

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Hospitalsrapport for ambulante patienter på

Hospitalsenheden Horsens



11-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Hospitalets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af hospitalets resultat.....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger	23
	Samlet indtryk.....	24
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	26
	Personale	31
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	38
	Information.....	45
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	48
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	53
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	60
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	64
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	68
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	100
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev hospitalets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på hospitalet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	2421
Besvarelser fra hospitalets patienter:	1441
Hospitalets svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar
- Kapitel 5: En sammenligning af hospitalets afdelinger

Præsentationen af hospitalets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 6: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og kapitel 5 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kapitel 5 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

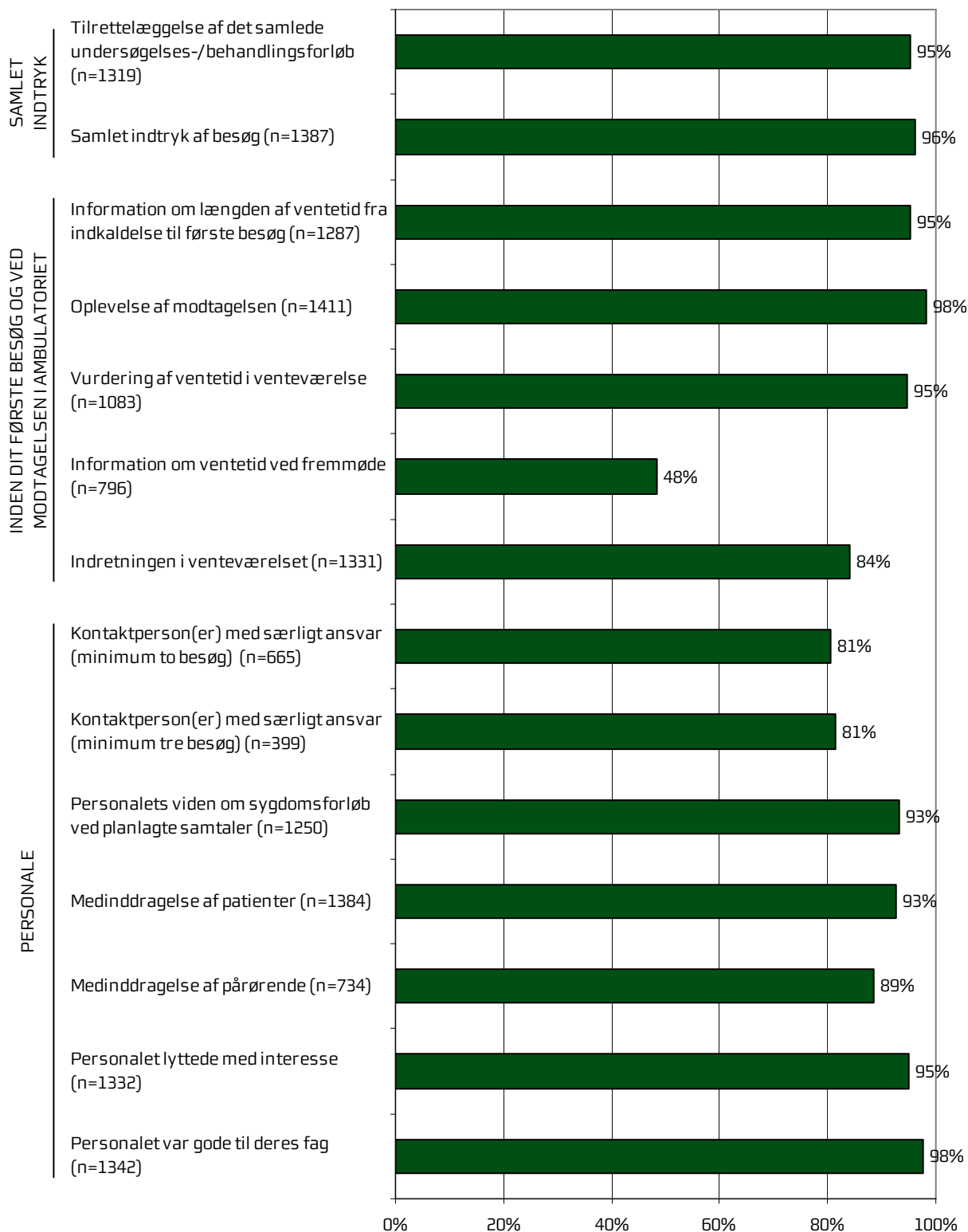
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

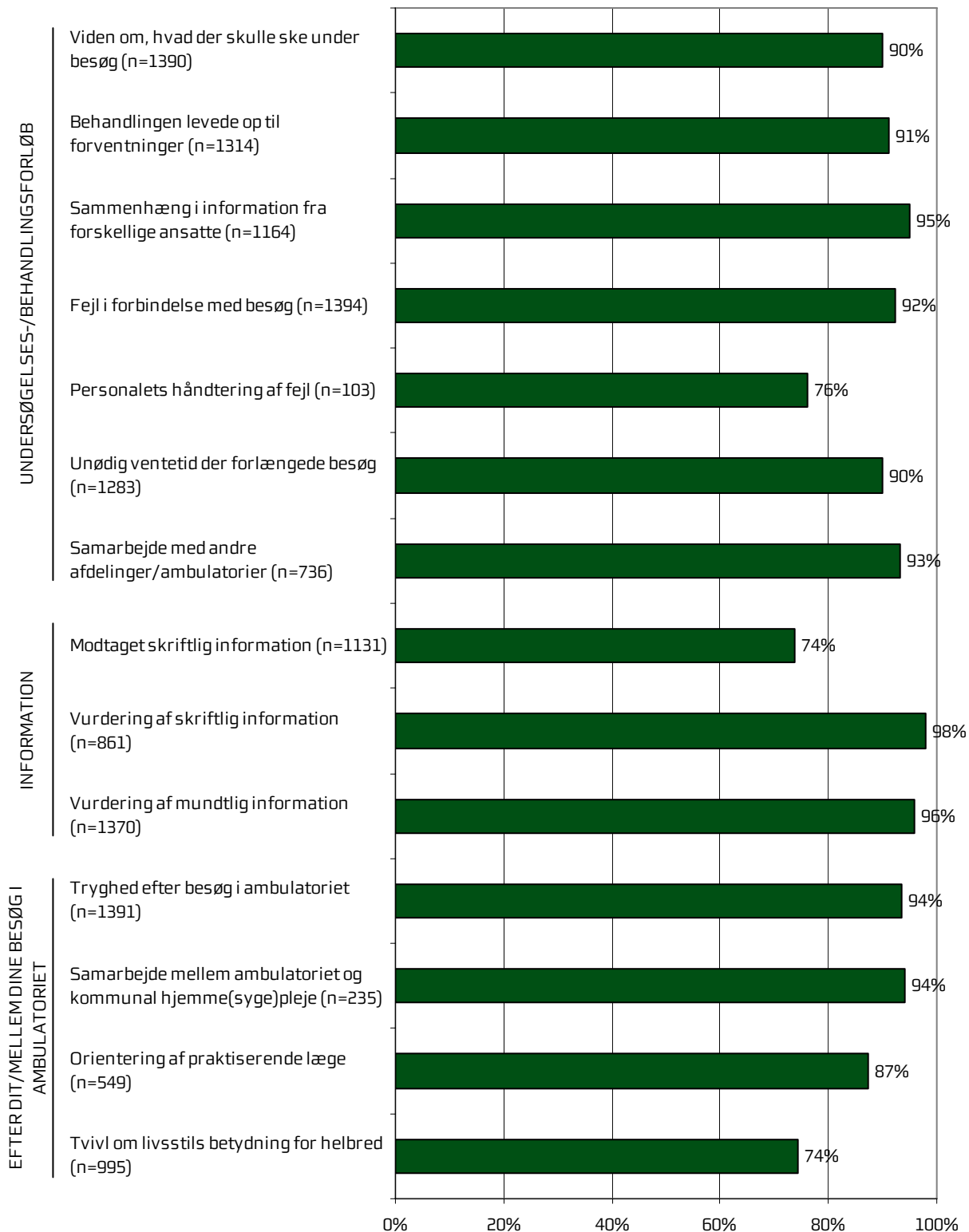
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



4 Sammenligning af hospitalets resultat

Hvordan ser hospitalets resultat ud sammenlignet med hospitalets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2010?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og hospitalets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Hospitalets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2010.

I sammenligningen med hospitalets resultat i 2009 sammenlignes hospitalets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

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

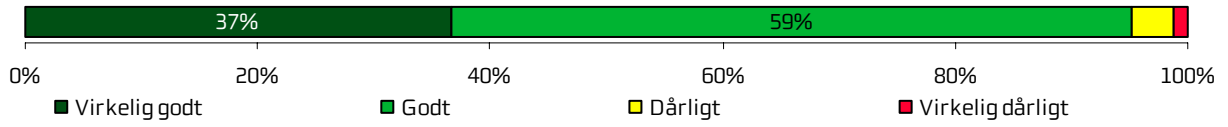
Signifikante forskelle?

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

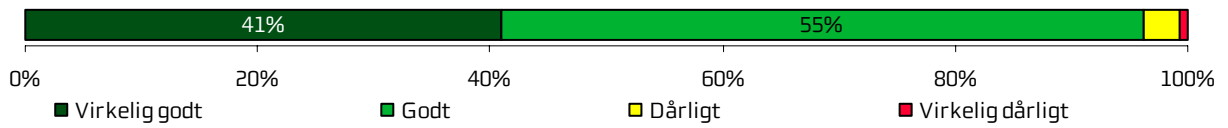
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=1319)



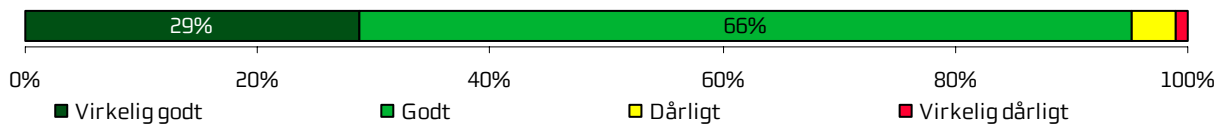
Samlet indtryk af besøg (n=1387)



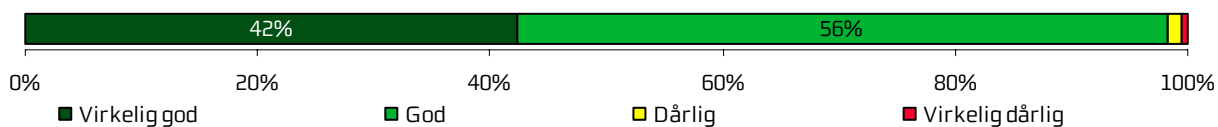
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	96 %	97 % *	96 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	97 %	97 % *	96 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

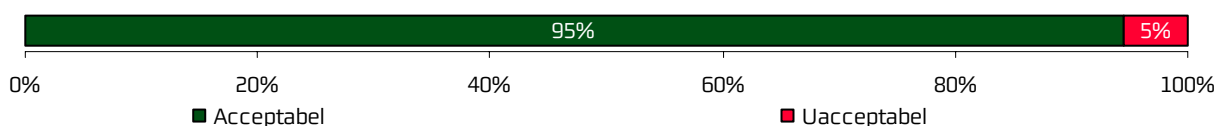
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=1287)



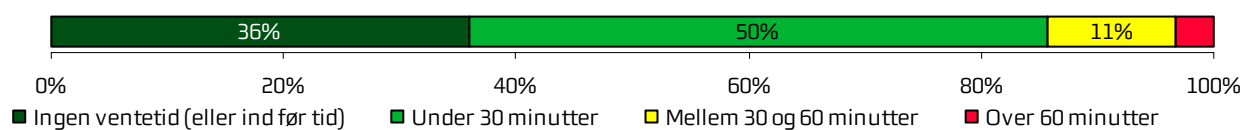
Oplevelse af modtagelsen (n=1411)



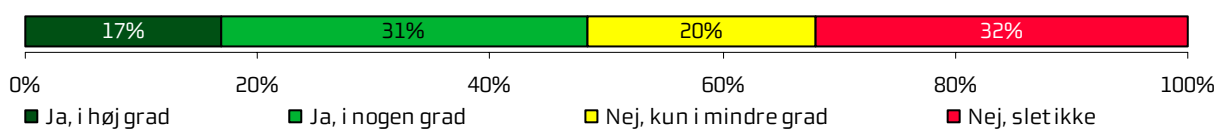
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=1083)



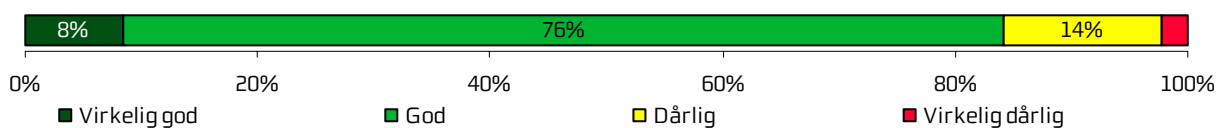
Længde af ventetid i venteværelse (n=1343)



