

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Hospitalsrapport for ambulante patienter på

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 6 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	Hospitalets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af hospitalets resultat.....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger	25
	Samlet indtryk.....	26
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	30
	Personale	34
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	42
	Information	49
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	53
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	57
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	64
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	68
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	72
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	140
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november og december 2012 blev hospitalets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på hospitalet 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 hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	2405
Besvarelser fra hospitalets patienter:	1410
Hospitalets svarprocent:	59%

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 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 kapitel 5 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

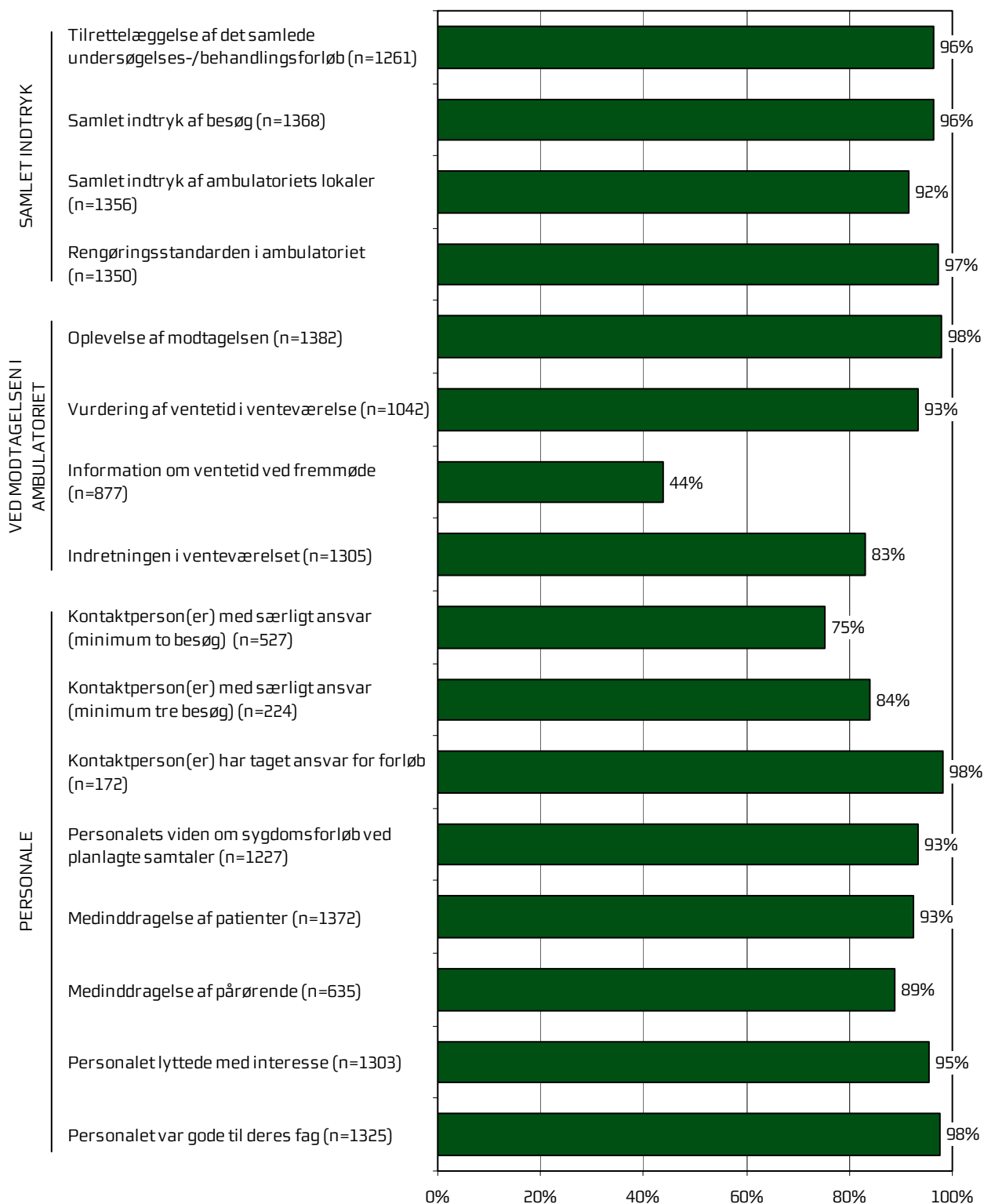
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

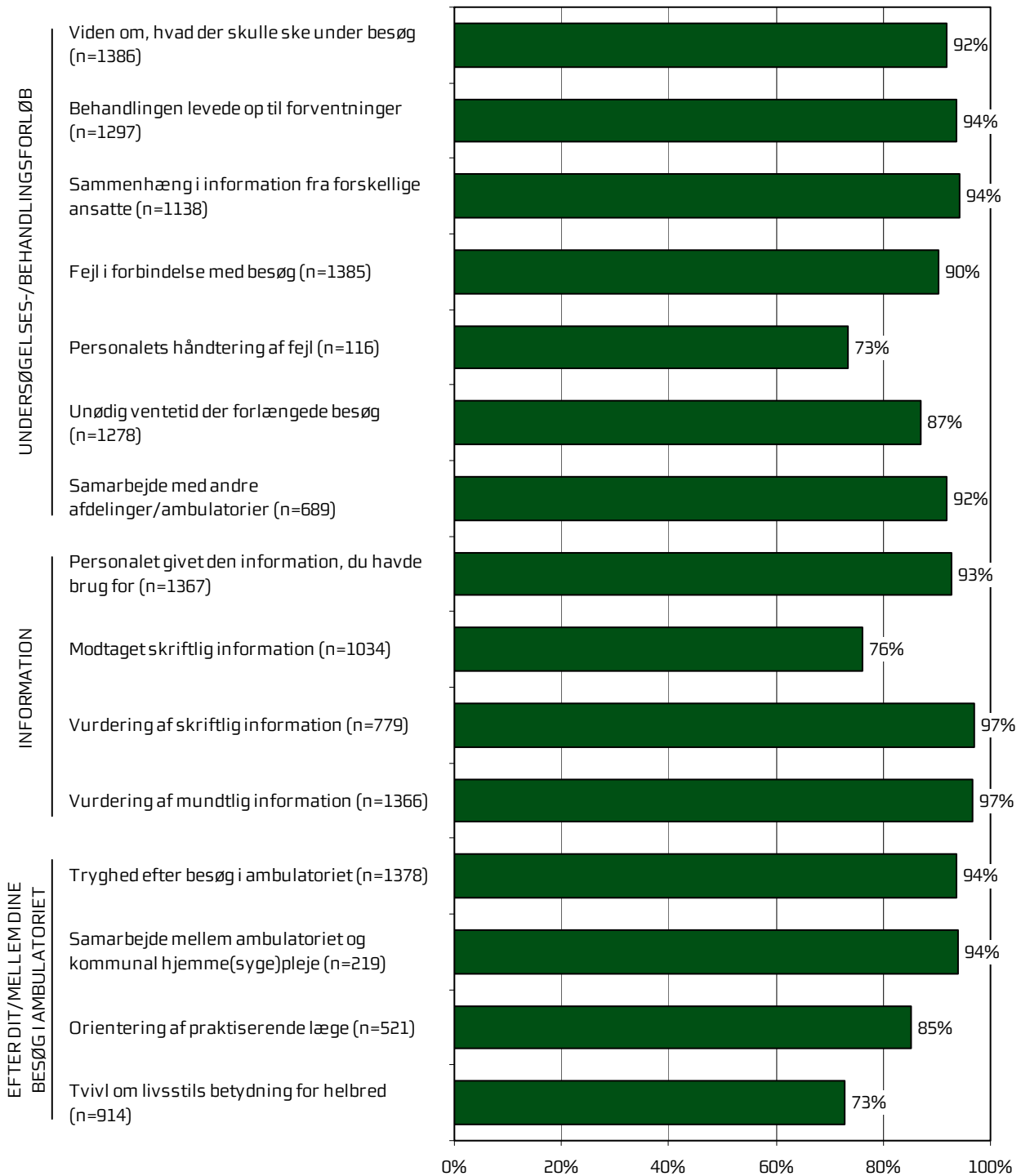
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2012?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2012.

2011-tallet er for: Hospitalsenheden Horsens

2010-tallet er for: Hospitalsenheden Horsens

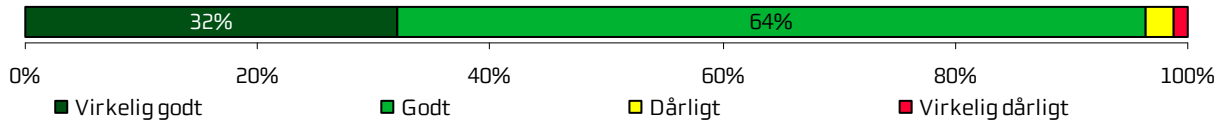
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

Signifikante forskelle?

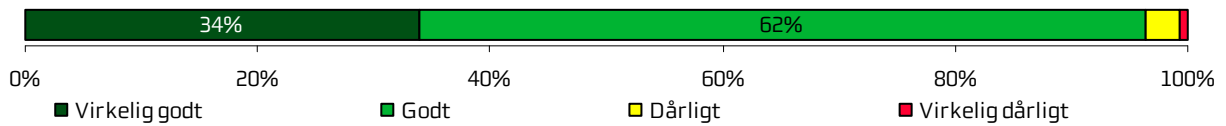
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2012 og henholdsvis hospitalets resultat i 2011 og 2010 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat 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

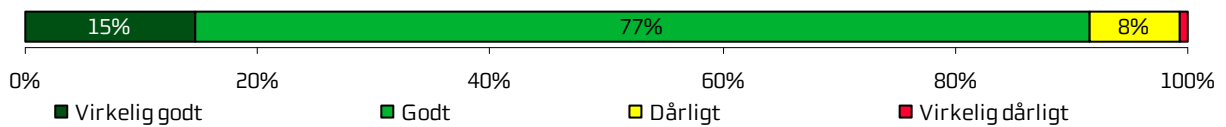
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=1261)



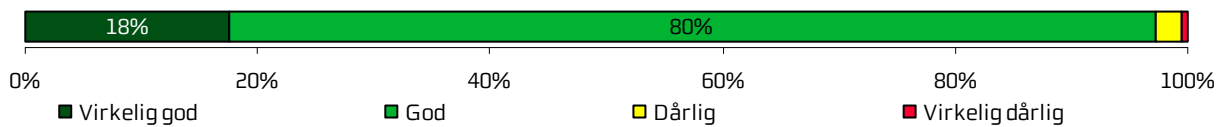
Samlet indtryk af besøg (n=1368)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=1356)



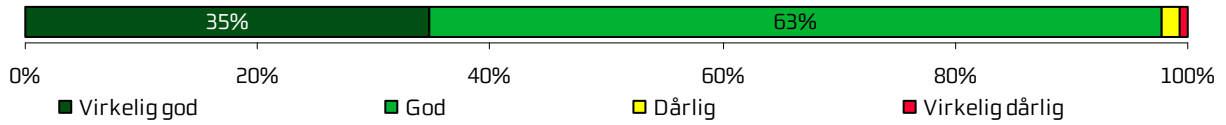
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=1350)



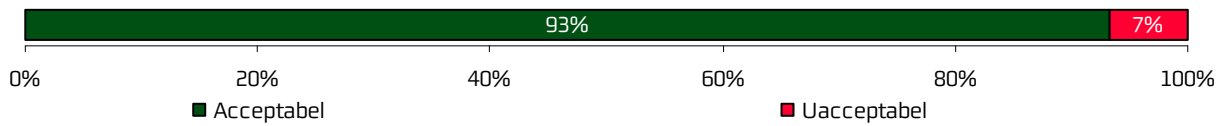
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	95 %	96 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	97 %	97 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	93 %	-	95 % *	91 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	99 % *	98 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

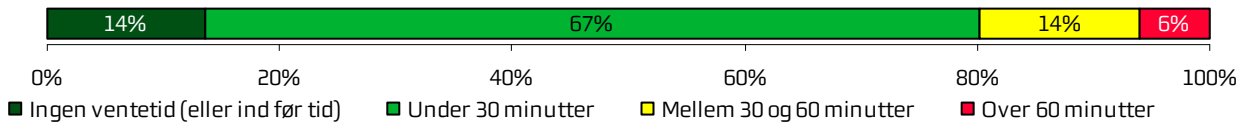
Oplevelse af modtagelsen (n=1382)



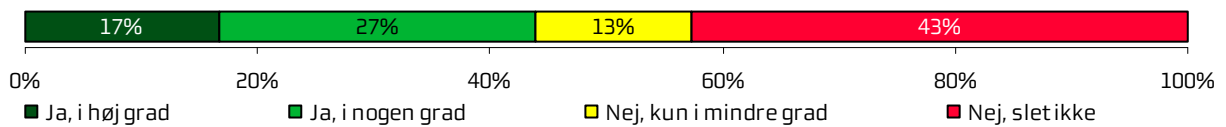
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=1042)



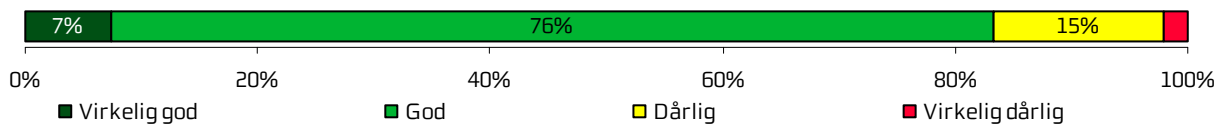
Længde af ventetid i venteværelse (n=990)



Information om ventetid ved fremmøde (n=877)



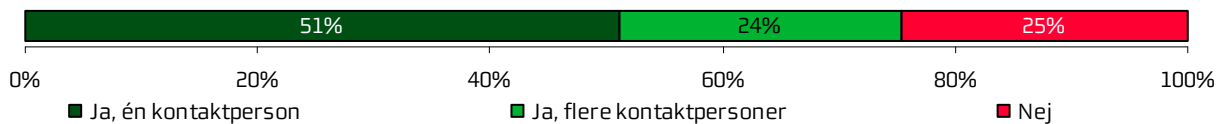
Indretningen i venteværelset (n=1305)



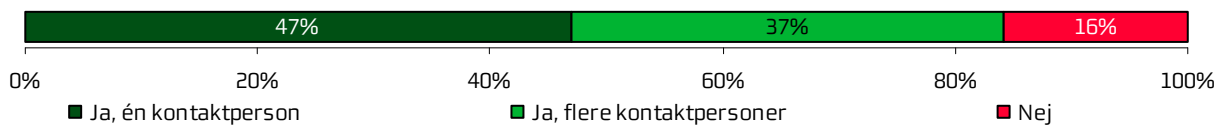
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	98 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	95 %	95 %	94 %	91 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	44 %	46 %	48 %	49 %	40 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	82 %	84 %	90 % *	81 %	85 %

Personale

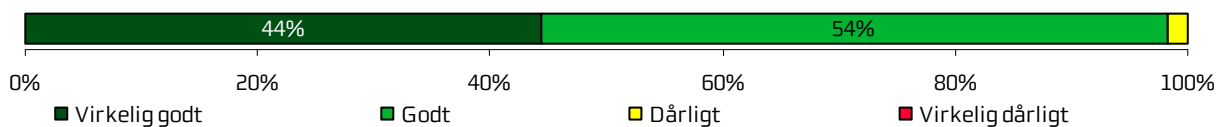
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=527)



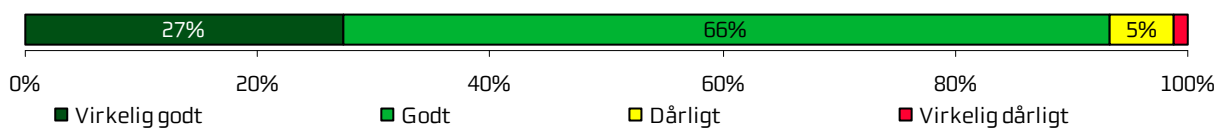
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=224)



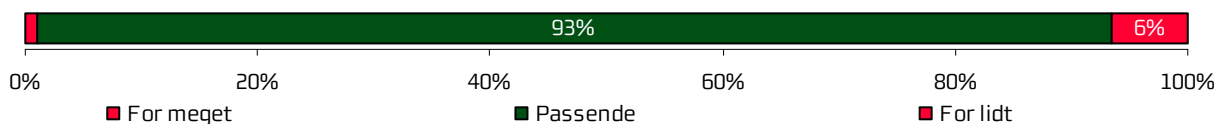
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=172)



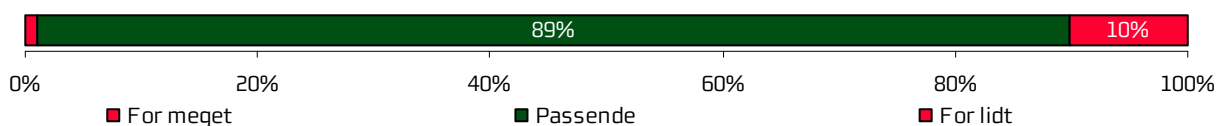
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=1227)



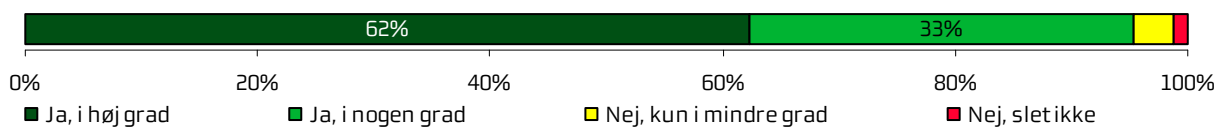
Medinddragelse af patienter (n=1372)



Medinddragelse af pårørende (n=635)



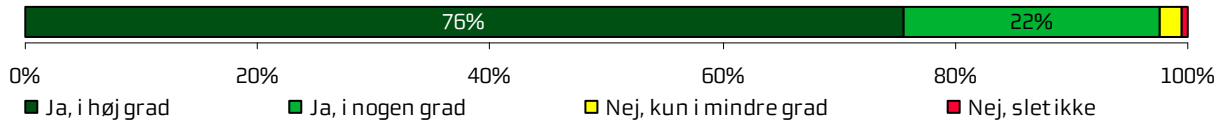
Personalet lyttede med interesse (n=1303)



	2012	2011	2010	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)	75 %	75 %	81 %	84 % *	76 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	76 %	81 %	88 %	80 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	99 %	-	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	95 %	93 %	94 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	93 %	95 % *	93 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	91 %	89 %	92 %	91 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	96 %	95 %	96 %	95 %	96 %

Personale (fortsat)

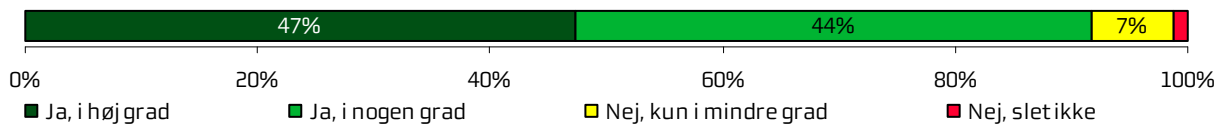
Personalet var gode til deres fag (n=1325)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=1386)



