

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Hospitalsrapport**

Ambulante



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 6, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Hospitalets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland	9
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger	25
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	55
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	61
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	65
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	68
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	102
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau.....(vedhæftet)	

1 Indledning

Hospitalets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på hospitalet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres som hidtil i en forholdsvis kortfattet standardrapport til hospitalerne, hvor hospitalernes resultater sammenlignes med gennemsnittet over samtlige patienter i undersøgelsen. Hospitalerne defineres i den forbindelse på baggrund af deres geografiske placering. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 6) i bilagsmateriale til den mere omfattende regionale rapportering til hospitalerne.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-

afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på hospitalet, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	5327
Besvarelser fra hospitalets patienter:	2943
Hospitalets svarprocent:	55%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres hospitalets resultater i kapitel 3-5. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes hospitalets resultat med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland. Endelig viser kapitel 5, hvordan patienternes tilfredshed varierer på tværs af hospitalets afdelinger. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Bilag 5 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 6.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afdelings- og afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og 5 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3 og 5, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige hospitaler i Region Midtjylland.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4. I kapitel 5 benyttes spørgsmålenes oprindelige form i figuroverskrifterne.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

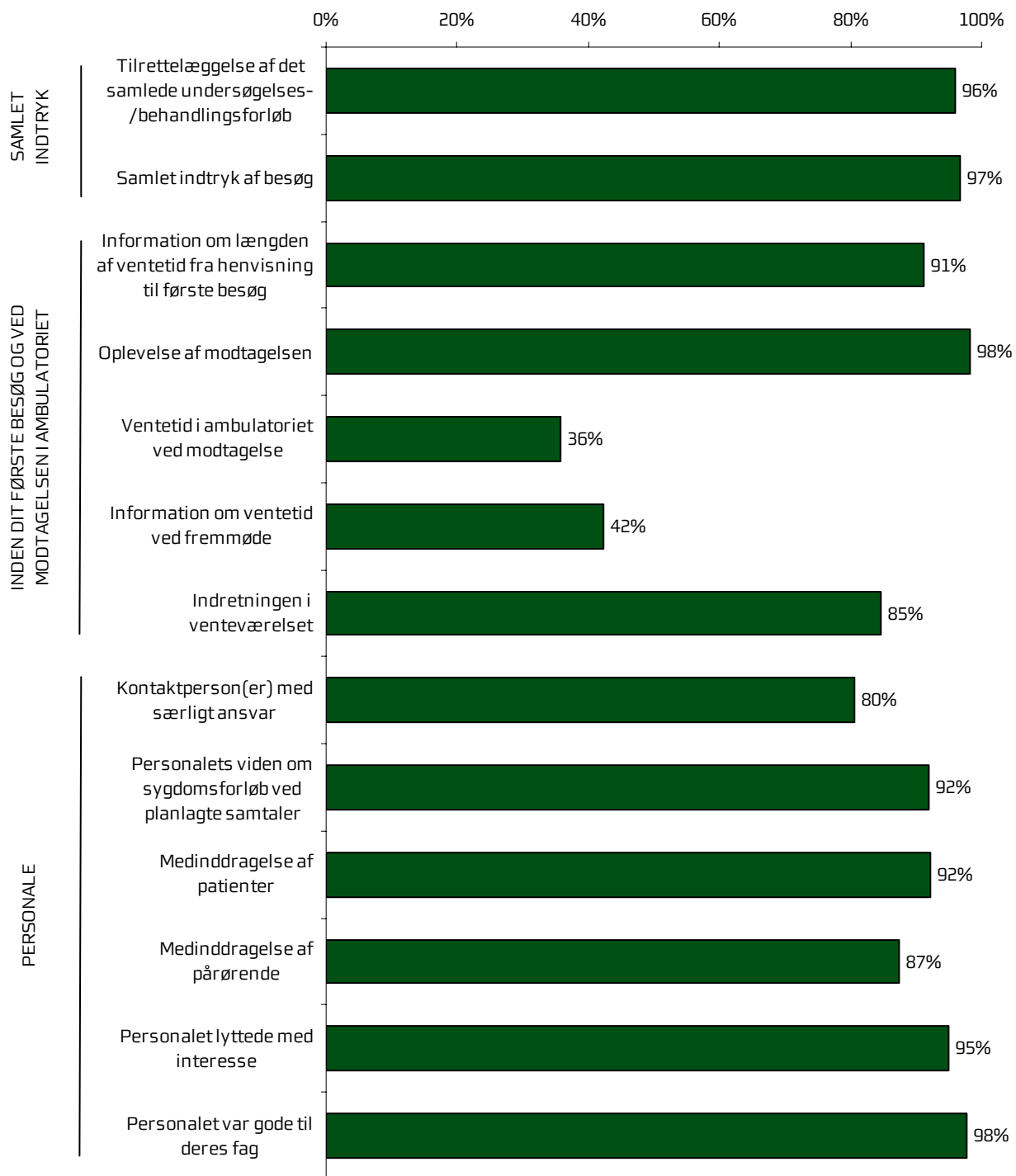
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Hospitalets resultater – et hurtigt overblik

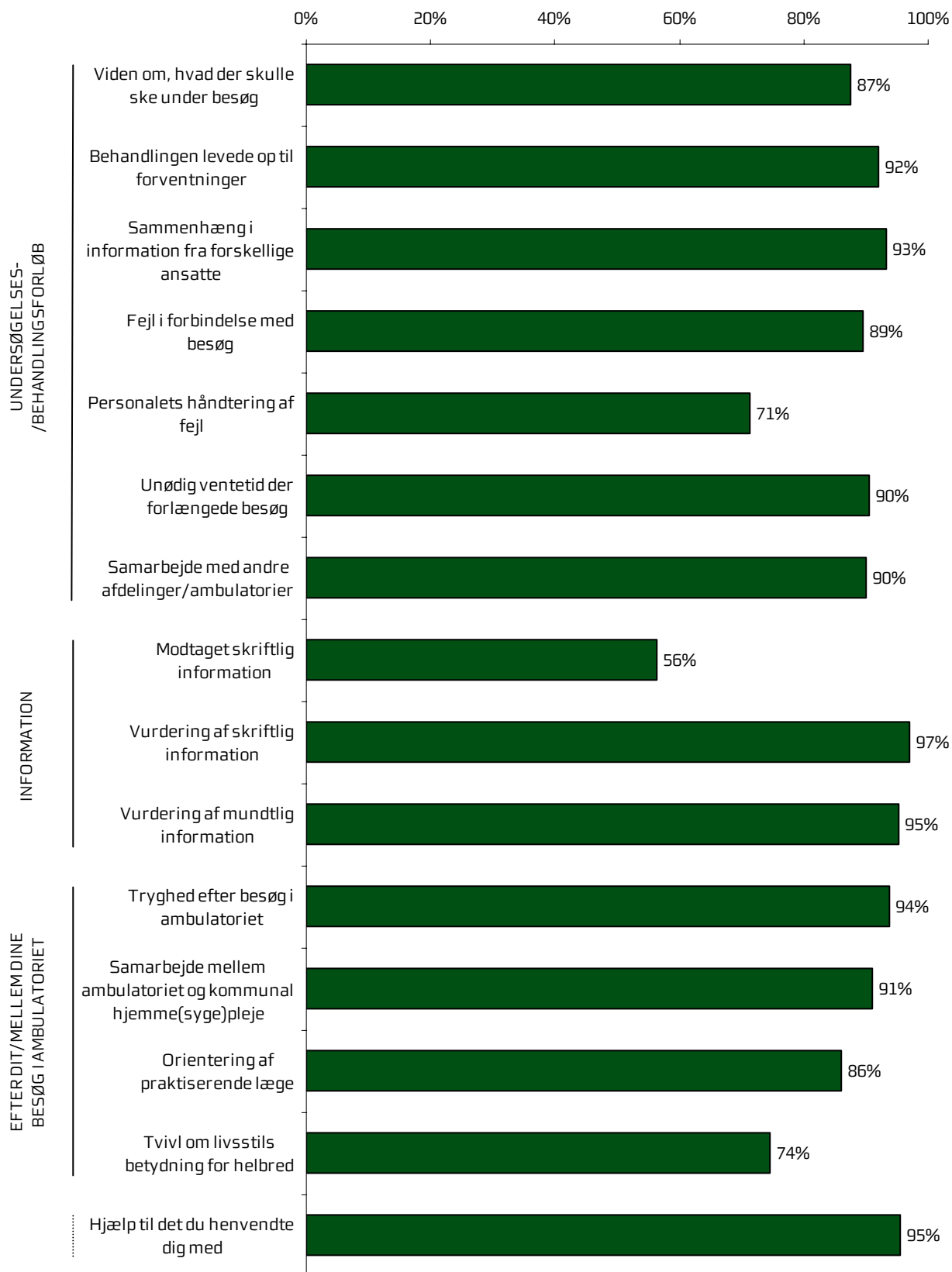
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet (fortsat)



4 Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland

Hvordan ser hospitalets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på de øvrige hospitaler i Region Midtjylland og henholdsvis de to dårligst og bedst placerede af regionens øvrige hospitaler.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på hospitalet, regionens øvrige hospitaler og henholdsvis de to dårligst og bedst placerede af regionens øvrige hospitaler. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

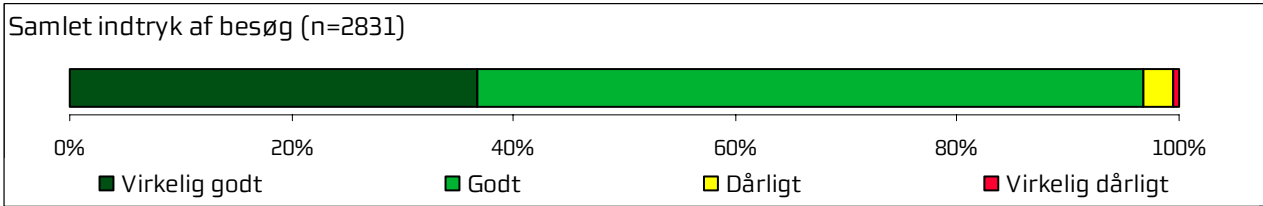
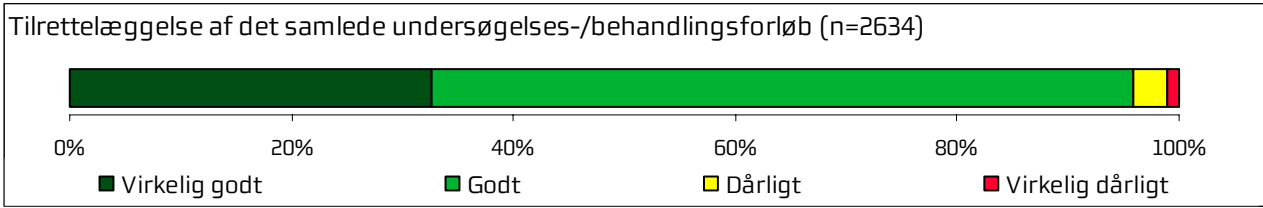
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som hospitalets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt hospitalets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

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

⁴ Hospitalets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse i regionen og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af regionens hospitaler.

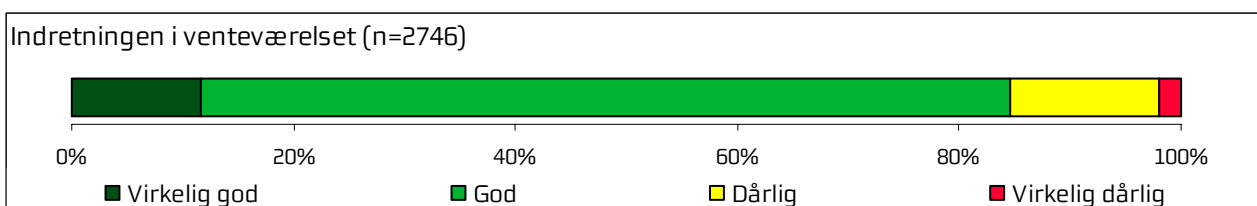
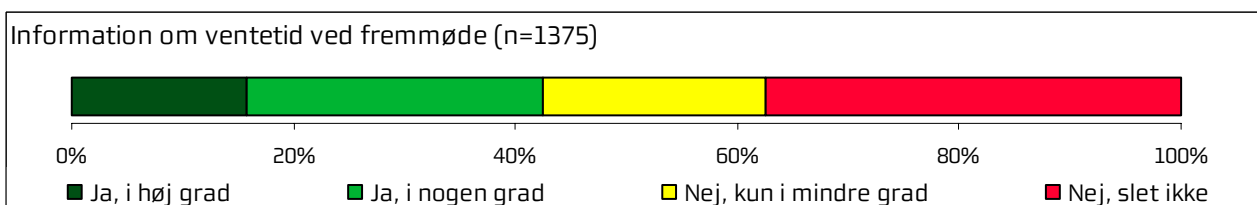
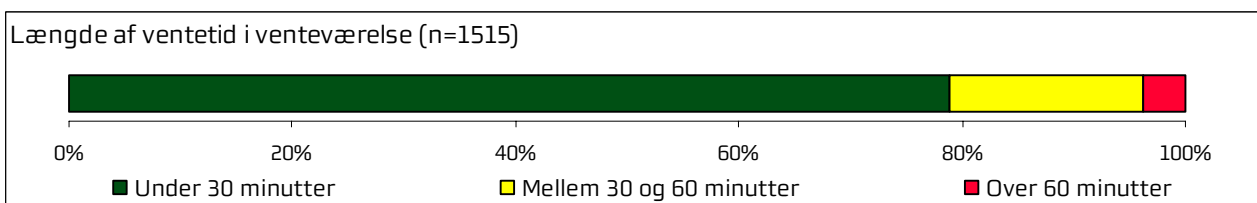
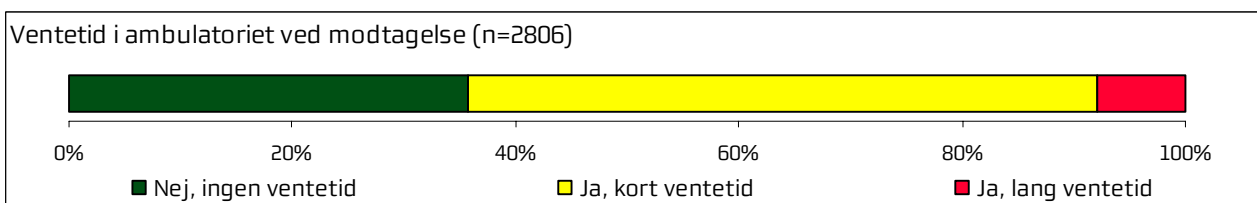
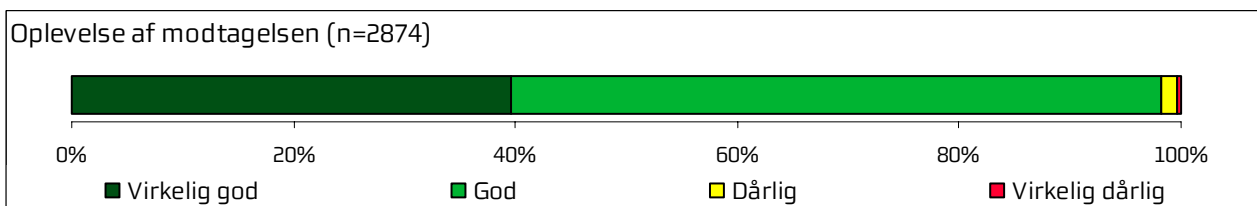
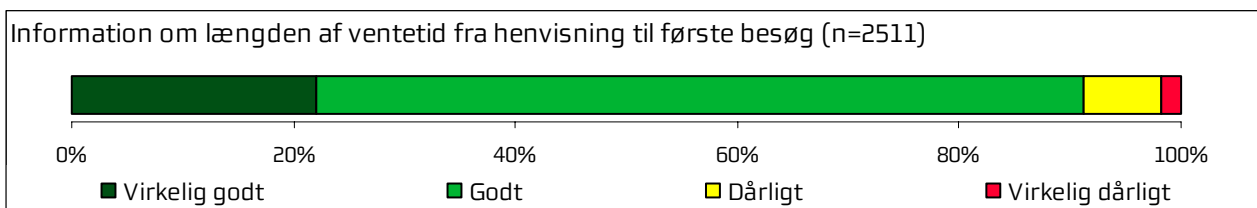
4.1 Samlet indtryk



Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland

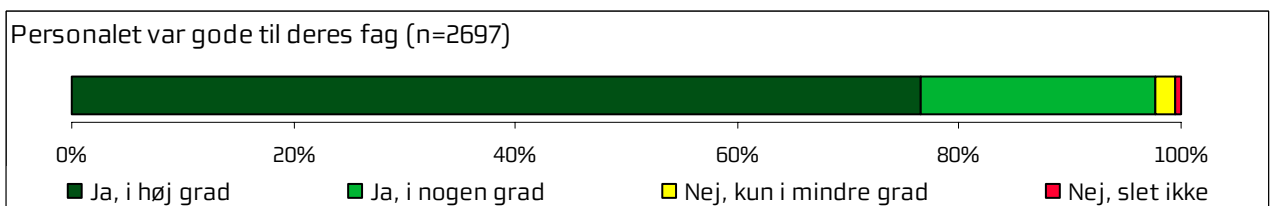
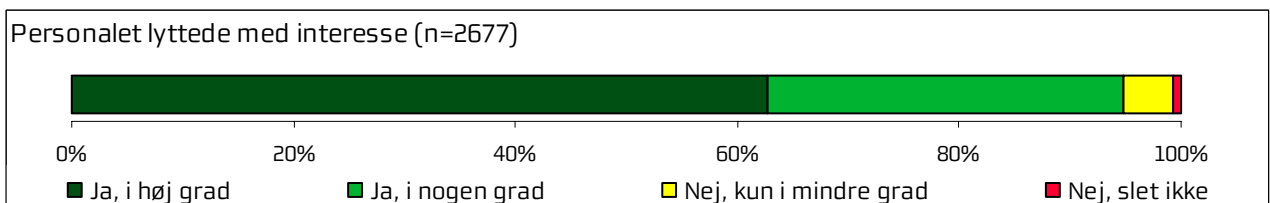
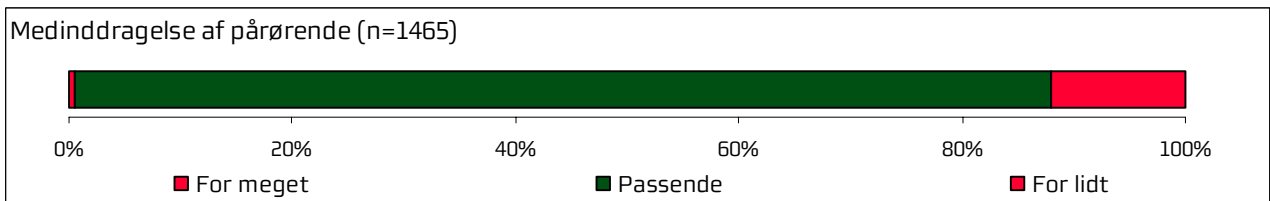
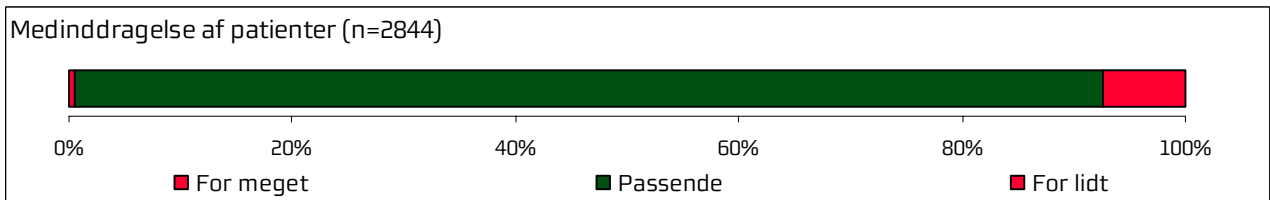
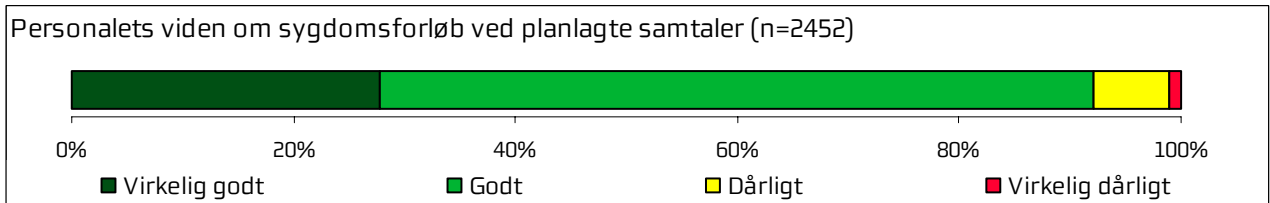
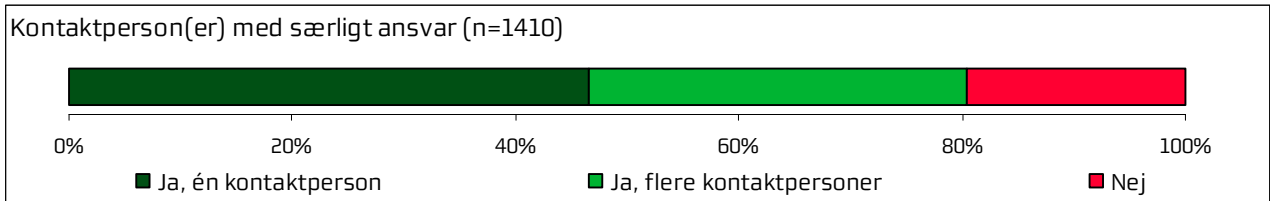
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	97%	93%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	97%	94%*	96%*