Information om ventetid ved fremmøde (n=796)



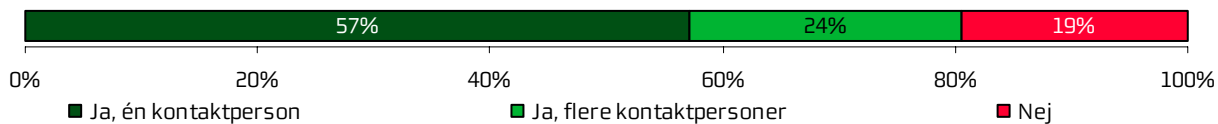
Indretningen i venteværelset (n=1331)



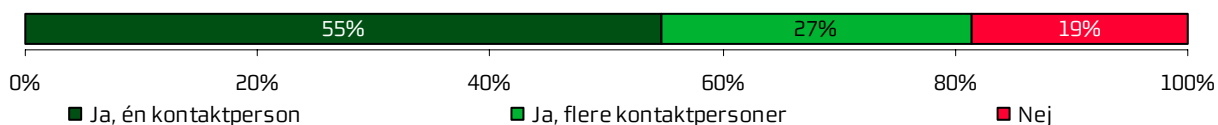
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	98 % *	94 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	98 %	99 % *	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	94 %	91 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		48 %	48 %	54 % *	45 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		84 %	88 % *	90 % *	79 %	85 %

Personale

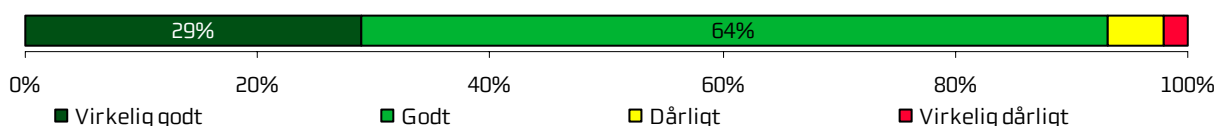
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=665)



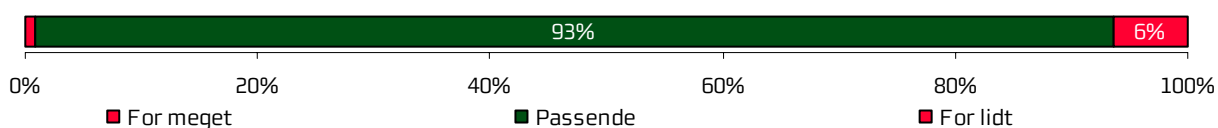
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=399)



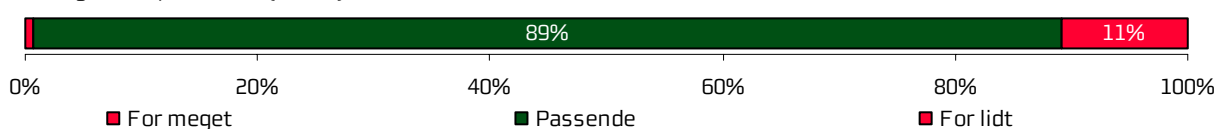
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=1250)



Medinddragelse af patienter (n=1384)



Medinddragelse af pårørende (n=734)



Personalet lyttede med interesse (n=1332)

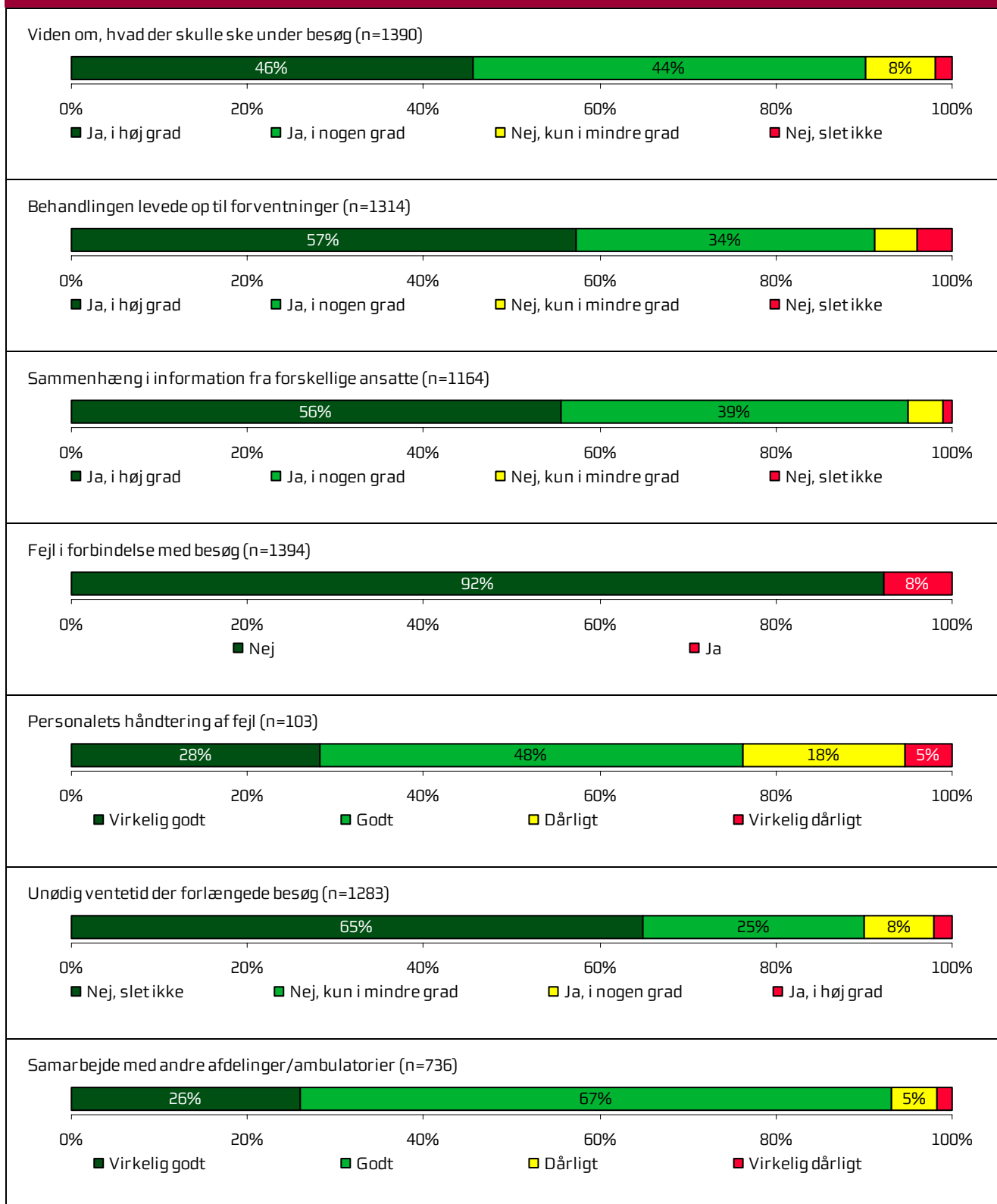


Personalet var gode til deres fag (n=1342)



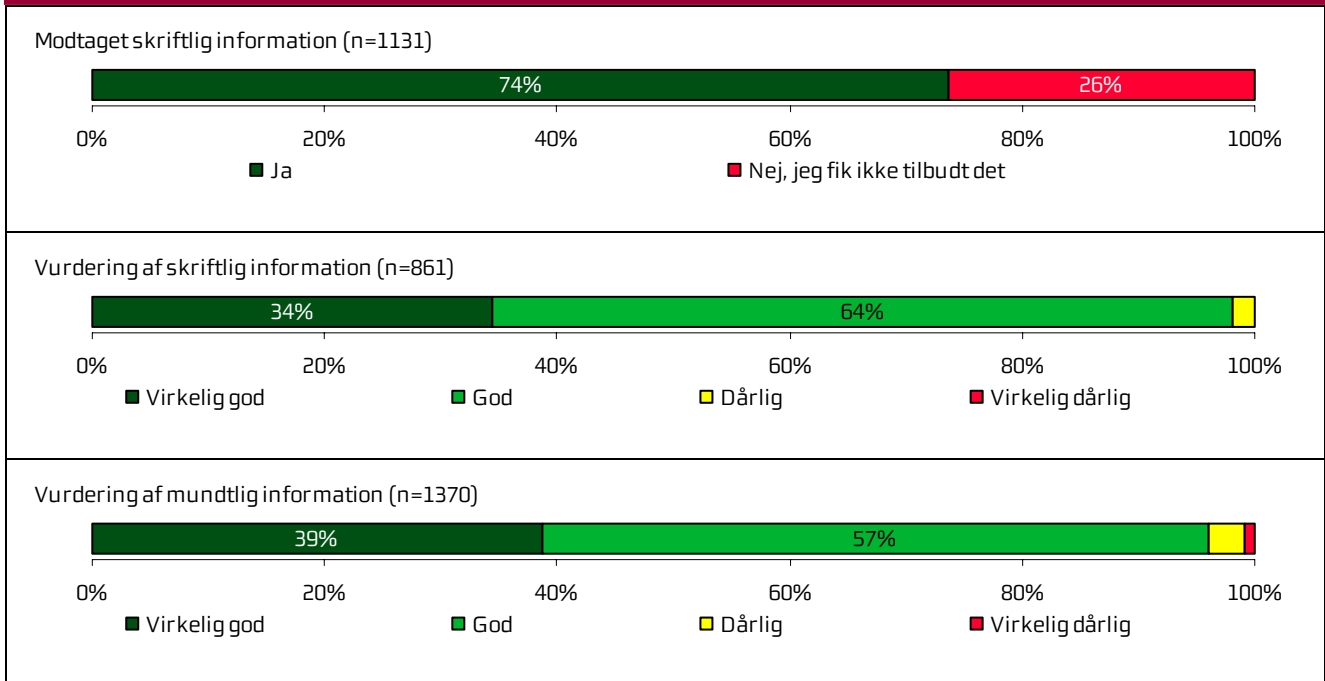
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		81 %	82 %	86 % *	77 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet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

Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	91 %	89 %	87 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	91 %	94 % *	92 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	93 %	95 %	93 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	94 % *	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		76 %	-	81 %	65 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	88 %	91 %	86 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	93 %	96 % *	92 %	93 %

Information



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		74 %	-	84 % *	69 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	97 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	96 %	97 %	95 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	94 %	95 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		94 %	93 %	92 %	90 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	86 %	91 % *	85 %	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	74 %	78 %	73 %	74 %

5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

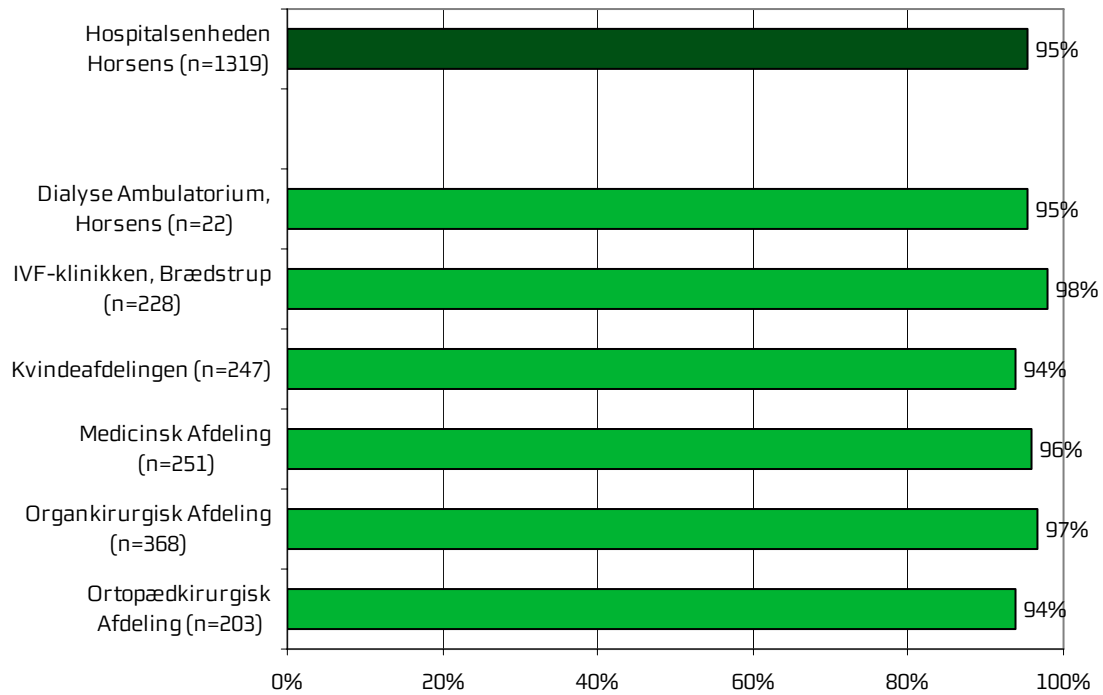
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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