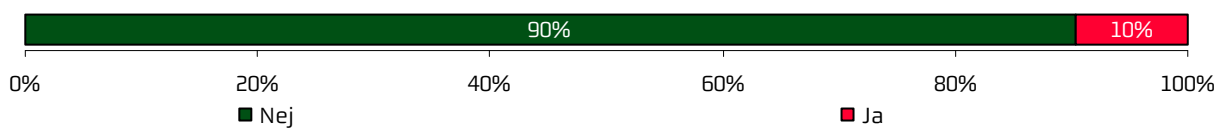
Behandlingen levede op til forventninger (n=1297)



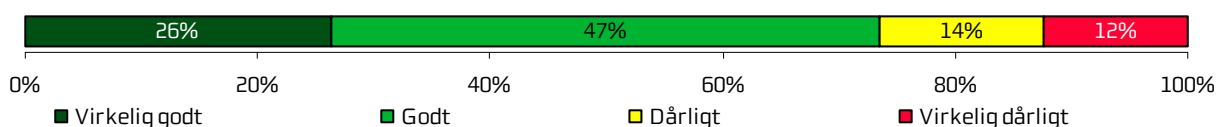
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=1138)



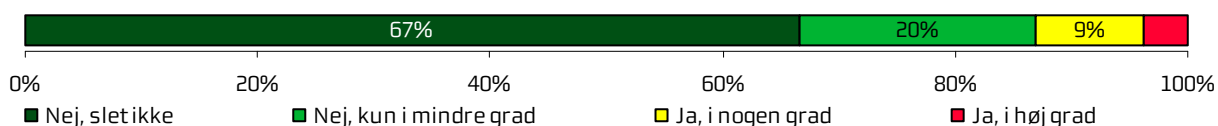
Fejl i forbindelse med besøg (n=1385)



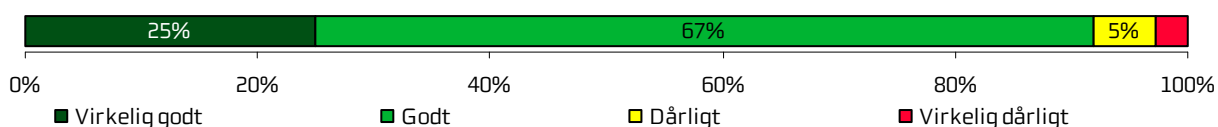
Personalets håndtering af fejl (n=116)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=1278)



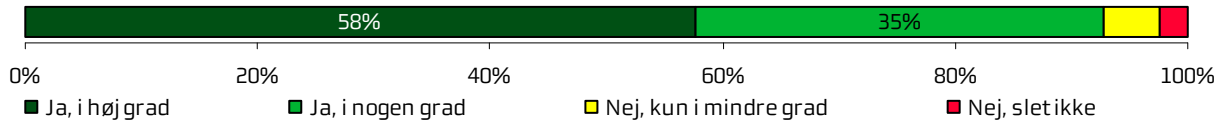
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=689)



	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	90 %	90 %	90 %	88 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	93 %	91 % *	93 %	93 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	96 %	95 %	96 %	94 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	93 % *	92 %	94 % *	92 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	72 %	76 %	70 %	62 %	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	89 %	90 % *	89 %	85 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	93 %	93 %	91 %	92 %

Information

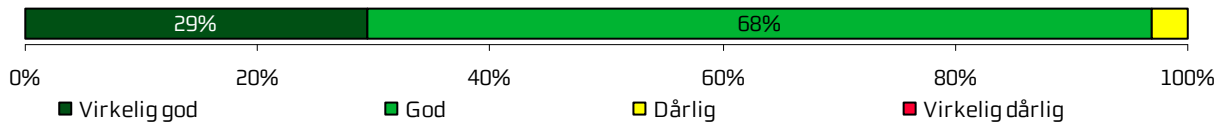
Personalet givet den information, du havde brug for (n=1367)



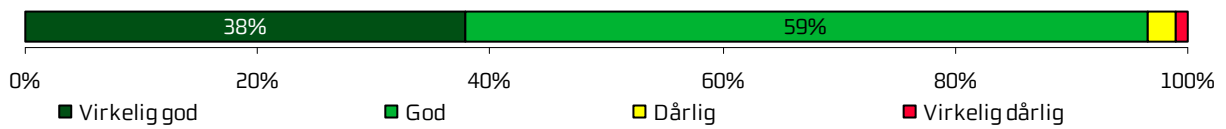
Modtaget skriftlig information (n=1034)



Vurdering af skriftlig information (n=779)



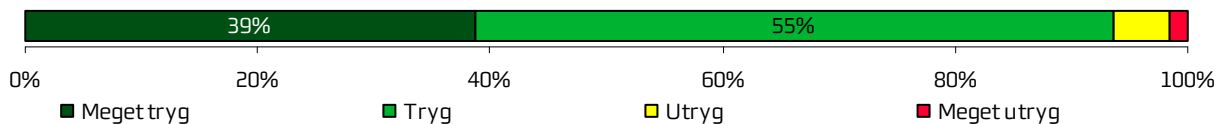
Vurdering af mundtlig information (n=1366)



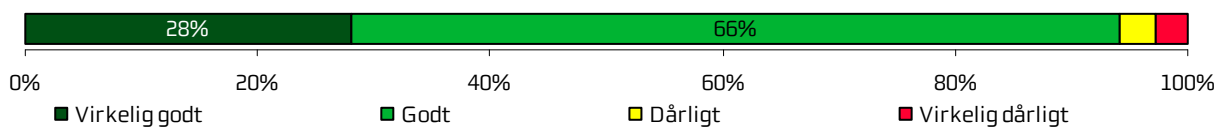
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	93 %	-	93 %	93 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	75 %	74 %	72 %	67 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	98 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	96 %	96 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

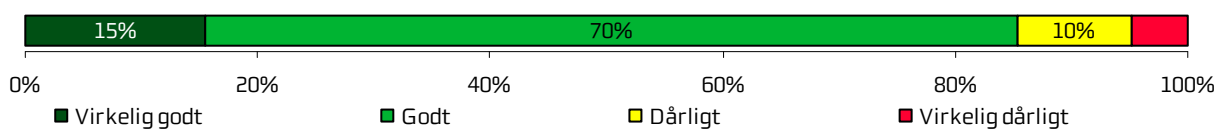
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=1378)



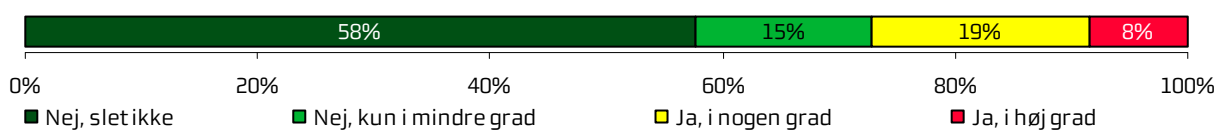
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=219)



Orientering af praktiserende læge (n=521)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=914)



	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	94 %	95 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	94 %	94 %	92 %	90 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	92 % *	87 %	90 % *	84 %	86 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	72 %	74 %	74 %	73 %	73 %

5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

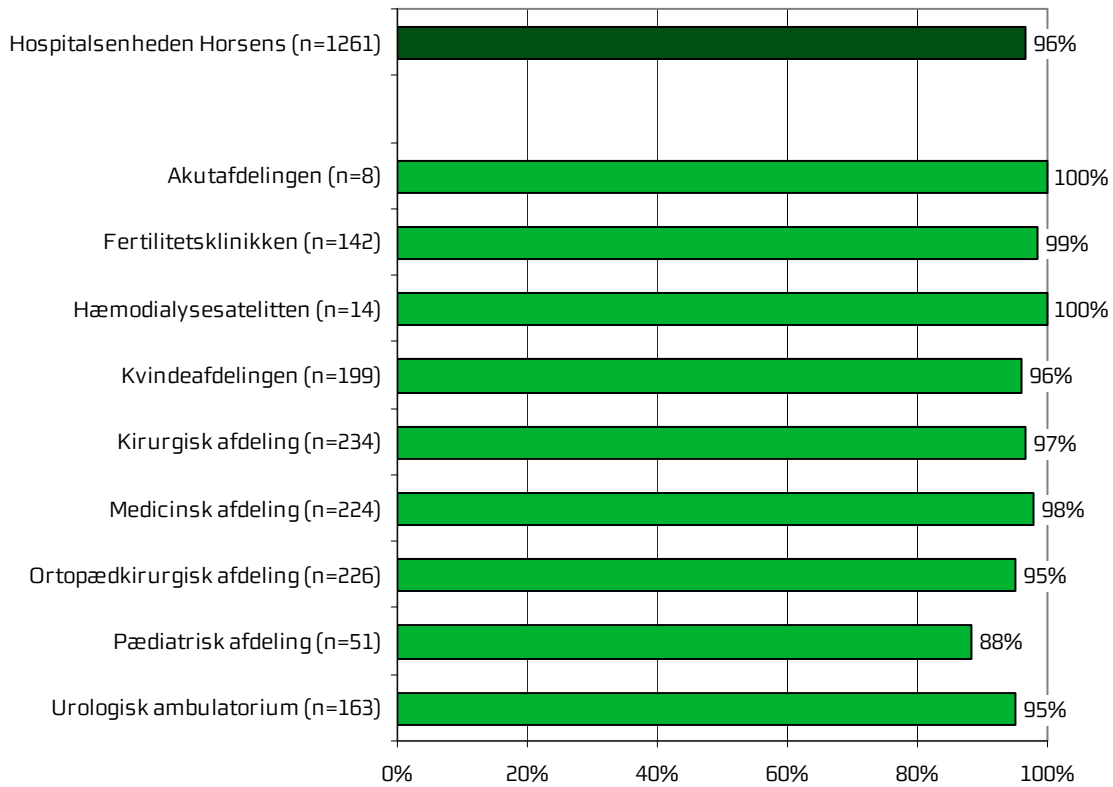
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

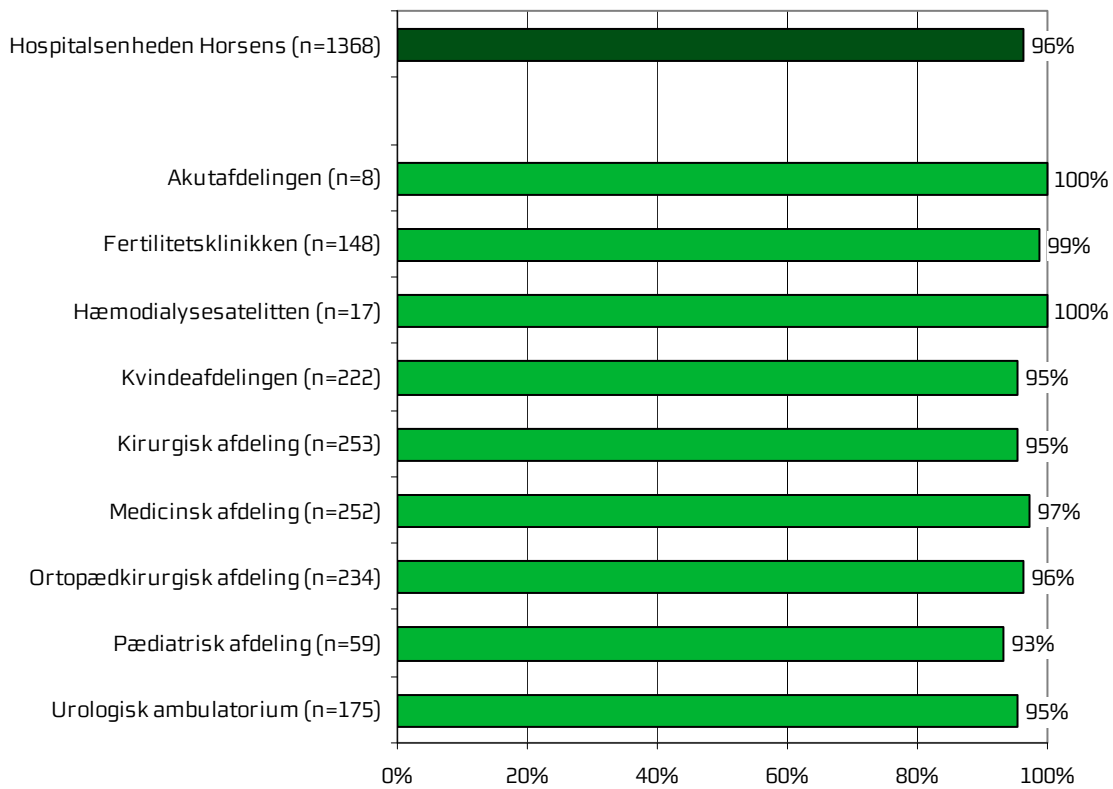
Der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling adskiller sig positivt eller negativt fra hospitalets øvrige afdelinger. Det er derfor vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes oplevelser og vurdering af deres besøg på hospitalets forskellige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

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

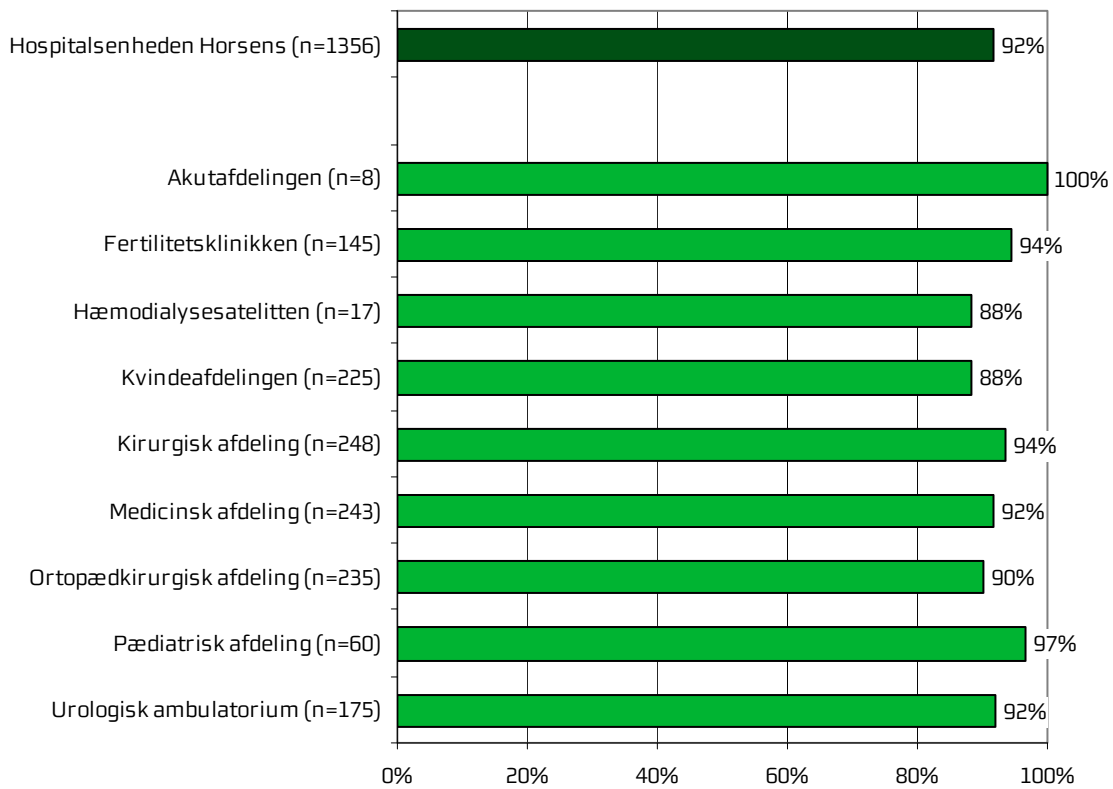
Samlet indtryk

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

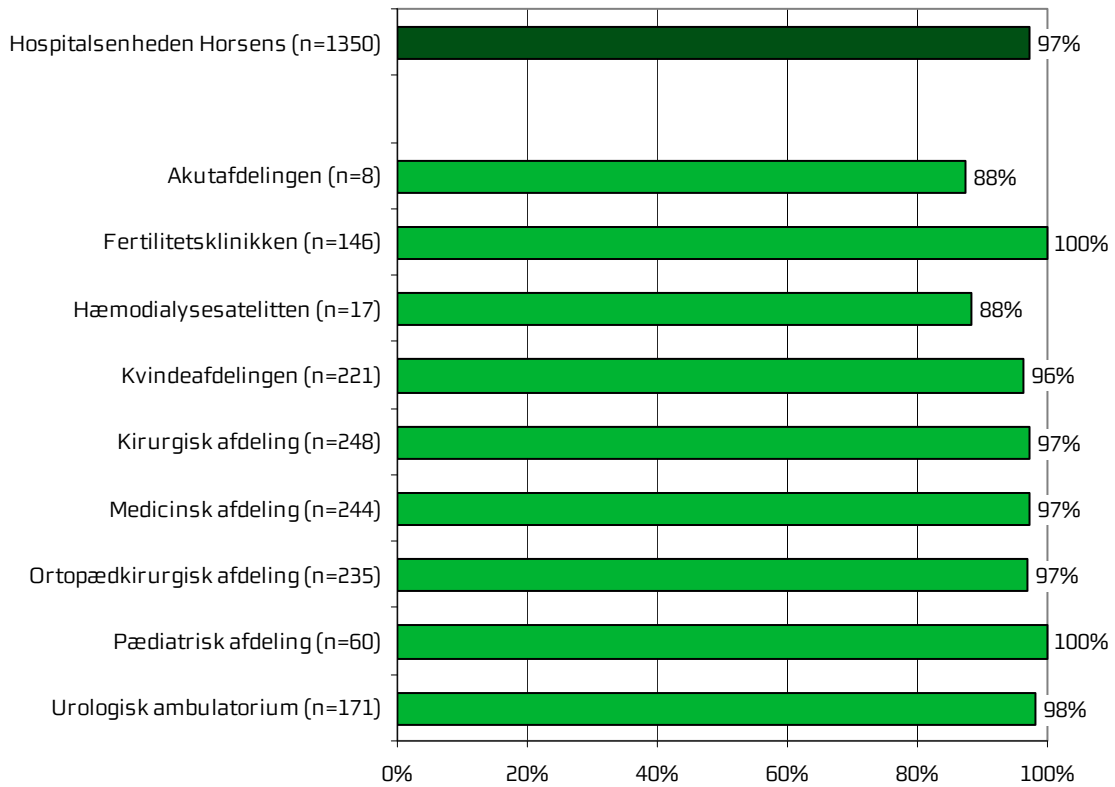


Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

Figur 5. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?