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



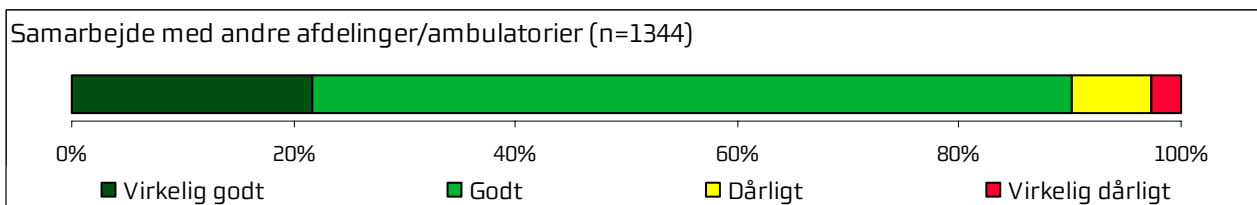
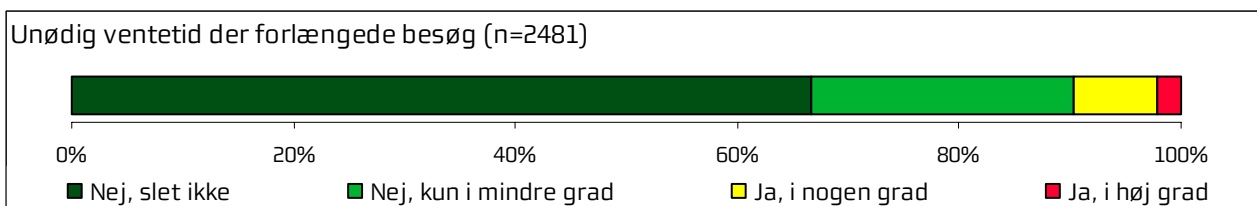
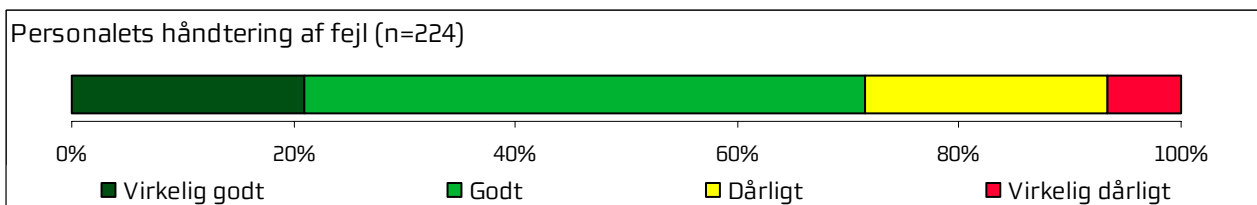
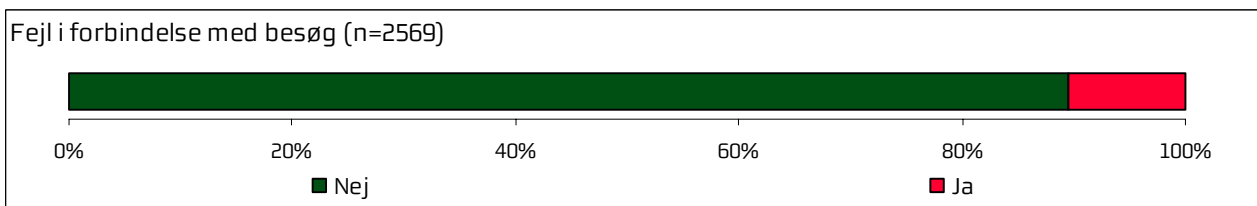
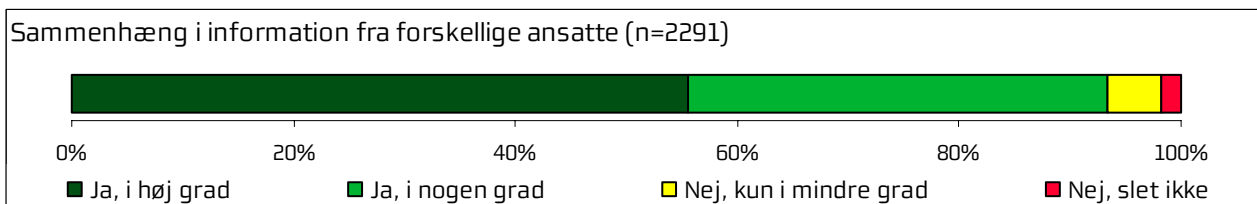
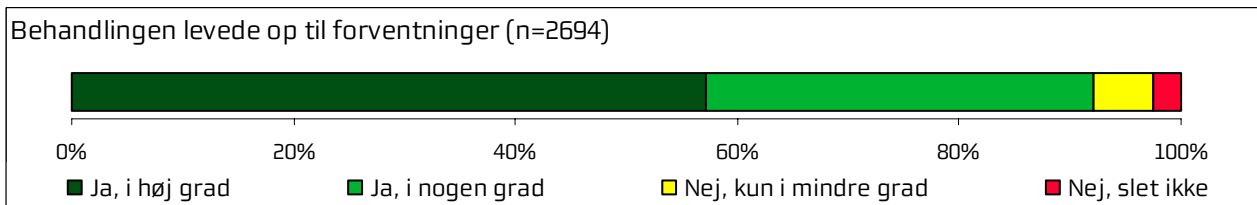
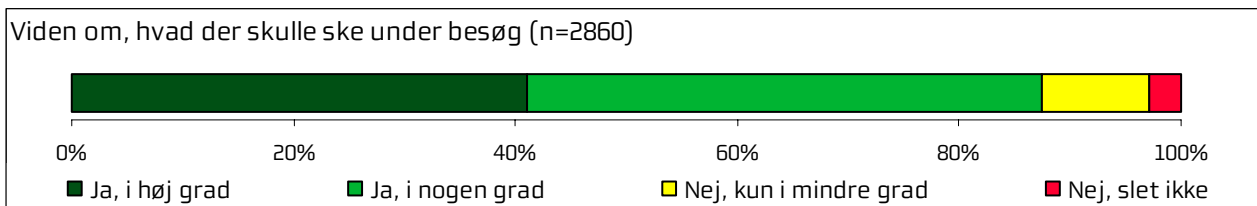
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	92%	87%*	89%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	97%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	36%	-	-	35%	25%*	29%*
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?	42%	-	-	50%*	37%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85%	-	-	88%*	72%*	81%*

4.3 Personale



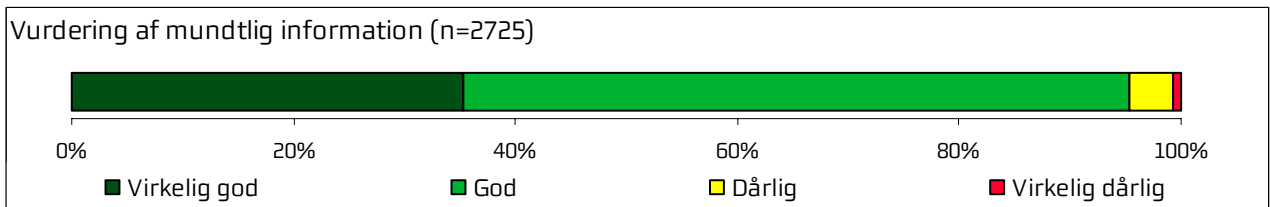
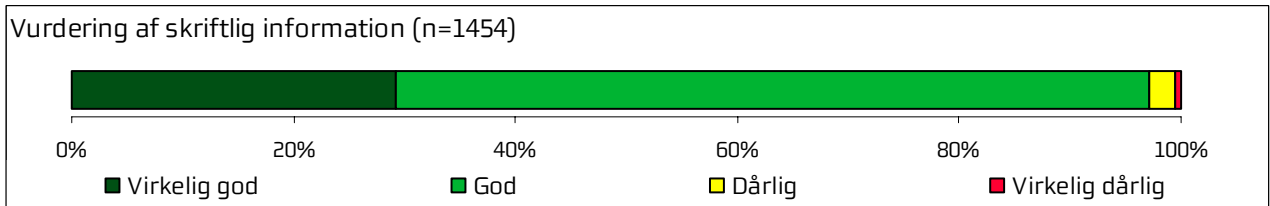
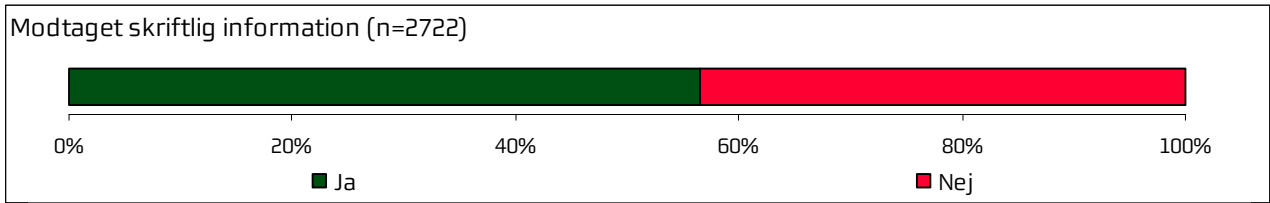
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	84%*	77%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	95%*	89%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	94%*	91%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	90%*	88%	89%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	96%*	94%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	98%*	97%	98%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	92%*	88%	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	94%*	91%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	95%*	91%*	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	91%*	84%*	87%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71%	-	-	78%	72%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90%	-	-	90%	82%*	86%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	94%*	88%	91%

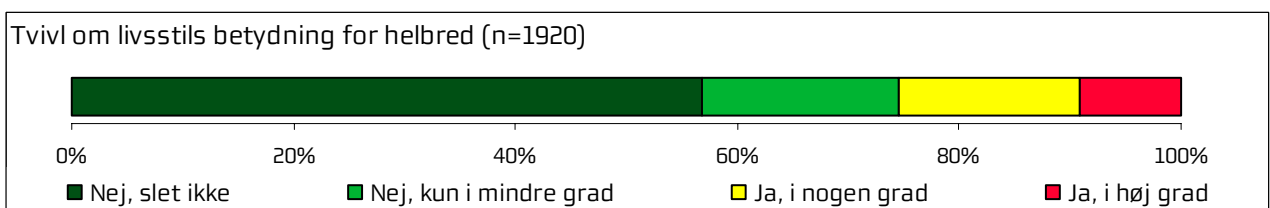
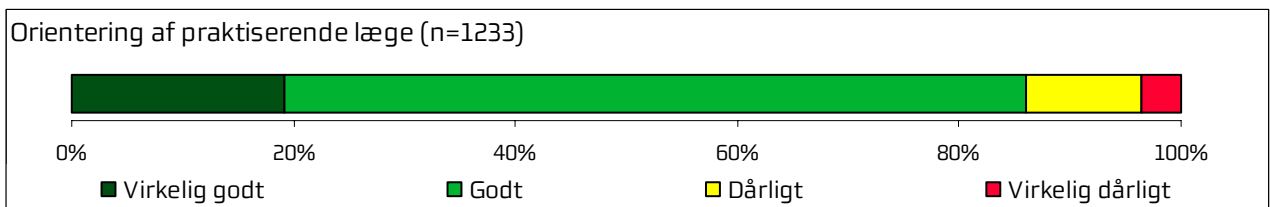
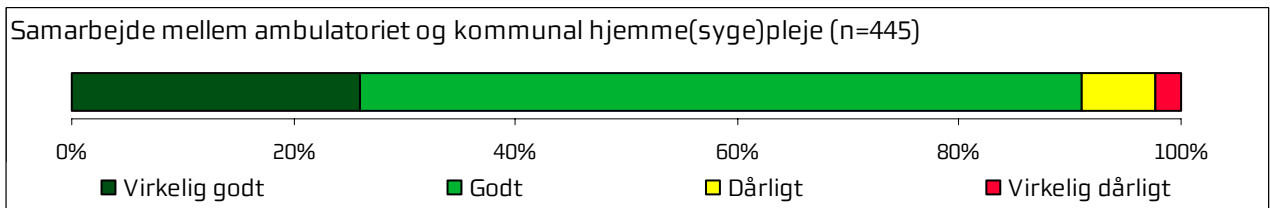
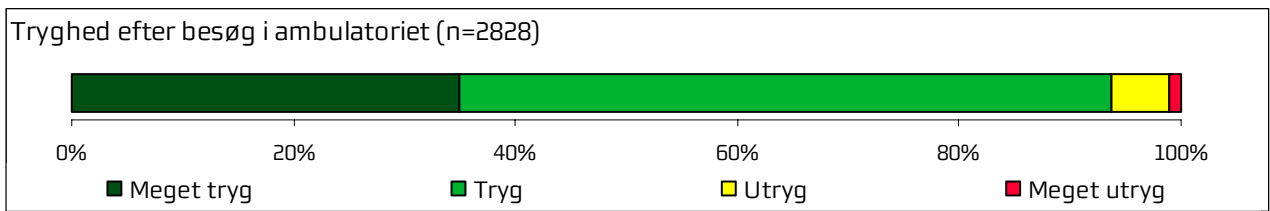
4.5 Information



Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland

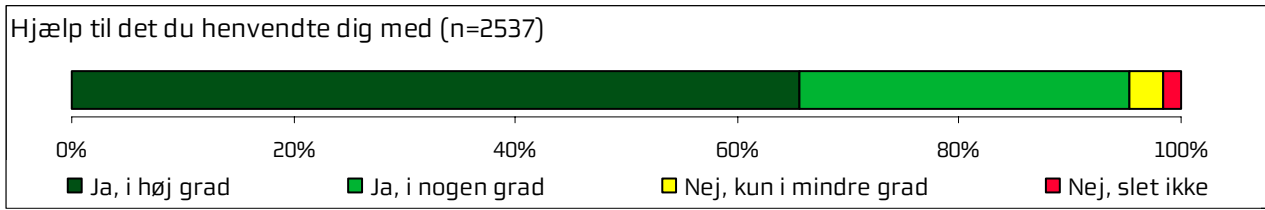
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	56%	-	-	72%*	55%	60%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	96%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	96%	94%*	95%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	95%	91%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	94%	88%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	89%*	82%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	78%*	74%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland

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

5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

Dette kapitel viser resultatet for hvert af hospitalets afdelinger, og kapitlet indikerer således, hvilke afdelinger, der klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet.

Figureerne viser andel tilfredse patienter for hvert af hospitalets afdelinger såvel som hele hospitalet. Den øverste søjle i figurene viser således 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 beregningen af andel tilfredse.⁵

I den forbindelse er det værd at bemærke, at forskellene mellem hospitalet og/eller hospitalets afdelinger ikke er signifikantstestet, og det er derfor vigtigt, at små forskelle ikke tillægges for stor vægt, da små forskelle meget vel kan ligge inden for den statistiske usikkerhedsmargin.

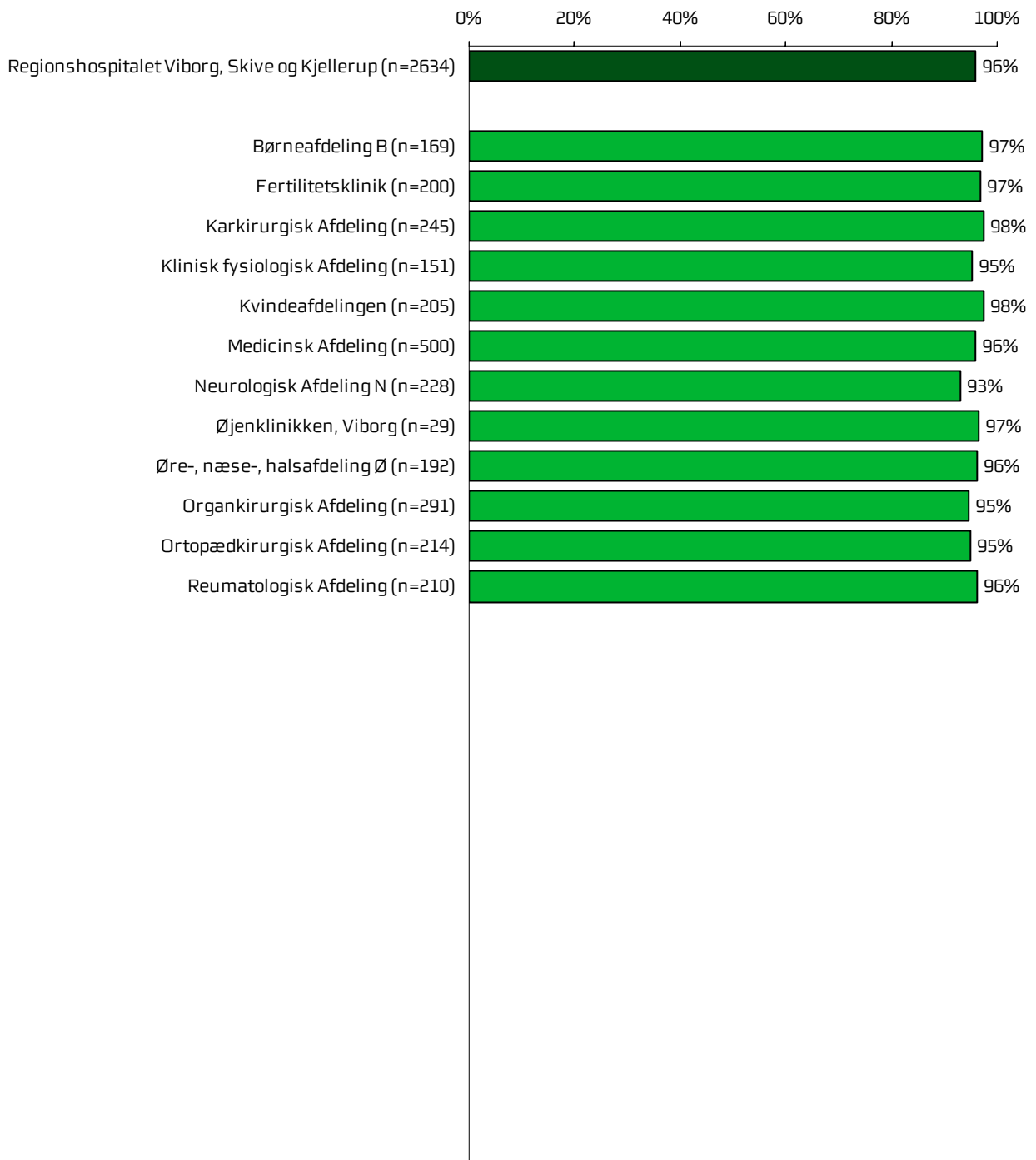
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

Der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling adskiller sig positivt eller negativt fra hospitalets øvrige afdelinger. I den forbindelse er det derfor vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på hospitalets forskellige afdelinger. Patienternes kommentarer i de åbne kommentarfelder i spørgeskemaet kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til omfanget af en sådan er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter. Afdelingsrapporterne kan findes på <http://www.cfk.rm.dk>.

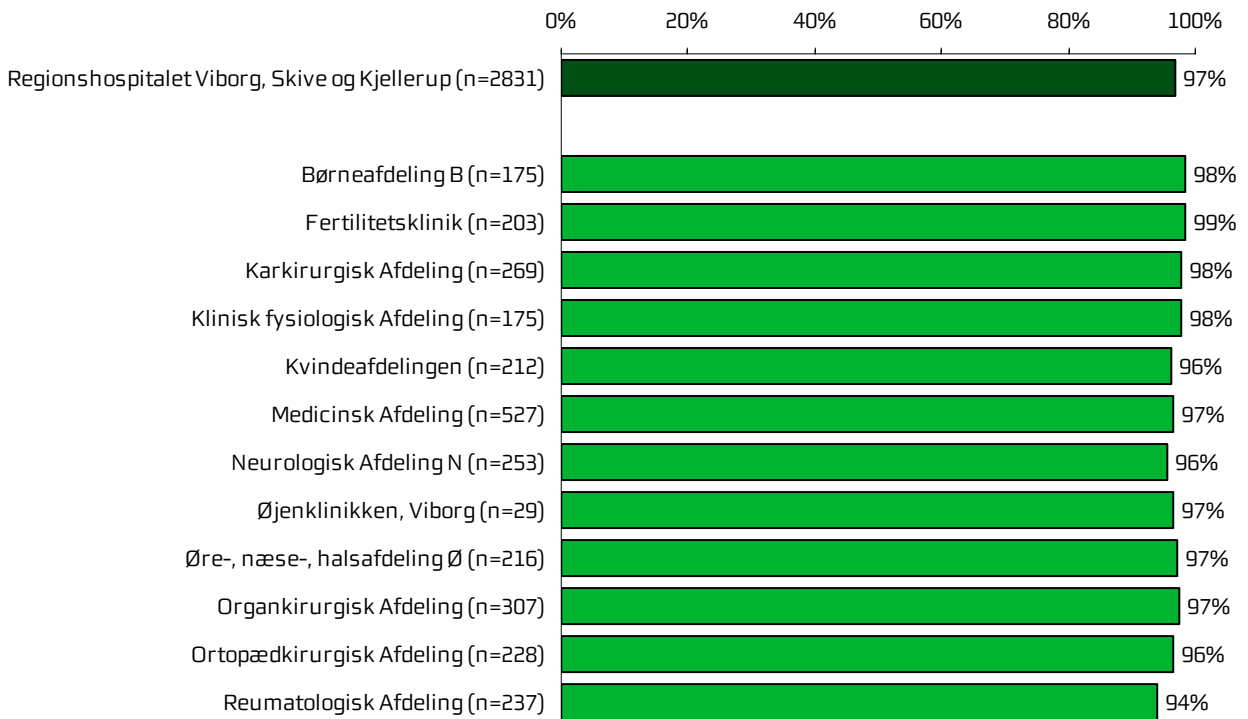
⁵ De viste afdelingers patienter summerer ikke nødvendigvis til det samlede antal patienter på hospitalet, da det ikke har været muligt at afdelingsbestemme alle patienter i undersøgelsen.