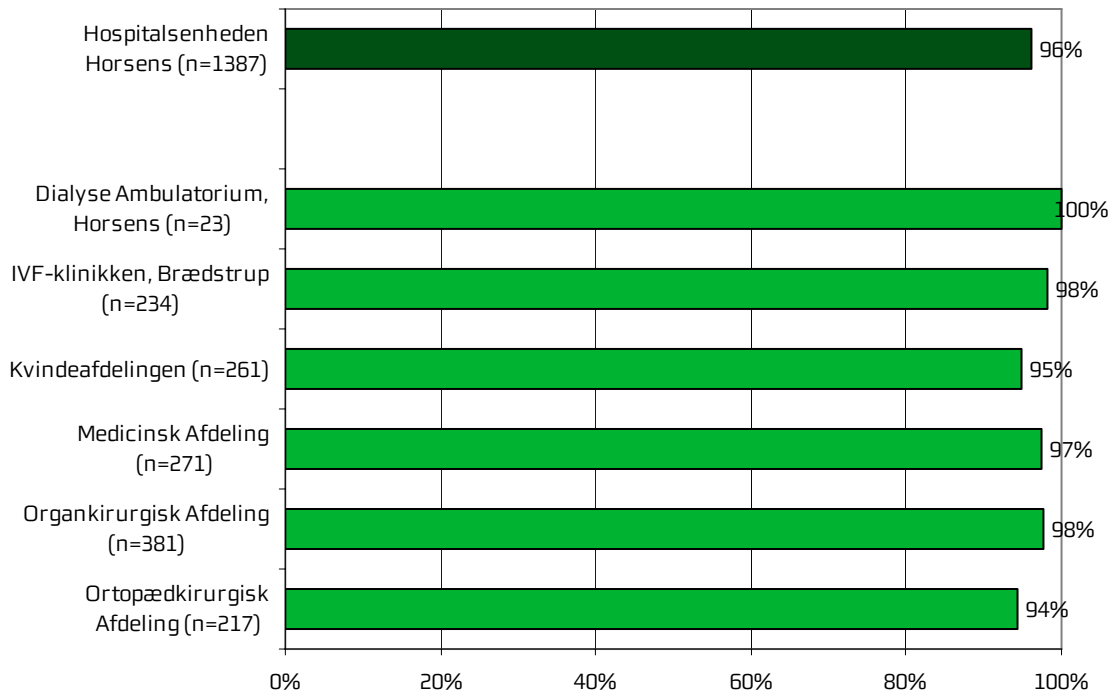
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

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

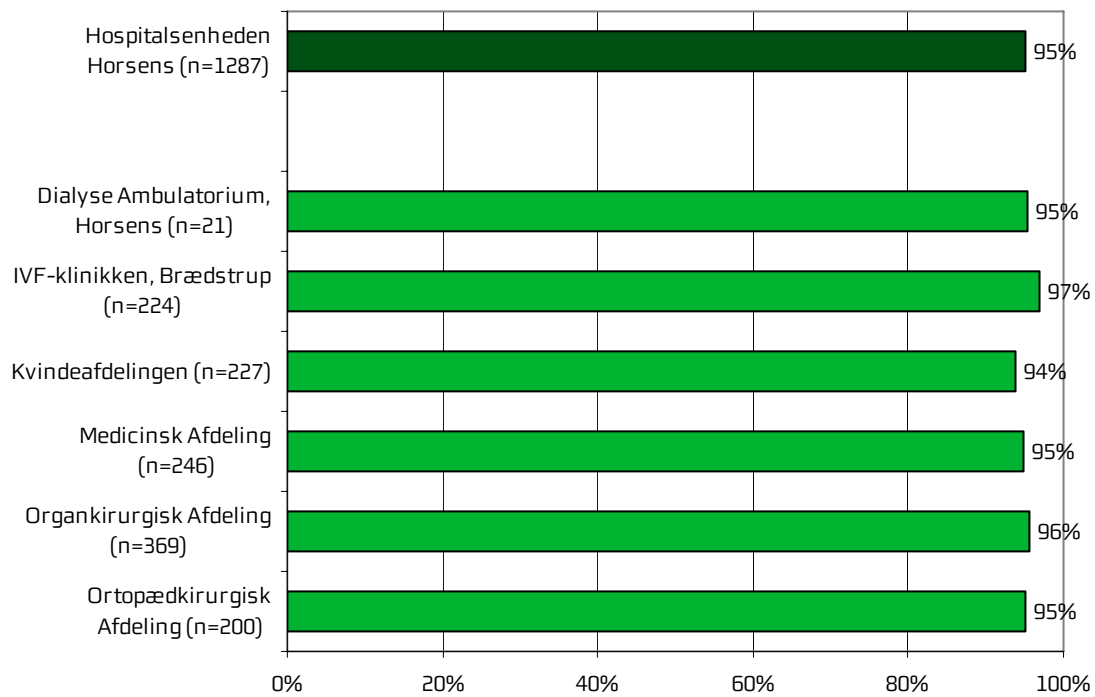


Figur 4 Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

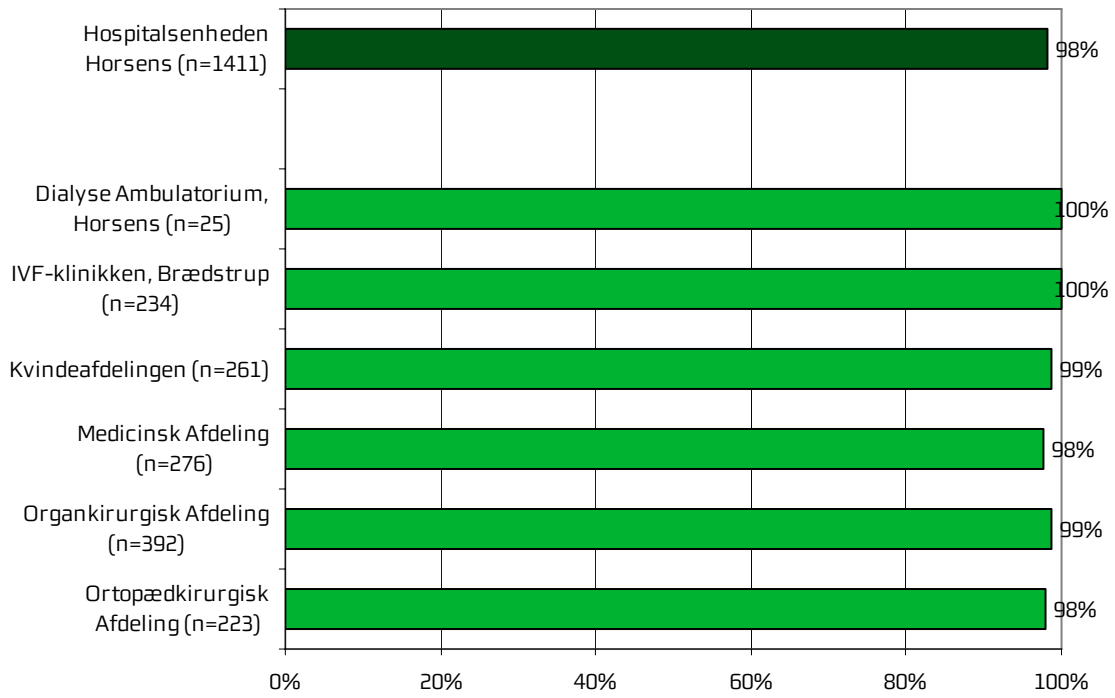


Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

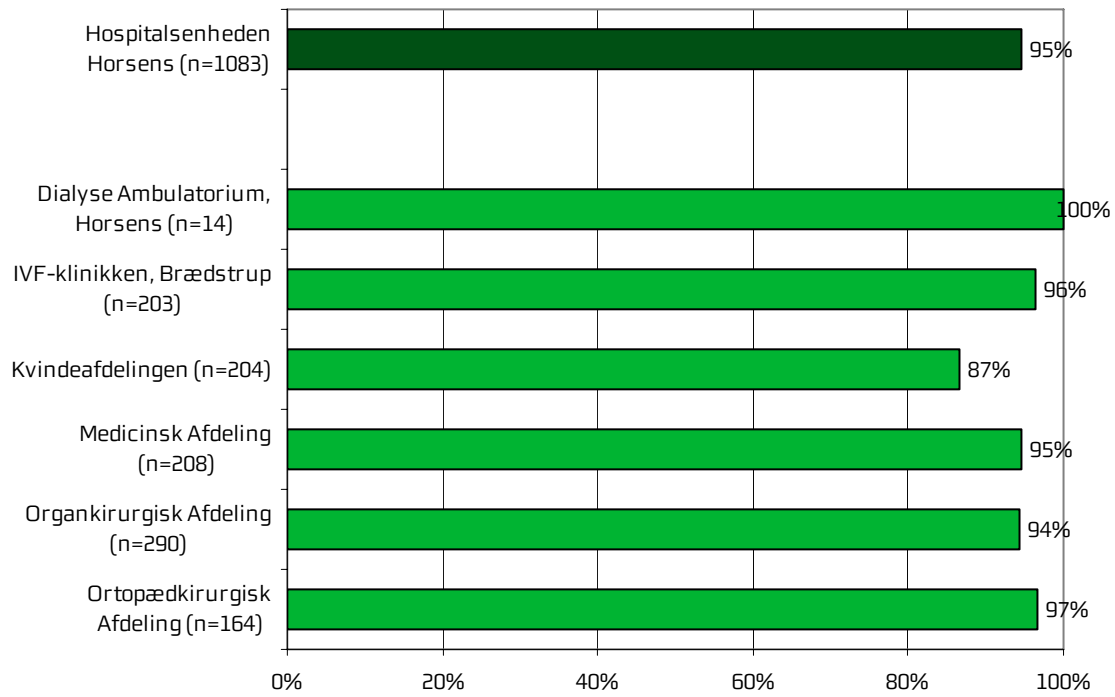
Figur 5 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?



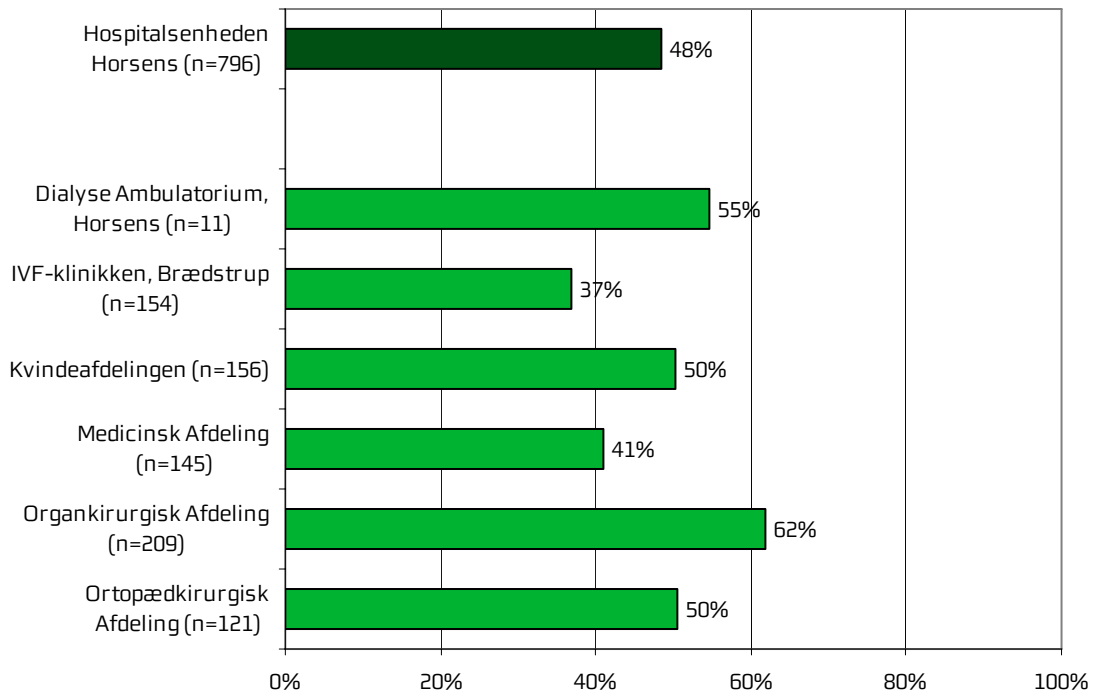
Figur 6 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