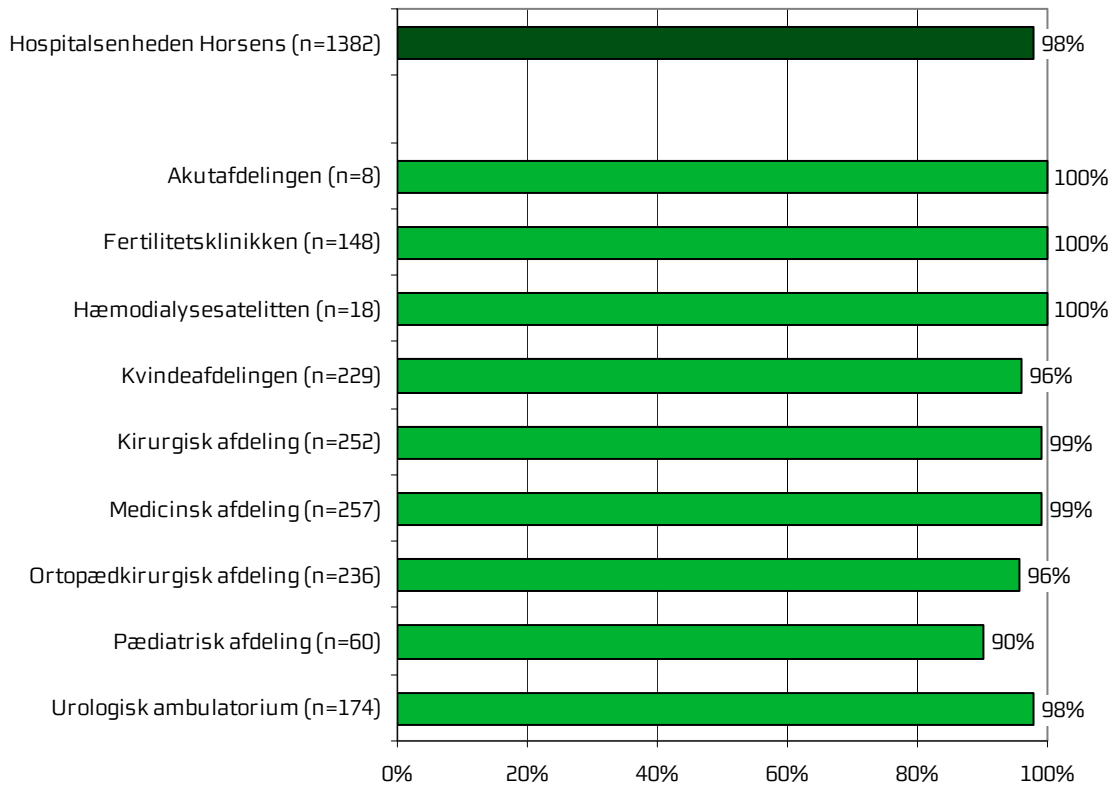


Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?

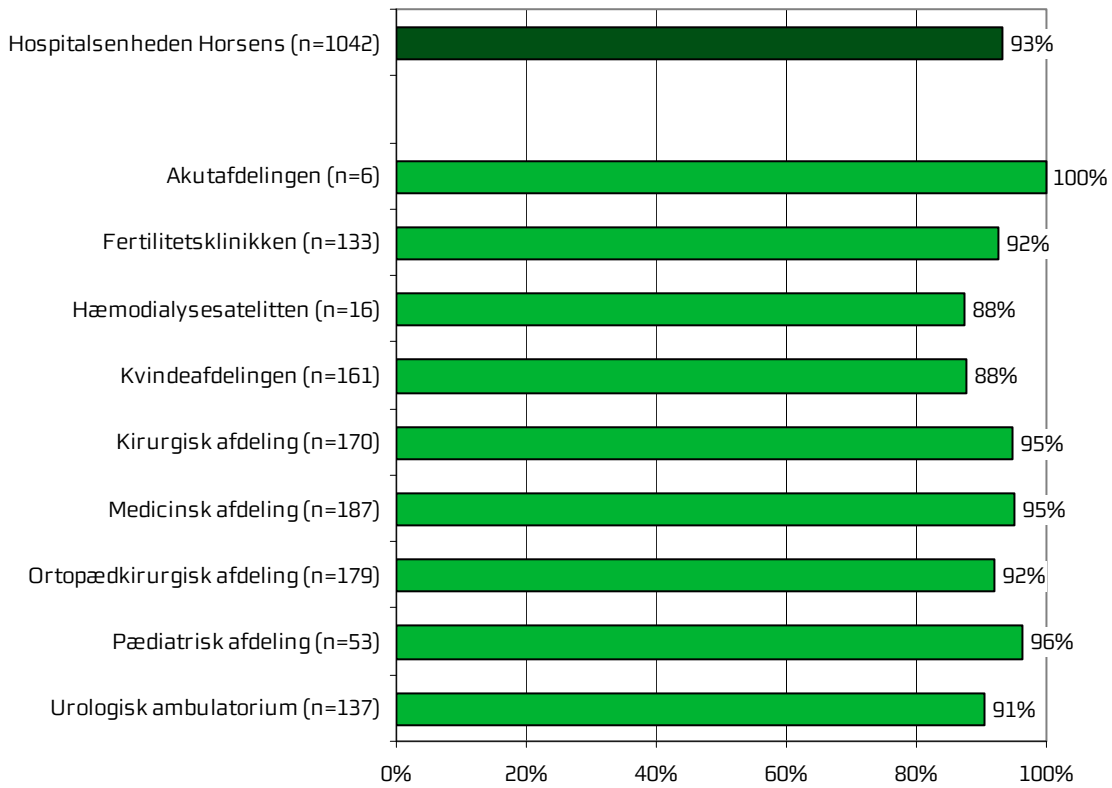


Ved modtagelsen i ambulatoriet

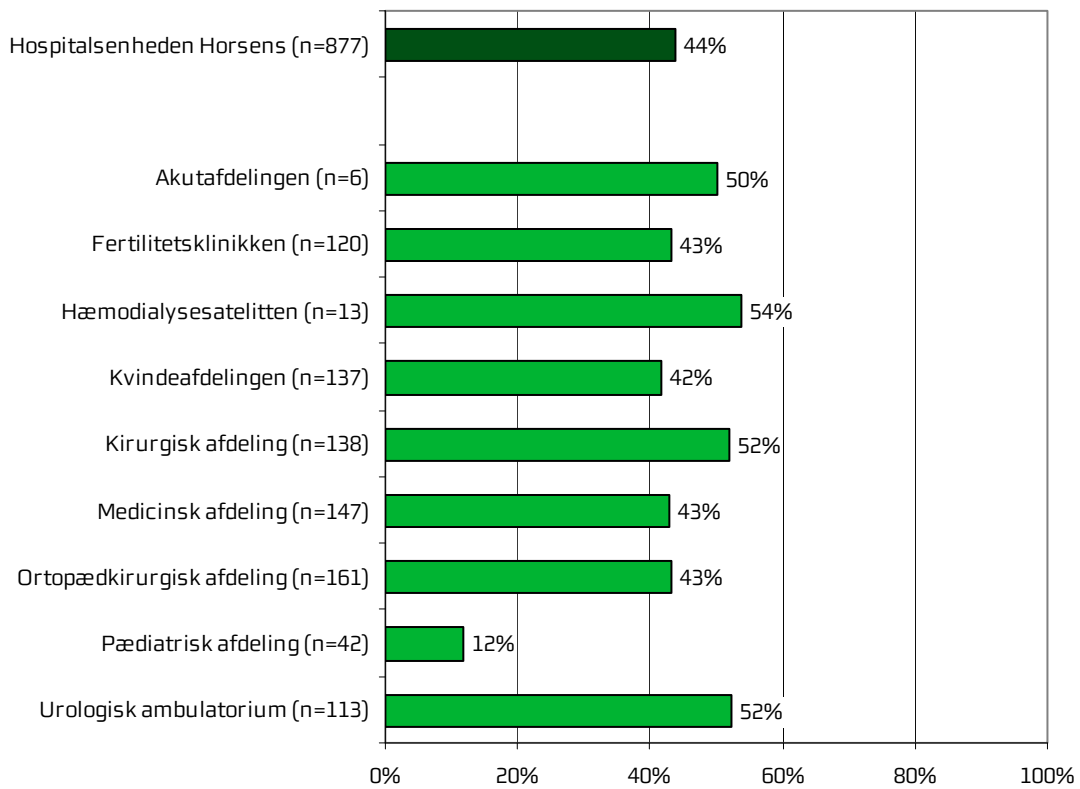
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



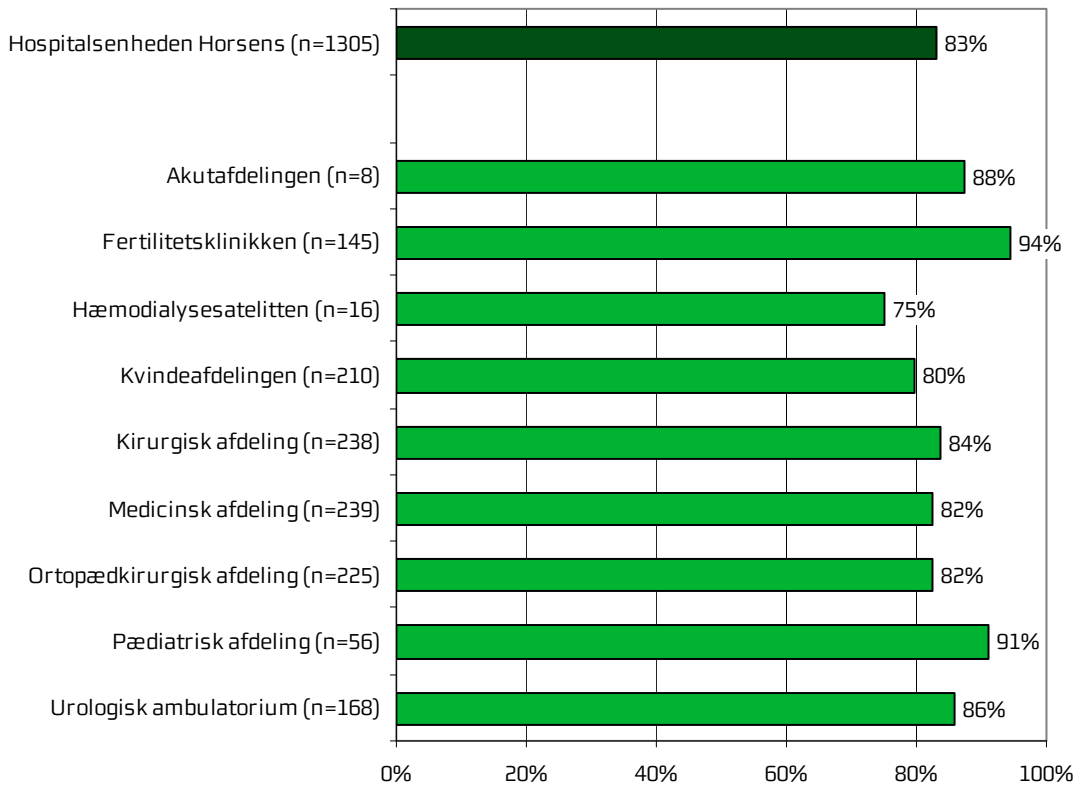
Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



Figur 9. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?

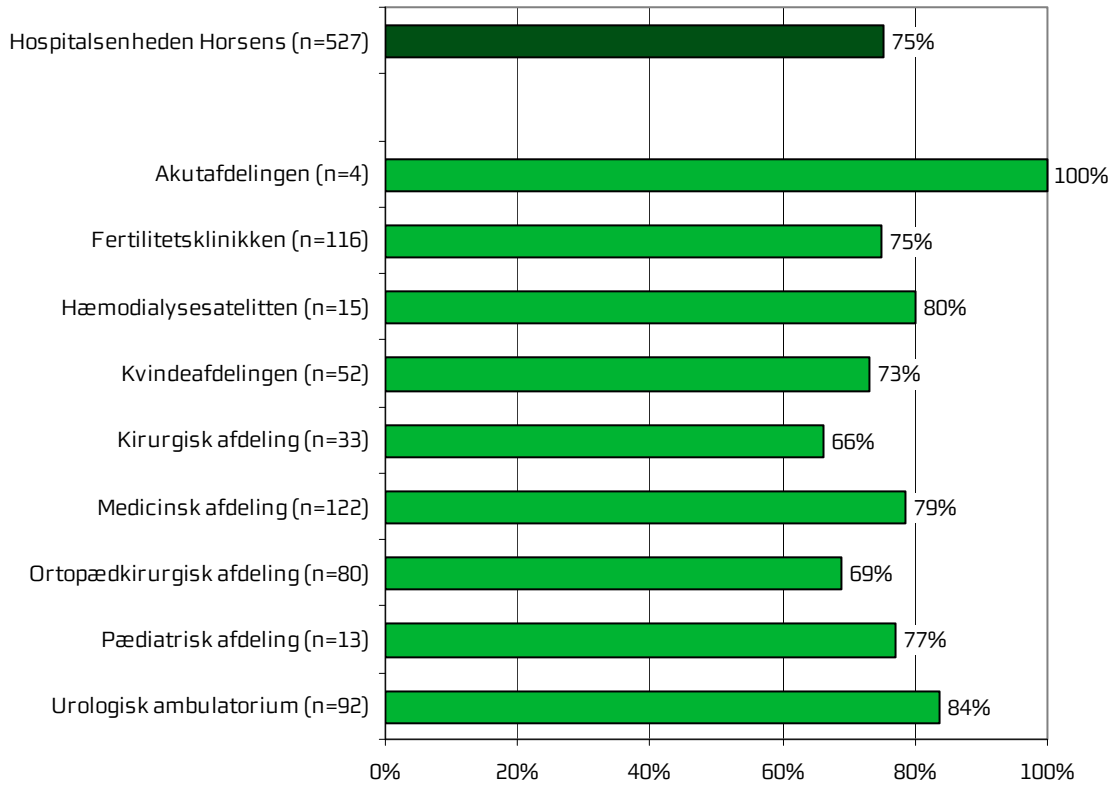


Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

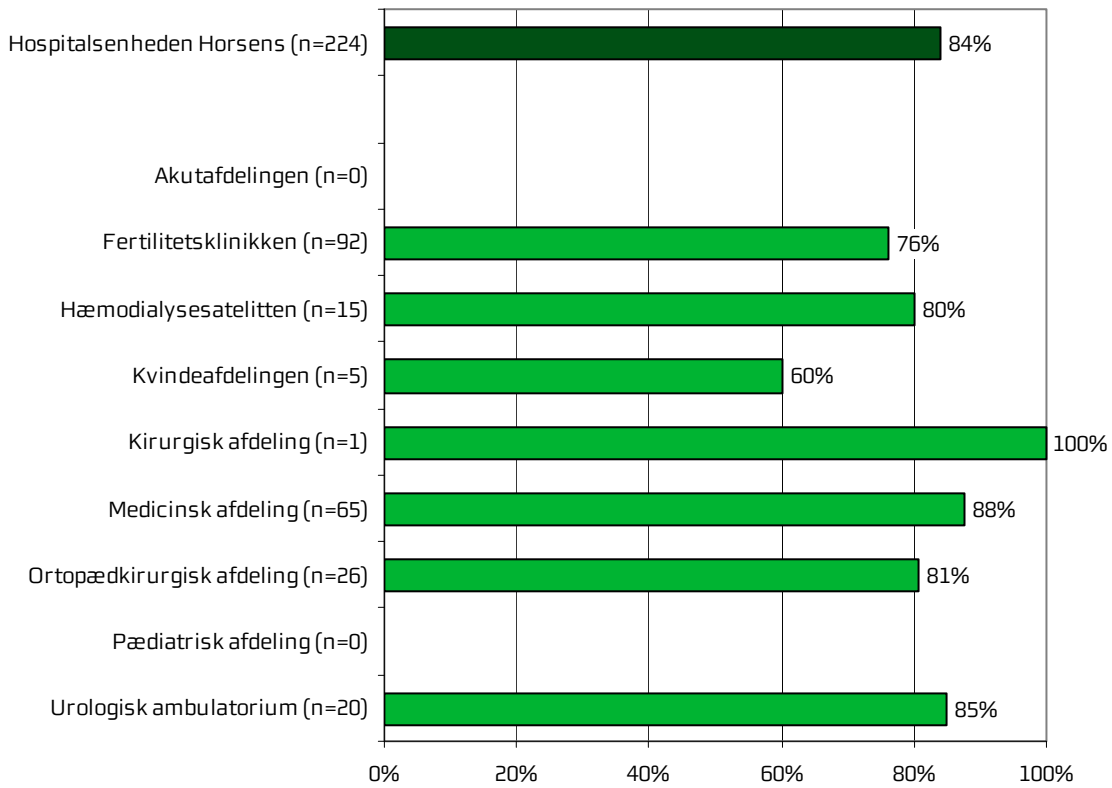


Personale

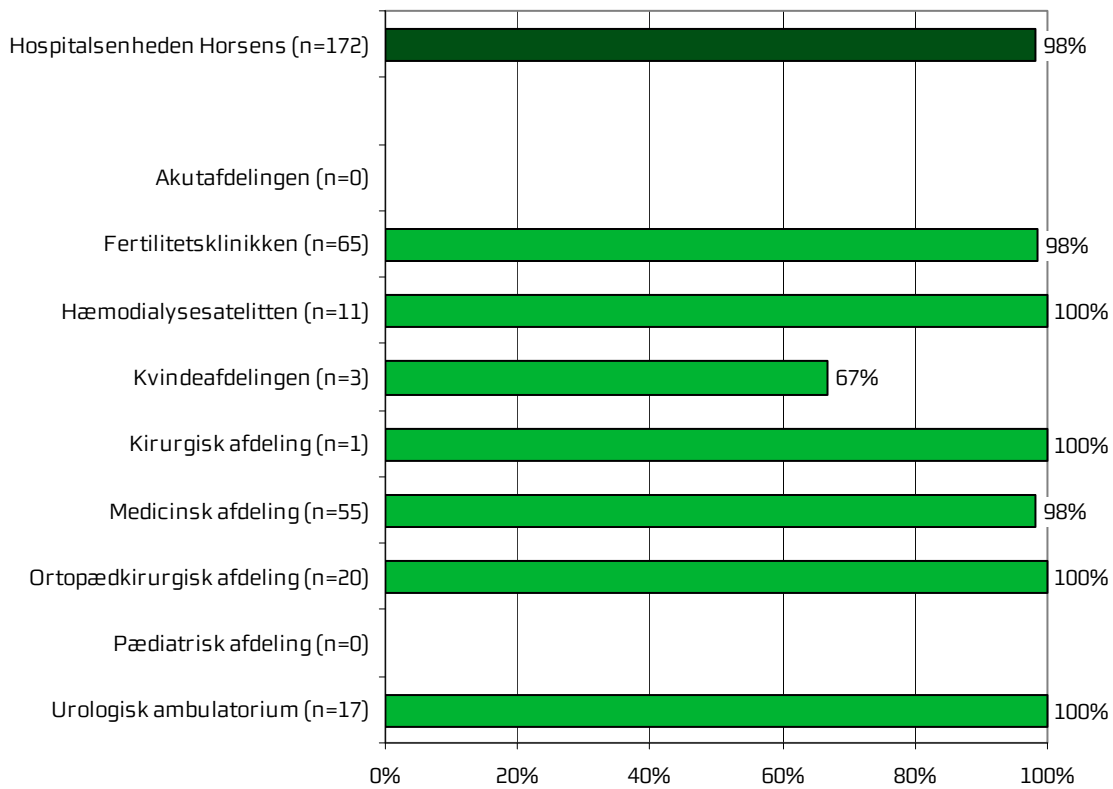
Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)