5.1 Samlet indtryk

Figur 2 Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?

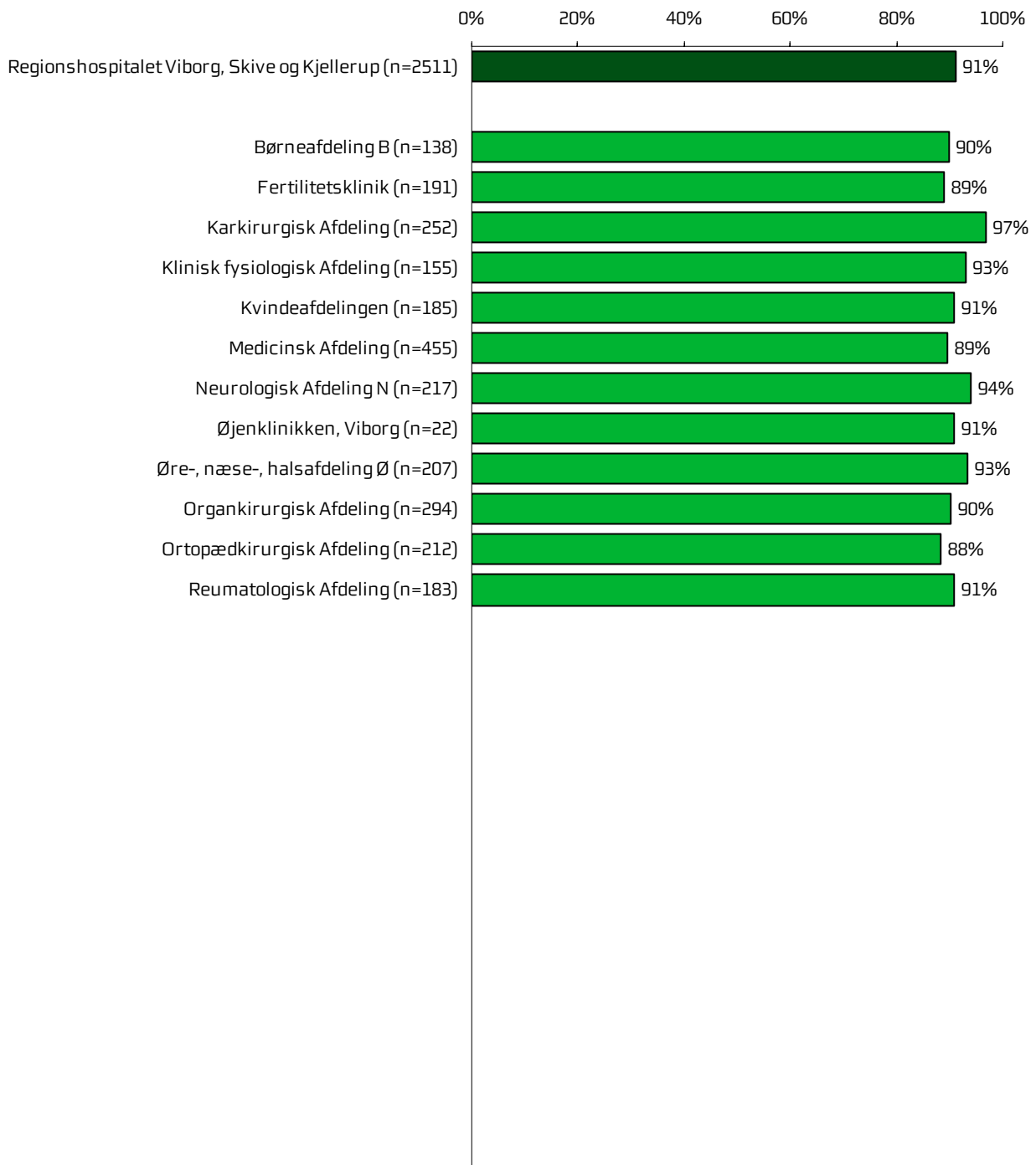


Figur 3 Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

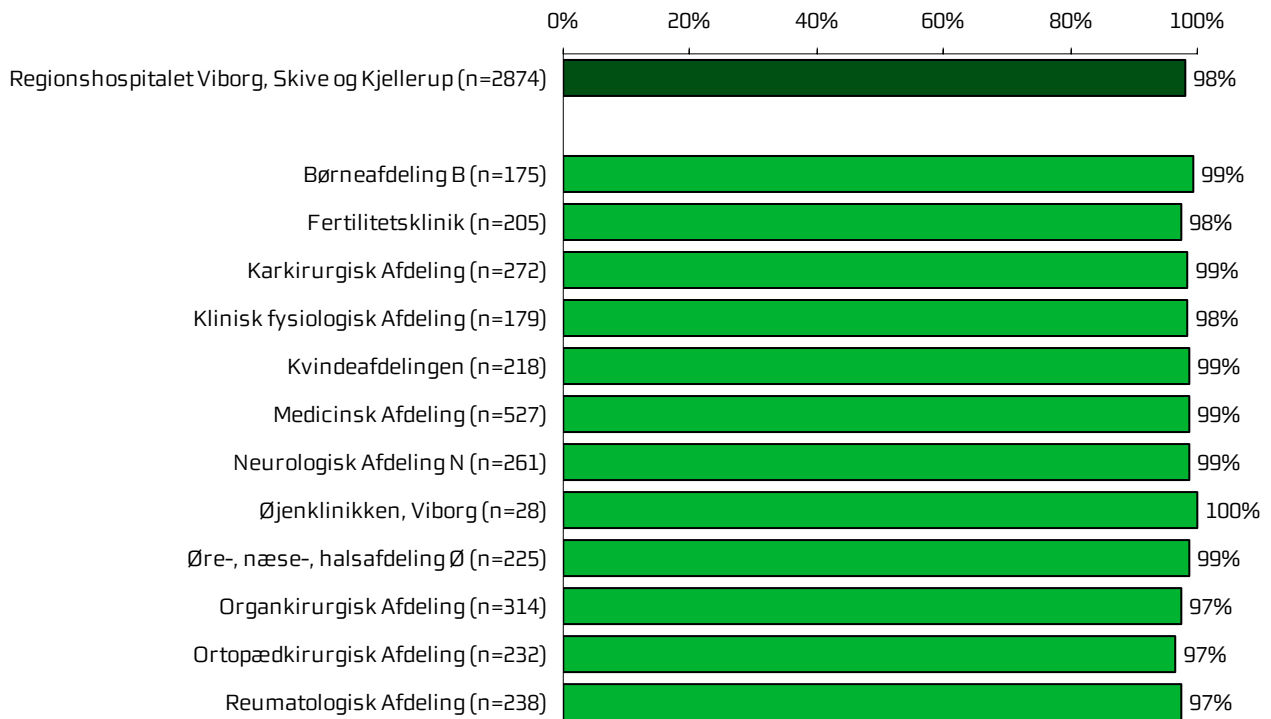


5.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

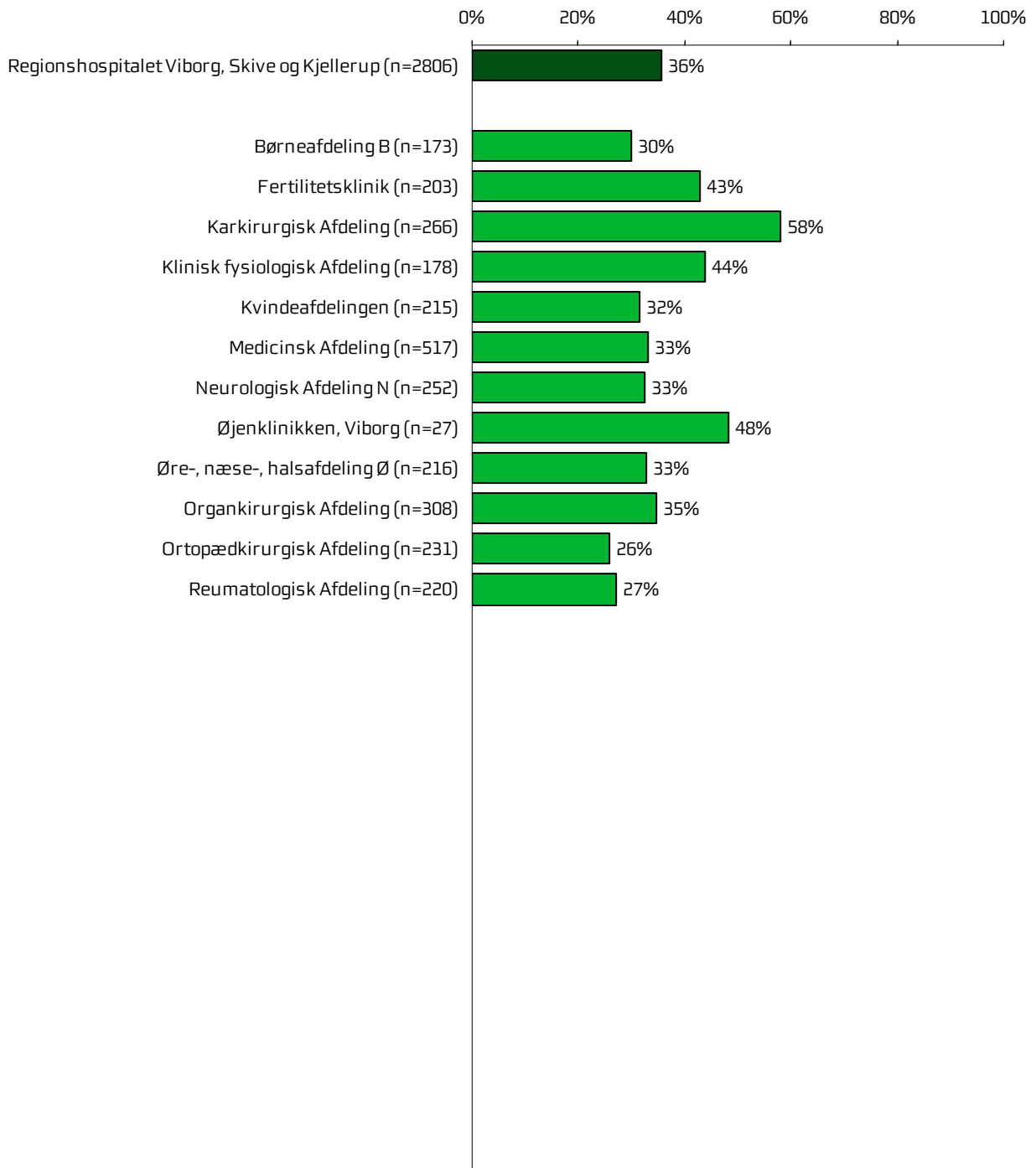
Figur 4 Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?



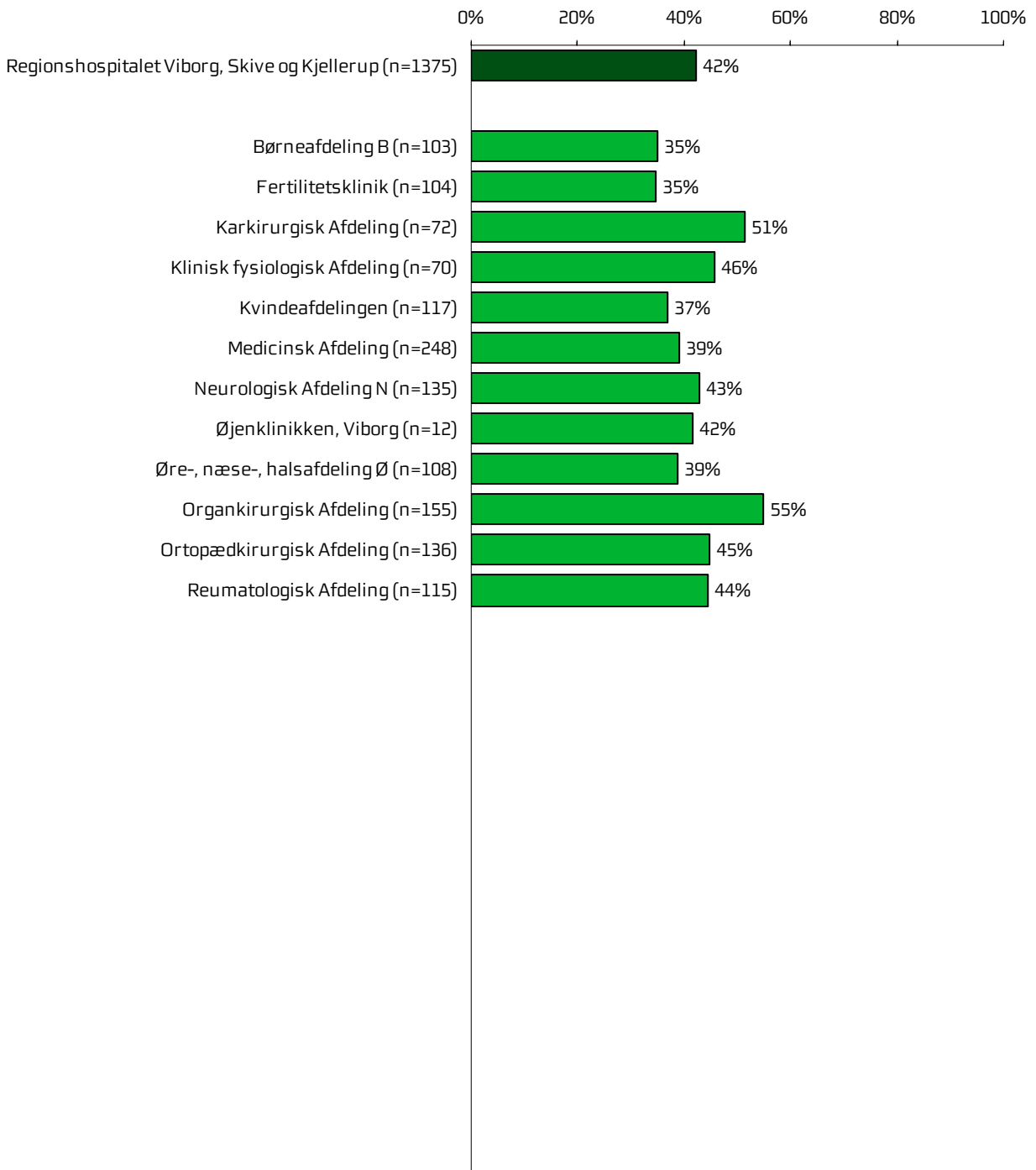
Figur 5 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



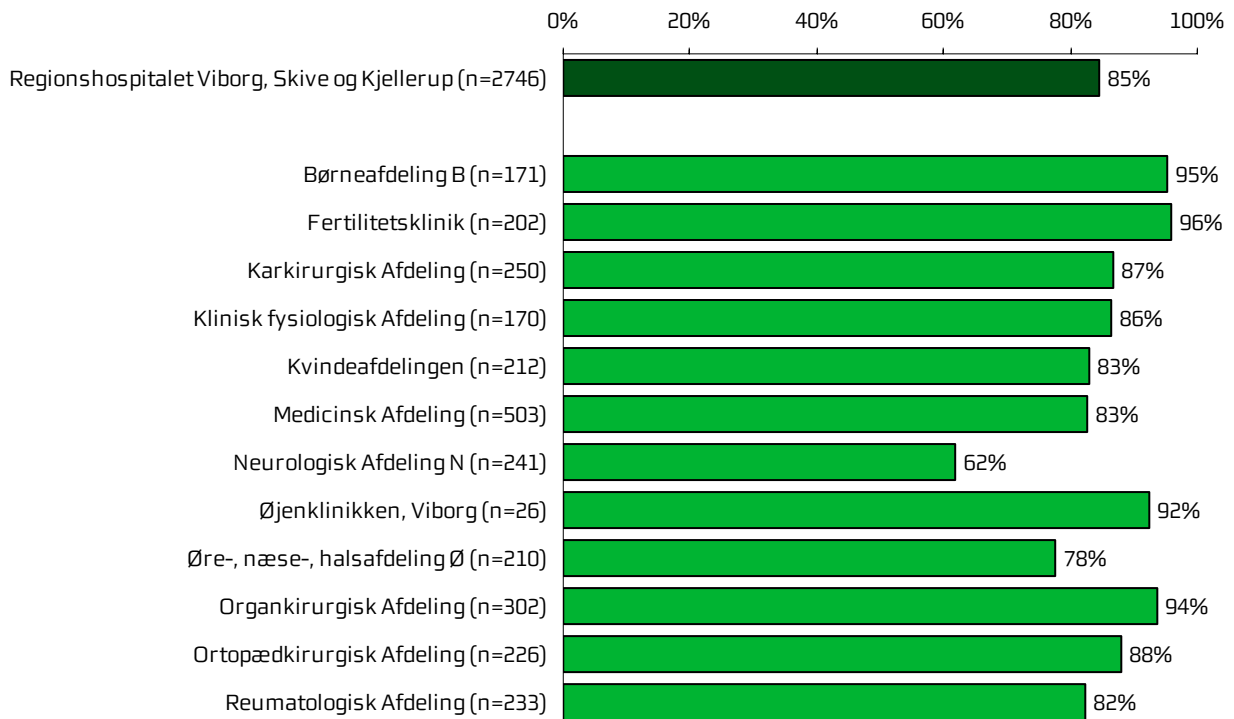
Figur 6 Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



Figur 7 Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?