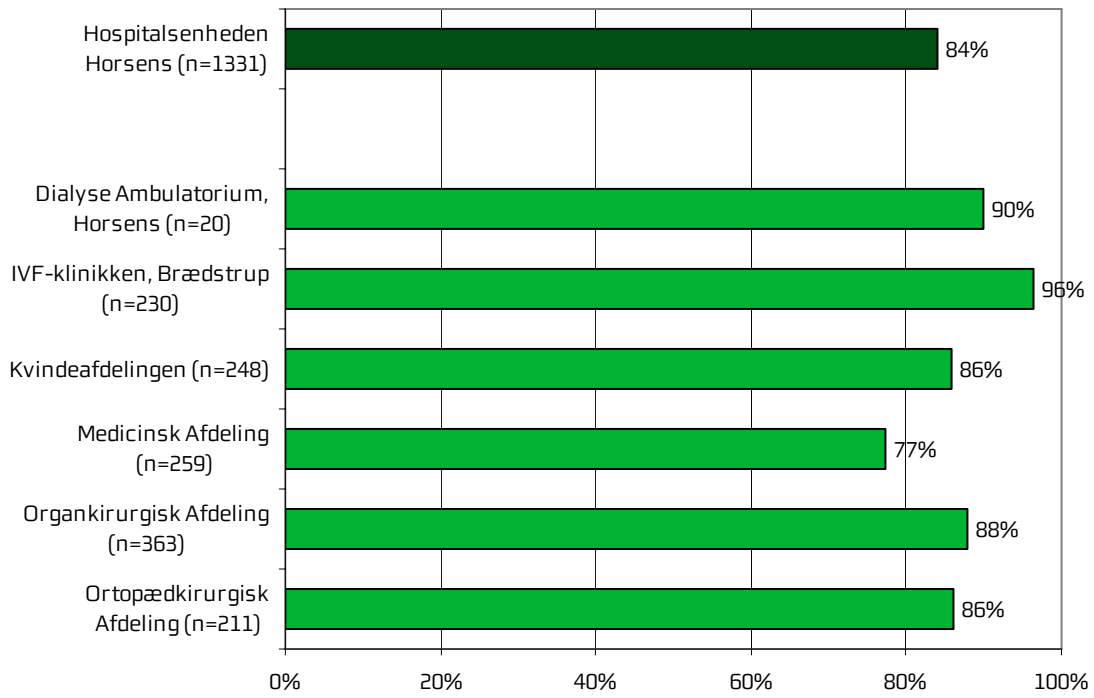
Figur 7 Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



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

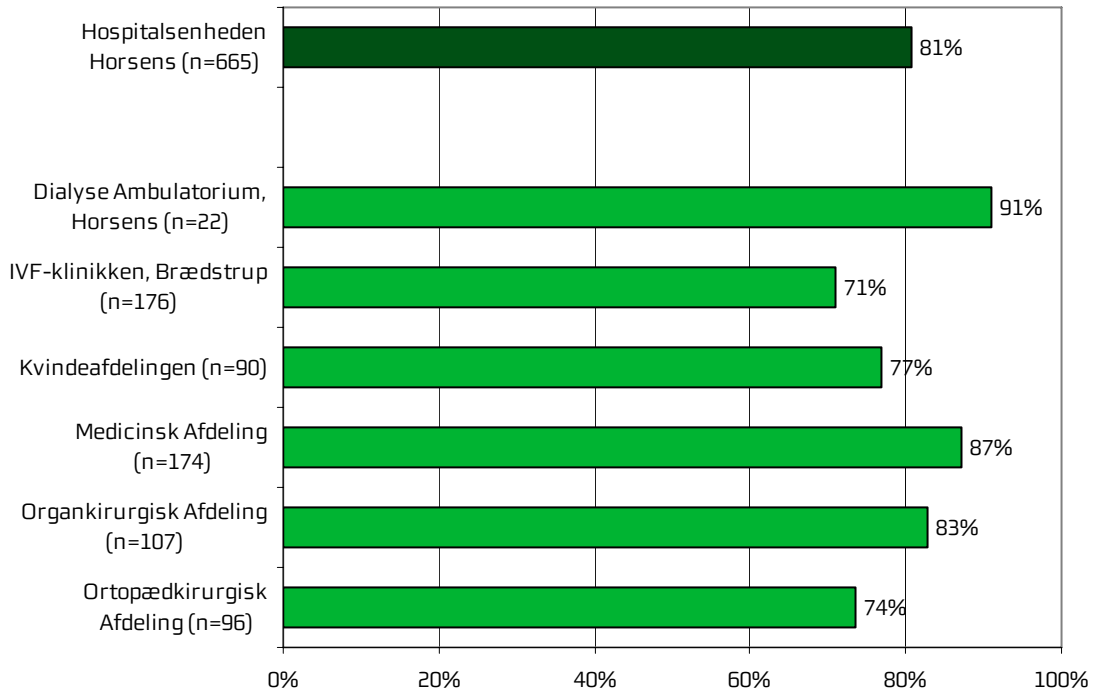


Figur 9 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

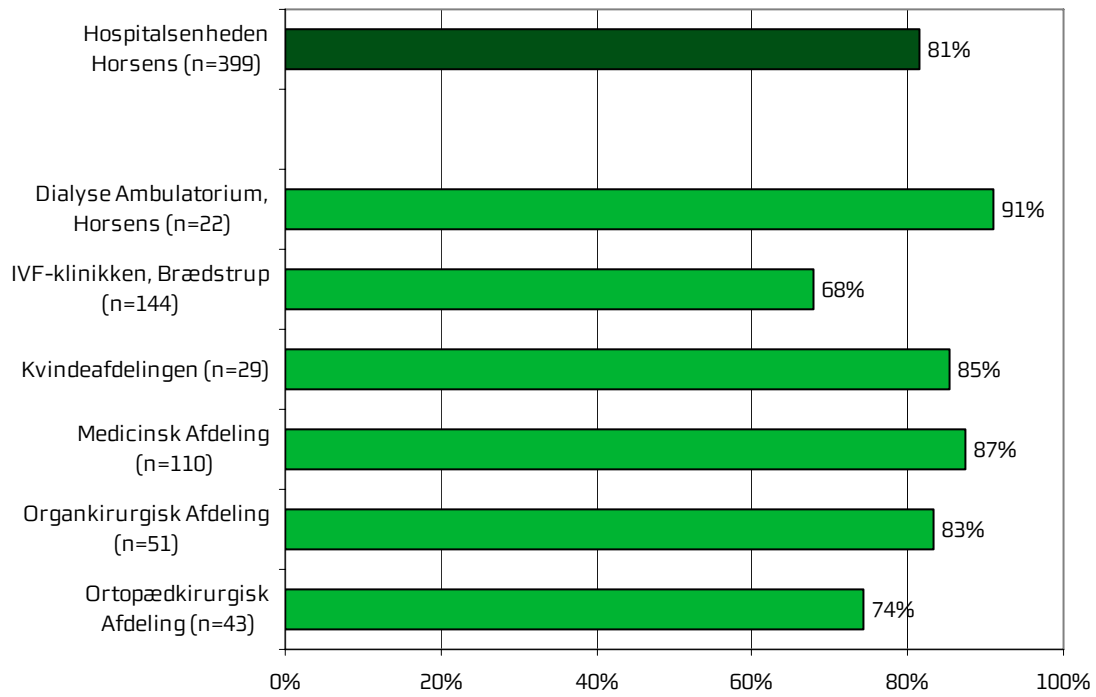


Personale

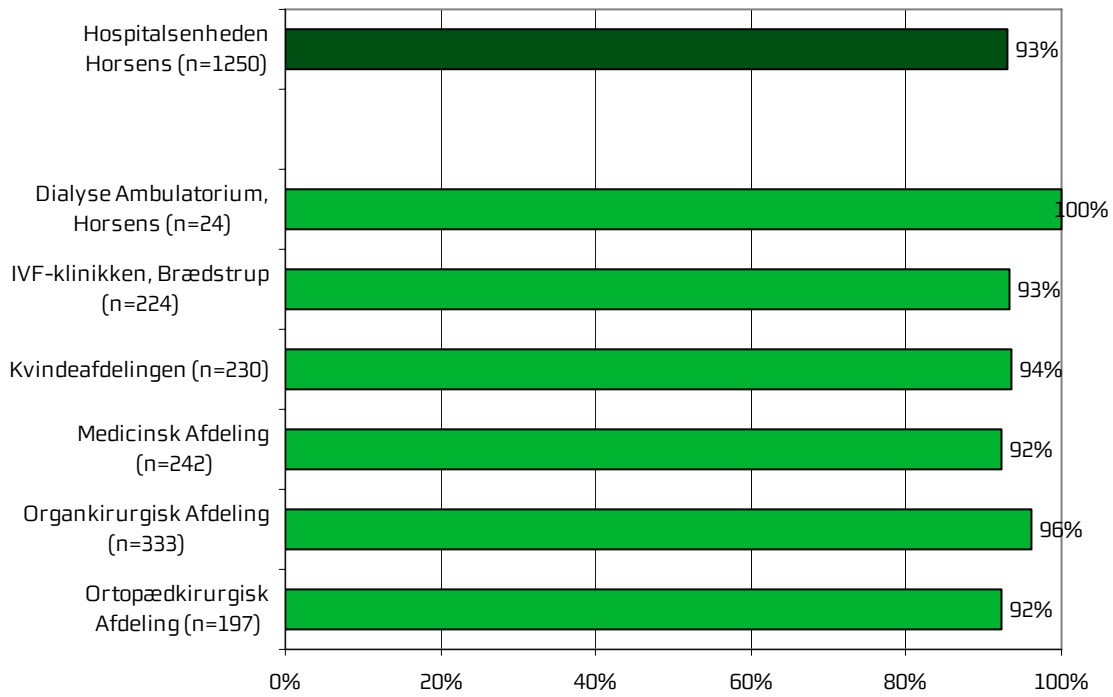
Figur 10 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)



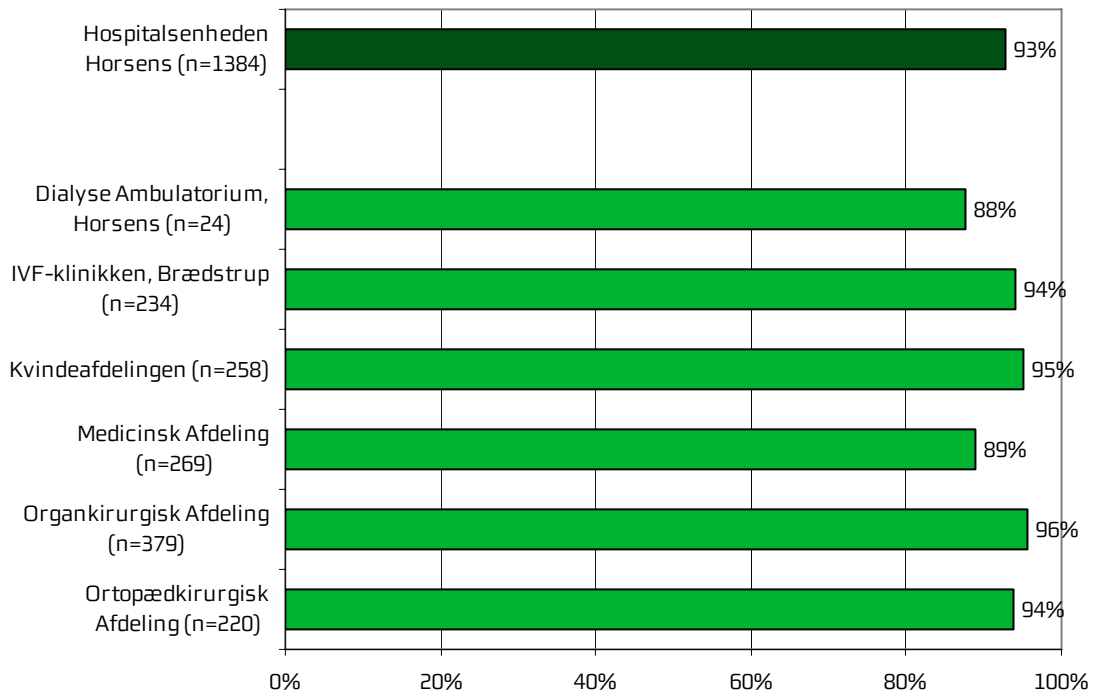
Figur 11 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)



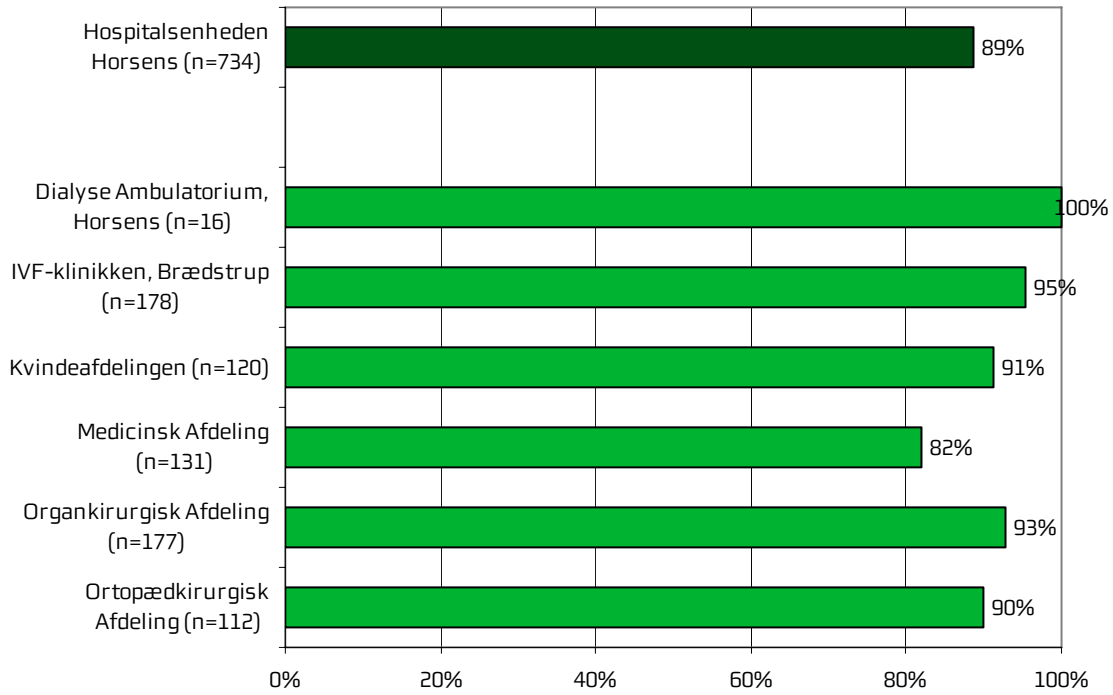
Figur 12 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