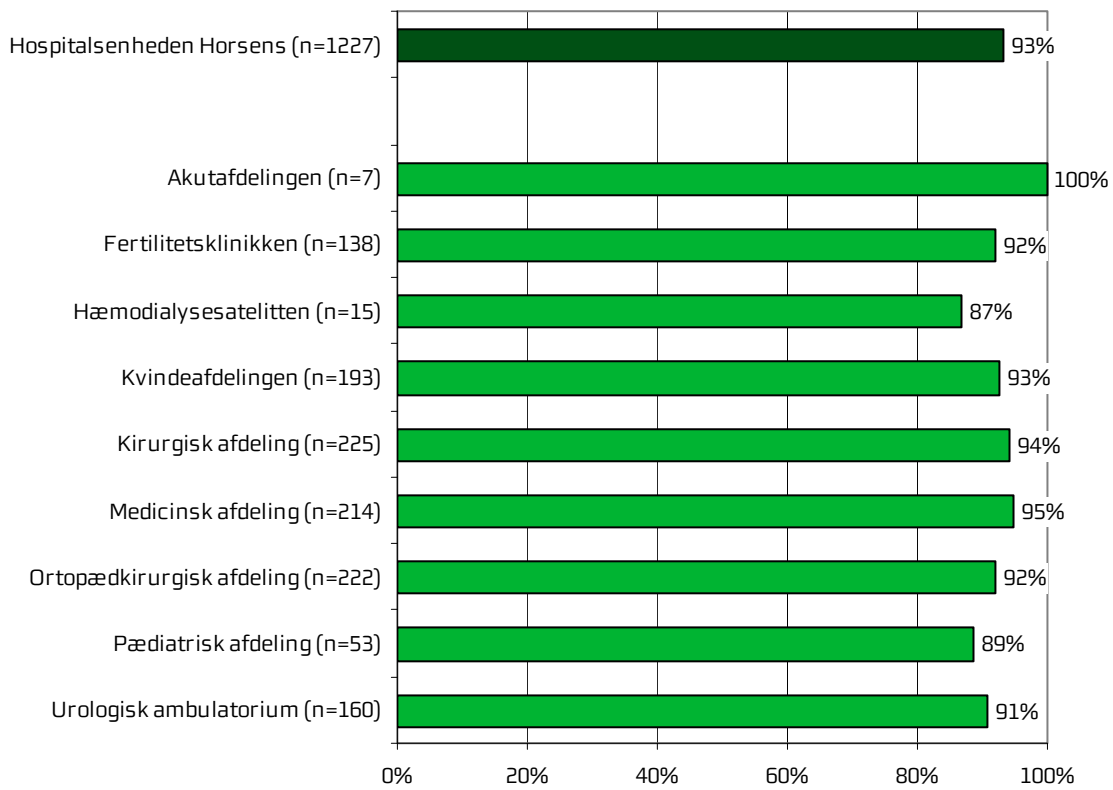


Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)

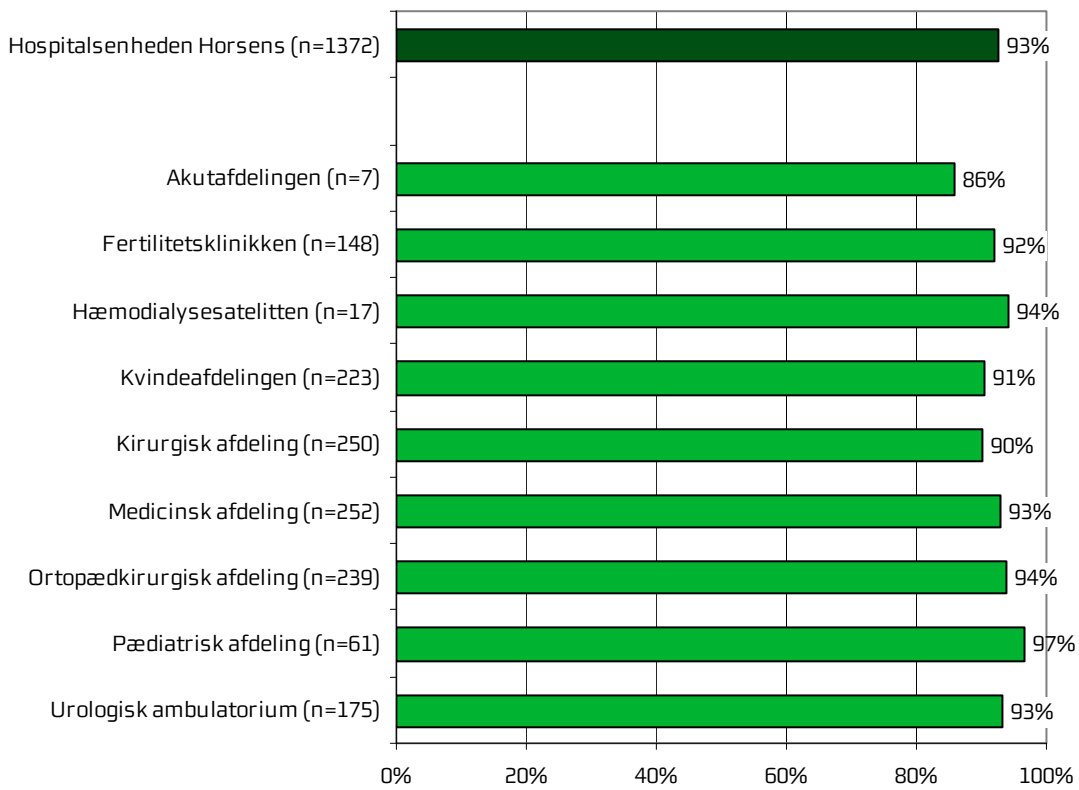


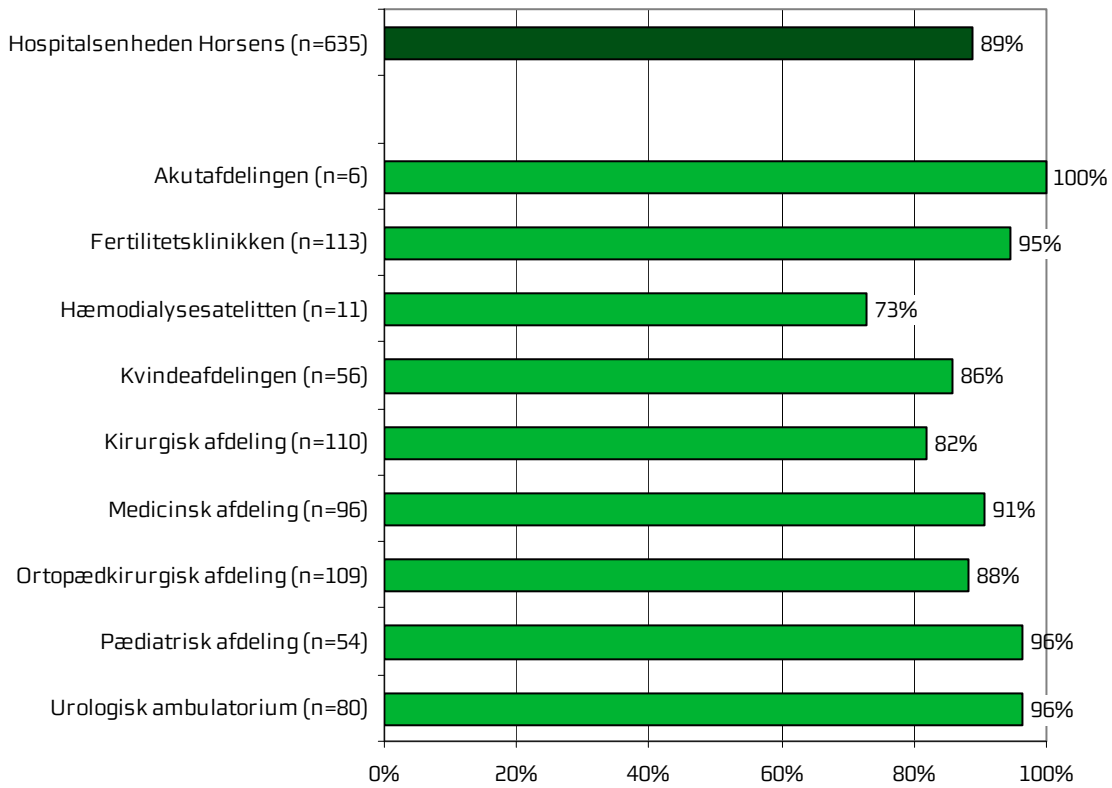
Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?



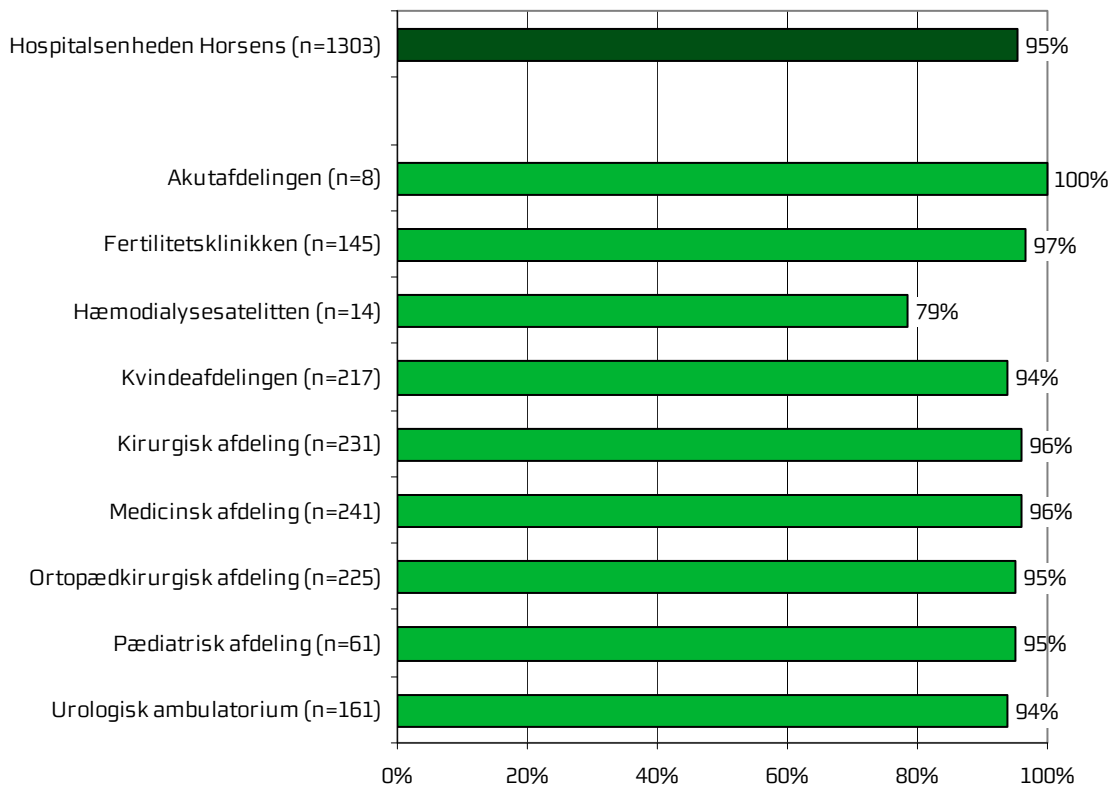
Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

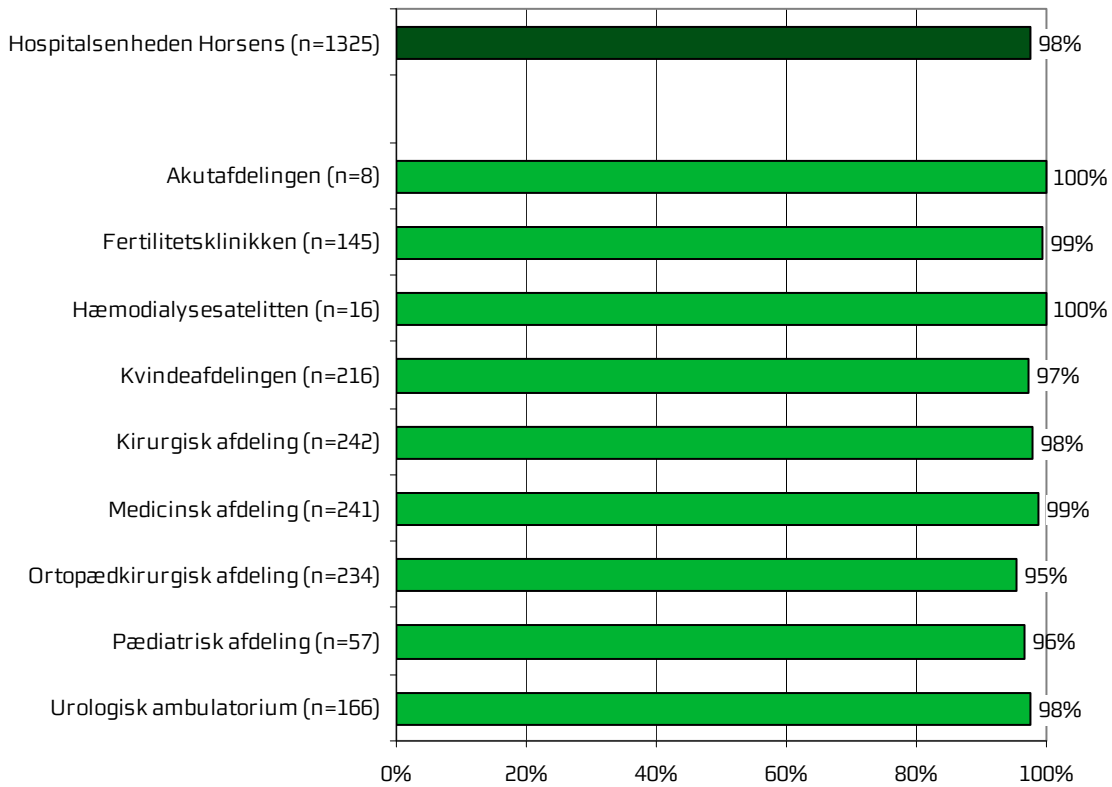


Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

Figur 17. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?