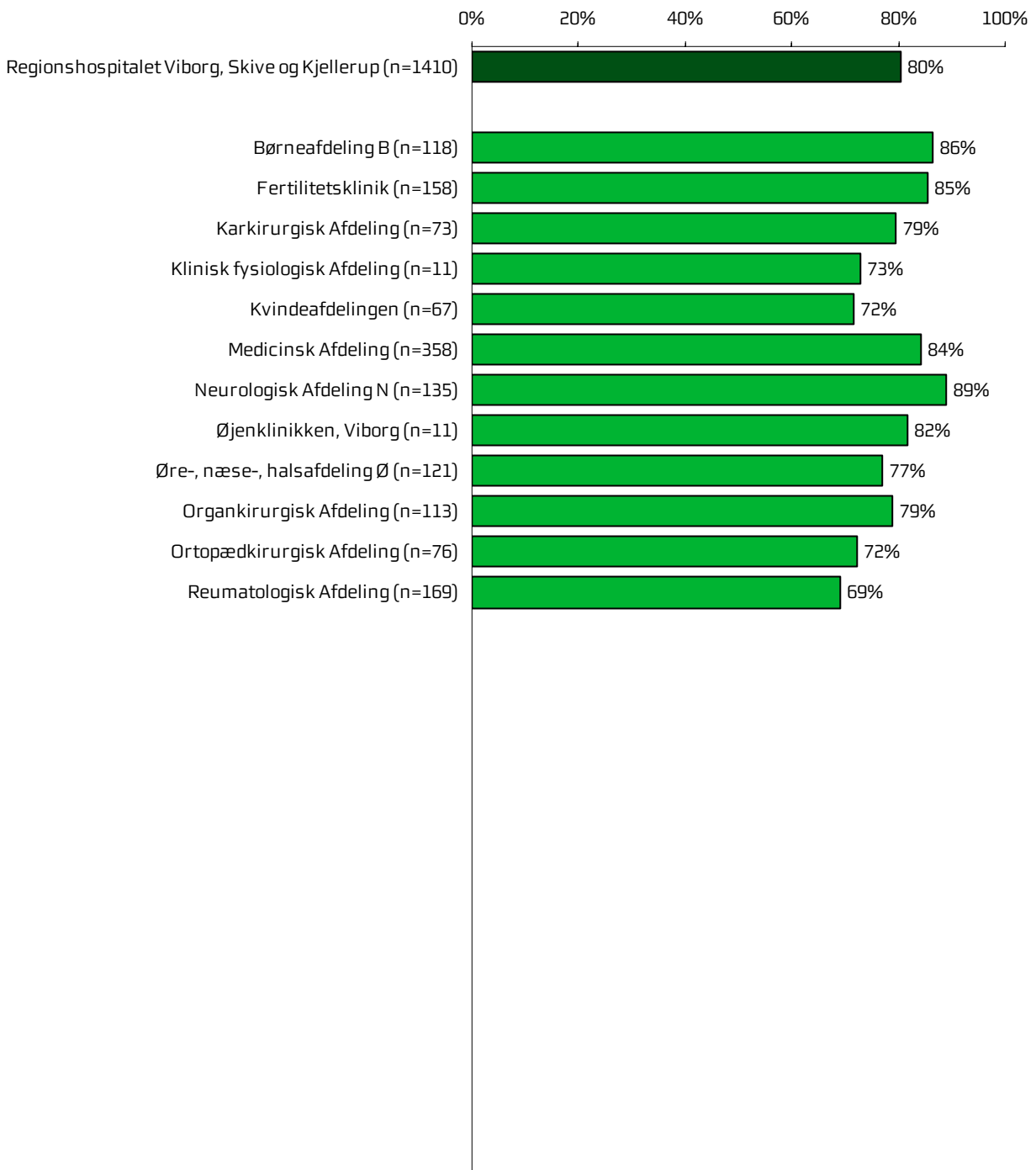


Figur 8 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

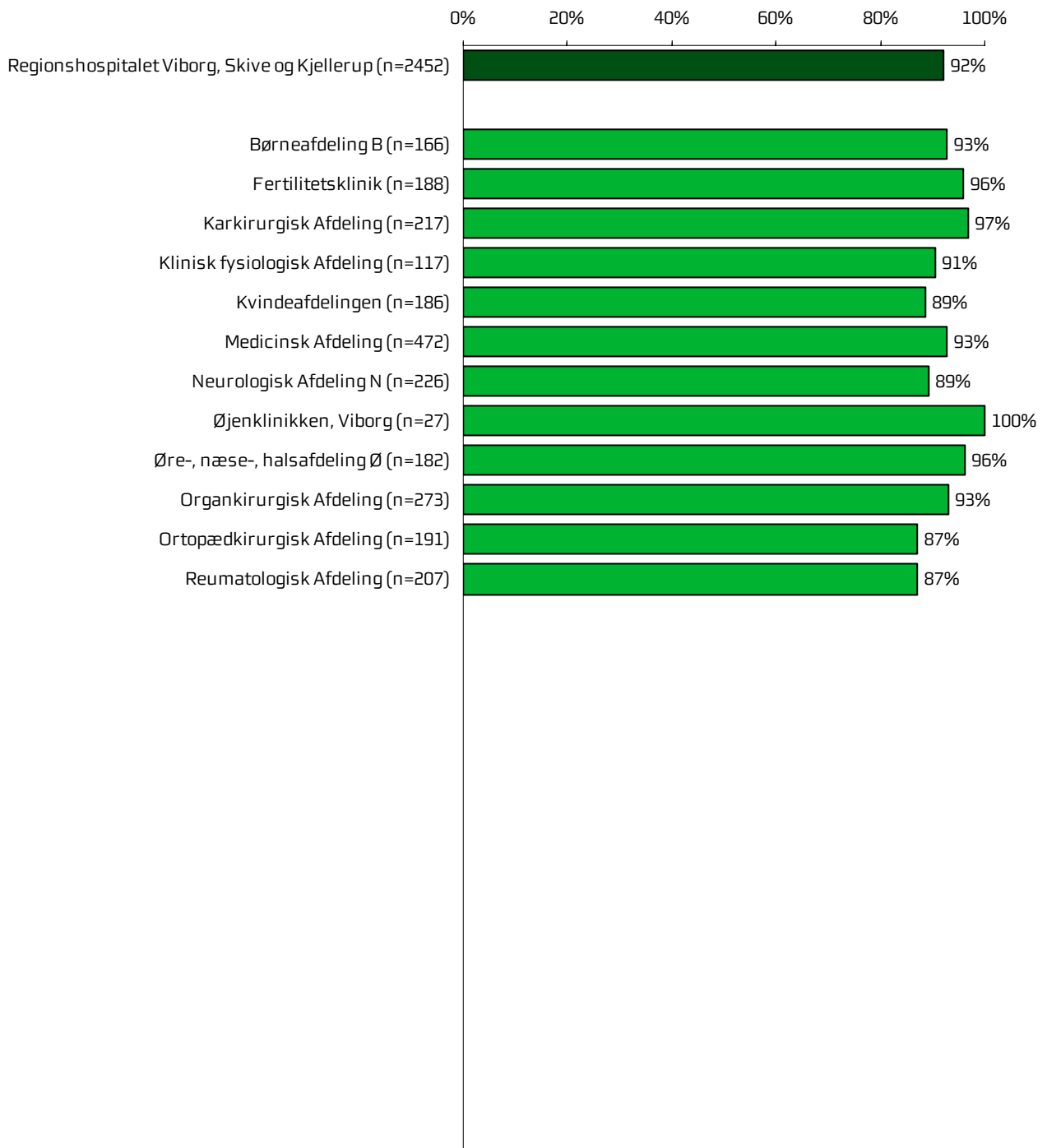


5.3 Personale

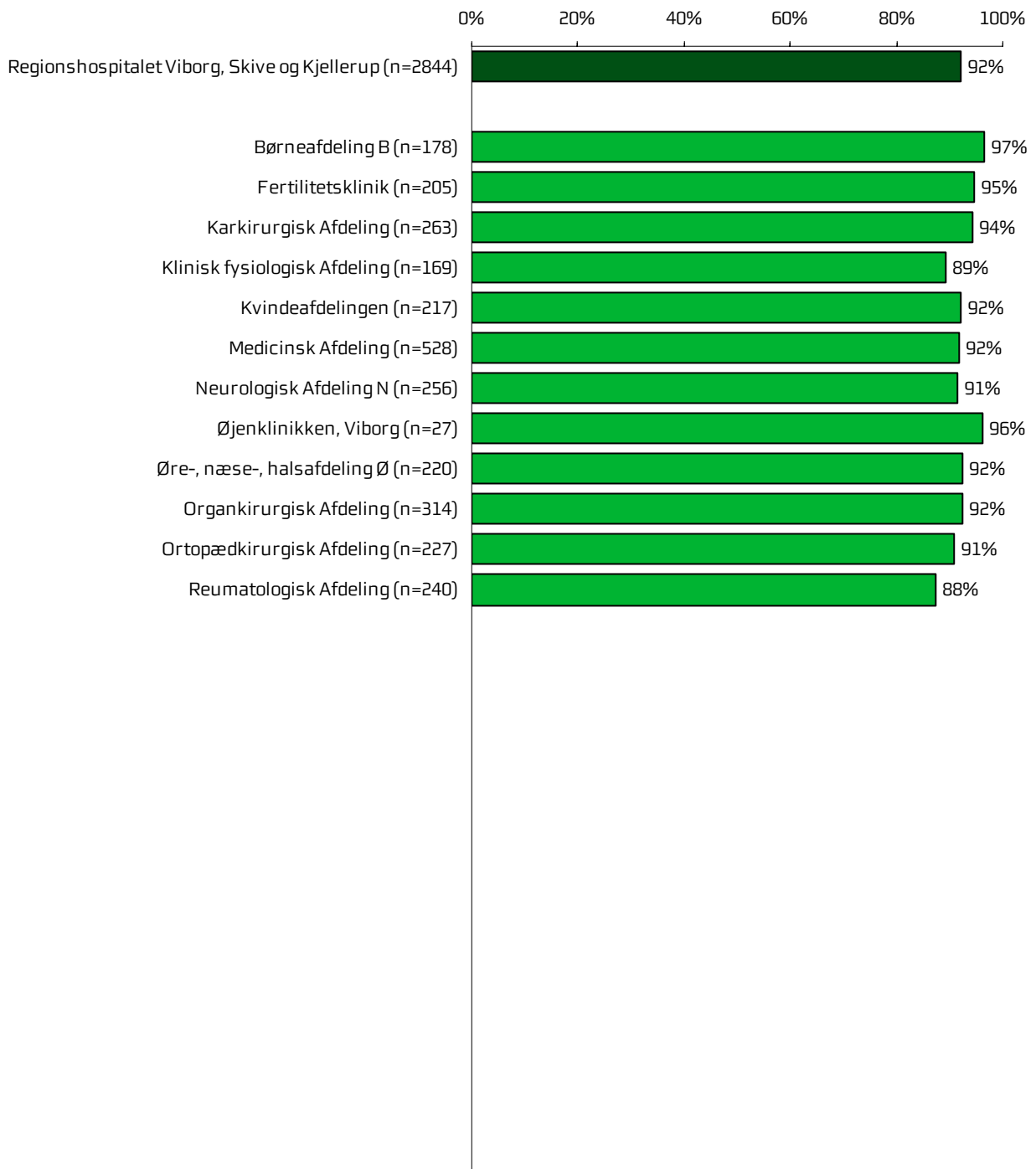
Figur 9 Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



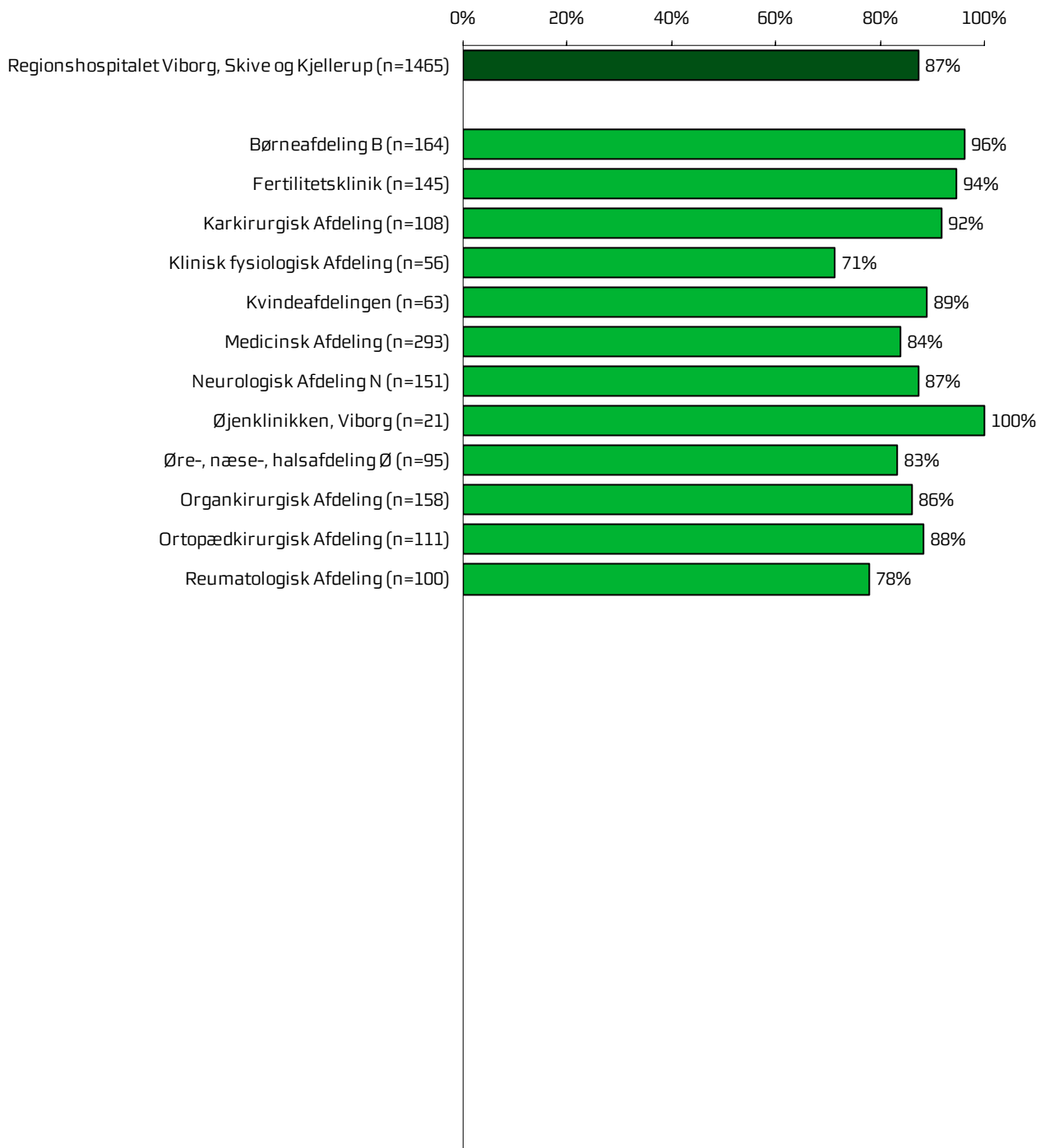
Figur 10 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



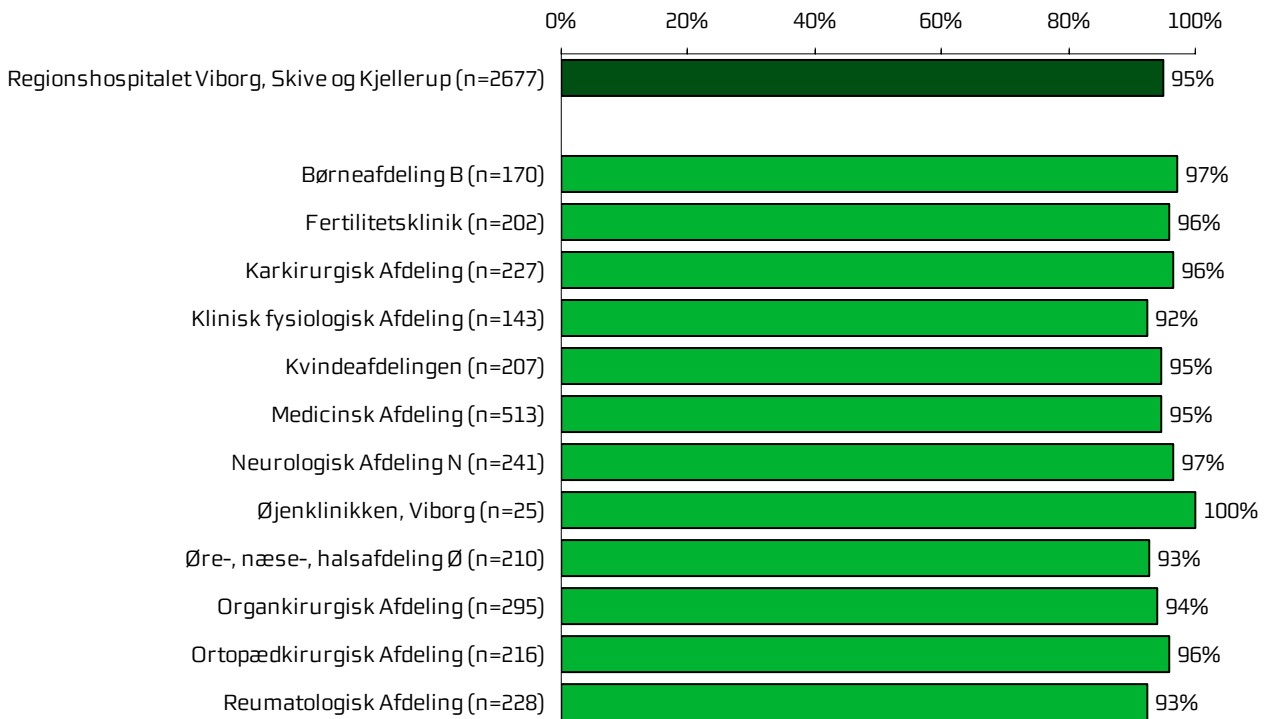
Figur 11 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



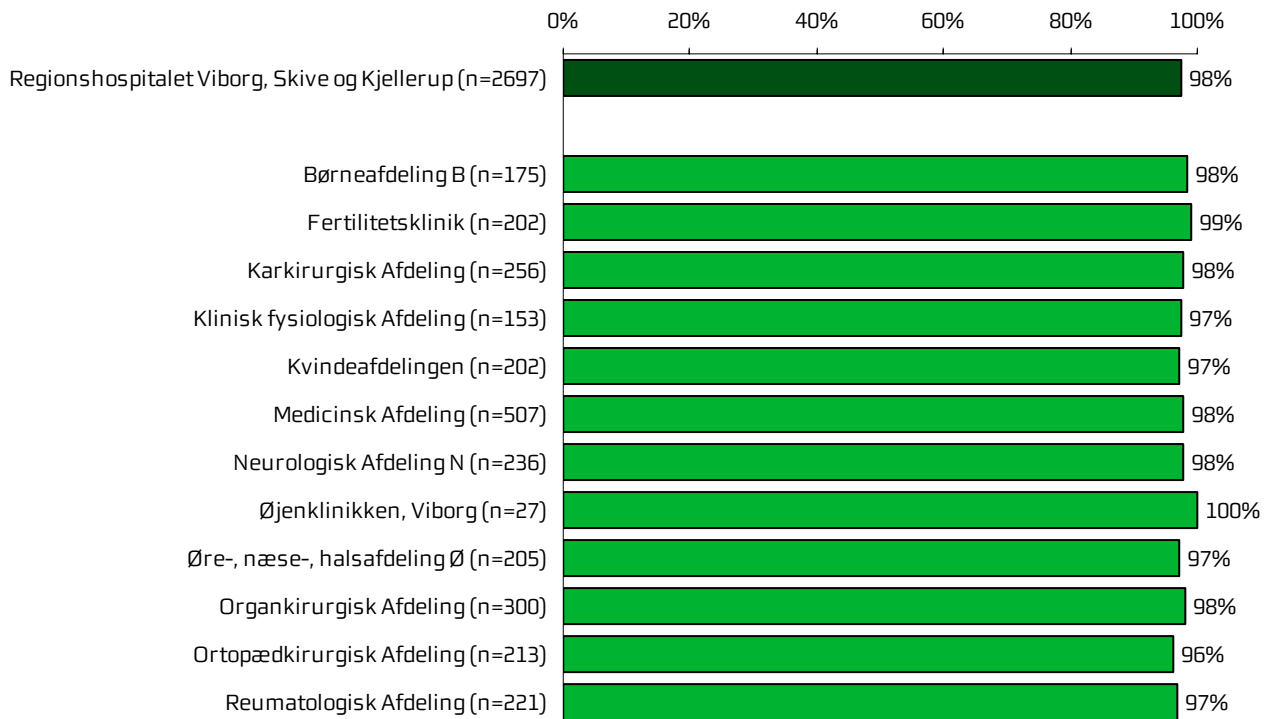
Figur 12 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



Figur 13 Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?