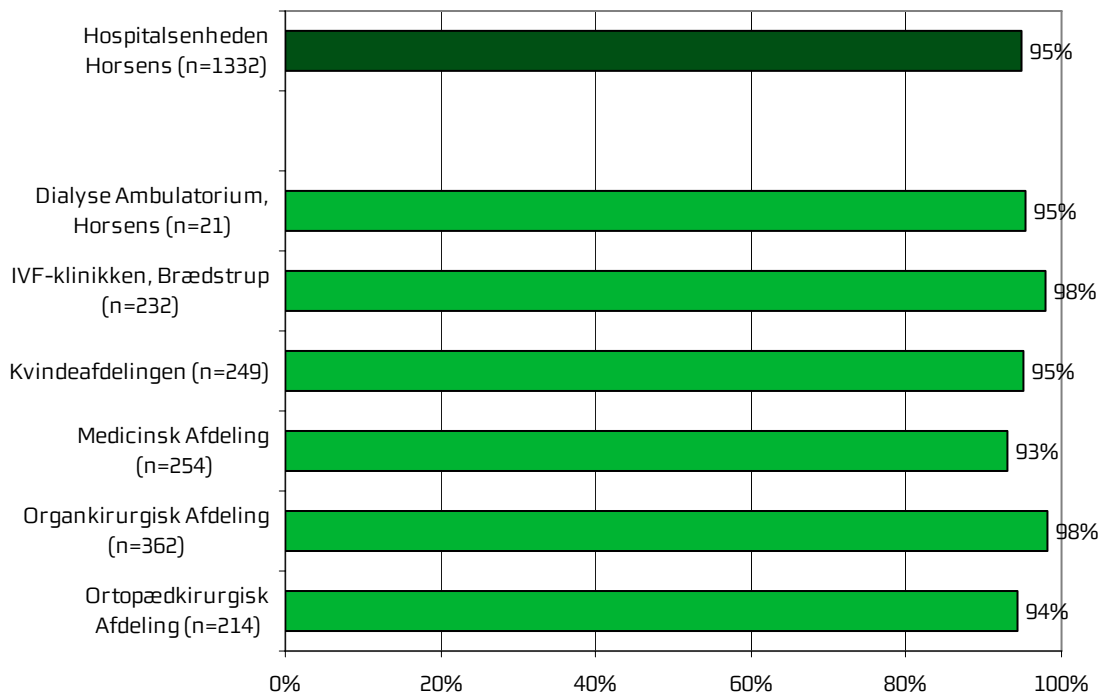
Figur 13 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



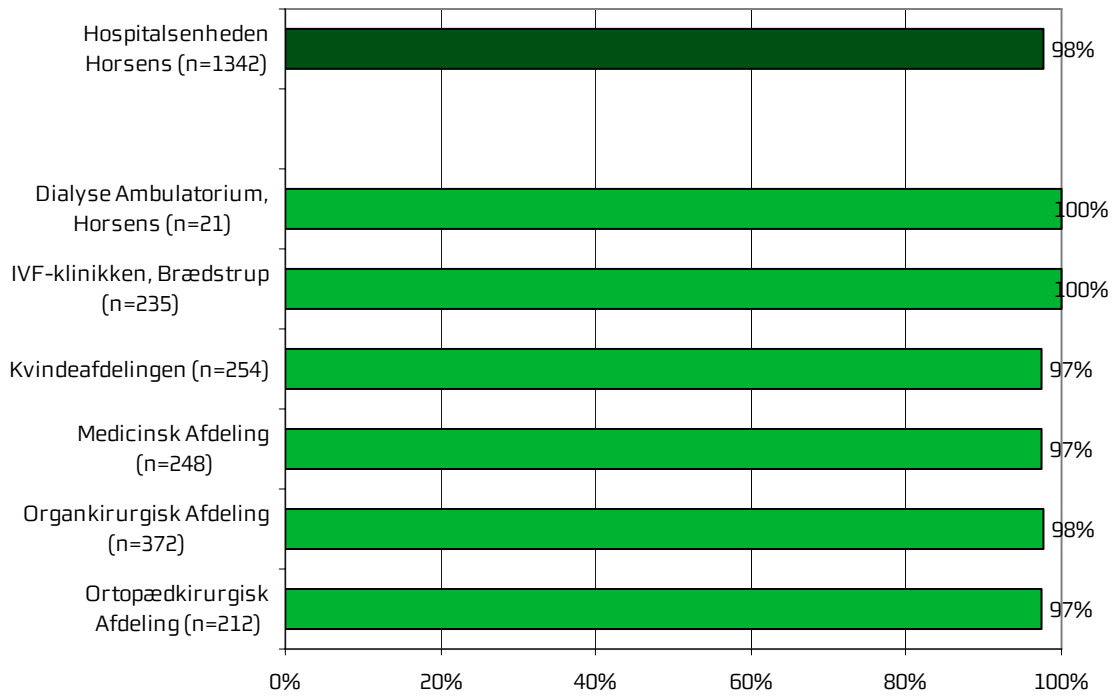
Figur 14 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

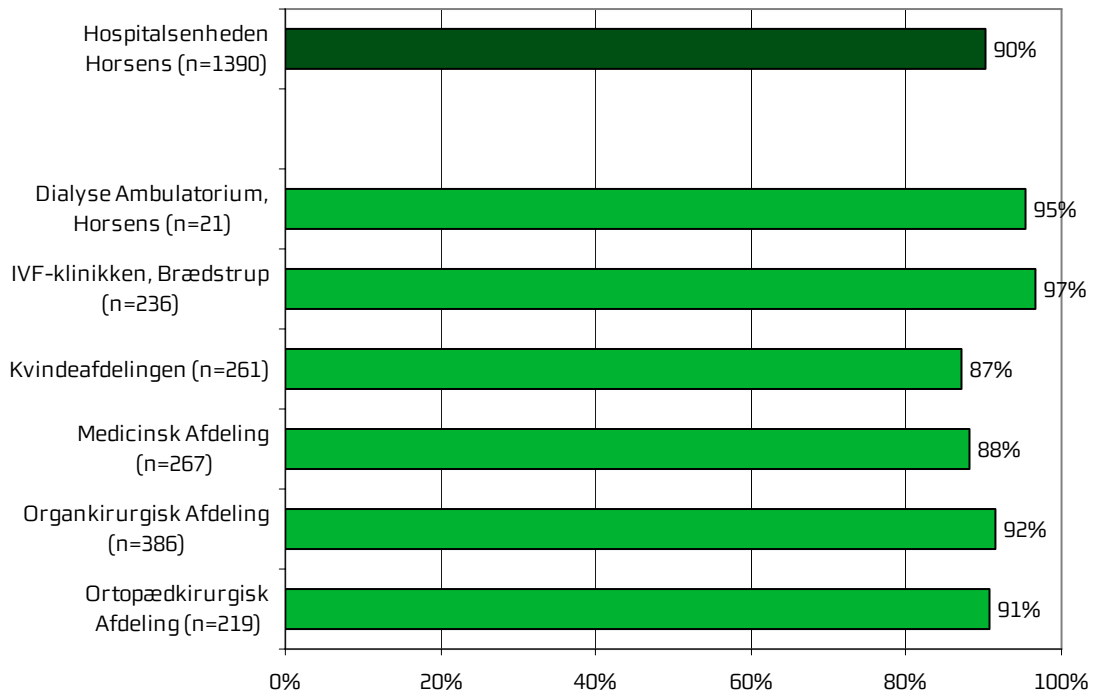


Figur 16 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

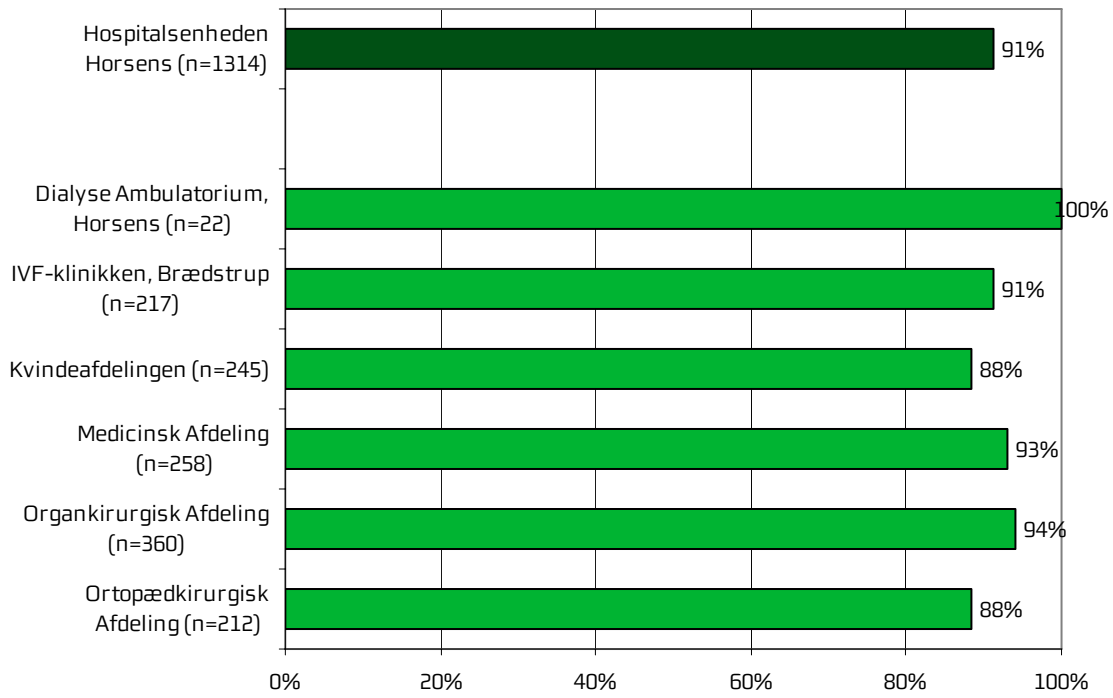


Undersøgelses-/behandlingsforløb

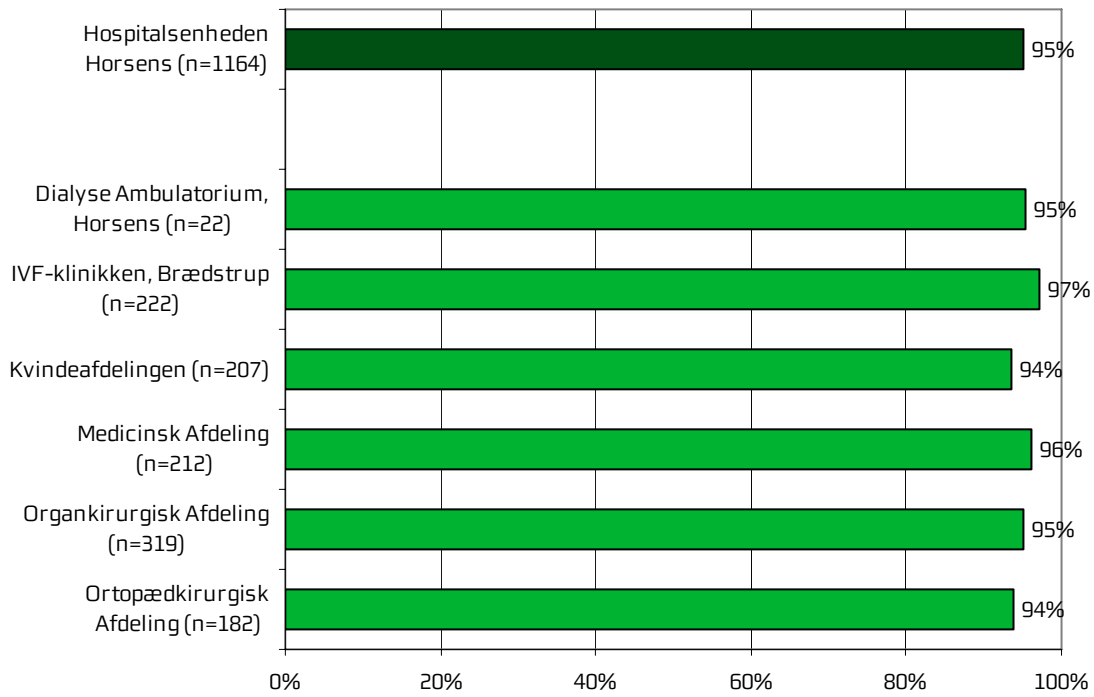
Figur 17 Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