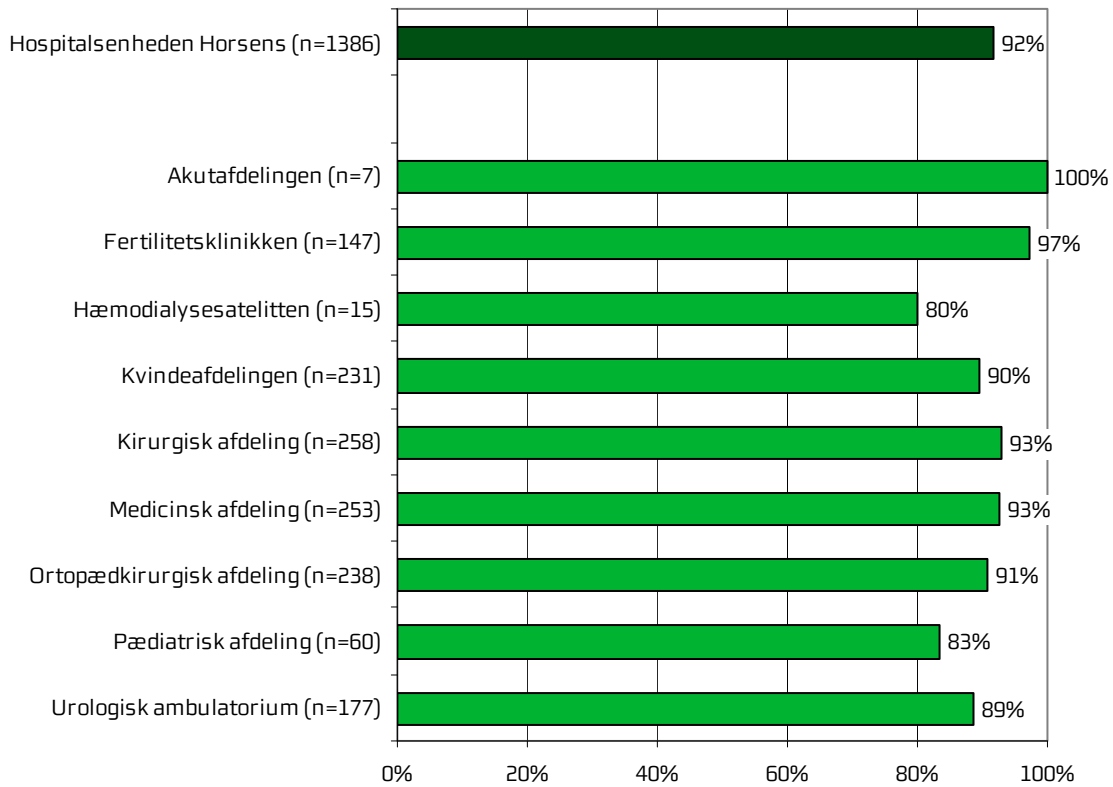


Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

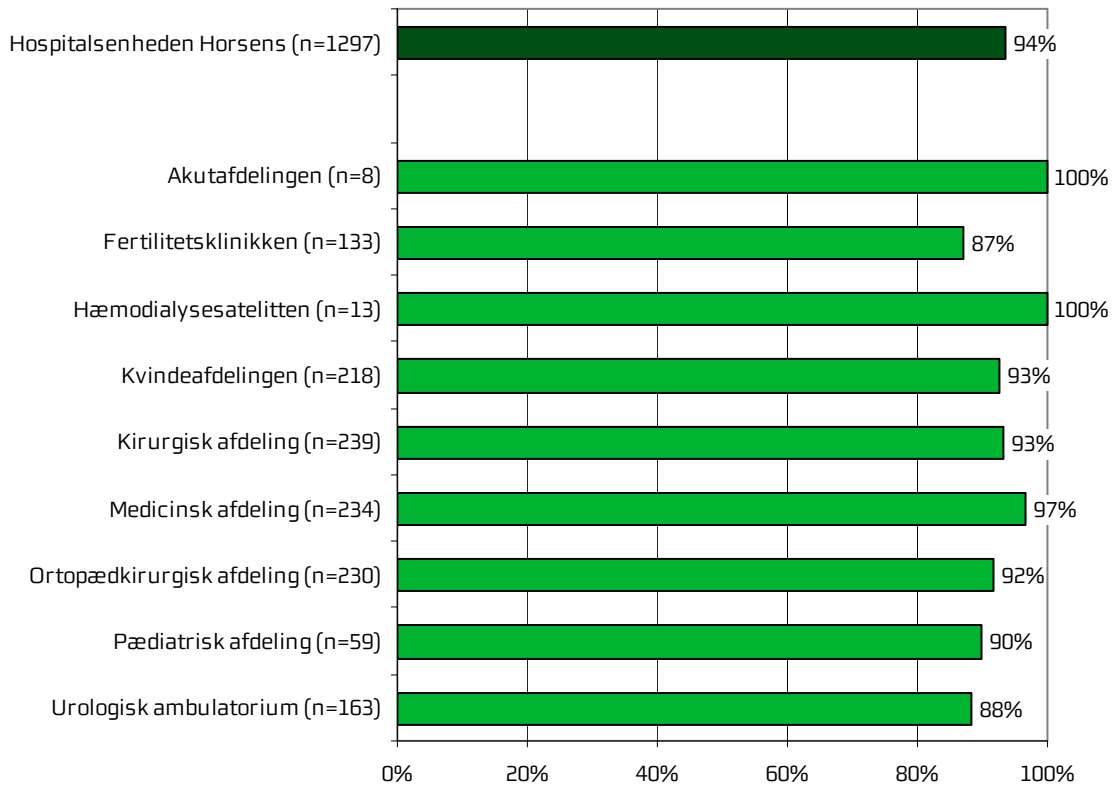


Undersøgelses-/behandlingsforløb

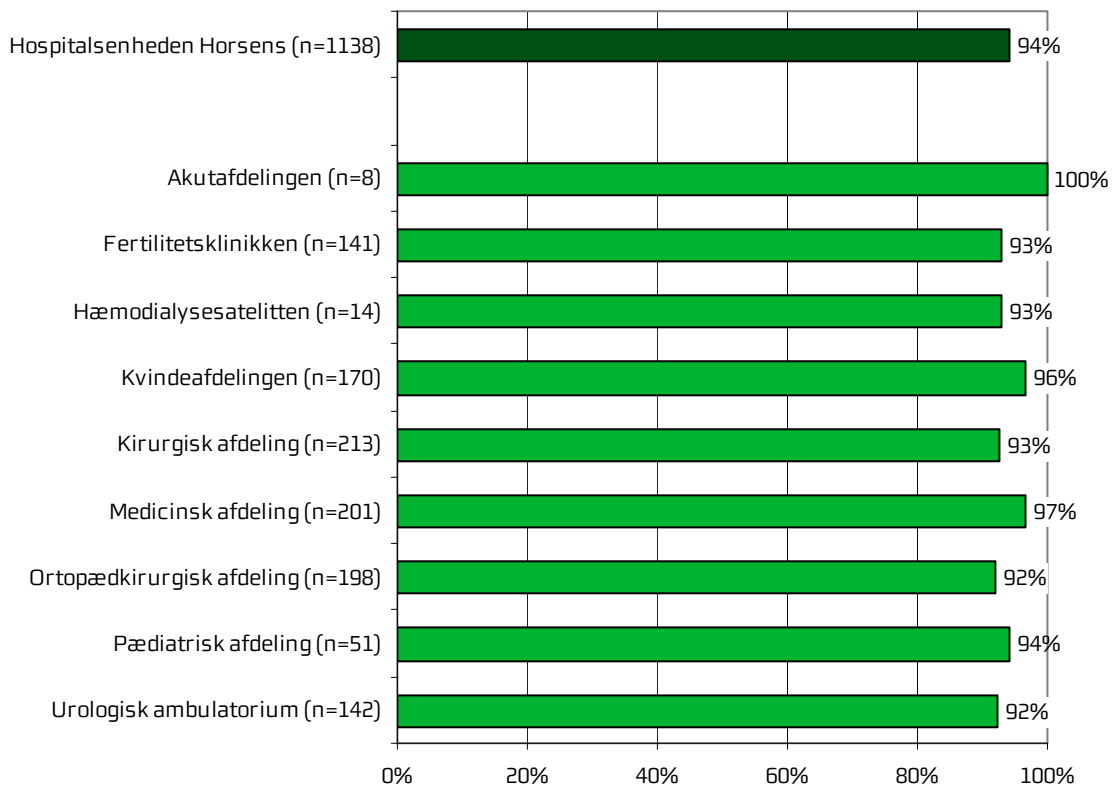
Figur 19. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



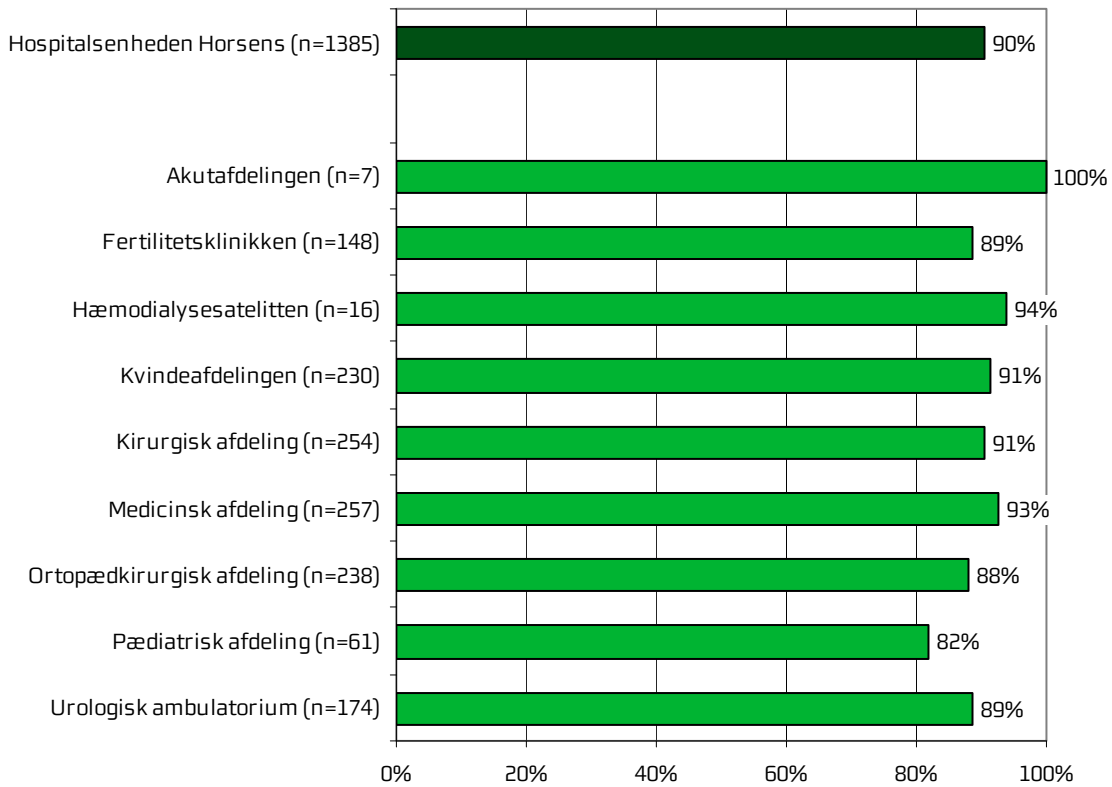
Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?



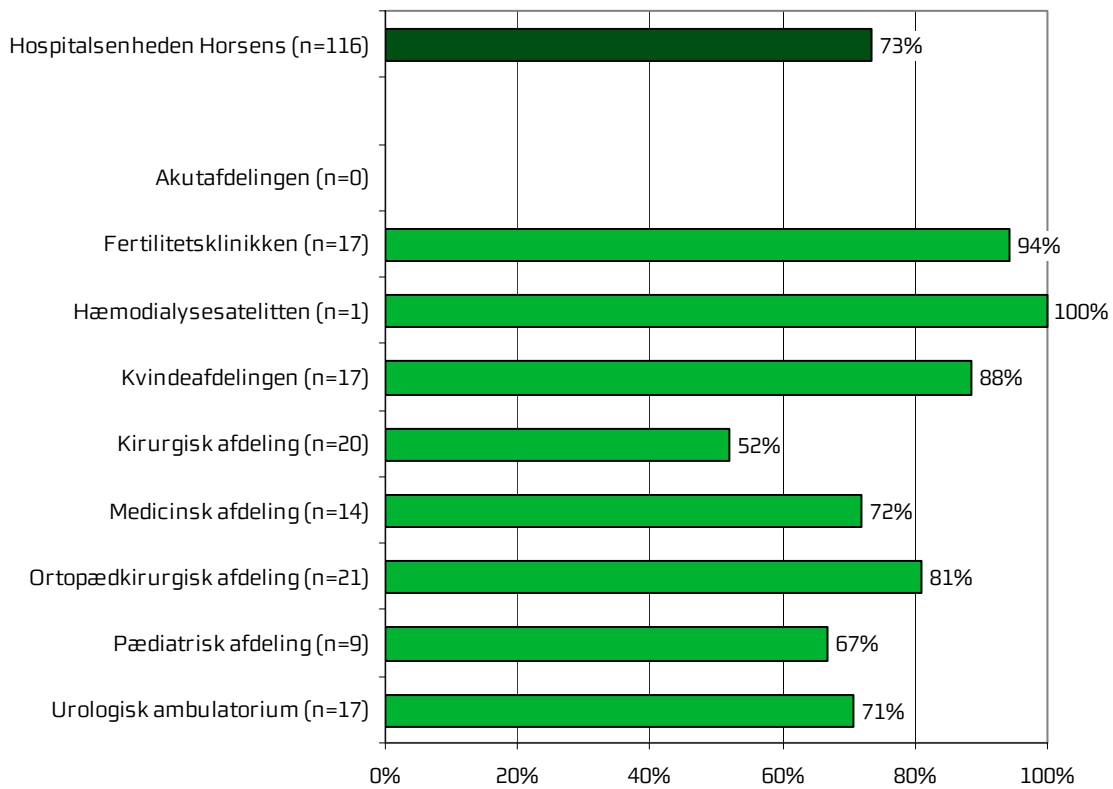
Figur 21. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



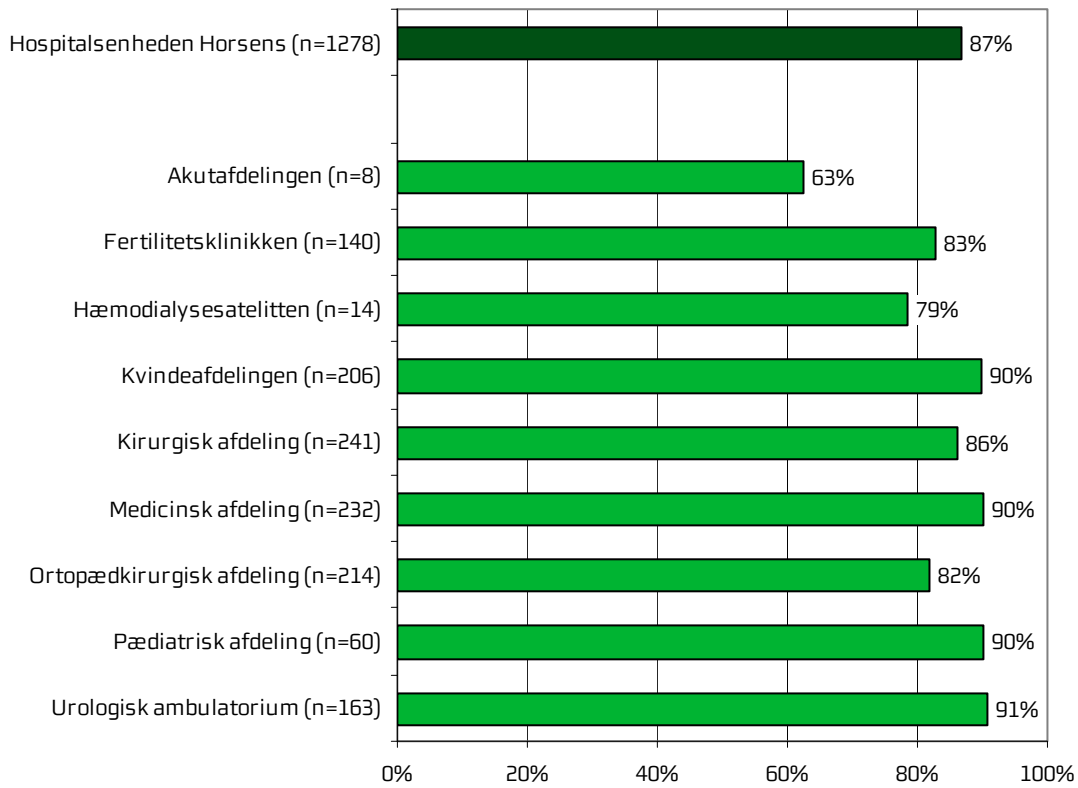
Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



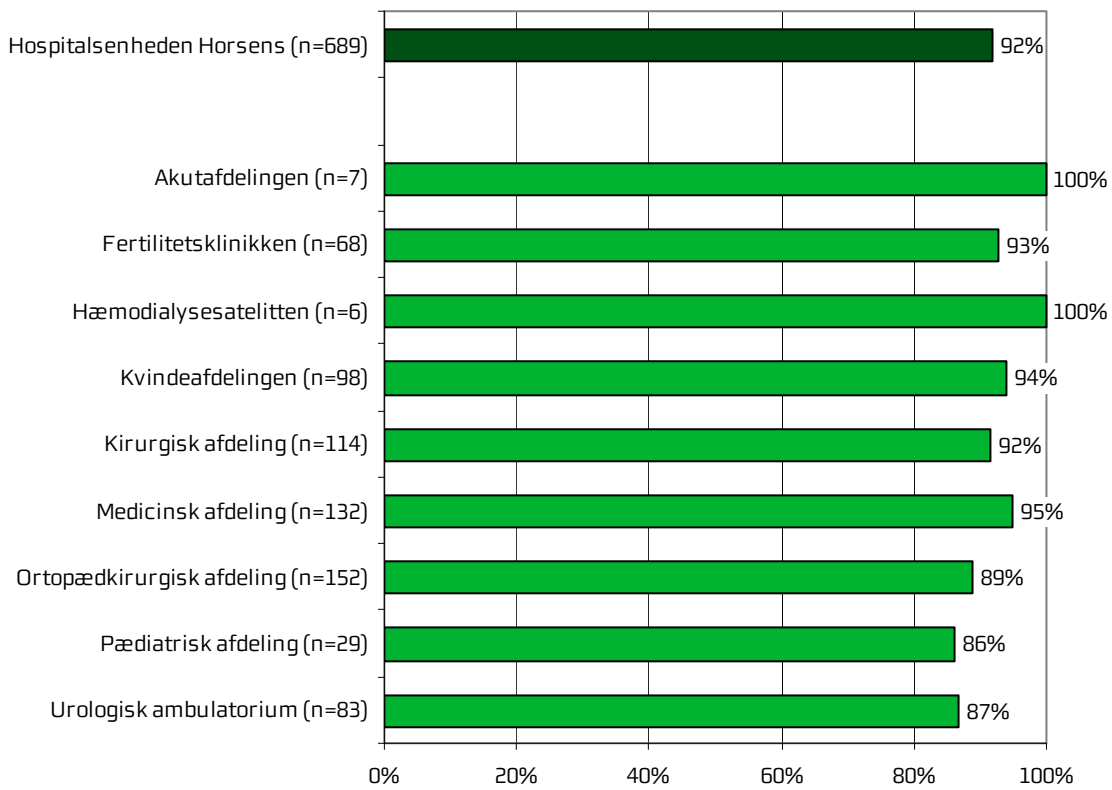
Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