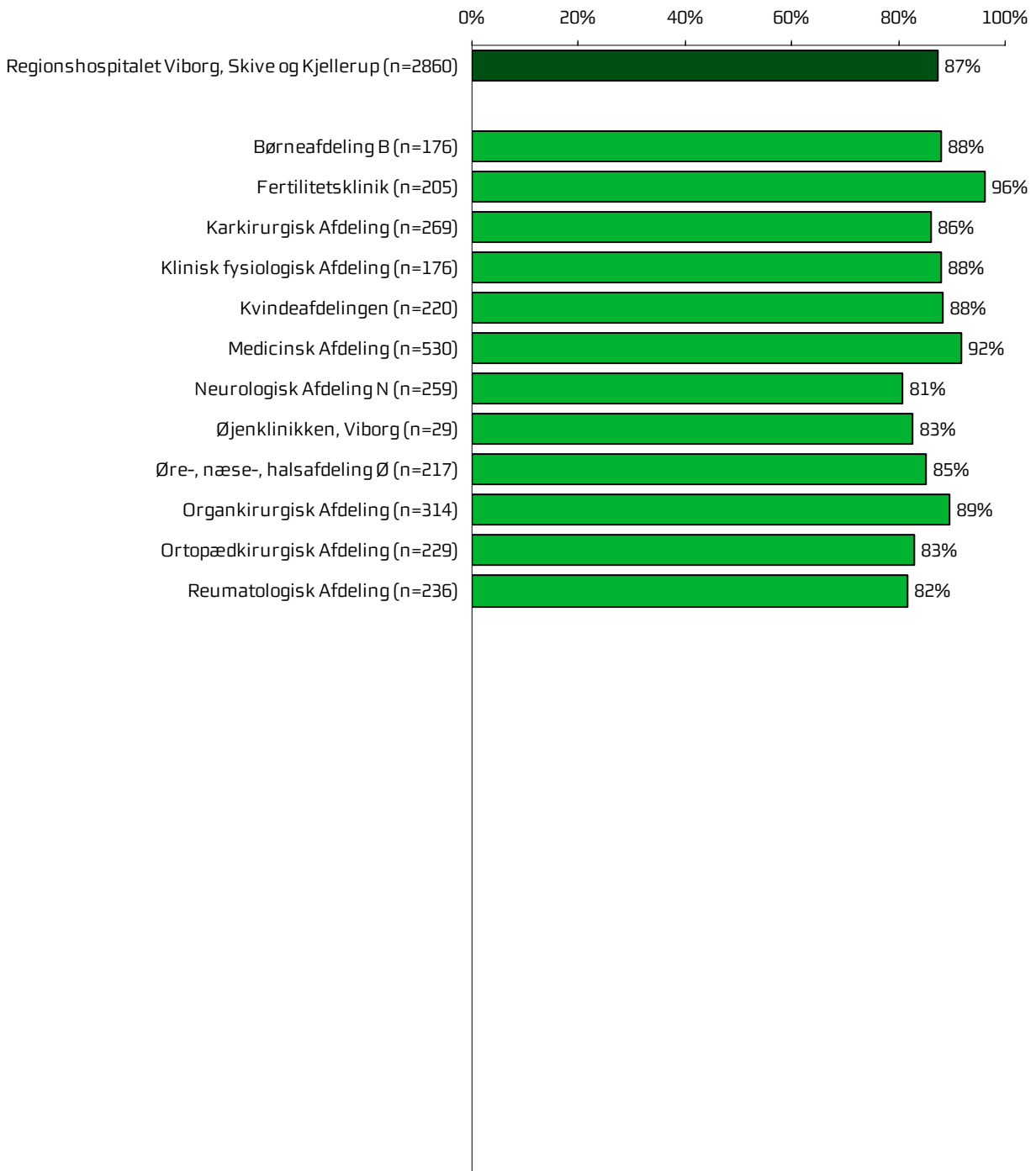


Figur 14 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

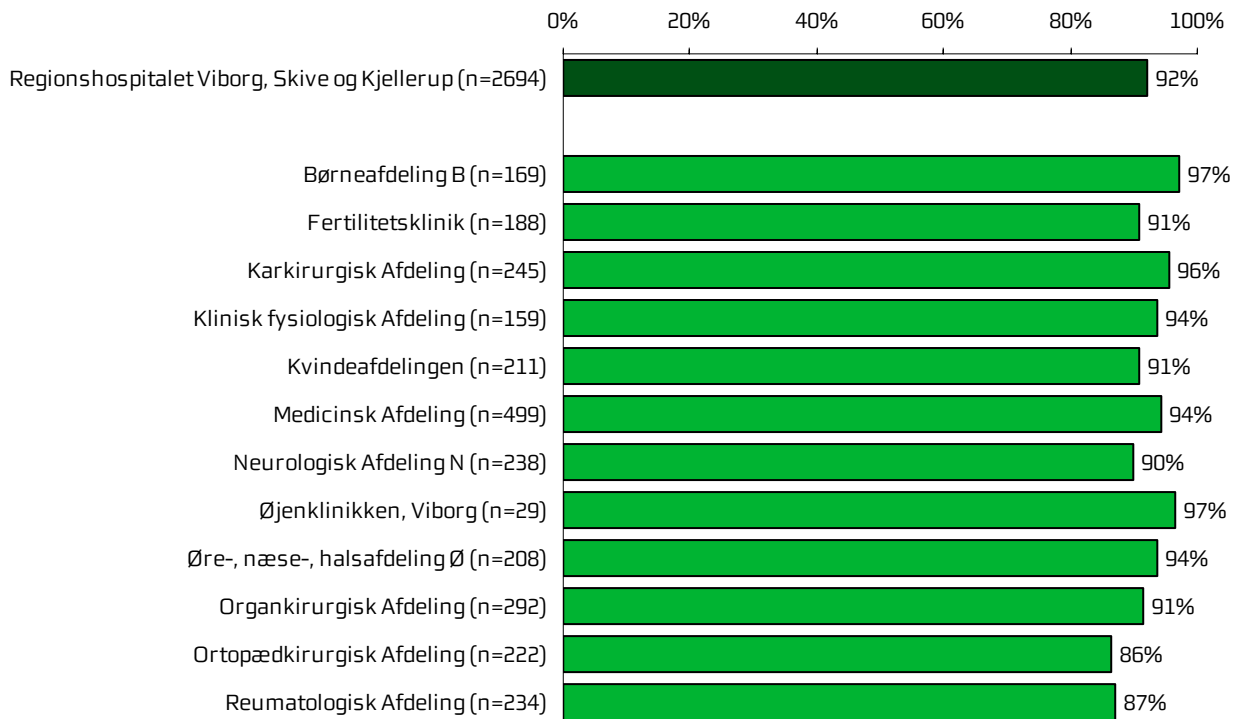


5.4 Undersøgelses-/behandlingsforløb

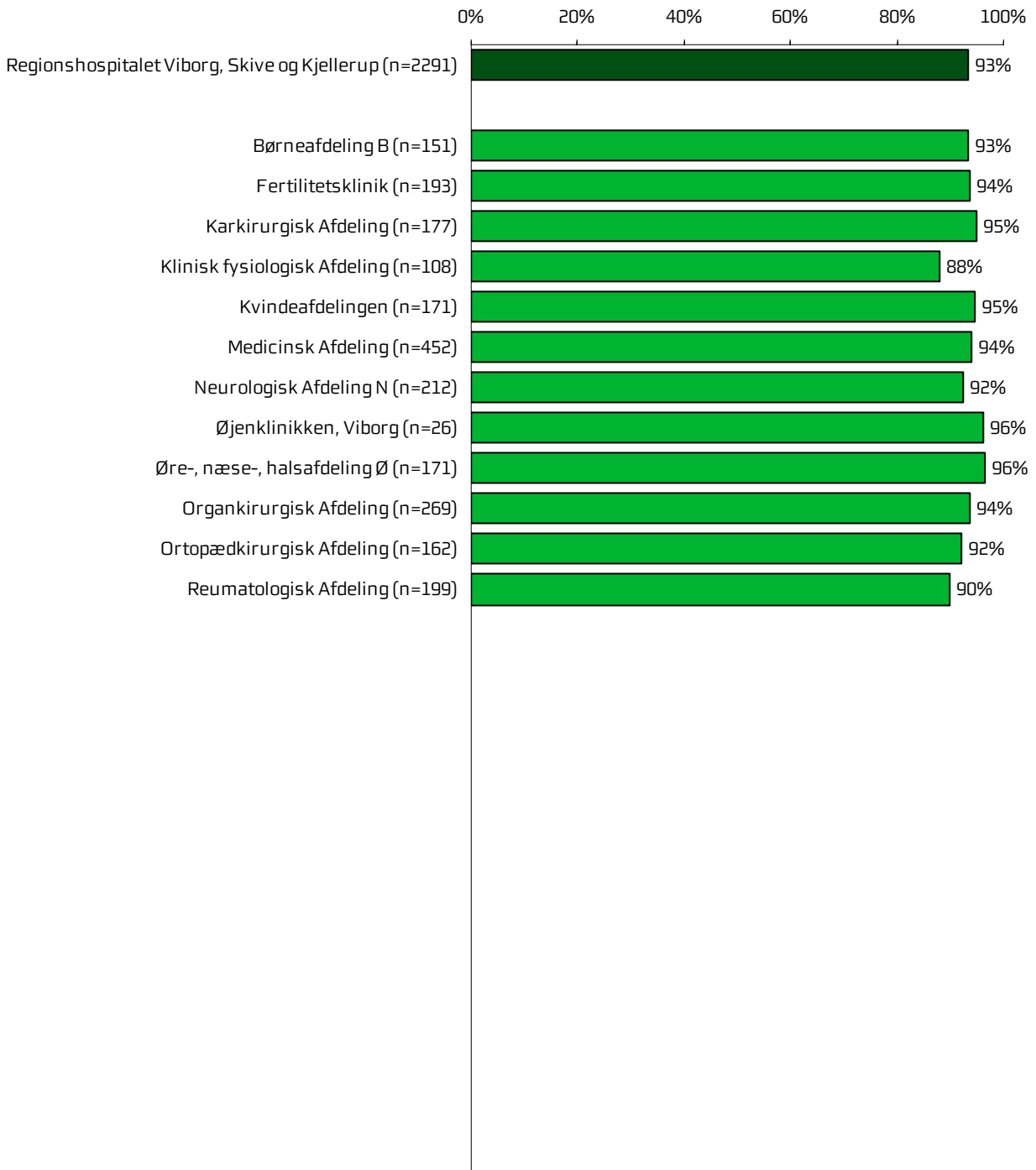
Figur 15 Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



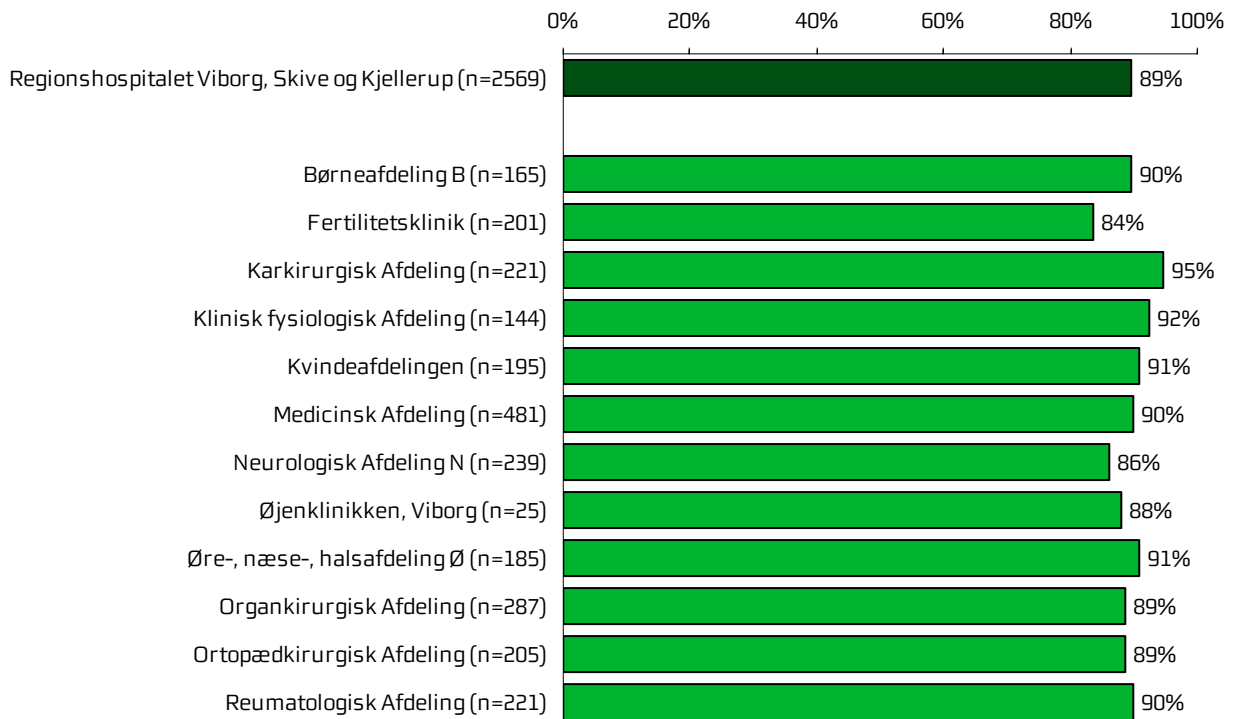
Figur 16 Levede behandlingen op til dine forventninger?



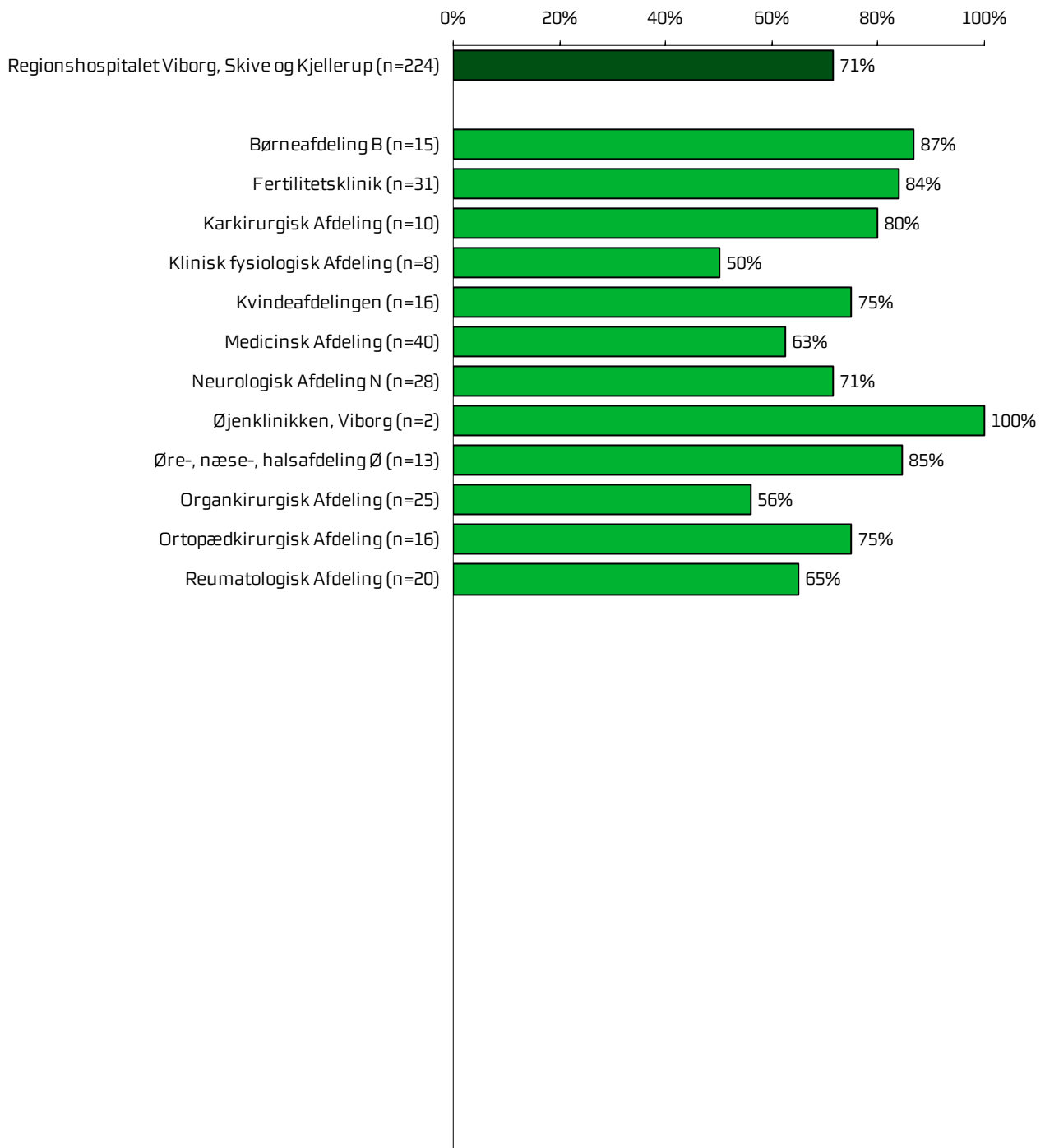
Figur 17 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



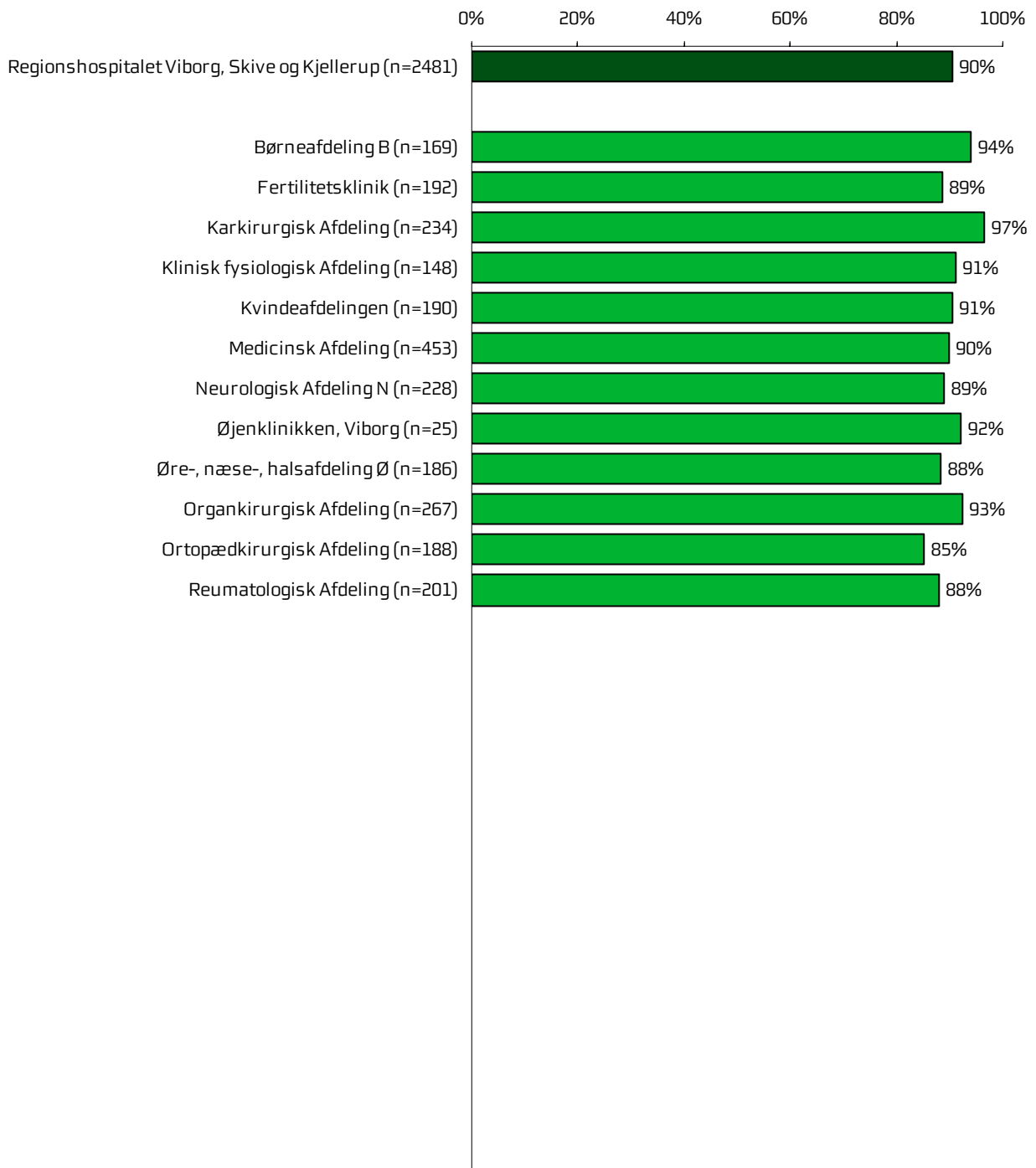
Figur 18 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



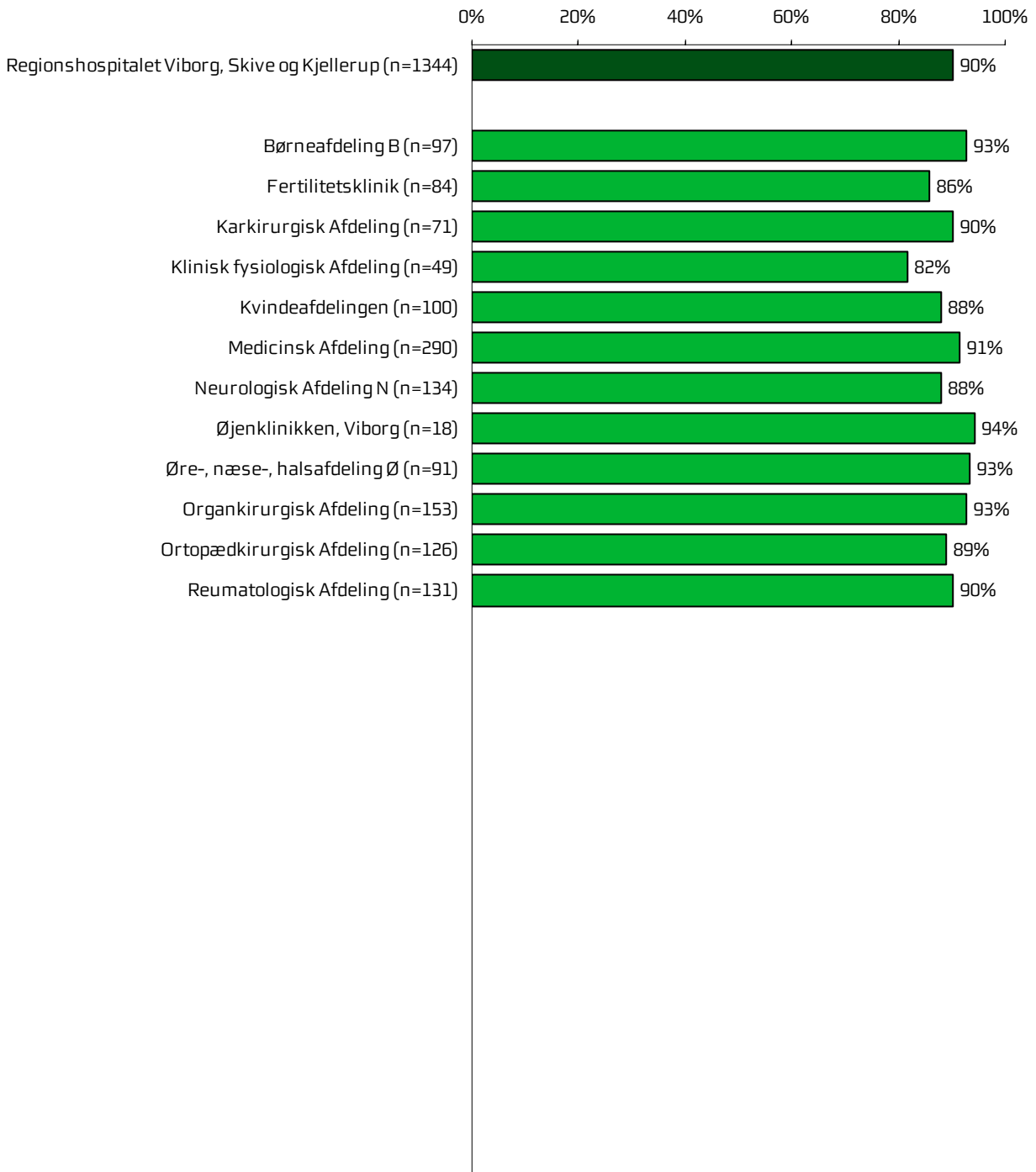
Figur 19 Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