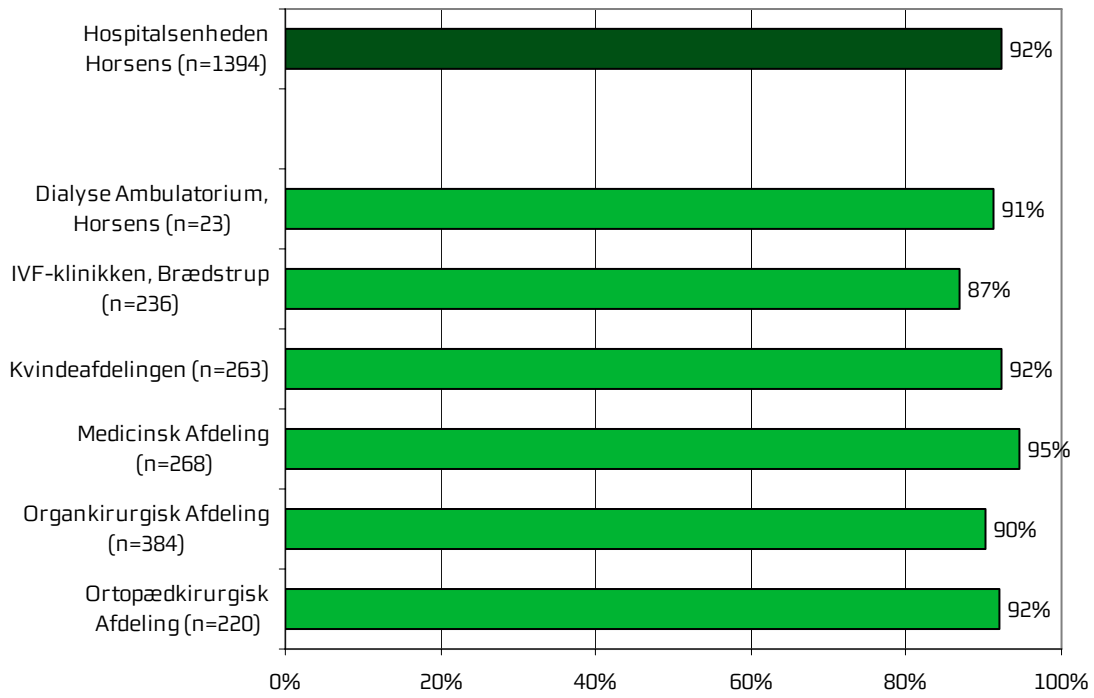
Figur 18 Levede behandlingen op til dine forventninger?



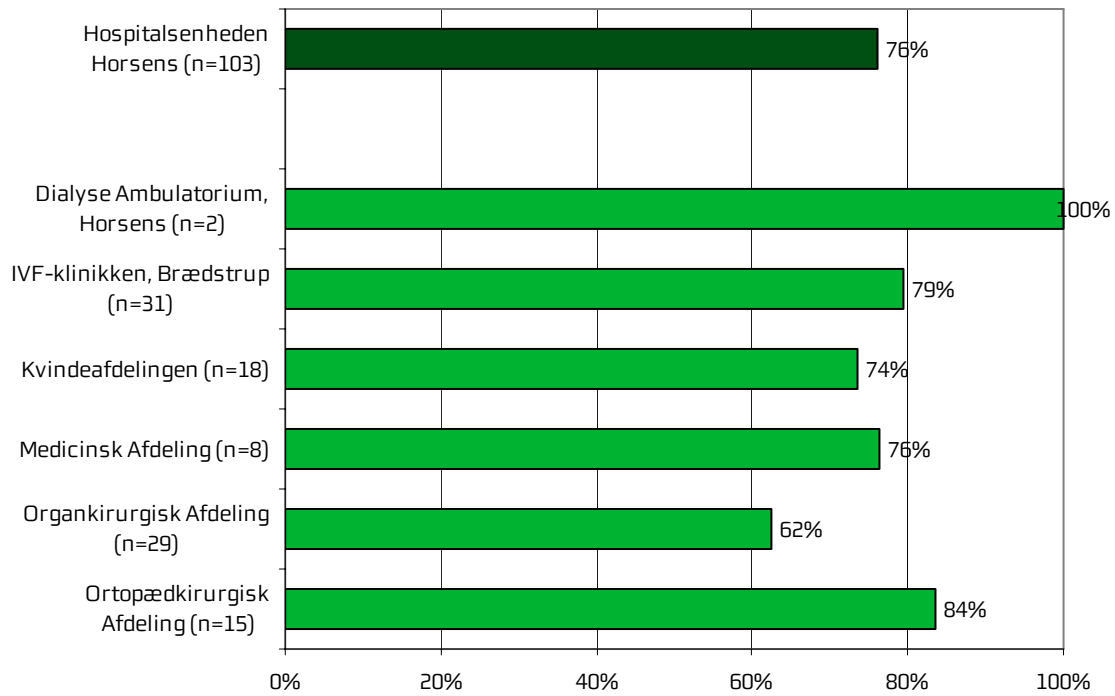
Figur 19 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulato-
ri-
et?



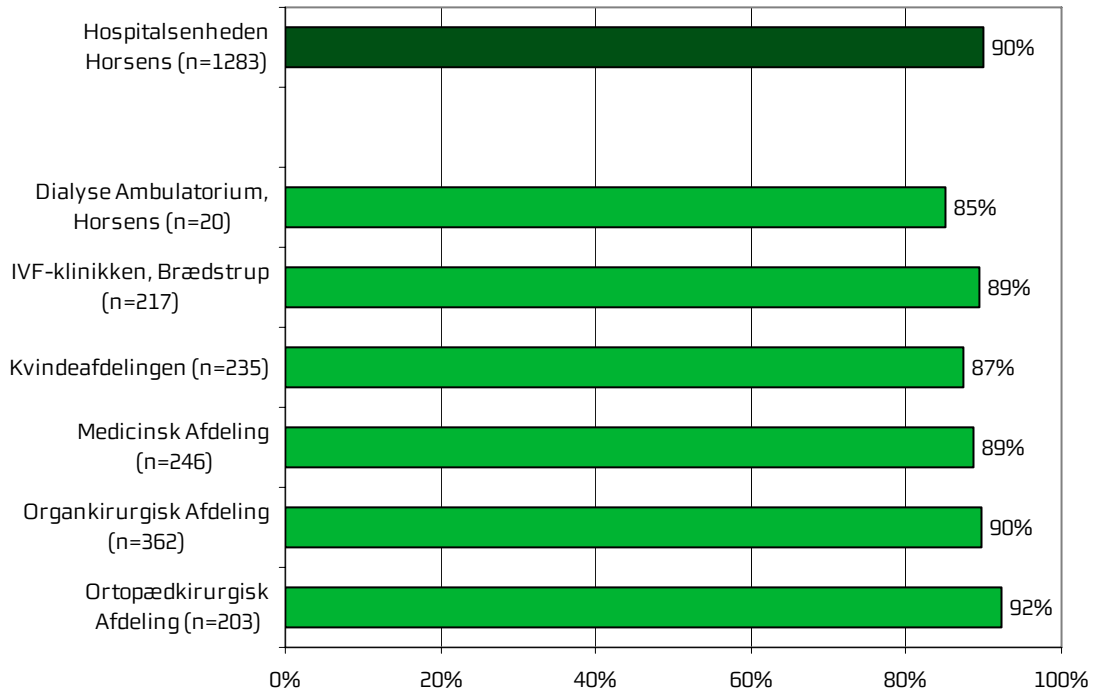
Figur 20 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



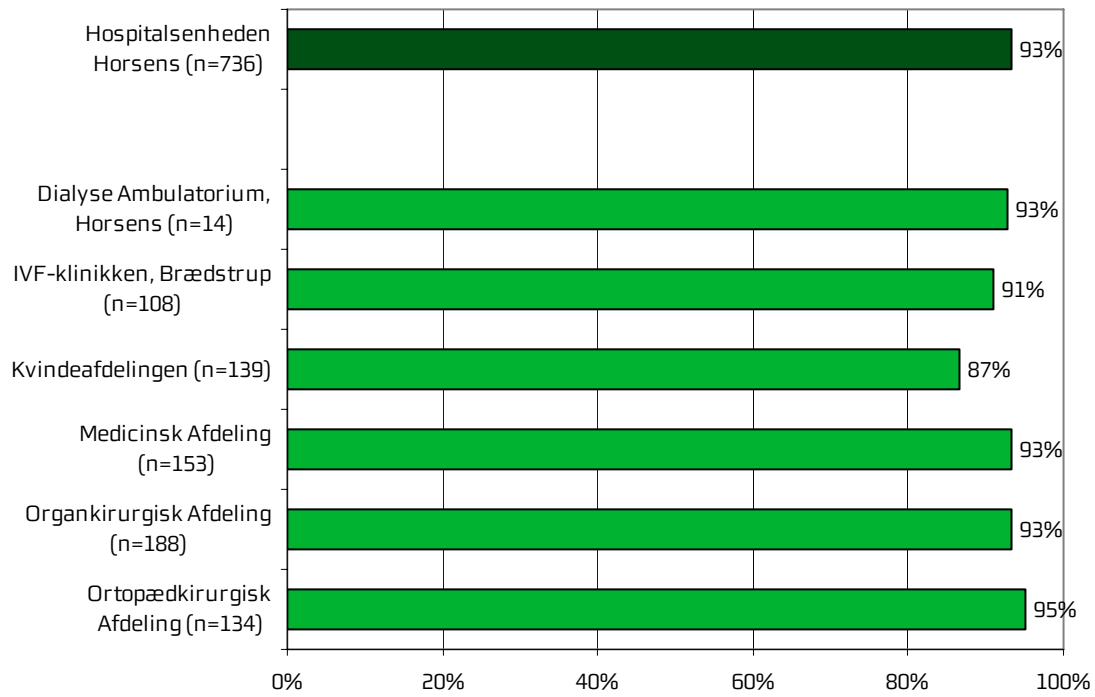
Figur 21 Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