Figur 24. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

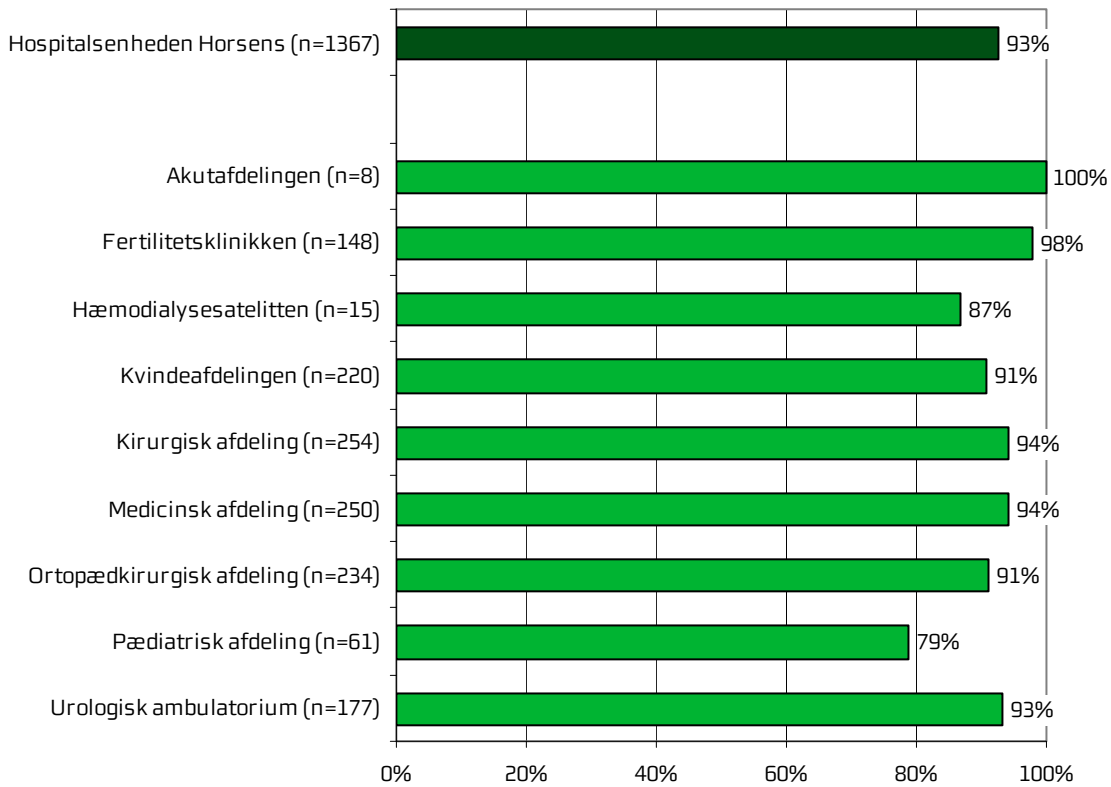


Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

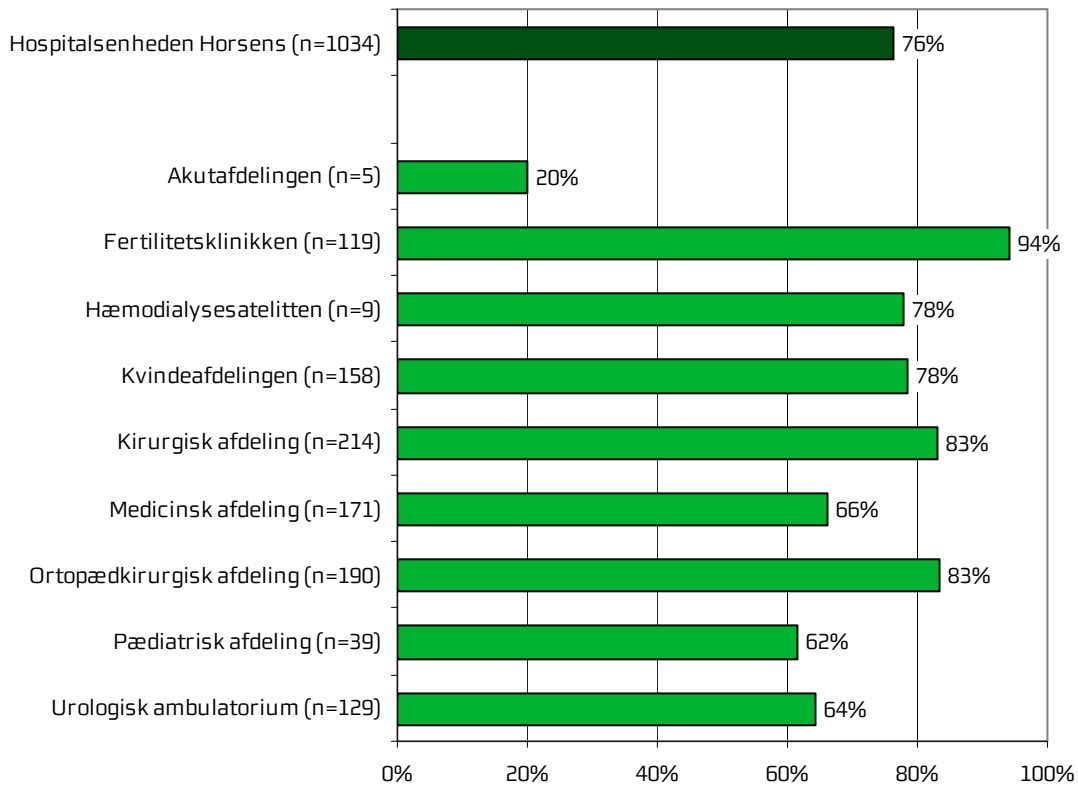


Information

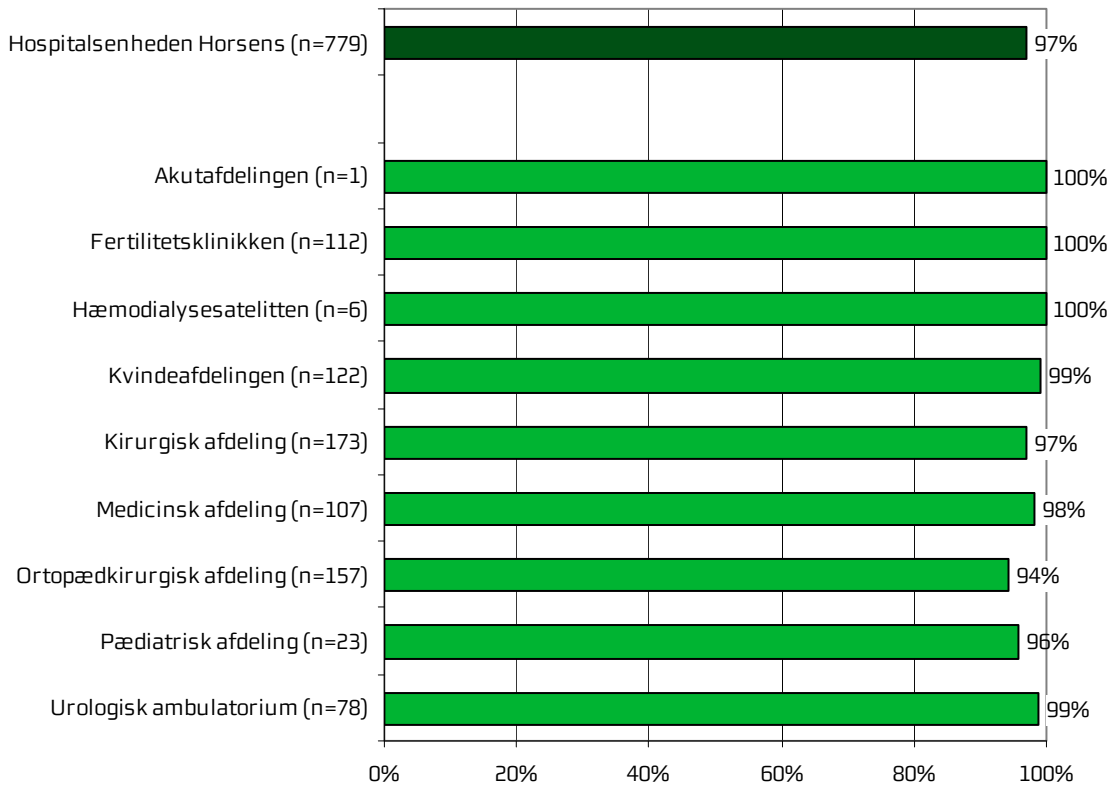
Figur 26. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?



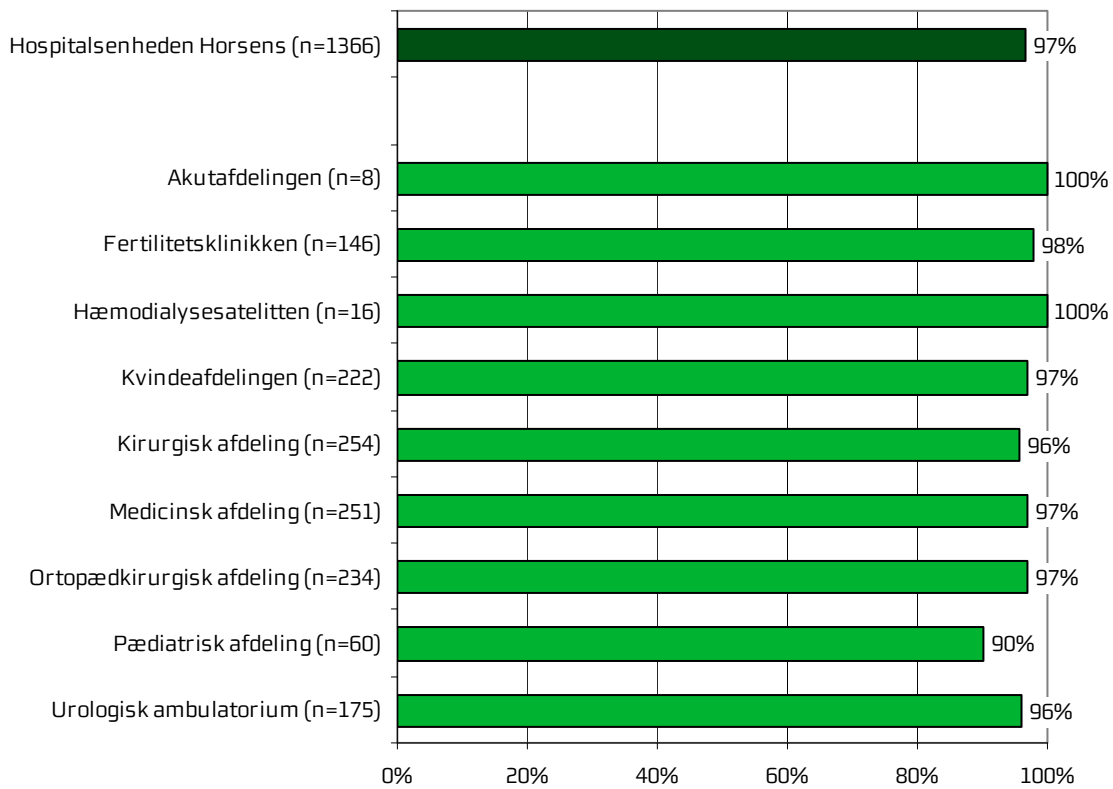
Figur 27. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?

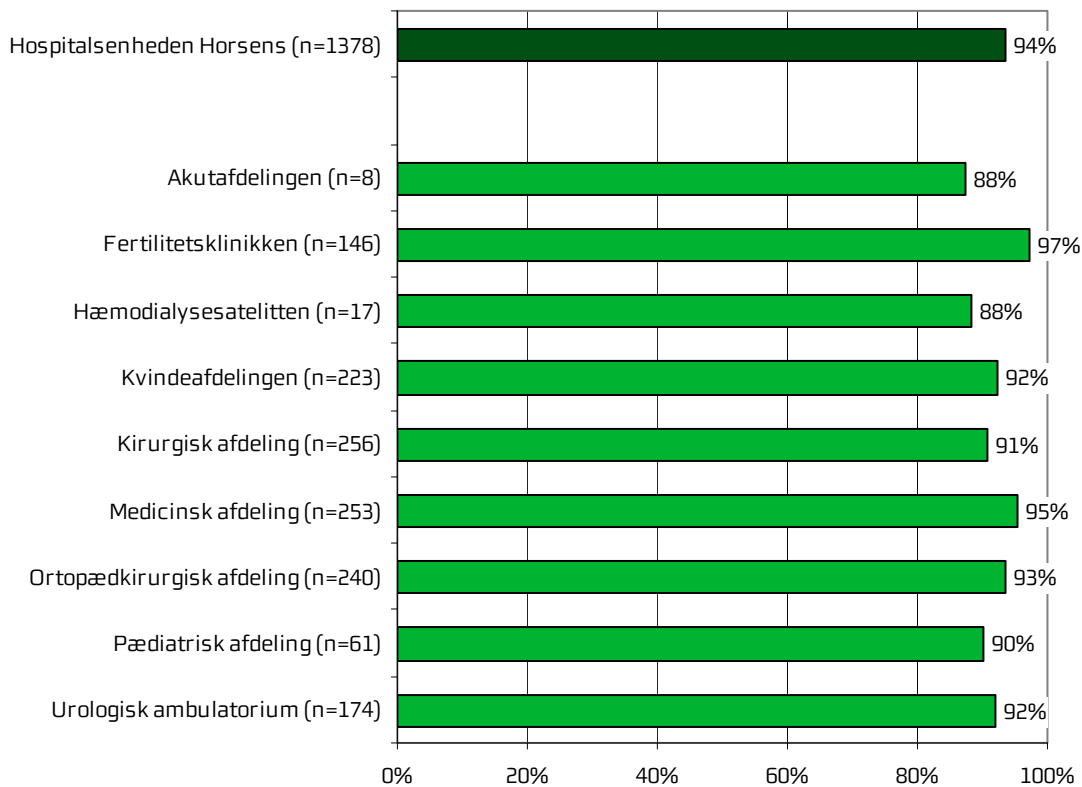


Figur 28. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?

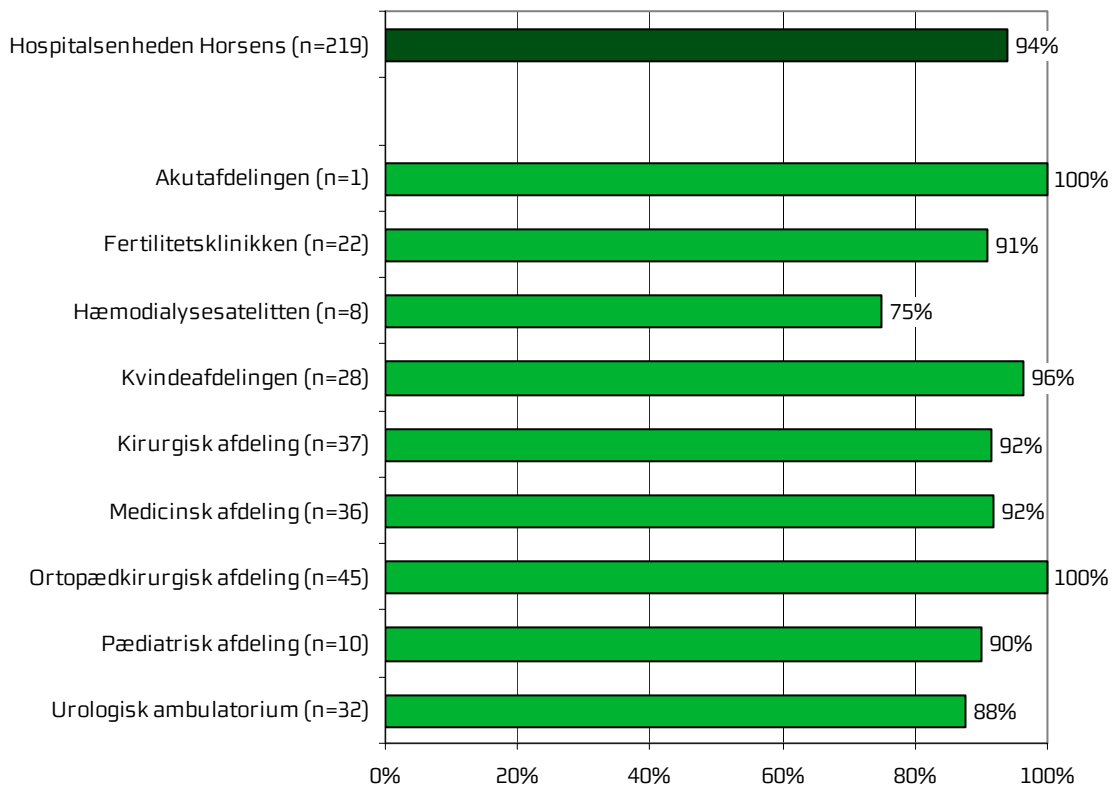


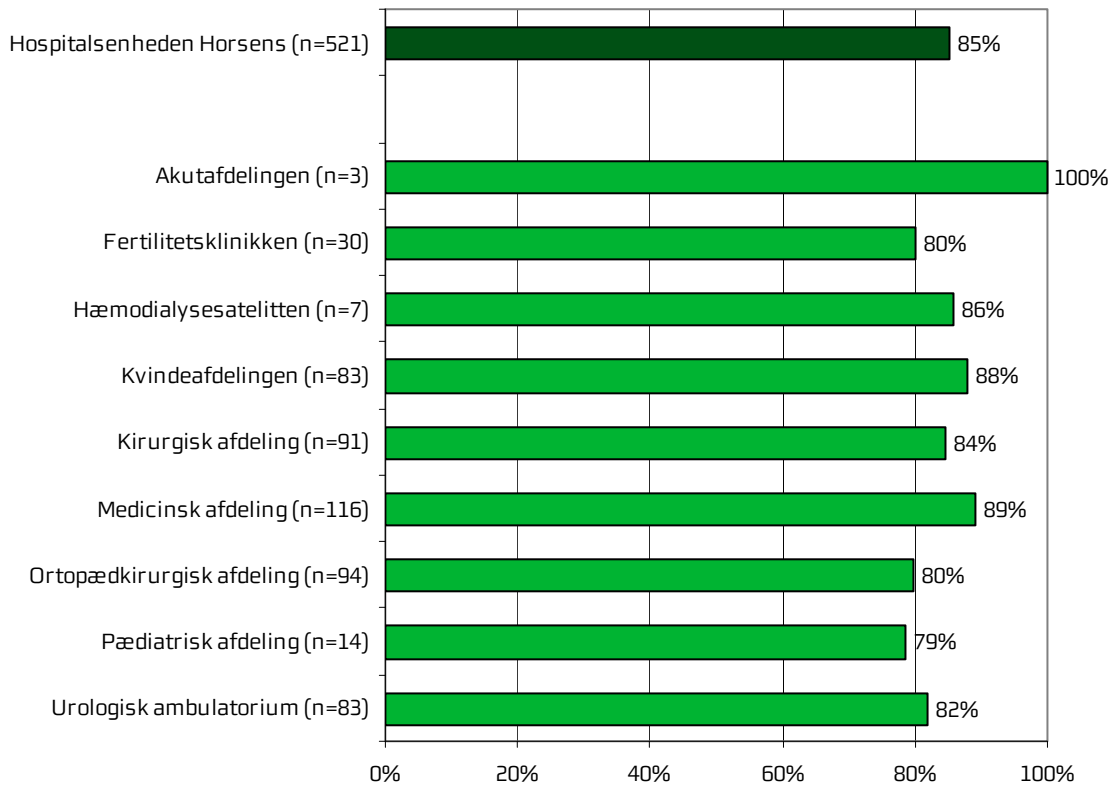
Figur 29. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?



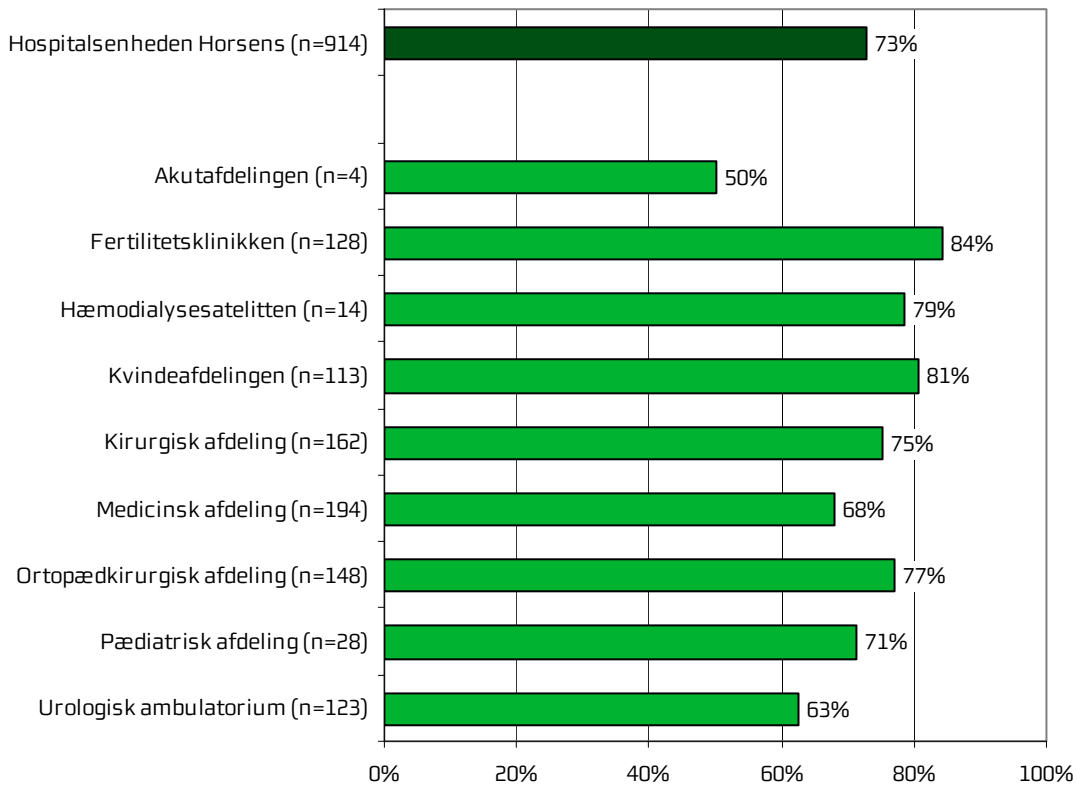
Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet**Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**

Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



Figur 32. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

Figur 33. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid	
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
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	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"/>	
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 <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit <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"/>
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 kommentarfelter. 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 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 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.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 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 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	59%	100%
Køn		
Mand	43%	40%
Kvinde	57%	60%
Aldersgruppe		
Under 20 år	7%	11%
20-39 år	20%	24%
40-59 år	26%	27%
60-79 år	40%	32%
80 år eller derover	8%	7%

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 hospitalets resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til hospitalets 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 hospitalets patienter.