Figur 20 Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

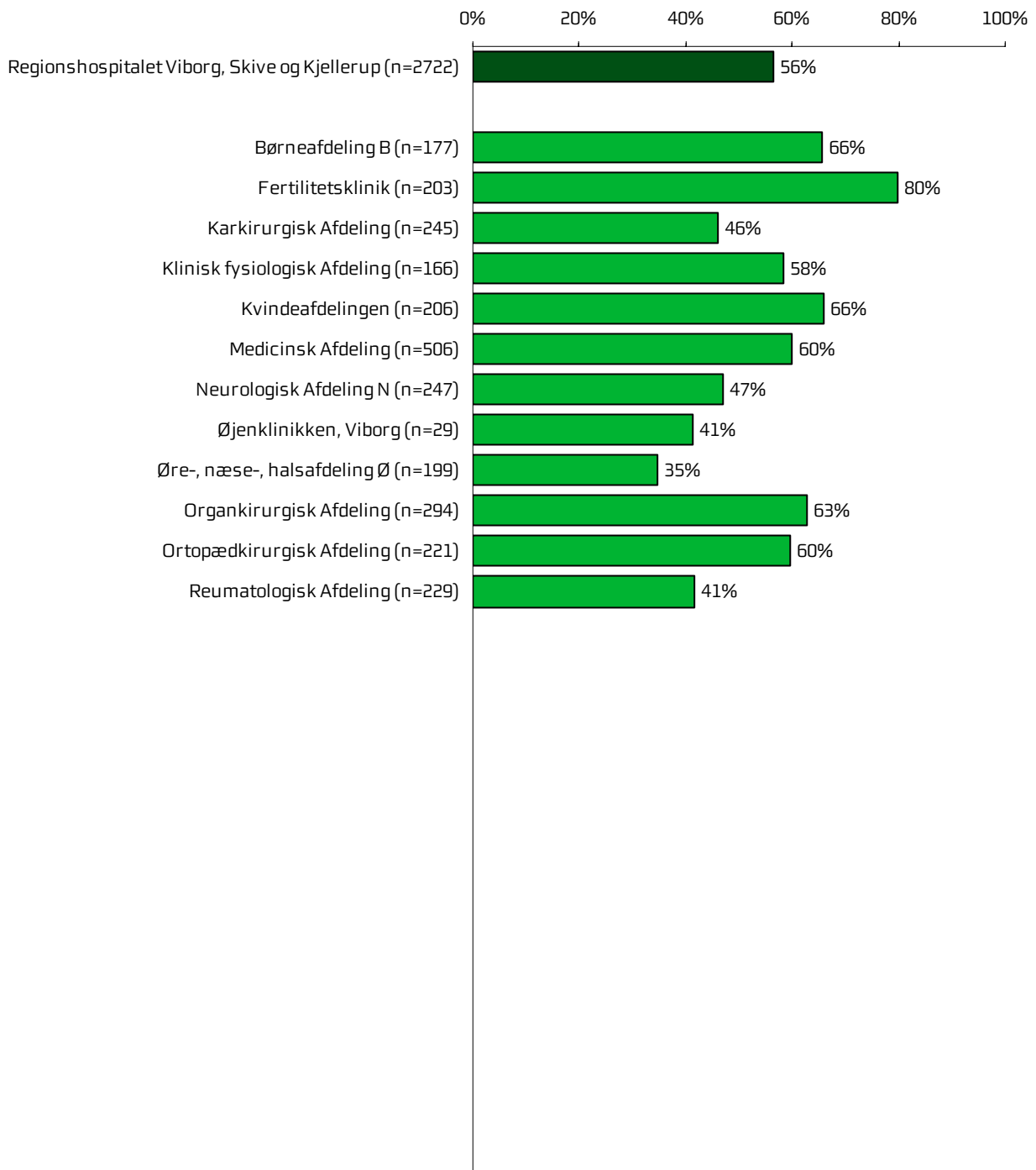


Figur 21 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

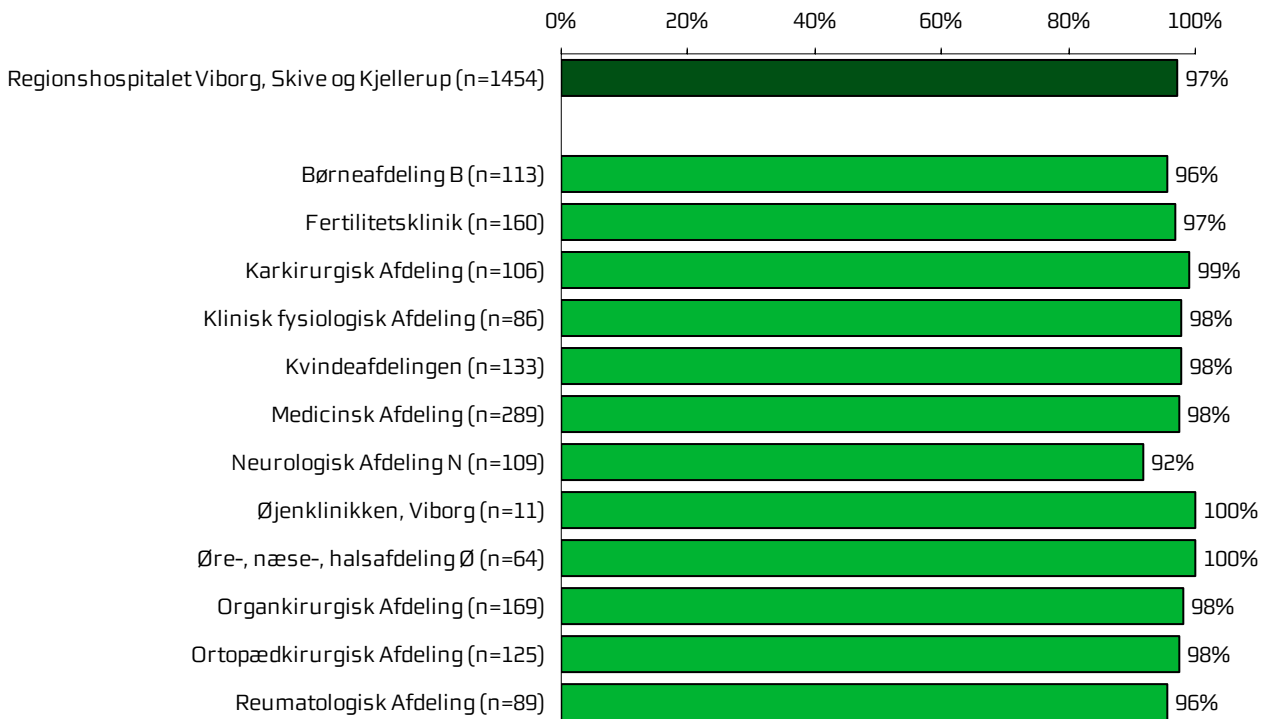


5.5 Information

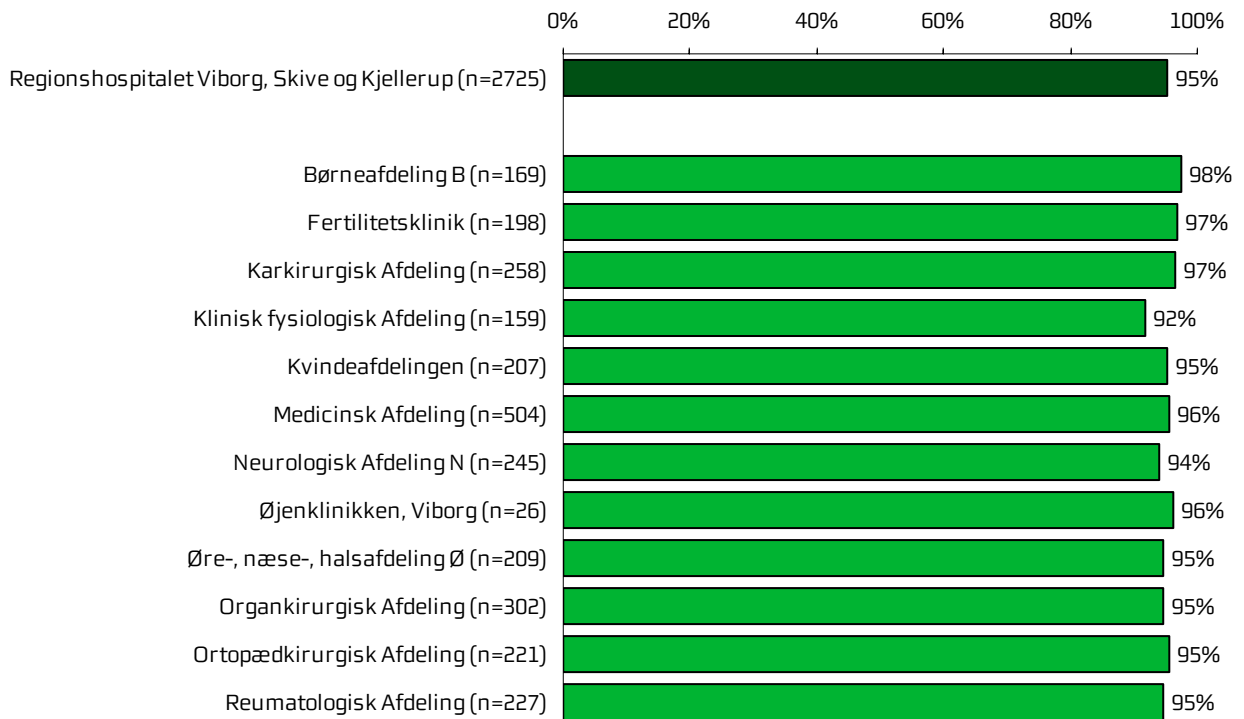
Figur 22 Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?



Figur 23 Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?

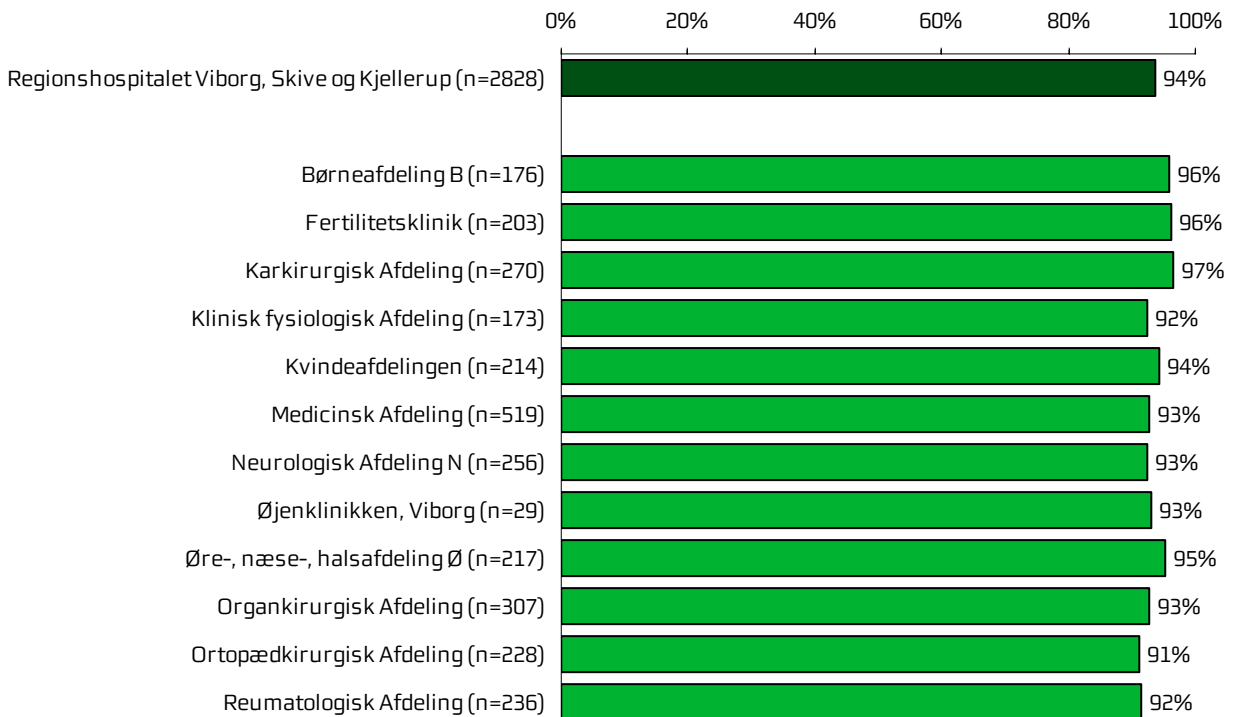


Figur 24 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

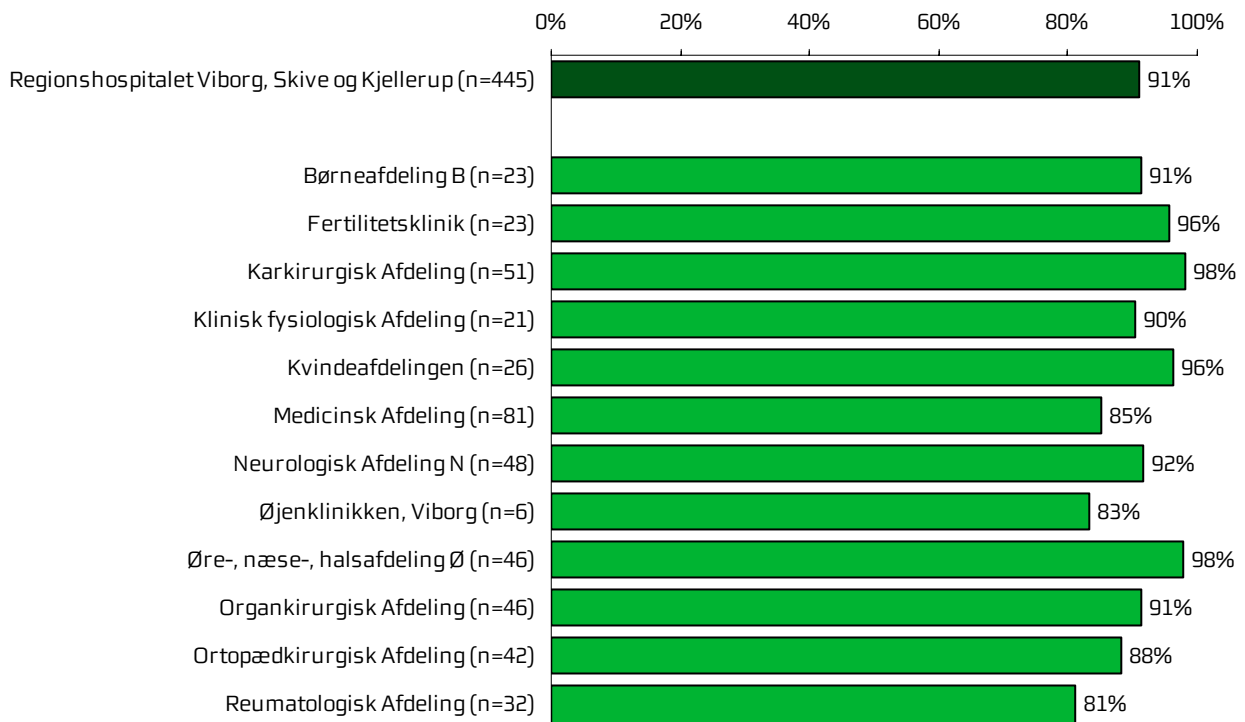


5.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

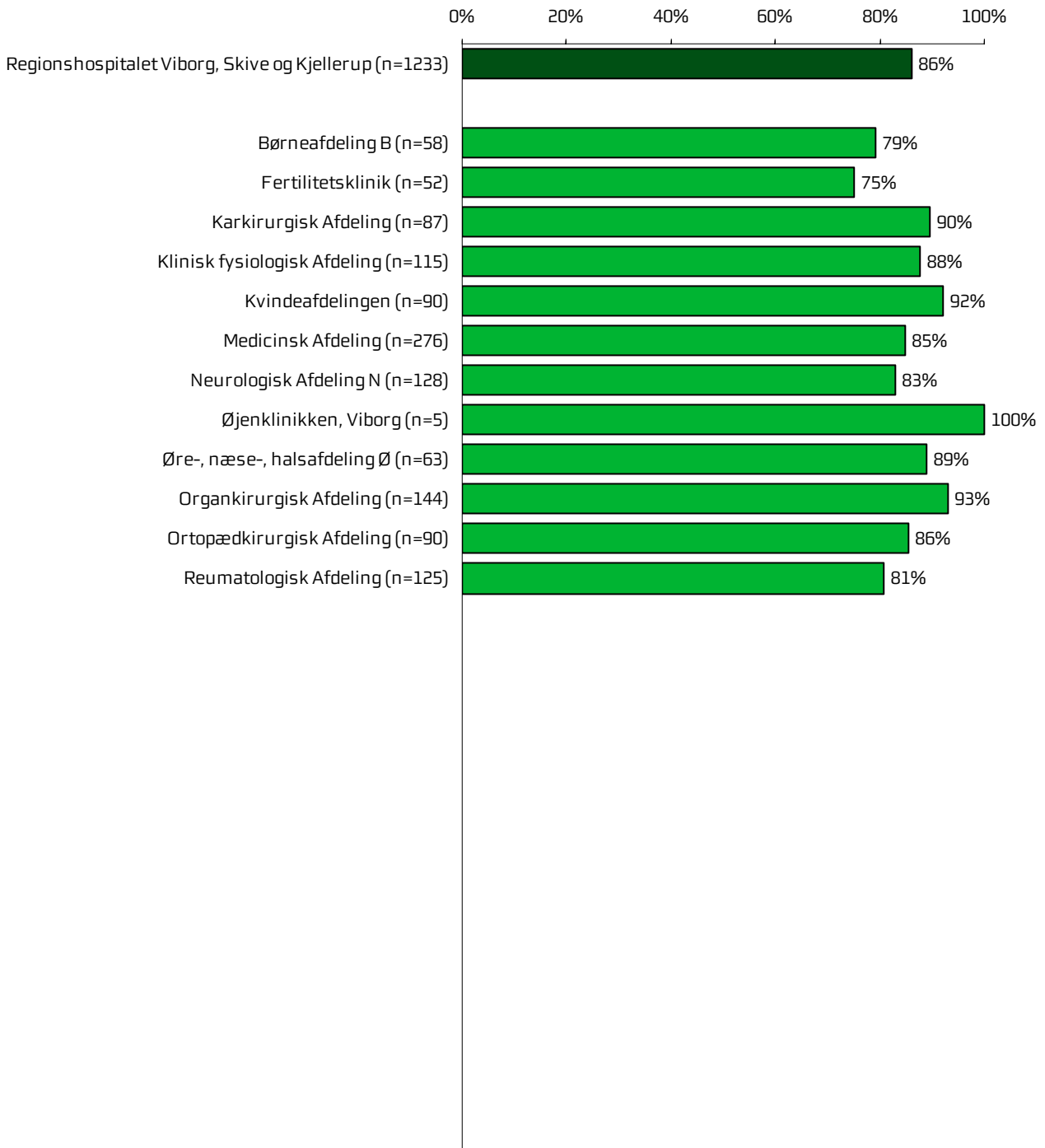
Figur 25 Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



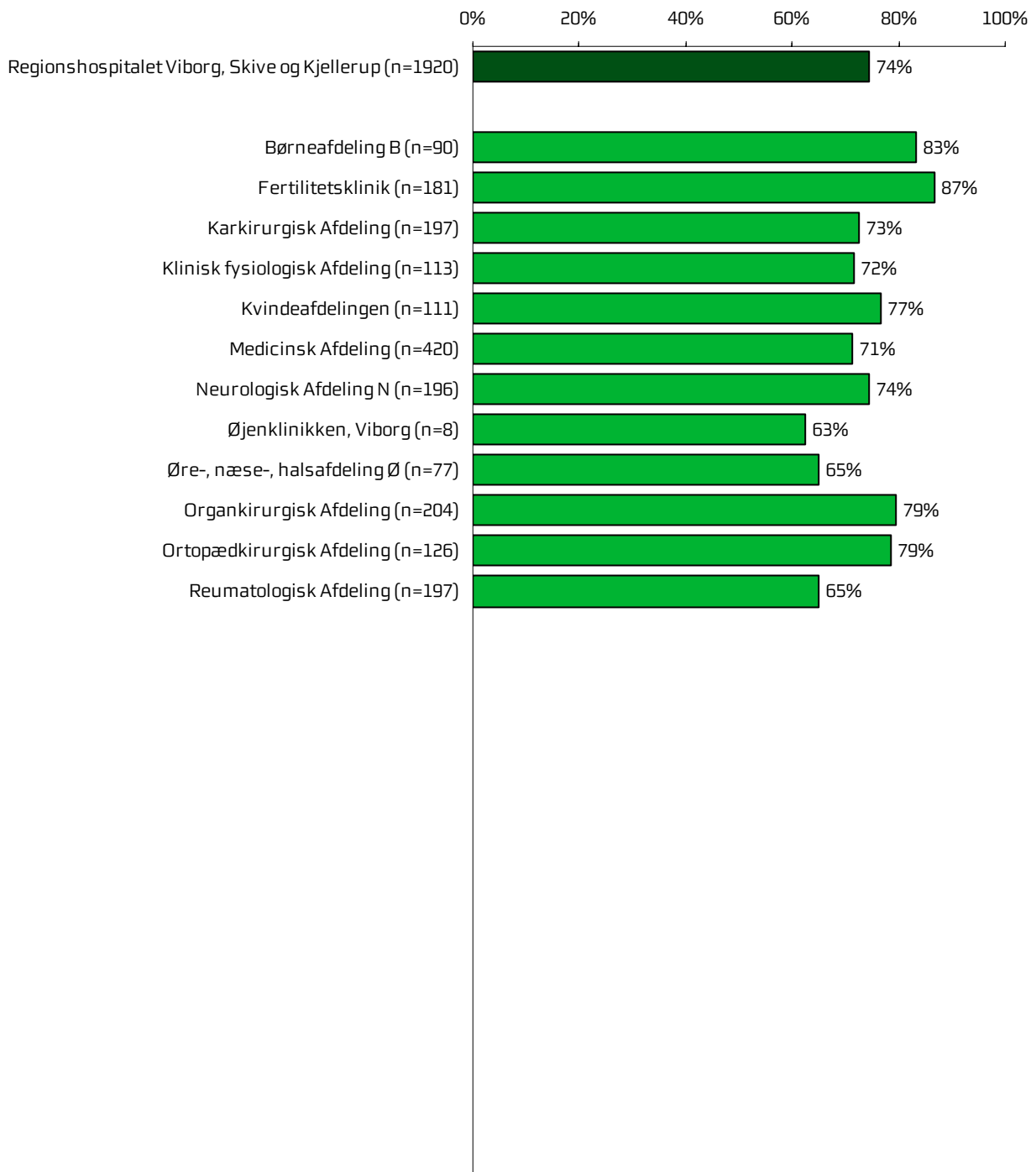
Figur 26 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



