsens Sygehus, at min læge ville akutindlægge mig, fik jeg den rigtige medicin, som nu ser ud til at hjælpe.	Dårligt
20	Problemer med at lade vandet.	Godt
24	Ja. Der blev taget prøve for celleforandringer. Hvis der var celleforandring, ville jeg høre noget indenfor ca. 14 dage, ellers ville jeg ikke høre noget. Det ville være rart med klar besked uanset resultatet, således man ved, at der ikke er noget, der er glemt. Jeg skal have en ny undersøgelse. Den skal jeg vente et halv år på, dvs. [vinteren 2013]. Jeg har endnu ikke hørt noget.	Godt
29	Jeg synes ikke, at filerne (PC) virkede særlig godt mellem [sygehusene]. Jeg var yderst opmærksom på dette.	Godt
31	Tryk ved god behandling.	Godt
33	Mangler at tale med en læge.	Godt
34	Jeg har været godt tilfreds, og man må skønne på at blive hjulpet!	Virkelig godt
35	På forhånd havde jeg fået at vide, at jeg skulle afsætte et par timer til undersøgelsen, men det varede ca. fem minutter. Jeg var ved afgang/afslutningen usikker på, om jeg havde været igennem hele forløbet eller ej.	Dårligt
39	Stadig smerter [flere steder i kroppen].	Dårligt
41	Jeg følte mig som et CPR-nummer og ikke en person. Lægen talte en masse fagsprog i diktafon. Efterfølgende fik jeg at vide, at jeg skulle spise en pille hver dag, når jeg kom hjem. Da jeg spurgte ind til det, fandt jeg ud af, at det ikke var en kort behandling, men han mente resten af mine dage. Jeg gad godt vide, hvad alt det, han sagde til diktafonen, betyder! Men jeg følte mig anmassende, da jeg spurgte. Så jeg kom ikke videre.	Dårligt
43	Ja, personalet virkede ikke positivt opmuntrende/lyttende omkring mit problem. Det skulle jeg selv lancere, og det blev nærmest modtaget stiltiende misbilligende. Ingen humor overhovedet.	Virkelig dårligt
45	Det egentlige problem [] blev forbigået, da man fandt andre problemer, som åbenbart var vigtigere.	Godt
47	Alt fungerede ok.	Godt

Urologisk ambulatorium**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
 7	Information fra læge: Dårlig. Information fra sygeplejerske: God.	Godt
 13	De [] PERSONER, jeg er tilknyttet, er super gode.	Virkelig godt
 19	Jeg tror, at de er meget stressede og underbandede.	Dårligt
 28	Jeg fik en god snak med lægen, som afslutning på behandlingen!	Virkelig godt
 33	Tale med en læge.	Godt
 43	Ved det første besøg blev jeg direkte misinformeret omkring virkningen af medicin. Og mine spørgsmål omkring evt. operation blev nærmest slet ikke besvaret.	Virkelig dårligt
 44	Jeg blev lidt urolig, da jeg ikke, som lovet, fik en telefonisk underretning om prøveresultatet.	Godt
 45	Afdelingen var præget af mangel på læger og sygeplejersker. Personalet virkede stresset af stort arbejdspress.	Godt
 47	Ingen.	Godt

Urologisk ambulatorium


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

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
15	Jeg er træt af, at jeg selv skulle tage min henvisning til [et andet sygehus] i egen hånd, da jeg var blevet glemt eller lignende. Jeg blev kastet rundt i telefonen fra den ene afdeling til den anden uden held, for at de så denne gang fik lavet en tid til mig til undersøgelse. En uge efter ringede jeg så igen, men jeg var nok lidt skrap og træt af det hele. Og så var der så en venlig dame som ordnede det hele for mig, og jeg havde en tid i postkassen få dage efter.	Godt
21	Brug ikke energi/ressourcer på at ændre noget, som fungerer godt!	Virkelig godt
28	Helt uden for den aktuelle behandling, har jeg tabt mig [en del kilo]. Hvilket ifølge egen læge, har medført et betydeligt bedre helbred.	Virkelig godt
41	Der var ikke nogen samtale om, hvad jeg selv kan gøre, og om der var noget, jeg selv kunne gøre for at bedre min situation.	Dårligt
43	Jeg hører til dem, der kan tænke selv. Men jeg kan tvivle på, at der orienteres mht. livs-til/sygdom.	Virkelig dårligt
45	Efter første henvisning i [starten af] 2012 er løsningen på mit problem stadig langt væk [10 måneder efter]. Jeg fornemmer, at de lange ventetider skyldes underbemanding i ambulatorierne. Ansæt flere folk!!!	Godt
47	Ingen.	Godt
48	Hjemmesygeplejerske er for dårligt informeret omkring kateterpleje.	Godt
52	Min [læge] NN har været fantastisk. Og det har sygeplejerskerne også været.	Virkelig godt

Urologisk ambulatorium

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Urologisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg gik med kateter i [flere] måneder før behandling. Det er lang tid, når man ellers er rask og mobil. Jeg fik kun udleveret én urinpose. Det er for lang tid uden skift (ingen hjemmehjælp). [Kvalitet i behandling]	Godt
2	Der sker fejl i ferietiden. Hvad med at lukke to-tre uger? [Kvalitet i behandling]	Godt
3	Jeg savnede nogle flere [] plastrer.	Virkelig godt
5	Oprydning i venteværelset. [Fysiske rammer]	Dårligt
6	Virkelig god hygiejne!	Godt
8	Jeg blev behandlet ualmindelig godt.	Virkelig godt
9	Under undersøgelsen fik jeg at vide, at hvis dette ikke hjalp, kunne de ikke hjælpe mig videre. Det var ret nedslående, for hvordan skulle jeg kunne gå videre? [Kommunikation og information]	Godt
16	Jeg har kun godt at sige om det hele og om de ansatte.	Godt
17	Region Midtjylland bør gøre noget ved parkeringsforholdene ved Horsens Sygehus. De er virkelig dårlige. Man skal næsten altid ud og finde en på gaden uden for sygehusets område. [Fysiske rammer]	Godt
18	Jeg var til undersøgelse af prostata, og det er bestemt ikke behageligt. Men læge og sygeplejerske var omsorgsfulde, venlige og rutinerede, så jeg har kun positive erindringer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
21	Alt var ok, også selvom der (som sædvanlig) var en ombygning i gang. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
26	Læge og sygeplejerske var 100 procent professionelle. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
27	Det kunne være lidt mere betryggende, at det var den samme læge ved efterfølgende undersøgelser. [Pleje]	Virkelig godt
28	Jeg er generelt godt tilfreds.	Virkelig godt
29	Det eneste er, at personalet virkede stresset. [Pleje]	Godt
37	Altid venligt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
41	Høre på mig. I mit forløb er jeg [flere] gange blevet undersøgt for klamydia, [på forskellige sygehuse]. Hvis I have spurgt mig, kunne jeg sige, se i journalen, jeg har fået denne test. Og herved sparet en masse ressourcer, og jeg vil føle mig taget alvorlig. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
43	Lidt professionel kunst og indretning ville gøre godt. Hvis der er penge til det. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
47	Bedre venteværelsesfaciliteter. [Fysiske rammer]	Godt

-  51 En rigtig god oplevelse i Horsens, er de frivillige, der viser vej. Andre sygehuse burde tage ideen op. Godt

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

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 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.