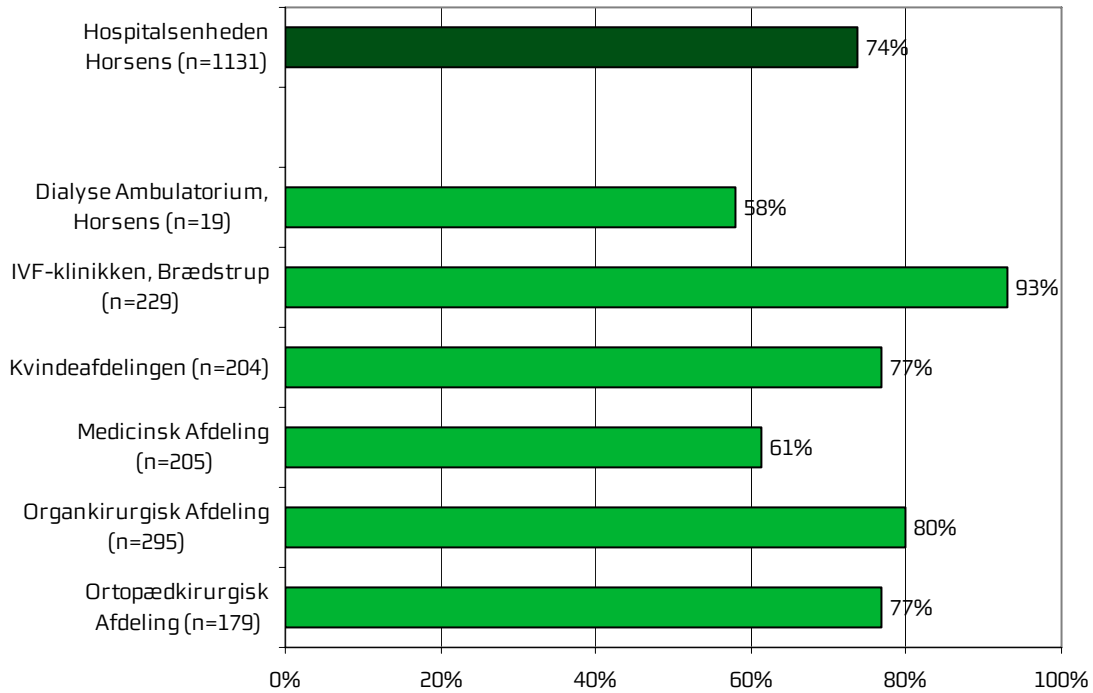


Figur 23 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

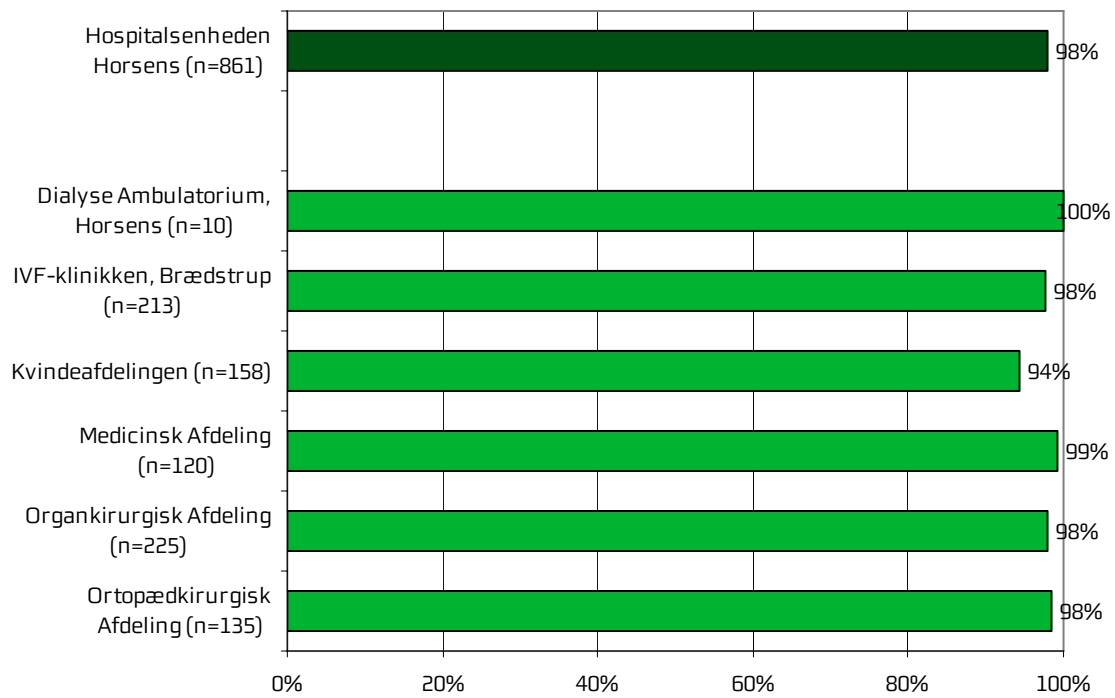


Information

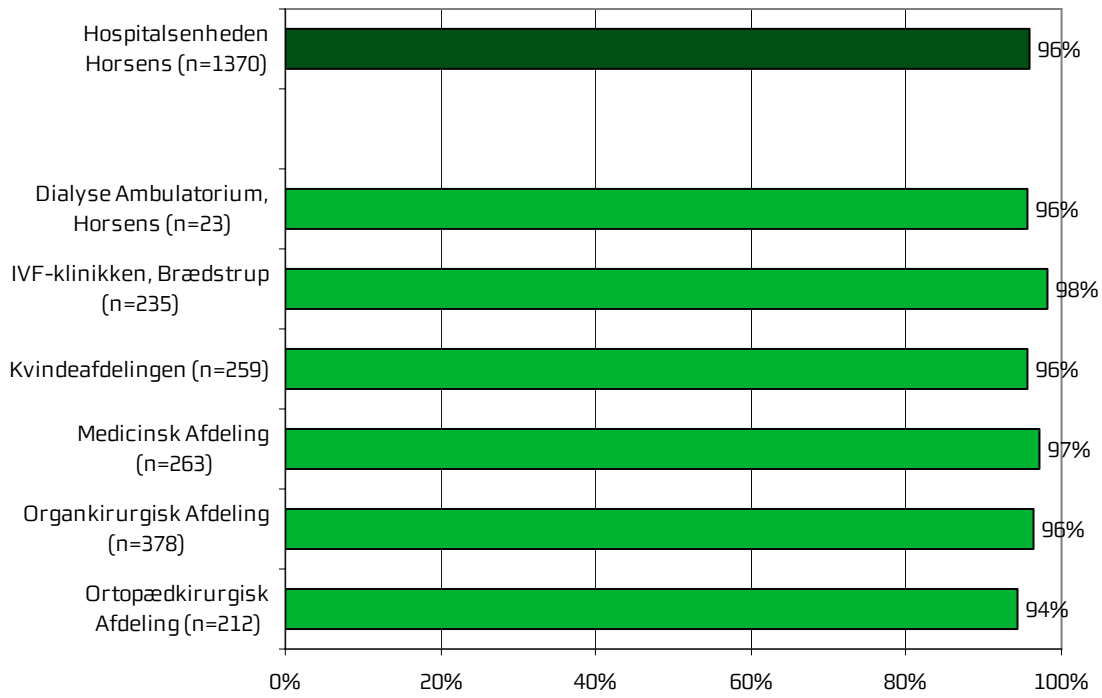
Figur 24 Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



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

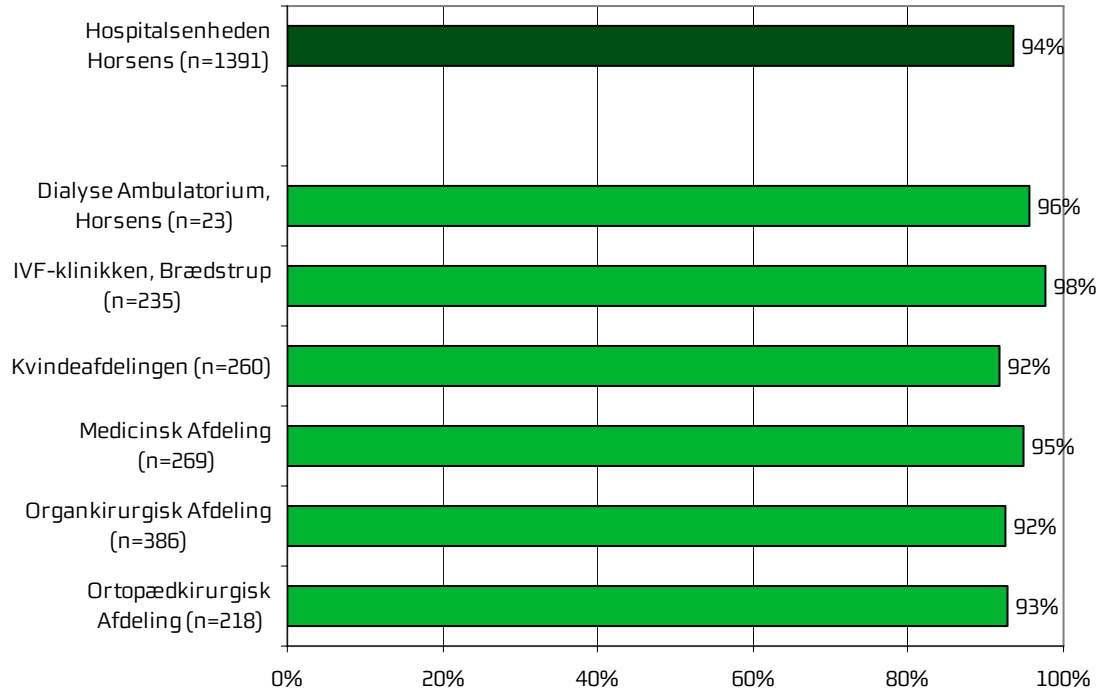


Figur 26 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

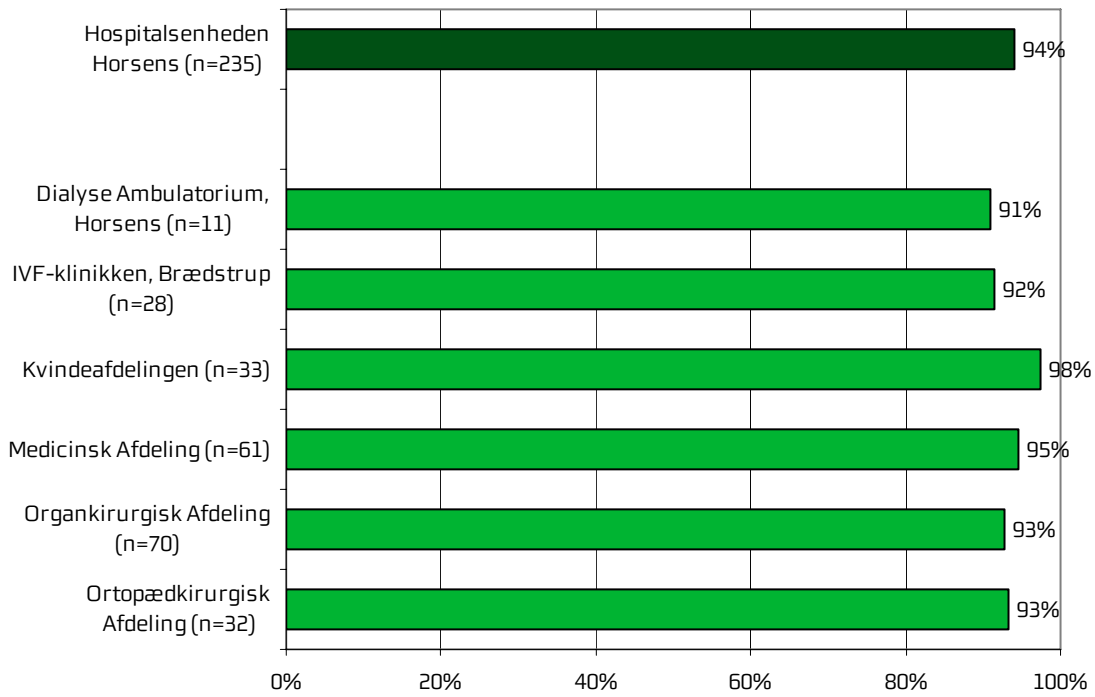


Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

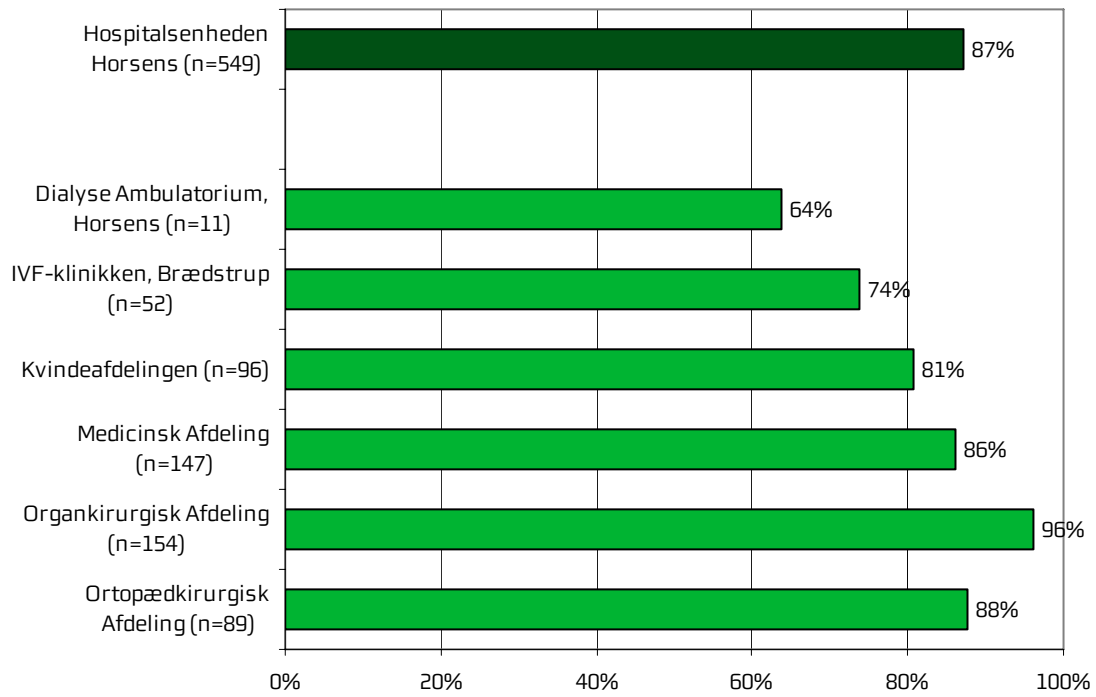
Figur 27 Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