Figur 27 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

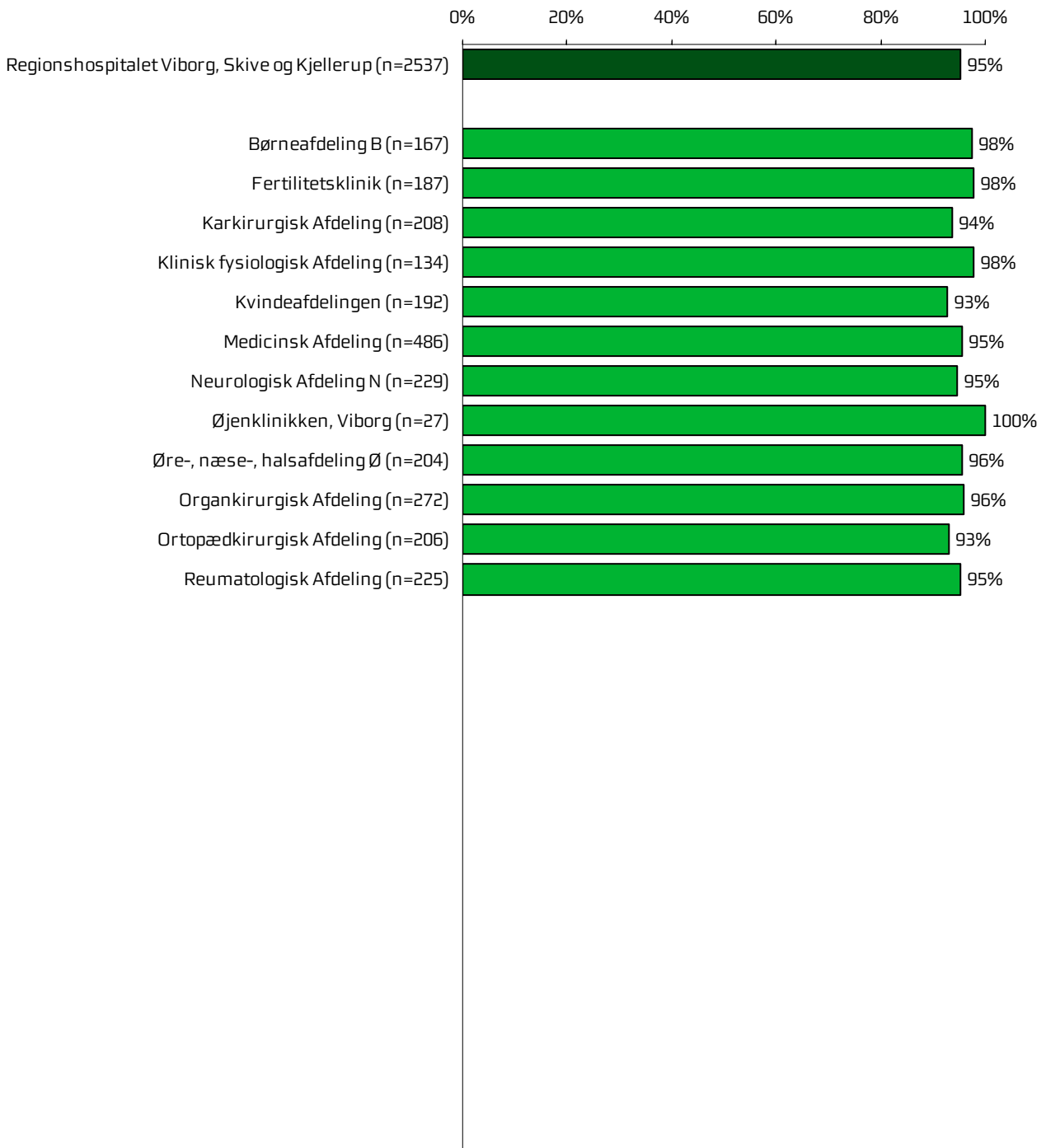


Figur 28 Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



5.7 Hospitalets eget spørgsmål

Figur 29 Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Gå til spørgsmål 6		Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Lebenr.: >>lobnr.<<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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"/>		
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	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. 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	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl:						
18. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
31. 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"/>	
32. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
35. 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<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er 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 besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁶ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 55 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁶ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 ambulante 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		2943	5327
Køn	Mand	48%	50%
	Kvinde	52%	50%
Alder	0-19 år	10%	14%
	20-39 år	14%	18%
	40-59 år	26%	27%
	60-79 år	42%	34%
	80 år eller derover	7%	7%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til hospitalets patientsammensætning, kan dette således stille hospitalet i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt hospitalet. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁷
"For meget", " Passende " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " Nej, ingen ventetid "
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner " og "Nej"
" Ja " og "Nej" ⁸
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalet afviger statistisk signifikant fra de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt hospitalets patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes hospitalets resultater med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland. Hospitalets resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på regionens øvrige hospitaler og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af regionens hospitaler. I beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" hospitaler, indgår patienterne fra de to henholdsvis bedste og dårligste hospitaler i Region Midtjylland.

⁷ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁸ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		2943	100%
Alder	0-19	302	10%
	20-39	425	14%
	40-59	778	26%
	60-79	1227	42%
	80-	211	7%
Køn	Mand	1424	48%
	Kvinde	1519	52%
Skema udfyldt af	Patienten	2524	89%
	Pårørende	305	11%
Modersmål	Dansk	2806	97%
	Ikke dansk	77	3%
Afdeling	Børneafdeling B	178	6%
	Fertilitetsklinik	209	7%
	Karkirurgisk Afdeling	279	9%
	Klinisk fysiologisk Afdeling	185	6%
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	224	8%
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	542	18%
	Neurologisk Afdeling N	264	9%
	Øjenklinikken, Viborg	29	1%
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	233	8%
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	318	11%
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	236	8%
	Reumatologisk Afdeling	246	8%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		33	63	3	1	2634	199
Alder	0-19	32	63	4	1	280	14
	20-39	41	55	3	1	395	20
	40-59	27	67	4	2	713	47
	60-79	33	64	2	1	1081	90
	80-	35	64	1	0	165	28
Køn	Mand	34	62	3	1	1271	100
	Kvinde	32	65	3	1	1363	99
Skema udfyldt af	Patienten	33	63	3	1	2283	173
	Pårørende	29	67	2	1	277	18
Modersmål	Dansk	33	63	3	1	2540	190
	Ikke dansk	34	58	6	3	71	5
Afdeling	Børneafdeling B	34	63	2	1	169	6
	Fertilitetsklinik	57	41	2	1	200	4
	Karkirurgisk Afdeling	40	57	1	1	245	22
	Klinisk fysiologisk Afdeling	27	68	4	1	151	22
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	36	61	1	1	205	8
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	32	64	3	1	500	28
	Neurologisk Afdeling N	25	68	5	2	228	27
	Øjenklinikken, Viborg	45	52	3	0	29	0
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	31	66	2	2	192	24
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	31	64	4	2	291	17
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	23	72	3	2	214	15
	Reumatologisk Afdeling	23	73	3	1	210	26

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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		37	60	3	1	2831
Alder	0-19	37	59	2	1	293
	20-39	49	47	3	0	409
	40-59	31	64	4	1	762
	60-79	36	62	2	1	1173
	80-	38	61	1	0	194
Køn	Mand	37	59	3	1	1371
	Kvinde	37	61	3	0	1460
Skema udfyldt af	Patienten	37	60	3	0	2456
	Pårørende	35	62	1	1	294
Modersmål	Dansk	37	60	2	1	2728
	Ikke dansk	34	60	6	0	77
Afdeling	Børneafdeling B	41	57	1	1	175
	Fertilitetsklinik	66	33	1	0	203
	Karkirurgisk Afdeling	40	58	2	0	269
	Klinisk fysiologisk Afdeling	27	70	2	0	175
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	40	57	3	1	212
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	38	58	3	0	527
	Neurologisk Afdeling N	30	66	4	1	253
	Øjenklinikken, Viborg	59	38	3	0	29
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	35	63	2	0	216
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	35	63	2	1	307
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	24	72	3	0	228
	Reumatologisk Afdeling	27	67	5	1	237

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		22	69	7	2	2511	345
Alder	0-19	22	67	8	4	249	48
	20-39	23	64	10	3	358	57
	40-59	18	71	9	2	657	101
	60-79	24	70	5	1	1070	112
	80-	26	70	3	1	177	27
Køn	Mand	21	70	7	2	1253	138
	Kvinde	23	68	7	2	1258	207
Skema udfyldt af	Patienten	22	69	7	2	2170	285
	Pårørende	21	68	7	4	256	41
Modersmål	Dansk	22	69	7	2	2398	333
	Ikke dansk	28	63	7	1	71	6
Afdeling	Børneafdeling B	20	70	8	2	138	37
	Fertilitetsklinik	29	60	10	1	191	13
	Karkirurgisk Afdeling	27	70	3	0	252	17
	Klinisk fysiologisk Afdeling	20	73	7	0	155	21
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	23	68	7	2	185	32
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	23	66	8	2	455	65
	Neurologisk Afdeling N	18	76	4	2	217	42
	Øjenklinikken, Viborg	32	59	5	5	22	5
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	20	73	5	2	207	18
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	20	70	7	2	294	16
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	21	67	9	3	212	21
	Reumatologisk Afdeling	19	72	8	1	183	58

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		40	59	1	0	2874	21	
Alder	0-19	42	56	1	0	297	3	
	20-39	41	56	2	0	418	4	
	40-59	33	65	2	0	764	6	
	60-79	41	57	1	0	1195	5	
	80-	48	51	1	1	200	3	
Køn	Mand	39	60	1	0	1390	9	
	Kvinde	40	58	1	0	1484	12	
Skema udfyldt af	Patienten	39	59	1	0	2480	14	
	Pårørende	44	54	1	1	296	4	
Modersmål	Dansk	40	59	1	0	2758	16	
	Ikke dansk	51	49	0	0	73	3	
Afdeling	Børneafdeling B	43	56	1	0	175	2	
	Fertilitetsklinik	52	45	2	0	205	0	
	Karkirurgisk Afdeling	42	57	1	0	272	1	
	Klinisk fysiologisk Afdeling	33	65	1	1	179	2	
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	37	61	1	0	218	2	
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	42	57	1	0	527	4	
	Neurologisk Afdeling N	35	64	0	1	261	1	
	Øjenklinikken, Viborg	64	36	0	0	28	0	
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	36	63	1	0	225	2	
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	44	53	2	1	314	1	
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	29	67	3	0	232	0	
	Reumatologisk Afdeling	34	64	2	0	238	6	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		36	56	8	2806	53
Alder	0-19	27	62	11	292	5
	20-39	30	60	10	408	13
	40-59	32	58	11	751	15
	60-79	43	52	5	1161	15
	80-	35	57	8	194	5
Køn	Mand	39	54	7	1361	20
	Kvinde	33	58	9	1445	33
Skema udfyldt af	Patienten	36	56	8	2417	43
	Pårørende	32	61	7	292	6
Modersmål	Dansk	36	56	8	2688	49
	Ikke dansk	27	61	12	74	2
Afdeling	Børneafdeling B	30	61	9	173	4
	Fertilitetsklinik	43	54	3	203	2
	Karkirurgisk Afdeling	58	38	4	266	3
	Klinisk fysiologisk Afdeling	44	49	7	178	3
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	32	58	10	215	2
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	33	60	7	517	10
	Neurologisk Afdeling N	33	57	10	252	5
	Øjenklinikken, Viborg	48	52	0	27	1
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	33	60	7	216	3
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	35	57	8	308	2
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	26	57	17	231	0
	Reumatologisk Afdeling	27	65	8	220	18

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		79	17	4	1515	21
Alder	0-19	81	17	2	193	4
	20-39	79	16	5	266	1
	40-59	76	20	5	455	4
	60-79	81	16	3	514	8
	80-	76	20	5	87	4
Køn	Mand	82	14	3	696	11
	Kvinde	76	20	4	819	10
Skema udfyldt af	Patienten	78	18	4	1290	17
	Pårørende	84	15	1	177	3
Modersmål	Dansk	79	18	4	1448	21
	Ikke dansk	81	15	4	47	0
Afdeling	Børneafdeling B	85	13	2	105	3
	Fertilitetsklinik	87	12	1	103	1
	Karkirurgisk Afdeling	81	14	5	84	2
	Klinisk fysiologisk Afdeling	74	22	4	78	1
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	70	24	6	136	0
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	79	19	2	288	3
	Neurologisk Afdeling N	79	17	4	141	2
	Øjenklinikken, Viborg	92	8	0	13	0
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	80	16	3	122	2
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	80	14	6	168	3
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	65	27	8	143	3
	Reumatologisk Afdeling	87	12	1	134	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		16	27	20	38	1375	135	
Alder	0-19	16	23	22	39	184	13	
	20-39	12	23	18	46	256	17	
	40-59	15	23	22	40	413	39	
	60-79	19	33	18	30	450	57	
	80-	11	31	25	33	72	9	
Køn	Mand	14	30	23	33	644	49	
	Kvinde	18	24	17	41	731	86	
Skema udfyldt af	Patienten	16	27	20	37	1163	120	
	Pårørende	14	23	22	40	166	10	
Modersmål	Dansk	16	27	20	38	1310	129	
	Ikke dansk	17	30	22	30	46	3	
Afdeling	Børneafdeling B	17	18	23	42	103	8	
	Fertilitetsklinik	8	27	22	43	104	4	
	Karkirurgisk Afdeling	17	35	17	32	72	10	
	Klinisk fysiologisk Afdeling	24	21	20	34	70	11	
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	20	17	11	52	117	13	
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	12	27	23	38	248	25	
	Neurologisk Afdeling N	13	30	21	36	135	9	
	Øjenklinikken, Viborg	25	17	25	33	12	0	
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	11	28	22	39	108	16	
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	21	34	23	23	155	9	
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	18	26	15	40	136	11	
	Reumatologisk Afdeling	17	27	18	37	115	19	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		12	73	13	2	2746	104
Alder	0-19	18	73	7	2	286	12
	20-39	18	68	13	1	404	12
	40-59	6	72	19	3	732	25
	60-79	10	75	12	2	1141	43
	80-	19	72	7	2	183	12
Køn	Mand	11	74	13	2	1331	46
	Kvinde	12	72	14	2	1415	58
Skema udfyldt af	Patienten	11	73	14	2	2365	85
	Pårørende	20	70	7	3	286	12
Modersmål	Dansk	11	73	14	2	2631	96
	Ikke dansk	25	73	1	0	75	2
Afdeling	Børneafdeling B	23	73	4	1	171	4
	Fertilitetsklinik	32	64	4	0	202	5
	Karkirurgisk Afdeling	12	75	13	0	250	12
	Klinisk fysiologisk Afdeling	10	76	12	1	170	11
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	8	75	16	1	212	9
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	12	70	16	1	503	17
	Neurologisk Afdeling N	5	57	30	8	241	12
	Øjenklinikken, Viborg	19	73	4	4	26	2
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	3	75	19	3	210	11
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	11	82	5	1	302	13
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	8	80	10	2	226	3
	Reumatologisk Afdeling	6	76	16	2	233	5

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		47	34	20	1410
Alder	0-19	50	35	15	166
	20-39	31	51	18	265
	40-59	50	31	19	377
	60-79	51	27	22	511
	80-	43	34	23	91
Køn	Mand	47	34	19	660
	Kvinde	46	34	20	750
Skema udfyldt af	Patienten	47	34	20	1189
	Pårørende	48	34	18	170
Modersmål	Dansk	47	34	19	1354
	Ikke dansk	35	43	23	40
Afdeling	Børneafdeling B	49	37	14	118
	Fertilitetsklinik	22	64	15	158
	Karkirurgisk Afdeling	55	25	21	73
	Klinisk fysiologisk Afdeling	55	18	27	11
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	43	28	28	67
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	54	30	16	358
	Neurologisk Afdeling N	69	20	11	135
	Øjenklinikken, Viborg	64	18	18	11
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	45	31	23	121
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	44	35	21	113
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	50	22	28	76
	Reumatologisk Afdeling	31	38	31	169

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%			
Alle		28	64	7	1	2452	377	
Alder	0-19	30	61	7	2	278	21	
	20-39	29	61	8	2	371	41	
	40-59	25	64	10	2	663	96	
	60-79	29	66	5	1	989	179	
	80-	30	66	3	1	151	40	
Køn	Mand	29	64	6	1	1204	166	
	Kvinde	27	64	8	1	1248	211	
Skema udfyldt af	Patienten	28	64	7	1	2097	339	
	Pårørende	29	63	7	1	274	26	
Modersmål	Dansk	28	64	7	1	2352	365	
	Ikke dansk	26	65	7	1	69	4	
Afdeling	Børneafdeling B	34	58	6	1	166	11	
	Fertilitetsklinik	38	57	4	0	188	14	
	Karkirurgisk Afdeling	30	67	3	0	217	44	
	Klinisk fysiologisk Afdeling	18	73	9	1	117	58	
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	27	61	9	3	186	25	
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	33	60	7	0	472	52	
	Neurologisk Afdeling N	31	58	9	2	226	28	
	Øjenklinikken, Viborg	33	67	0	0	27	1	
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	22	74	3	1	182	38	
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	22	71	5	1	273	38	
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	21	65	10	3	191	37	
	Reumatologisk Afdeling	21	66	11	2	207	31	

Tabel 16. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		1	92	7	2844
Alder	0-19	0	94	5	300
	20-39	1	91	8	418
	40-59	1	91	8	762
	60-79	1	92	7	1172
	80-	1	93	6	192
Køn	Mand	0	93	7	1373
	Kvinde	1	92	8	1471
Skema udfyldt af	Patienten	1	92	7	2458
	Pårørende	0	92	8	298
Modersmål	Dansk	0	92	7	2734
	Ikke dansk	4	82	14	74
Afdeling	Børneafdeling B	1	97	3	178
	Fertilitetsklinik	0	95	5	205
	Karkirurgisk Afdeling	1	94	5	263
	Klinisk fysiologisk Afdeling	0	89	11	169
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	1	92	7	217
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	1	92	7	528
	Neurologisk Afdeling N	0	91	9	256
	Øjenklinikken, Viborg	0	96	4	27
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	1	92	7	220
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	0	92	7	314
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	0	91	9	227
	Reumatologisk Afdeling	1	88	12	240

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	87	12	1465	1390
Alder	0-19	1	95	5	276	23
	20-39	0	91	9	233	187
	40-59	1	82	16	318	451
	60-79	0	85	15	539	634
	80-	1	89	10	99	95
Køn	Mand	1	88	11	782	596
	Kvinde	0	86	13	683	794
Skema udfyldt af	Patienten	0	87	13	1128	1337
	Pårørende	1	91	8	263	37
Modersmål	Dansk	0	87	12	1398	1347
	Ikke dansk	6	84	10	49	26
Afdeling	Børneafdeling B	1	96	3	164	14
	Fertilitetsklinik	0	94	6	145	61
	Karkirurgisk Afdeling	1	92	7	108	155
	Klinisk fysiologisk Afdeling	0	71	29	56	117
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	0	89	11	63	153
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	1	84	15	293	235
	Neurologisk Afdeling N	1	87	11	151	109
	Øjenklinikken, Viborg	0	100	0	21	7
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	0	83	17	95	128
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	1	86	13	158	153
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	0	88	12	111	117
	Reumatologisk Afdeling	1	78	21	100	141

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		63	32	5	1	2677	188
Alder	0-19	69	27	4	1	283	13
	20-39	62	30	7	0	404	17
	40-59	61	34	4	1	730	38
	60-79	63	32	5	1	1084	97
	80-	59	38	3	0	176	23
Køn	Mand	61	34	4	1	1281	95
	Kvinde	64	30	5	1	1396	93
Skema udfyldt af	Patienten	63	32	5	1	2307	166
	Pårørende	65	32	3	1	285	13
Modersmål	Dansk	63	32	4	1	2569	181
	Ikke dansk	61	32	4	3	72	4
Afdeling	Børneafdeling B	73	24	3	0	170	5
	Fertilitetsklinik	71	25	4	0	202	4
	Karkirurgisk Afdeling	61	35	2	2	227	38
	Klinisk fysiologisk Afdeling	52	40	7	1	143	33
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	70	25	5	0	207	12
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	65	30	5	1	513	18
	Neurologisk Afdeling N	65	32	3	0	241	14
	Øjenklinikken, Viborg	80	20	0	0	25	4
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	64	29	6	1	210	14
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	57	37	5	1	295	17
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	55	41	3	1	216	15
	Reumatologisk Afdeling	54	39	7	0	228	14