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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalets resultat afviger statistisk signifikant fra hospitalets resultat i 2010 og 2011 samt 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 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 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	1410		100%	
Køn				
Mand	600		43%	
Kvinde	810		57%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	95		7%	
20-39 år	277		20%	
40-59 år	367		26%	
60-79 år	562		40%	
80 år eller derover	109		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	1250		91%	
Pårørende	119		9%	
Modersmål				
Dansk	1314		94%	
Ikke dansk	81		6%	

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	1410		100%	
Afdelingsnavn				
Akutaafdelingen	8		1%	
Fertilitetsklinikken	148		10%	
Hæmodialysesatelitten	19		1%	
Kvindeafdelingen	233		17%	
Kirurgisk afdeling	259		18%	
Medicinsk afdeling	261		19%	
Ortopædkirurgisk afdeling	242		17%	
Pædiatrisk afdeling	62		4%	
Urologisk ambulatorium	178		13%	

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	32	64	2	1	1261	102
Køn						
Mand	32	64	2	2	548	33
Kvinde	32	65	2	1	713	69
Aldersgruppe						
Under 20 år	26	65	4	5	83	8
20-39 år	37	59	3	0	258	16
40-59 år	28	68	3	2	332	26
60-79 år	35	63	2	1	504	40
80 år eller derover	30	70	0	0	84	12
Skema udfyldt af						
Patienten	32	65	2	1	1132	86
Pårørende	27	64	5	4	99	12
Modersmål						
Dansk	32	64	2	1	1182	93
Ikke dansk	20	76	4	0	72	9

Tabel 6-fortsat. 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	32	64	2	1	1261	102
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	38	63	0	0	8	0
Fertilitetsklinikken	49	50	1	0	142	4
Hæmodialysesatelitten	43	57	0	0	14	2
Kvindeafdelingen	33	63	3	1	199	25
Kirurgisk afdeling	35	61	2	1	234	19
Medicinsk afdeling	30	68	1	1	224	29
Ortopædkirurgisk afdeling	31	64	3	2	226	6
Pædiatrisk afdeling	33	55	10	2	51	8
Urologisk ambulatorium	24	71	5	0	163	9

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	34	62	3	1	1368
Køn					
Mand	36	60	3	1	583
Kvinde	33	64	3	0	785
Aldersgruppe					
Under 20 år	31	62	4	3	90
20-39 år	40	55	5	0	274
40-59 år	30	66	3	1	360
60-79 år	36	62	2	1	543
80 år eller derover	31	66	3	0	101
Skema udfyldt af					
Patienten	35	62	3	0	1222
Pårørende	28	64	6	2	113
Modersmål					
Dansk	35	62	3	1	1279
Ikke dansk	20	75	5	1	81

Tabel 7-fortsat. 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	34	62	3	1	1368
Afdelingsnavn					
Akutfdelingen	38	63	0	0	8
Fertilitetsklinikken	55	43	1	0	148
Hæmodialysesatelitten	47	53	0	0	17
Kvindeafdelingen	35	61	4	1	222
Kirurgisk afdeling	39	56	4	1	253
Medicinsk afdeling	29	68	2	0	252
Ortopædkirurgisk afdeling	34	62	3	1	234
Pædiatrisk afdeling	42	51	5	2	59
Urologisk ambulatorium	30	65	4	1	175

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	77	8	1	1356
Køn					
Mand	16	78	5	0	579
Kvinde	14	76	10	1	777
Aldersgruppe					
Under 20 år	15	76	9	0	93
20-39 år	20	71	8	1	274
40-59 år	13	77	9	1	357
60-79 år	13	79	8	1	535
80 år eller derover	22	75	2	0	97
Skema udfyldt af					
Patienten	15	77	8	1	1207
Pårørende	16	77	7	0	115
Modersmål					
Dansk	15	77	8	1	1269
Ikke dansk	17	78	6	0	80

Tabel 8-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	15	77	8	1	1356
Afdelingsnavn					
Akutfdelingen	13	88	0	0	8
Fertilitetsklinikken	28	67	6	0	145
Hæmodialysesatelitten	6	82	12	0	17
Kvindeafdelingen	12	77	10	1	225
Kirurgisk afdeling	17	77	6	1	248
Medicinsk afdeling	15	77	7	1	243
Ortopædkirurgisk afdeling	12	79	9	0	235
Pædiatrisk afdeling	23	73	3	0	60
Urologisk ambulatorium	17	75	8	0	175

Tabel 9. 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	18	80	2	0	1350
Køn					
Mand	20	77	2	0	577
Kvinde	15	81	3	0	773
Aldersgruppe					
Under 20 år	13	85	2	0	93
20-39 år	29	69	1	2	274
40-59 år	17	81	2	0	357
60-79 år	15	82	3	0	528
80 år eller derover	19	75	6	0	98
Skema udfyldt af					
Patienten	18	79	2	0	1201
Pårørende	17	81	0	2	115
Modersmål					
Dansk	17	80	2	0	1260
Ikke dansk	23	74	0	2	81

Tabel 9-fortsat. 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	18	80	2	0	1350
Afdelingsnavn					
Akutfdelingen	13	75	13	0	8
Fertilitetsklinikken	46	54	0	0	146
Hæmodialysesatelitten	24	65	12	0	17
Kvindeafdelingen	14	82	3	0	221
Kirurgisk afdeling	19	78	2	0	248
Medicinsk afdeling	17	80	3	0	244
Ortopædkirurgisk afdeling	13	84	2	1	235
Pædiatrisk afdeling	18	82	0	0	60
Urologisk ambulatorium	20	78	2	0	171

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	63	1	1	1382
Køn					
Mand	35	63	1	1	586
Kvinde	35	63	2	1	796
Aldersgruppe					
Under 20 år	25	69	5	1	93
20-39 år	39	60	1	0	277
40-59 år	30	67	1	1	360
60-79 år	36	62	1	1	552
80 år eller derover	46	54	0	0	100
Skema udfyldt af					
Patienten	35	63	1	1	1226
Pårørende	30	64	5	1	118
Modersmål					
Dansk	35	63	1	1	1288
Ikke dansk	31	69	0	0	81

Tabel 10-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	63	1	1	1382
Afdelingsnavn					
Akutfdelingen	25	75	0	0	8
Fertilitetsklinikken	52	48	0	0	148
Hæmodialysesatelitten	61	39	0	0	18
Kvindeafdelingen	34	63	4	0	229
Kirurgisk afdeling	36	63	0	0	252
Medicinsk afdeling	32	67	1	0	257
Ortopædkirurgisk afdeling	35	61	2	2	236
Pædiatrisk afdeling	35	55	8	2	60
Urologisk ambulatorium	34	63	2	1	174

Tabel 11. 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	93	7	1042	344
Køn				
Mand	94	6	454	136
Kvinde	93	7	588	208
Aldersgruppe				
Under 20 år	89	11	84	10
20-39 år	91	9	244	29
40-59 år	92	8	275	87
60-79 år	96	4	367	187
80 år eller derover	97	3	72	31
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	916	314
Pårørende	88	12	95	23
Modersmål				
Dansk	94	6	957	336
Ikke dansk	90	10	75	6

Tabel 11-fortsat. 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	93	7	1042	344
Afdelingsnavn				
Akutafdelingen	100	0	6	2
Fertilitetsklinikken	92	8	133	10
Hæmodialysesatelitten	88	13	16	2
Kvindeafdelingen	88	12	161	68
Kirurgisk afdeling	95	5	170	85
Medicinsk afdeling	95	5	187	69
Ortopædkirurgisk afdeling	92	8	179	60
Pædiatrisk afdeling	96	4	53	8
Urologisk ambulatorium	91	9	137	40

Tabel 12. 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	14	67	14	6	990	30
Køn						
Mand	14	68	10	8	429	12
Kvinde	14	65	17	4	561	18
Aldersgruppe						
Under 20 år	7	68	18	7	78	5
20-39 år	10	63	20	7	234	8
40-59 år	13	68	12	7	265	7
60-79 år	15	68	11	5	349	9
80 år eller derover	21	58	18	3	64	1
Skema udfyldt af						
Patienten	13	67	13	6	875	21
Pårørende	16	61	14	9	88	6
Modersmål						
Dansk	14	67	14	6	914	22
Ikke dansk	12	66	14	8	68	6

Tabel 12-fortsat. 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	14	67	14	6	990	30
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	0	80	20	0	5	1
Fertilitetsklinikken	13	72	12	3	128	4
Hæmodialysesatelitten	33	53	13	0	15	0
Kvindeafdelingen	18	53	19	10	154	5
Kirurgisk afdeling	12	66	14	7	165	2
Medicinsk afdeling	11	76	9	4	176	7
Ortopædkirurgisk afdeling	17	56	19	8	170	3
Pædiatrisk afdeling	19	71	8	2	48	5
Urologisk ambulatorium	9	64	19	7	129	3

Tabel 13. 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	27	13	43	877	129
Køn						
Mand	17	31	15	38	381	53
Kvinde	17	24	13	47	496	76
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	17	14	53	70	13
20-39 år	18	25	14	43	216	24
40-59 år	15	23	12	51	235	32
60-79 år	18	33	13	36	305	46
80 år eller derover	14	37	20	29	51	14
Skema udfyldt af						
Patienten	17	27	14	42	775	111
Pårørende	13	27	14	46	77	14
Modersmål						
Dansk	16	27	13	44	808	116
Ikke dansk	23	43	18	16	62	11

Tabel 13-fortsat. 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	27	13	43	877	129
Afdelingsnavn						
Akutafdelingen	0	50	33	17	6	0
Fertilitetsklinikken	17	27	17	40	120	11
Hæmodialysesatelitten	31	23	23	23	13	0
Kvindeafdelingen	20	21	15	44	137	18
Kirurgisk afdeling	16	36	19	29	138	28
Medicinsk afdeling	17	26	10	47	147	30
Ortopædkirurgisk afdeling	16	27	13	44	161	14
Pædiatrisk afdeling	10	2	12	76	42	10
Urologisk ambulatorium	16	36	16	32	113	18

Tabel 14. 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	7	76	15	2	1305	54
Køn						
Mand	8	77	14	1	558	18
Kvinde	7	75	16	3	747	36
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	75	14	1	88	3
20-39 år	7	73	16	4	269	3
40-59 år	6	77	15	2	333	18
60-79 år	7	75	16	2	514	26
80 år eller derover	11	83	6	0	101	4
Skema udfyldt af						
Patienten	7	76	15	2	1157	49
Pårørende	12	75	12	1	113	3
Modersmål						
Dansk	7	76	15	2	1214	52
Ikke dansk	13	76	10	1	80	1

Tabel 14-fortsat. 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	7	76	15	2	1305	54
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	0	88	13	0	8	0
Fertilitetsklinikken	18	77	6	0	145	0
Hæmodialysesatelitten	6	69	25	0	16	1
Kvindeafdelingen	3	77	18	3	210	15
Kirurgisk afdeling	9	74	15	2	238	13
Medicinsk afdeling	7	75	15	2	239	10
Ortopædkirurgisk afdeling	5	77	15	3	225	6
Pædiatrisk afdeling	18	73	7	2	56	3
Urologisk ambulatorium	8	77	14	0	168	6

Tabel 15. 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	51	24	25	527
Køn				
Mand	57	21	22	220
Kvinde	47	27	26	307
Aldersgruppe				
Under 20 år	46	15	39	26
20-39 år	23	56	20	138
40-59 år	54	19	27	117
60-79 år	60	21	20	193
80 år eller derover	53	12	35	53
Skema udfyldt af				
Patienten	51	25	24	462
Pårørende	54	19	27	46
Modersmål				
Dansk	51	24	25	491
Ikke dansk	58	25	17	31

Tabel 15-fortsat. 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	51	24	25	527
Afdelingsnavn				
Akutafdelingen	-	-	-	4
Fertilitetsklinikken	13	62	25	116
Hæmodialysesatelitten	20	60	20	15
Kvindeafdelingen	50	23	27	52
Kirurgisk afdeling	50	16	34	33
Medicinsk afdeling	59	20	21	122
Ortopædkirurgisk afdeling	48	21	31	80
Pædiatrisk afdeling	62	15	23	13
Urologisk ambulatorium	59	25	16	92

Tabel 16. 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	47	37	16	224
Køn				
Mand	60	28	12	72
Kvinde	37	44	19	152
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	12	72	15	95
40-59 år	52	30	18	42
60-79 år	61	29	9	59
80 år eller derover	55	16	29	24
Skema udfyldt af				
Patienten	46	39	15	203
Pårørende	53	22	25	15
Modersmål				
Dansk	49	36	15	204
Ikke dansk	33	47	20	16

Tabel 16-fortsat. 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	47	37	16	224
Afdelingsnavn				
Akutafdelingen	-	-	-	0
Fertilitetsklinikken	11	65	24	92
Hæmodialysesatelitten	20	60	20	15
Kvindeafdelingen	20	40	40	5
Kirurgisk afdeling	-	-	-	1
Medicinsk afdeling	60	28	12	65
Ortopædkirurgisk afdeling	38	42	19	26
Pædiatrisk afdeling	-	-	-	0
Urologisk ambulatorium	45	40	15	20

Tabel 17. 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	44	54	2	0	172	6
Køn						
Mand	32	65	3	0	58	0
Kvinde	54	45	1	0	114	6
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	48	51	1	0	70	4
40-59 år	34	66	0	0	32	1
60-79 år	46	50	4	0	49	1
80 år eller derover	52	48	0	0	18	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	55	2	0	157	6
Pårørende	46	54	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	42	56	2	0	158	6
Ikke dansk	81	19	0	0	11	0

Tabel 17-fortsat. 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	44	54	2	0	172	6
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	-	-	-	-	0	0
Fertilitetsklinikken	48	51	2	0	65	5
Hæmodialysesatelitten	64	36	0	0	11	0
Kvindeafdelingen	-	-	-	-	3	0
Kirurgisk afdeling	-	-	-	-	1	0
Medicinsk afdeling	38	60	2	0	55	1
Ortopædkirurgisk afdeling	65	35	0	0	20	0
Pædiatrisk afdeling	-	-	-	-	0	0
Urologisk ambulatorium	41	59	0	0	17	0

Tabel 18. 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	66	5	1	1227	153
Køn						
Mand	26	67	6	1	535	57
Kvinde	29	65	5	1	692	96
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	55	13	3	84	9
20-39 år	31	60	8	1	256	19
40-59 år	23	70	6	1	323	36
60-79 år	28	67	4	1	474	75
80 år eller derover	34	66	0	0	90	14
Skema udfyldt af						
Patienten	27	67	5	1	1090	138
Pårørende	24	62	12	2	102	13
Modersmål						
Dansk	27	66	6	1	1142	146
Ikke dansk	25	72	2	1	73	7

Tabel 18-fortsat. 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	66	5	1	1227	153
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	14	86	0	0	7	0
Fertilitetsklinikken	43	49	7	1	138	9
Hæmodialysesatelitten	47	40	13	0	15	2
Kvindeafdelingen	25	68	6	2	193	32
Kirurgisk afdeling	31	63	5	1	225	29
Medicinsk afdeling	23	72	4	1	214	41
Ortopædkirurgisk afdeling	28	64	7	1	222	16
Pædiatrisk afdeling	34	55	9	2	53	7
Urologisk ambulatorium	27	64	9	0	160	17

Tabel 19. 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	1372
Køn				
Mand	1	94	5	587
Kvinde	1	91	8	785
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	91	9	94
20-39 år	1	91	7	275
40-59 år	1	92	6	358
60-79 år	1	94	5	544
80 år eller derover	0	88	12	101
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	1220
Pårørende	0	88	12	115
Modersmål				
Dansk	1	93	6	1282
Ikke dansk	4	92	4	80

Tabel 19-fortsat. 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	1372
Afdelingsnavn				
Akutfdelingen	0	86	14	7
Fertilitetsklinikken	2	92	6	148
Hæmodialysesatelitten	0	94	6	17
Kvindeafdelingen	1	91	8	223
Kirurgisk afdeling	1	90	9	250
Medicinsk afdeling	1	93	6	252
Ortopædkirurgisk afdeling	1	94	5	239
Pædiatrisk afdeling	0	97	3	61
Urologisk ambulatorium	1	93	6	175

Tabel 20. 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	89	10	635	746
Køn					
Mand	1	91	8	297	291
Kvinde	1	87	12	338	455
Aldersgruppe					
Under 20 år	1	92	7	83	12
20-39 år	1	92	8	153	124
40-59 år	1	83	16	127	236
60-79 år	1	89	10	221	326
80 år eller derover	0	95	5	51	48
Skema udfyldt af					
Patienten	1	88	11	511	717
Pårørende	1	94	5	99	17
Modersmål					
Dansk	1	89	10	568	724
Ikke dansk	4	87	8	63	17

Tabel 20-fortsat. 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	89	10	635	746
Afdelingsnavn					
Akutfdelingen	0	100	0	6	2
Fertilitetsklinikken	2	95	4	113	35
Hæmodialysesatelitten	9	73	18	11	6
Kvindeafdelingen	4	86	11	56	168
Kirurgisk afdeling	0	82	18	110	145
Medicinsk afdeling	0	91	9	96	159
Ortopædkirurgisk afdeling	2	88	10	109	129
Pædiatrisk afdeling	2	96	2	54	8
Urologisk ambulatorium	0	96	4	80	94

Tabel 21. 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	62	33	3	1	1303	79
Køn						
Mand	60	37	2	1	561	29
Kvinde	64	30	4	1	742	50
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	42	2	2	92	3
20-39 år	65	28	7	0	268	9
40-59 år	61	34	4	1	346	16
60-79 år	64	32	2	2	509	43
80 år eller derover	61	37	0	2	88	8
Skema udfyldt af						
Patienten	64	32	4	1	1158	71
Pårørende	50	43	2	4	114	2
Modersmål						
Dansk	63	33	3	1	1217	75
Ikke dansk	54	41	5	0	77	3