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
		%	%	%	%	n	n
Alle		77	21	2	1	2697	186
Alder	0-19	73	24	2	1	294	6
	20-39	77	21	2	1	399	18
	40-59	75	22	2	1	721	46
	60-79	78	19	2	0	1104	92
	80-	75	24	1	0	179	24
Køn	Mand	79	18	2	1	1308	86
	Kvinde	74	24	1	1	1389	100
Skema udfyldt af	Patienten	77	21	2	1	2320	167
	Pårørende	77	21	2	1	290	11
Modersmål	Dansk	77	21	2	0	2592	176
	Ikke dansk	74	21	4	1	68	7
Afdeling	Børneafdeling B	77	22	2	0	175	3
	Fertilitetsklinik	89	10	0	0	202	5
	Karkirurgisk Afdeling	83	14	2	0	256	13
	Klinisk fysiologisk Afdeling	73	25	1	1	153	24
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	79	18	1	1	202	16
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	79	19	2	0	507	25
	Neurologisk Afdeling N	72	26	2	0	236	22
	Øjenklinikken, Viborg	81	19	0	0	27	2
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	79	18	2	0	205	20
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	74	24	1	1	300	16
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	71	25	3	1	213	18
	Reumatologisk Afdeling	63	34	3	0	221	22

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		41	46	10	3	2860	31
Alder	0-19	32	53	13	2	298	0
	20-39	49	41	8	2	416	4
	40-59	38	51	9	3	768	5
	60-79	43	44	10	3	1185	13
	80-	40	47	10	4	193	9
Køn	Mand	41	46	10	3	1377	21
	Kvinde	41	47	10	2	1483	10
Skema udfyldt af	Patienten	42	46	9	3	2471	25
	Pårørende	34	51	11	4	299	2
Modersmål	Dansk	41	47	10	3	2747	28
	Ikke dansk	43	47	8	3	75	2
Afdeling	Børneafdeling B	30	58	11	1	176	0
	Fertilitetsklinik	63	33	4	0	205	2
	Karkirurgisk Afdeling	38	48	11	3	269	2
	Klinisk fysiologisk Afdeling	48	40	10	2	176	3
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	37	51	10	2	220	1
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	50	42	6	2	530	3
	Neurologisk Afdeling N	31	49	15	4	259	3
	Øjenklinikken, Viborg	48	34	10	7	29	0
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	42	43	11	4	217	7
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	42	47	7	3	314	2
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	29	54	14	3	229	3
	Reumatologisk Afdeling	31	51	14	5	236	5

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		57	35	5	2	2694	162
Alder	0-19	51	43	5	1	281	18
	20-39	59	30	7	4	389	30
	40-59	52	38	8	3	733	29
	60-79	62	32	4	2	1112	65
	80-	58	37	3	2	179	20
Køn	Mand	57	35	5	3	1303	82
	Kvinde	57	35	6	2	1391	80
Skema udfyldt af	Patienten	58	34	6	2	2325	137
	Pårørende	53	41	4	2	282	19
Modersmål	Dansk	58	35	5	2	2587	155
	Ikke dansk	47	38	11	4	72	4
Afdeling	Børneafdeling B	51	46	2	1	169	8
	Fertilitetsklinik	69	22	6	3	188	18
	Karkirurgisk Afdeling	65	31	3	2	245	20
	Klinisk fysiologisk Afdeling	66	28	4	3	159	16
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	58	33	6	3	211	7
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	62	32	4	1	499	26
	Neurologisk Afdeling N	50	40	6	4	238	19
	Øjenklinikken, Viborg	69	28	3	0	29	0
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	61	33	3	3	208	15
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	51	41	5	3	292	18
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	51	36	10	4	222	9
	Reumatologisk Afdeling	44	44	11	2	234	6

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		56	38	5	2	2291	508
Alder	0-19	53	40	5	2	255	41
	20-39	61	31	6	2	351	67
	40-59	54	39	5	2	627	132
	60-79	56	38	5	2	908	226
	80-	53	45	1	2	150	42
Køn	Mand	55	39	4	2	1118	243
	Kvinde	56	37	5	2	1173	265
Skema udfyldt af	Patienten	56	37	5	2	1963	451
	Pårørende	51	43	4	1	257	40
Modersmål	Dansk	56	37	5	2	2195	493
	Ikke dansk	50	42	5	3	66	9
Afdeling	Børneafdeling B	56	38	5	1	151	23
	Fertilitetsklinik	72	22	5	2	193	12
	Karkirurgisk Afdeling	62	33	5	1	177	73
	Klinisk fysiologisk Afdeling	54	34	9	3	108	61
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	57	37	4	2	171	38
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	57	37	4	2	452	65
	Neurologisk Afdeling N	49	43	6	2	212	44
	Øjenklinikken, Viborg	65	31	4	0	26	3
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	58	39	2	1	171	45
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	54	40	4	2	269	43
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	51	41	6	2	162	62
	Reumatologisk Afdeling	40	50	7	3	199	39

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	1760	955
Alder	0-19	98	2	182	105
	20-39	98	2	298	111
	40-59	98	2	459	257
	60-79	99	1	697	426
	80-	98	2	124	56
Køn	Mand	98	2	837	489
	Kvinde	98	2	923	466
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	1512	835
	Pårørende	97	3	184	99
Modersmål	Dansk	98	2	1682	928
	Ikke dansk	96	4	56	15
Afdeling	Børneafdeling B	97	3	117	52
	Fertilitetsklinik	98	2	173	30
	Karkirurgisk Afdeling	99	1	114	143
	Klinisk fysiologisk Afdeling	100	0	73	91
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	98	2	124	77
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	98	2	385	114
	Neurologisk Afdeling N	98	2	163	79
	Øjenklinikken, Viborg	94	6	17	11
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	100	0	103	106
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	98	2	188	110
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	99	1	105	113
	Reumatologisk Afdeling	98	2	198	29

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	2496
Alder	0-19	99	1	274
	20-39	98	2	395
	40-59	98	2	664
	60-79	98	2	1001
	80-	99	1	162
Køn	Mand	98	2	1221
	Kvinde	98	2	1275
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	2150
	Pårørende	99	1	266
Modersmål	Dansk	98	2	2395
	Ikke dansk	94	6	68
Afdeling	Børneafdeling B	99	1	163
	Fertilitetsklinik	99	1	199
	Karkirurgisk Afdeling	99	1	215
	Klinisk fysiologisk Afdeling	99	1	137
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	97	3	188
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	98	2	459
	Neurologisk Afdeling N	97	3	230
	Øjenklinikken, Viborg	100	0	25
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	98	2	181
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	97	3	282
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	98	2	199
	Reumatologisk Afdeling	99	1	218

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	2497
Alder	0-19	93	7	276
	20-39	91	9	395
	40-59	92	8	666
	60-79	96	4	999
	80-	98	2	161
Køn	Mand	95	5	1220
	Kvinde	94	6	1277
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	2150
	Pårørende	96	4	267
Modersmål	Dansk	94	6	2399
	Ikke dansk	93	7	68
Afdeling	Børneafdeling B	94	6	164
	Fertilitetsklinik	91	9	198
	Karkirurgisk Afdeling	97	3	216
	Klinisk fysiologisk Afdeling	96	4	140
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	94	6	192
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	94	6	461
	Neurologisk Afdeling N	90	10	231
	Øjenklinikken, Viborg	92	8	25
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	96	4	179
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	96	4	277
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	94	6	199
	Reumatologisk Afdeling	95	5	215

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		93	7	1272
Alder	0-19	95	5	153
	20-39	89	11	237
	40-59	91	9	349
	60-79	96	4	466
	80-	97	3	67
Køn	Mand	93	7	643
	Kvinde	93	7	629
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	1099
	Pårørende	93	7	143
Modersmål	Dansk	94	6	1218
	Ikke dansk	90	10	41
Afdeling	Børneafdeling B	97	3	86
	Fertilitetsklinik	90	10	121
	Karkirurgisk Afdeling	98	2	104
	Klinisk fysiologisk Afdeling	94	6	66
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	93	7	89
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	94	6	221
	Neurologisk Afdeling N	97	3	116
	Øjenklinikken, Viborg	88	12	17
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	93	7	98
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	88	12	130
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	93	7	124
	Reumatologisk Afdeling	94	6	100

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		21	50	22	7	224	17	
Alder	0-19	19	50	23	8	26	3	
	20-39	19	57	14	10	63	3	
	40-59	18	48	26	8	77	1	
	60-79	26	46	26	2	54	7	
	80-	50	50	0	0	4	3	
Køn	Mand	23	50	18	9	104	8	
	Kvinde	19	51	25	5	120	9	
Skema udfyldt af	Patienten	21	52	21	7	193	15	
	Pårørende	26	52	13	9	23	2	
Modersmål	Dansk	21	51	21	7	209	15	
	Ikke dansk	27	45	18	9	11	0	
Afdeling	Børneafdeling B	20	67	13	0	15	2	
	Fertilitetsklinik	26	58	10	6	31	1	
	Karkirurgisk Afdeling	30	50	20	0	10	0	
	Klinisk fysiologisk Afdeling	25	25	50	0	8	2	
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	25	50	19	6	16	0	
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	25	38	23	15	40	2	
	Neurologisk Afdeling N	18	54	25	4	28	4	
	Øjenklinikken, Viborg	-	-	-	-	2	0	
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	46	38	8	8	13	0	
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	12	44	32	12	25	3	
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	6	69	19	6	16	3	
	Reumatologisk Afdeling	10	55	35	0	20	0	

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?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		67	24	7	2	2481	167
Alder	0-19	70	21	6	2	281	9
	20-39	59	28	11	2	381	30
	40-59	63	25	9	3	663	54
	60-79	70	22	6	2	994	64
	80-	73	20	4	2	162	10
Køn	Mand	67	24	7	2	1225	77
	Kvinde	66	23	8	3	1256	90
Skema udfyldt af	Patienten	66	24	8	2	2134	151
	Pårørende	73	19	6	1	268	12
Modersmål	Dansk	67	24	7	2	2390	155
	Ikke dansk	56	21	21	2	62	10
Afdeling	Børneafdeling B	71	23	5	1	169	5
	Fertilitetsklinik	61	28	10	1	192	9
	Karkirurgisk Afdeling	84	12	2	1	234	6
	Klinisk fysiologisk Afdeling	79	12	7	1	148	14
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	69	22	6	4	190	7
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	62	28	7	3	453	34
	Neurologisk Afdeling N	64	25	10	1	228	17
	Øjenklinikken, Viborg	84	8	8	0	25	1
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	63	25	10	2	186	16
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	66	27	6	1	267	18
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	60	25	7	7	188	21
	Reumatologisk Afdeling	61	27	11	1	201	19

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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		22	68	7	3	1344	600	734
Alder	0-19	28	63	8	1	171	46	71
	20-39	23	62	12	3	203	91	116
	40-59	16	73	7	3	377	151	202
	60-79	23	68	6	3	515	263	299
	80-	22	74	3	1	78	49	46
Køn	Mand	22	69	7	3	659	315	334
	Kvinde	22	68	8	3	685	285	400
Skema udfyldt af	Patienten	21	69	7	3	1144	521	649
	Pårørende	26	65	7	1	159	57	62
Modersmål	Dansk	22	69	7	3	1283	575	711
	Ikke dansk	31	67	0	2	45	16	14
Afdeling	Børneafdeling B	28	65	6	1	97	28	48
	Fertilitetsklinik	26	60	13	1	84	61	55
	Karkirurgisk Afdeling	23	68	4	6	71	77	90
	Klinisk fysiologisk Afdeling	22	59	12	6	49	45	72
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	17	71	6	6	100	35	69
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	21	70	6	2	290	91	106
	Neurologisk Afdeling N	15	73	9	3	134	56	61
	Øjenklinikken, Viborg	50	44	6	0	18	5	3
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	20	74	4	2	91	38	75
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	24	69	5	2	153	74	62
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	21	68	10	2	126	33	53
	Reumatologisk Afdeling	21	69	8	2	131	57	40

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		56	44	2722
Alder	0-19	59	41	300
	20-39	65	35	415
	40-59	60	40	752
	60-79	52	48	1096
	80-	42	58	159
Køn	Mand	56	44	1329
	Kvinde	57	43	1393
Skema udfyldt af	Patienten	57	43	2344
	Pårørende	53	47	295
Modersmål	Dansk	57	43	2617
	Ikke dansk	54	46	74
Afdeling	Børneafdeling B	66	34	177
	Fertilitetsklinik	80	20	203
	Karkirurgisk Afdeling	46	54	245
	Klinisk fysiologisk Afdeling	58	42	166
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	66	34	206
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	60	40	506
	Neurologisk Afdeling N	47	53	247
	Øjenklinikken, Viborg	41	59	29
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	35	65	199
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	63	37	294
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	60	40	221
	Reumatologisk Afdeling	41	59	229

Tabel 31. 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 patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		29	68	2	1	1454	7
Alder	0-19	27	68	4	1	173	3
	20-39	35	61	3	1	265	0
	40-59	27	69	3	1	441	2
	60-79	30	69	1	0	517	1
	80-	24	76	0	0	58	1
Køn	Mand	27	71	2	0	702	3
	Kvinde	31	65	3	1	752	4
Skema udfyldt af	Patienten	30	67	2	1	1263	7
	Pårørende	29	68	3	1	150	0
Modersmål	Dansk	29	68	2	0	1401	7
	Ikke dansk	32	66	0	3	38	0
Afdeling	Børneafdeling B	27	69	4	0	113	1
	Fertilitetsklinik	48	49	3	1	160	0
	Karkirurgisk Afdeling	24	75	1	0	106	1
	Klinisk fysiologisk Afdeling	21	77	1	1	86	0
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	33	65	2	0	133	0
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	28	70	2	0	289	1
	Neurologisk Afdeling N	20	72	6	3	109	1
	Øjenklinikken, Viborg	27	73	0	0	11	0
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	25	75	0	0	64	1
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	31	67	2	0	169	0
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	29	69	1	2	125	2
	Reumatologisk Afdeling	25	71	3	1	89	0

Tabel 32. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		35	60	4	1	2725
Alder	0-19	39	56	5	0	289
	20-39	41	53	5	1	398
	40-59	32	62	4	1	731
	60-79	34	62	3	1	1128
	80-	34	63	3	1	179
Køn	Mand	36	59	4	1	1339
	Kvinde	35	61	4	1	1386
Skema udfyldt af	Patienten	35	61	4	1	2357
	Pårørende	39	55	4	2	283
Modersmål	Dansk	35	60	4	1	2619
	Ikke dansk	40	52	5	3	73
Afdeling	Børneafdeling B	45	53	2	0	169
	Fertilitetsklinik	56	41	3	1	198
	Karkirurgisk Afdeling	36	61	3	0	258
	Klinisk fysiologisk Afdeling	25	67	6	2	159
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	39	57	4	1	207
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	38	58	4	1	504
	Neurologisk Afdeling N	31	63	5	1	245
	Øjenklinikken, Viborg	42	54	4	0	26
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	31	64	4	1	209
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	30	65	4	1	302
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	29	67	4	1	221
	Reumatologisk Afdeling	30	65	5	0	227

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		35	59	5	1	2828
Alder	0-19	42	53	4	1	295
	20-39	46	49	4	1	411
	40-59	33	57	9	1	755
	60-79	32	63	4	1	1177
	80-	26	70	4	0	190
Køn	Mand	37	58	4	1	1371
	Kvinde	33	60	6	1	1457
Skema udfyldt af	Patienten	35	59	5	1	2441
	Pårørende	36	58	4	2	297
Modersmål	Dansk	35	59	5	1	2720
	Ikke dansk	24	58	12	5	74
Afdeling	Børneafdeling B	44	52	3	1	176
	Fertilitetsklinik	50	46	3	0	203
	Karkirurgisk Afdeling	43	54	3	0	270
	Klinisk fysiologisk Afdeling	31	61	6	2	173
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	33	62	5	0	214
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	35	58	6	1	519
	Neurologisk Afdeling N	30	62	6	2	256
	Øjenklinikken, Viborg	52	41	7	0	29
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	37	59	3	2	217
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	27	66	6	2	307
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	29	63	8	0	228
	Reumatologisk Afdeling	29	62	7	2	236

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n	Ikke aktuelt for mig n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		26	65	7	2	445	192	2136
Alder	0-19	23	65	10	2	48	16	232
	20-39	37	49	8	6	49	22	346
	40-59	19	71	8	2	91	45	619
	60-79	26	66	6	2	189	81	853
	80-	31	65	4	0	68	28	86
Køn	Mand	26	66	5	3	232	117	1001
	Kvinde	26	64	9	1	213	75	1135
Skema udfyldt af	Patienten	26	65	6	3	355	164	1879
	Pårørende	23	70	7	0	69	20	200
Modersmål	Dansk	27	65	7	2	415	178	2072
	Ikke dansk	15	77	8	0	26	8	43
Afdeling	Børneafdeling B	35	57	4	4	23	9	144
	Fertilitetsklinik	39	57	4	0	23	17	165
	Karkirurgisk Afdeling	35	63	2	0	51	18	192
	Klinisk fysiologisk Afdeling	33	57	10	0	21	10	139
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	42	54	4	0	26	10	171
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	25	60	14	1	81	35	389
	Neurologisk Afdeling N	21	71	2	6	48	16	191
	Øjenklinikken, Viborg	17	67	17	0	6	1	22
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	22	76	2	0	46	15	150
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	24	67	4	4	46	27	227
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	17	71	10	2	42	16	164
	Reumatologisk Afdeling	13	69	13	6	32	18	182

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		19	67	10	4	1233	1601	
Alder	0-19	23	51	20	6	101	196	
	20-39	18	56	16	11	147	270	
	40-59	19	65	11	5	340	429	
	60-79	18	74	8	1	540	621	
	80-	27	68	5	1	105	85	
Køn	Mand	20	66	11	3	566	807	
	Kvinde	19	68	10	4	667	794	
Skema udfyldt af	Patienten	19	68	10	4	1075	1374	
	Pårørende	21	60	15	4	121	176	
Modersmål	Dansk	19	67	10	4	1170	1552	
	Ikke dansk	24	61	7	9	46	30	
Afdeling	Børneafdeling B	31	48	14	7	58	120	
	Fertilitetsklinik	25	50	17	8	52	154	
	Karkirurgisk Afdeling	11	78	5	6	87	173	
	Klinisk fysiologisk Afdeling	19	69	10	3	115	60	
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	16	77	6	2	90	124	
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	20	65	11	4	276	249	
	Neurologisk Afdeling N	21	62	15	2	128	132	
	Øjenklinikken, Viborg	20	80	0	0	5	23	
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	19	70	6	5	63	154	
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	17	76	6	1	144	161	
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	22	63	8	7	90	136	
	Reumatologisk Afdeling	17	64	18	2	125	115	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		57	18	16	9	1920	906
Alder	0-19	63	17	16	3	150	148
	20-39	66	16	11	7	329	90
	40-59	55	19	18	9	534	233
	60-79	54	18	17	11	797	357
	80-	53	18	19	10	110	78
Køn	Mand	55	18	16	10	936	432
	Kvinde	58	17	16	8	984	474
Skema udfyldt af	Patienten	56	18	17	9	1707	737
	Pårørende	63	18	12	8	156	138
Modersmål	Dansk	57	18	16	9	1841	875
	Ikke dansk	47	12	33	7	57	20
Afdeling	Børneafdeling B	67	17	14	2	90	86
	Fertilitetsklinik	77	10	6	8	181	24
	Karkirurgisk Afdeling	60	12	16	12	197	69
	Klinisk fysiologisk Afdeling	49	23	19	10	113	59
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	64	13	16	7	111	100
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	54	18	17	11	420	100
	Neurologisk Afdeling N	54	21	18	8	196	63
	Øjenklinikken, Viborg	50	13	38	0	8	21
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	53	12	19	16	77	138
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	54	25	17	4	204	106
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	60	19	12	10	126	103
	Reumatologisk Afdeling	44	21	23	12	197	37

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		66	30	3	2	2537	268
Alder	0-19	64	31	3	2	279	19
	20-39	66	28	4	2	386	30
	40-59	63	33	3	1	694	65
	60-79	69	27	2	2	1015	132
	80-	58	36	5	1	163	22
Køn	Mand	65	31	2	2	1188	163
	Kvinde	66	29	4	1	1349	105
Skema udfyldt af	Patienten	66	30	3	2	2192	237
	Pårørende	67	29	2	1	270	25
Modersmål	Dansk	66	30	3	2	2444	262
	Ikke dansk	57	37	4	1	70	5
Afdeling	Børneafdeling B	69	29	1	1	167	11
	Fertilitetsklinik	75	23	1	1	187	17
	Karkirurgisk Afdeling	65	28	2	4	208	48
	Klinisk fysiologisk Afdeling	63	34	1	1	134	34
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	67	26	4	3	192	15
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	66	29	4	1	486	36
	Neurologisk Afdeling N	67	28	3	2	229	29
	Øjenklinikken, Viborg	74	26	0	0	27	2
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	70	26	3	1	204	13
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	65	31	3	1	272	31
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	54	39	4	2	206	21
	Reumatologisk Afdeling	60	35	4	1	225	11

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 udarbejdet en national standardrapport til alle landets hospitaler. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 6.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra hospitalernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af hospitalernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for hospitaler, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale hospitalsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme hospitaler, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling. Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på hospitalsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingernes og hospitalernes øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske hospitalers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for patienter i undersøgelsen. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale af-rapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hvert geografisk hospital af en figurdelen og en tabeldelen. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 6 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.