Tabel 21-fortsat. 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	62	33	3	1	1303	79
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	63	38	0	0	8	0
Fertilitetsklinikken	77	19	3	0	145	3
Hæmodialysesatelitten	71	7	21	0	14	2
Kvindeafdelingen	68	26	6	0	217	12
Kirurgisk afdeling	64	32	4	0	231	21
Medicinsk afdeling	61	35	2	2	241	14
Ortopædkirurgisk afdeling	60	35	3	2	225	13
Pædiatrisk afdeling	66	30	5	0	61	1
Urologisk ambulatorium	55	39	6	0	161	13

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	22	2	0	1325	61
Køn						
Mand	75	23	2	0	565	24
Kvinde	76	21	2	1	760	37
Aldersgruppe						
Under 20 år	64	29	4	3	90	3
20-39 år	77	21	2	0	272	4
40-59 år	73	24	3	1	354	8
60-79 år	77	21	1	0	517	37
80 år eller derover	85	15	1	0	92	9
Skema udfyldt af						
Patienten	77	21	2	0	1185	49
Pårørende	62	31	5	2	110	5
Modersmål						
Dansk	76	21	2	0	1241	54
Ikke dansk	59	41	0	0	78	3

Tabel 22-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	22	2	0	1325	61
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	88	13	0	0	8	0
Fertilitetsklinikken	83	16	1	0	145	3
Hæmodialysesatelitten	63	38	0	0	16	1
Kvindeafdelingen	75	22	3	0	216	12
Kirurgisk afdeling	77	21	2	0	242	14
Medicinsk afdeling	74	25	1	0	241	13
Ortopædkirurgisk afdeling	77	18	3	1	234	5
Pædiatrisk afdeling	63	33	2	2	57	3
Urologisk ambulatorium	77	20	2	0	166	10

Tabel 23. 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	47	44	7	1	1386	7
Køn						
Mand	45	47	6	2	589	4
Kvinde	49	42	8	1	797	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	54	12	1	93	2
20-39 år	48	40	9	3	276	0
40-59 år	47	44	7	1	362	2
60-79 år	48	46	5	1	554	3
80 år eller derover	51	37	10	2	101	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	44	7	1	1234	4
Pårørende	44	43	10	3	115	2
Modersmål						
Dansk	47	45	7	1	1294	7
Ikke dansk	51	36	11	2	81	0

Tabel 23-fortsat. 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	47	44	7	1	1386	7
Afdelingsnavn						
Akutafdelingen	57	43	0	0	7	0
Fertilitetsklinikken	65	32	3	0	147	0
Hæmodialysesatelitten	47	33	20	0	15	0
Kvindeafdelingen	43	47	7	3	231	0
Kirurgisk afdeling	47	46	6	1	258	0
Medicinsk afdeling	53	40	6	1	253	2
Ortopædkirurgisk afdeling	42	49	8	1	238	2
Pædiatrisk afdeling	28	55	13	3	60	2
Urologisk ambulatorium	40	49	10	1	177	1

Tabel 24. 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	58	36	4	3	1297	88
Køn						
Mand	58	36	3	3	552	36
Kvinde	58	35	4	2	745	52
Aldersgruppe						
Under 20 år	36	54	5	5	92	3
20-39 år	58	32	6	4	253	22
40-59 år	56	37	4	3	345	17
60-79 år	62	33	3	2	513	40
80 år eller derover	59	39	1	1	94	6
Skema udfyldt af						
Patienten	60	35	3	2	1152	79
Pårørende	38	49	8	5	110	7
Modersmål						
Dansk	59	35	3	3	1214	81
Ikke dansk	33	55	12	1	73	7

Tabel 24-fortsat. 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	58	36	4	3	1297	88
Afdelingsnavn						
Akutafdelingen	63	38	0	0	8	0
Fertilitetsklinikken	60	27	8	5	133	14
Hæmodialysesatelitten	62	38	0	0	13	2
Kvindeafdelingen	58	35	4	3	218	12
Kirurgisk afdeling	63	30	3	3	239	16
Medicinsk afdeling	59	37	3	1	234	21
Ortopædkirurgisk afdeling	55	36	4	4	230	8
Pædiatrisk afdeling	39	51	7	3	59	3
Urologisk ambulatorium	50	39	9	2	163	12

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	37	4	1	1138	226
Køn						
Mand	59	35	4	2	488	94
Kvinde	56	38	4	1	650	132
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	51	7	3	83	11
20-39 år	57	35	6	2	249	27
40-59 år	56	38	4	2	295	64
60-79 år	60	35	3	1	432	106
80 år eller derover	70	26	4	0	79	18
Skema udfyldt af						
Patienten	59	36	4	1	1012	201
Pårørende	43	42	12	2	100	16
Modersmål						
Dansk	59	36	4	1	1058	216
Ikke dansk	32	56	12	0	73	7

Tabel 25-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	37	4	1	1138	226
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	38	63	0	0	8	0
Fertilitetsklinikken	68	25	6	1	141	6
Hæmodialysesatelitten	43	50	7	0	14	2
Kvindeafdelingen	61	35	2	2	170	52
Kirurgisk afdeling	63	30	6	1	213	41
Medicinsk afdeling	59	38	3	0	201	47
Ortopædkirurgisk afdeling	52	40	5	3	198	36
Pædiatrisk afdeling	45	49	4	2	51	10
Urologisk ambulatorium	56	36	6	1	142	32

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	1385
Køn			
Mand	88	12	588
Kvinde	92	8	797
Aldersgruppe			
Under 20 år	79	21	94
20-39 år	89	11	276
40-59 år	89	11	362
60-79 år	92	8	552
80 år eller derover	95	5	101
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	1232
Pårørende	84	16	115
Modersmål			
Dansk	90	10	1299
Ikke dansk	96	4	76

Tabel 26-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	1385
Afdelingsnavn			
Akutaafdelingen	100	0	7
Fertilitetsklinikken	89	11	148
Hæmodialysesatelitten	94	6	16
Kvindeafdelingen	91	9	230
Kirurgisk afdeling	91	9	254
Medicinsk afdeling	93	7	257
Ortopædkirurgisk afdeling	88	12	238
Pædiatrisk afdeling	82	18	61
Urologisk ambulatorium	89	11	174

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	47	14	12	116	14
Køn						
Mand	26	41	18	15	56	7
Kvinde	27	54	9	10	60	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	47	27	6	13	4
20-39 år	38	46	9	7	30	0
40-59 år	23	56	10	11	31	5
60-79 år	27	39	16	18	39	5
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	49	14	11	97	10
Pårørende	5	51	24	19	14	4
Modersmål						
Dansk	25	47	15	13	110	14
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0

Tabel 27-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	47	14	12	116	14
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	-	-	-	-	0	0
Fertilitetsklinikken	41	53	0	6	17	0
Hæmodialysesatelitten	-	-	-	-	1	0
Kvindeafdelingen	18	71	0	12	17	0
Kirurgisk afdeling	20	32	29	19	20	2
Medicinsk afdeling	15	57	14	14	14	3
Ortopædkirurgisk afdeling	43	38	9	9	21	5
Pædiatrisk afdeling	11	56	22	11	9	2
Urologisk ambulatorium	29	41	24	6	17	2

Tabel 28. 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	20	9	4	1278	79
Køn						
Mand	67	20	8	5	549	35
Kvinde	66	21	10	3	729	44
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	19	13	9	90	3
20-39 år	51	29	14	5	259	14
40-59 år	67	20	9	3	332	24
60-79 år	71	18	9	2	505	30
80 år eller derover	74	15	3	8	92	8
Skema udfyldt af						
Patienten	67	21	9	3	1132	75
Pårørende	58	21	11	10	112	2
Modersmål						
Dansk	68	20	8	3	1193	75
Ikke dansk	46	21	28	5	74	3

Tabel 28-fortsat. 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	20	9	4	1278	79
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	38	25	25	13	8	0
Fertilitetsklinikken	47	36	14	4	140	8
Hæmodialysesatelitten	57	21	21	0	14	1
Kvindeafdelingen	77	13	6	4	206	12
Kirurgisk afdeling	71	15	11	3	241	8
Medicinsk afdeling	66	24	7	3	232	19
Ortopædkirurgisk afdeling	63	19	11	7	214	20
Pædiatrisk afdeling	73	17	7	3	60	1
Urologisk ambulatorium	67	23	7	2	163	10

Tabel 29. 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	25	67	5	3	689	426
Køn						
Mand	22	70	5	4	308	147
Kvinde	28	65	6	2	381	279
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	69	12	4	52	29
20-39 år	24	66	9	0	143	95
40-59 år	21	72	3	3	184	120
60-79 år	29	64	4	4	259	159
80 år eller derover	26	65	8	0	51	23
Skema udfyldt af						
Patienten	25	68	5	2	602	389
Pårørende	26	60	9	5	68	27
Modersmål						
Dansk	25	66	6	3	627	407
Ikke dansk	21	76	2	0	59	14

Tabel 29-fortsat. 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	25	67	5	3	689	426
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	0	100	0	0	7	1
Fertilitetsklinikken	32	60	7	0	68	58
Hæmodialysesatelitten	67	33	0	0	6	2
Kvindeafdelingen	28	66	4	2	98	97
Kirurgisk afdeling	31	61	4	5	114	82
Medicinsk afdeling	27	68	4	2	132	59
Ortopædkirurgisk afdeling	19	70	8	3	152	51
Pædiatrisk afdeling	21	66	10	3	29	24
Urologisk ambulatorium	19	67	6	7	83	52

Tabel 30. 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	58	35	5	2	1367
Køn					
Mand	59	35	4	2	588
Kvinde	57	35	5	3	779
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	47	10	2	94
20-39 år	50	44	4	2	276
40-59 år	54	38	6	2	356
60-79 år	64	30	3	3	543
80 år eller derover	62	31	5	2	98
Skema udfyldt af					
Patienten	59	35	4	2	1216
Pårørende	47	42	9	3	115
Modersmål					
Dansk	59	34	5	2	1278
Ikke dansk	41	53	3	3	78

Tabel 30-fortsat. 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	58	35	5	2	1367
Afdelingsnavn					
Akutfdelingen	50	50	0	0	8
Fertilitetsklinikken	68	30	1	1	148
Hæmodialysesatelitten	60	27	13	0	15
Kvindeafdelingen	59	32	5	4	220
Kirurgisk afdeling	57	37	3	3	254
Medicinsk afdeling	60	34	4	2	250
Ortopædkirurgisk afdeling	54	37	6	3	234
Pædiatrisk afdeling	39	39	20	2	61
Urologisk ambulatorium	55	38	6	1	177

Tabel 31. 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	76	24	1034	325
Køn				
Mand	78	22	447	132
Kvinde	74	26	587	193
Aldersgruppe				
Under 20 år	68	32	67	28
20-39 år	86	14	223	51
40-59 år	76	24	284	77
60-79 år	77	23	397	140
80 år eller derover	59	41	63	29
Skema udfyldt af				
Patienten	77	23	920	291
Pårørende	68	32	86	26
Modersmål				
Dansk	77	23	955	314
Ikke dansk	68	32	69	10

Tabel 31-fortsat. 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	76	24	1034	325
Afdelingsnavn				
Akutfdelingen	20	80	5	2
Fertilitetsklinikken	94	6	119	26
Hæmodialysesatelitten	78	22	9	7
Kvindeafdelingen	78	22	158	63
Kirurgisk afdeling	83	17	214	39
Medicinsk afdeling	66	34	171	76
Ortopædkirurgisk afdeling	83	17	190	46
Pædiatrisk afdeling	62	38	39	23
Urologisk ambulatorium	64	36	129	43

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	68	3	0	779	11
Køn						
Mand	30	68	3	0	323	8
Kvinde	29	68	3	0	456	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	10	89	1	0	43	1
20-39 år	30	64	6	0	194	2
40-59 år	29	66	4	0	217	3
60-79 år	32	66	2	0	289	5
80 år eller derover	24	76	0	0	36	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	66	3	0	701	10
Pårørende	17	81	2	0	58	1
Modersmål						
Dansk	29	68	3	0	726	9
Ikke dansk	33	62	5	0	46	2

Tabel 32-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	68	3	0	779	11
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	-	-	-	-	1	0
Fertilitetsklinikken	38	63	0	0	112	0
Hæmodialysesatelitten	33	67	0	0	6	0
Kvindeafdelingen	33	66	1	0	122	1
Kirurgisk afdeling	32	65	3	0	173	3
Medicinsk afdeling	25	73	2	0	107	2
Ortopædkirurgisk afdeling	31	63	6	0	157	1
Pædiatrisk afdeling	13	83	4	0	23	1
Urologisk ambulatorium	21	78	1	0	78	3

Tabel 33. 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	38	59	2	1	1366
Køn					
Mand	37	60	2	1	584
Kvinde	39	58	3	1	782
Aldersgruppe					
Under 20 år	32	62	5	1	93
20-39 år	41	57	1	1	274
40-59 år	35	60	4	1	352
60-79 år	39	59	1	1	548
80 år eller derover	43	54	2	1	99
Skema udfyldt af					
Patienten	38	59	2	1	1216
Pårørende	29	63	7	1	113
Modersmål					
Dansk	38	58	2	1	1275
Ikke dansk	29	65	6	0	79

Tabel 33-fortsat. 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	38	59	2	1	1366
Afdelingsnavn					
Akutfdelingen	25	75	0	0	8
Fertilitetsklinikken	54	44	1	1	146
Hæmodialysesatelitten	56	44	0	0	16
Kvindeafdelingen	44	53	2	1	222
Kirurgisk afdeling	41	54	3	2	254
Medicinsk afdeling	32	65	2	1	251
Ortopædkirurgisk afdeling	39	58	2	1	234
Pædiatrisk afdeling	47	43	8	2	60
Urologisk ambulatorium	34	62	3	1	175

Tabel 34. 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	55	5	2	1378
Køn					
Mand	39	55	4	2	587
Kvinde	38	55	5	1	791
Aldersgruppe					
Under 20 år	43	49	7	1	94
20-39 år	45	47	5	3	274
40-59 år	37	57	5	1	358
60-79 år	38	55	5	2	547
80 år eller derover	32	63	4	1	105
Skema udfyldt af					
Patienten	39	54	5	1	1226
Pårørende	27	62	8	3	115
Modersmål					
Dansk	40	54	5	1	1287
Ikke dansk	17	70	8	4	80

Tabel 34-fortsat. 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	55	5	2	1378
Afdelingsnavn					
Akutfdelingen	0	88	13	0	8
Fertilitetsklinikken	58	40	3	0	146
Hæmodialysesatelitten	35	53	12	0	17
Kvindeafdelingen	41	51	6	2	223
Kirurgisk afdeling	39	51	5	4	256
Medicinsk afdeling	37	59	4	1	253
Ortopædkirurgisk afdeling	39	55	5	1	240
Pædiatrisk afdeling	46	44	8	2	61
Urologisk ambulatorium	28	64	6	2	174

Tabel 35. 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	28	66	3	3	219	66	1054
Køn							
Mand	25	67	4	4	110	36	424
Kvinde	31	65	2	1	109	30	630
Aldersgruppe							
Under 20 år	27	68	4	0	15	5	72
20-39 år	24	67	9	0	50	10	212
40-59 år	23	72	3	1	56	10	290
60-79 år	31	62	1	6	66	26	432
80 år eller derover	36	60	3	1	32	15	48
Skema udfyldt af							
Patienten	26	69	2	2	174	57	960
Pårørende	26	63	9	2	39	4	71
Modersmål							
Dansk	27	67	3	3	172	62	1020
Ikke dansk	26	66	7	1	44	4	26

Tabel 35-fortsat. 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	28	66	3	3	219	66	1054
Afdelingsnavn							
Akutfdelingen	-	-	-	-	1	0	4
Fertilitetsklinikken	45	45	9	0	22	6	118
Hæmodialysesatelitten	25	50	25	0	8	3	6
Kvindeafdelingen	28	68	4	0	28	4	182
Kirurgisk afdeling	20	71	6	3	37	12	200
Medicinsk afdeling	28	64	3	5	36	14	196
Ortopædkirurgisk afdeling	29	71	0	0	45	12	178
Pædiatrisk afdeling	40	50	10	0	10	1	49
Urologisk ambulatorium	31	56	3	9	32	14	121

Tabel 36. 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	15	70	10	5	521	840
Køn						
Mand	14	72	9	5	241	340
Kvinde	17	68	10	5	280	500
Aldersgruppe						
Under 20 år	4	66	23	8	26	66
20-39 år	10	67	12	10	87	186
40-59 år	19	64	11	6	132	224
60-79 år	15	75	7	3	222	317
80 år eller derover	17	70	10	3	54	47
Skema udfyldt af						
Patienten	16	70	10	4	463	749
Pårørende	7	69	14	10	47	66
Modersmål						
Dansk	15	70	10	5	464	807
Ikke dansk	14	73	7	6	52	26

Tabel 36-fortsat. 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	15	70	10	5	521	840
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	-	-	-	-	3	3
Fertilitetsklinikken	7	73	10	10	30	116
Hæmodialysesatelitten	14	71	14	0	7	10
Kvindeafdelingen	17	71	7	5	83	136
Kirurgisk afdeling	23	62	11	5	91	160
Medicinsk afdeling	16	73	8	3	116	136
Ortopædkirurgisk afdeling	11	69	13	7	94	144
Pædiatrisk afdeling	14	64	14	7	14	45
Urologisk ambulatorium	17	65	13	5	83	90

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	15	19	8	914	438
Køn						
Mand	57	14	21	9	414	166
Kvinde	59	16	17	8	500	272
Aldersgruppe						
Under 20 år	52	14	33	2	41	54
20-39 år	65	18	14	4	209	64
40-59 år	63	13	16	8	240	119
60-79 år	56	14	21	9	361	171
80 år eller derover	35	26	20	19	63	30
Skema udfyldt af						
Patienten	59	15	17	9	833	372
Pårørende	37	17	43	2	57	57
Modersmål						
Dansk	59	15	18	9	848	417
Ikke dansk	37	22	35	6	59	19

Tabel 37-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	15	19	8	914	438
Afdelingsnavn						
Akutfdelingen	-	-	-	-	4	2
Fertilitetsklinikken	65	20	13	3	128	18
Hæmodialysesatelitten	50	29	7	14	14	2
Kvindeafdelingen	69	12	12	7	113	105
Kirurgisk afdeling	60	15	19	6	162	88
Medicinsk afdeling	55	13	22	10	194	55
Ortopædkirurgisk afdeling	60	18	15	8	148	87
Pædiatrisk afdeling	57	14	25	4	28	34
Urologisk ambulatorium	46	17	26	11	123	47

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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 6.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling. 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.

Den nationale rapportering på hospitalsniveau består af en oversigtsfigur og en tabeldel. Figuren viser hospitalets resultat på de nationale spørgsmål og hospitalets placering i forhold til landsresultatet og sammenligning over tid. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af ambulante patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier på afdelingsniveau samt afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