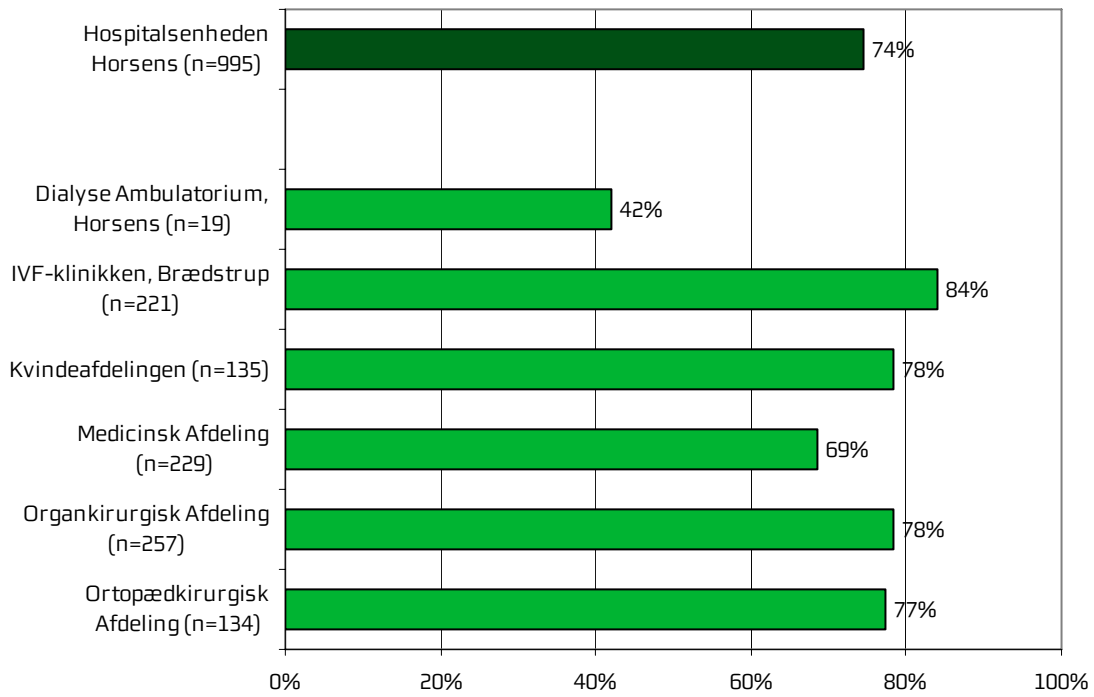
Figur 28 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



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



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



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lbm<<

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit 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"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

35. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
36. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres besøg. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af hospitalets patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	60%	100%
Køn		
Mand	41%	40%
Kvinde	59%	60%
Aldersgruppe		
0-19 år	6%	10%
20-39 år	26%	28%
40-59 år	24%	27%
60-79 år	36%	28%
80- år	8%	6%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for hospitalets resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan dette stille hospitalet i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra hospitalets ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af hospitalets resultat i kapitel 3, kapitel 4 og kapitel 5 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Det husker jeg ikke"
"Ikke aktuelt for mig"
"Det ved jeg ikke"
"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"
"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"
"Jeg læste den ikke"
"Jeg oplevede ikke ventetid"
"Nej, jeg havde ikke behov for det"
"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ²
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", "Passende", "For lidt"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"
"Acceptabel", "Uacceptabel"
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalets resultat afviger statistisk signifikant fra hospitalets resultat i 2009 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra hospitalets resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

I beregningerne af andel tilfredse på de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler, indgår patienterne fra de to henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvis stor indflydelse på hospitalets resultat i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra hospitalets øvrige patienter. I beregning af hospitalets resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af hospitaler er ikke altid uproblematisk, da hospitalernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle hospitaler lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af hospitalerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt hospitalets patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at et hospital klarer sig dårligere end andre hospitaler, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på hospitalet, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afdelinger med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afdeling".

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	1441		100%	
Køn				
Mand	589		41%	
Kvinde	852		59%	
Aldersgruppe				
0-19 år	93		6%	
20-39 år	371		26%	
40-59 år	347		24%	
60-79 år	521		36%	
80- år	109		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	1273		92%	
Pårørende	111		8%	
Modersmål				
Dansk	1345		96%	
Ikke dansk	62		4%	
Afdelingsnavn				
Dialyse Ambulatorium, Horsens	28		2%	
IVF-klinikken, Brædstrup	236		16%	
Kvindeafdelingen	269		19%	
Medicinsk Afdeling	288		20%	
Organkirurgisk Afdeling	397		28%	
Ortopædkirurgisk Afdeling	223		15%	

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	59	4	1	1319	68
Køn						
Mand	37	58	4	1	548	20
Kvinde	36	59	4	1	771	48
Aldersgruppe						
0-19 år	31	64	5	0	90	3
20-39 år	39	55	5	1	350	16
40-59 år	38	56	4	3	320	17
60-79 år	35	62	2	1	471	23
80- år	40	56	4	0	88	9
Skema udfyldt af						
Patienten	37	59	3	1	1175	66
Pårørende	34	63	3	0	108	1
Modersmål						
Dansk	37	58	4	1	1247	63
Ikke dansk	31	68	1	0	57	5
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	45	50	5	0	22	0
IVF-klinikken, Brædstrup	45	53	2	0	228	7
Kvindeafdelingen	37	57	5	1	247	15
Medicinsk Afdeling	31	65	3	2	251	16
Organkirurgisk Afdeling	42	54	1	2	368	16
Ortopædkirurgisk Afdeling	37	57	5	1	203	14

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	55	3	1	1387
Køn					
Mand	44	55	1	1	566
Kvinde	39	56	4	1	821
Aldersgruppe					
0-19 år	28	64	8	0	91
20-39 år	47	49	4	1	363
40-59 år	39	56	4	1	339
60-79 år	42	56	1	1	497
80- år	44	53	3	0	97
Skema udfyldt af					
Patienten	41	55	3	1	1242
Pårørende	37	59	4	0	107
Modersmål					
Dansk	42	55	3	1	1310
Ikke dansk	29	67	4	0	62
Afdelingsnavn					
Dialyse Ambulatorium, Horsens	48	52	0	0	23
IVF-klinikken, Brædstrup	56	43	2	0	234
Kvindeafdelingen	40	55	5	0	261
Medicinsk Afdeling	36	61	1	2	271
Organkirurgisk Afdeling	48	50	2	1	381
Ortopædkirurgisk Afdeling	40	54	6	0	217

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	66	4	1	1287	107
Køn						
Mand	29	64	5	2	534	35
Kvinde	28	68	3	1	753	72
Aldersgruppe						
0-19 år	23	71	5	1	77	11
20-39 år	24	70	5	1	336	29
40-59 år	27	67	5	1	317	25
60-79 år	32	64	3	1	466	35
80- år	32	64	4	0	91	7
Skema udfyldt af						
Patienten	29	66	4	1	1155	94
Pårørende	21	74	4	0	95	9
Modersmål						
Dansk	29	66	4	1	1217	100
Ikke dansk	29	71	0	0	55	6
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	48	48	5	0	21	2
IVF-klinikken, Brædstrup	31	65	3	0	224	11
Kvindeafdelingen	31	63	5	1	227	28
Medicinsk Afdeling	25	70	4	1	246	28
Organkirurgisk Afdeling	34	62	3	1	369	19
Ortopædkirurgisk Afdeling	29	66	4	1	200	19

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	56	1	0	1411
Køn					
Mand	45	53	1	0	577
Kvinde	40	58	1	1	834
Aldersgruppe					
0-19 år	35	61	3	0	93
20-39 år	45	53	2	0	364
40-59 år	36	62	2	0	344
60-79 år	46	52	0	1	509
80- år	47	50	3	0	101
Skema udfyldt af					
Patienten	43	55	1	1	1260
Pårørende	38	61	1	0	110
Modersmål					
Dansk	43	55	1	0	1332
Ikke dansk	25	75	0	0	62
Afdelingsnavn					
Dialyse Ambulatorium, Horsens	56	44	0	0	25
IVF-klinikken, Brædstrup	59	41	0	0	234
Kvindeafdelingen	45	54	1	0	261
Medicinsk Afdeling	34	64	1	1	276
Organkirurgisk Afdeling	54	45	1	1	392
Ortopædkirurgisk Afdeling	41	57	2	0	223

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	1083	321
Køn				
Mand	96	4	441	131
Kvinde	94	6	642	190
Aldersgruppe				
0-19 år	97	3	70	22
20-39 år	93	7	314	51
40-59 år	94	6	263	80
60-79 år	96	4	366	139
80- år	92	8	70	29
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	966	288
Pårørende	94	6	81	28
Modersmål				
Dansk	95	5	1016	309
Ikke dansk	90	10	54	8
Afdelingsnavn				
Dialyse Ambulatorium, Horsens	100	0	14	10
IVF-klinikken, Brædstrup	96	4	203	31
Kvindeafdelingen	87	13	204	59
Medicinsk Afdeling	95	5	208	64
Organkirurgisk Afdeling	94	6	290	99
Ortopædkirurgisk Afdeling	97	3	164	58

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	50	11	3	1343	25
Køn						
Mand	36	50	12	2	547	9
Kvinde	36	49	10	4	796	16
Aldersgruppe						
0-19 år	34	60	5	1	88	3
20-39 år	25	52	15	8	350	6
40-59 år	35	52	9	4	328	8
60-79 år	41	46	12	1	485	5
80- år	39	43	11	6	92	3
Skema udfyldt af						
Patienten	36	49	11	3	1202	20
Pårørende	40	52	8	0	103	3
Modersmål						
Dansk	37	49	11	3	1273	20
Ikke dansk	23	61	14	3	56	5
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	50	41	5	5	22	1
IVF-klinikken, Brædstrup	25	64	11	1	225	3
Kvindeafdelingen	33	47	11	8	255	6
Medicinsk Afdeling	36	49	13	2	263	4
Organkirurgisk Afdeling	41	44	10	5	370	6
Ortopædkirurgisk Afdeling	36	52	10	3	208	5

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	31	20	32	796	110
Køn						
Mand	16	37	18	29	322	39
Kvinde	18	27	21	35	474	71
Aldersgruppe						
0-19 år	7	35	16	42	55	9
20-39 år	14	24	20	42	244	29
40-59 år	20	30	22	28	198	28
60-79 år	20	37	16	27	254	38
80- år	8	30	27	34	45	6
Skema udfyldt af						
Patienten	17	31	20	31	711	97
Pårørende	14	37	13	36	59	8
Modersmål						
Dansk	16	31	20	33	744	101
Ikke dansk	30	35	20	15	41	9
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	36	18	18	27	11	1
IVF-klinikken, Brædstrup	13	24	18	45	154	19
Kvindeafdelingen	17	33	11	39	156	19
Medicinsk Afdeling	14	27	20	39	145	28
Organkirurgisk Afdeling	22	40	16	23	209	21
Ortopædkirurgisk Afdeling	18	33	24	26	121	22

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	76	14	2	1331	59
Køn						
Mand	9	77	13	2	542	23
Kvinde	8	75	14	3	789	36
Aldersgruppe						
0-19 år	9	79	12	0	85	5
20-39 år	11	71	13	5	355	4
40-59 år	7	74	17	2	316	26
60-79 år	8	78	12	2	481	20
80- år	10	78	9	3	94	4
Skema udfyldt af						
Patienten	8	75	15	2	1191	54
Pårørende	12	83	5	0	101	5
Modersmål						
Dansk	8	76	14	2	1257	56
Ikke dansk	19	70	11	0	60	2
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	5	85	10	0	20	2
IVF-klinikken, Brædstrup	20	76	3	1	230	2
Kvindeafdelingen	9	77	11	3	248	11
Medicinsk Afdeling	6	71	18	4	259	13
Organkirurgisk Afdeling	10	78	11	1	363	22
Ortopædkirurgisk Afdeling	7	79	13	1	211	9

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	57	24	19	665
Køn				
Mand	62	22	16	254
Kvinde	54	25	22	411
Aldersgruppe				
0-19 år	50	18	32	38
20-39 år	41	35	24	219
40-59 år	53	25	22	128
60-79 år	71	16	13	226
80- år	48	32	20	54
Skema udfyldt af				
Patienten	57	24	19	594
Pårørende	60	10	30	46
Modersmål				
Dansk	57	24	19	628
Ikke dansk	66	12	22	27
Afdelingsnavn				
Dialyse Ambulatorium, Horsens	27	64	9	22
IVF-klinikken, Brædstrup	15	56	29	176
Kvindeafdelingen	59	18	23	90
Medicinsk Afdeling	66	21	13	174
Organkirurgisk Afdeling	68	15	17	107
Ortopædkirurgisk Afdeling	55	19	26	96

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	55	27	19	399
Køn				
Mand	64	24	11	136
Kvinde	48	28	24	263
Aldersgruppe				
0-19 år	68	13	20	11
20-39 år	33	38	30	164
40-59 år	55	26	18	58
60-79 år	67	20	13	131
80- år	51	34	15	35
Skema udfyldt af				
Patienten	54	28	19	361
Pårørende	58	12	30	22
Modersmål				
Dansk	55	27	18	377
Ikke dansk	42	17	41	17
Afdelingsnavn				
Dialyse Ambulatorium, Horsens	27	64	9	22
IVF-klinikken, Brædstrup	12	56	32	144
Kvindeafdelingen	61	24	15	29
Medicinsk Afdeling	63	24	13	110
Organkirurgisk Afdeling	66	17	17	51
Ortopædkirurgisk Afdeling	61	14	26	43

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	64	5	2	1250	142
Køn						
Mand	26	68	4	2	515	53
Kvinde	31	61	6	2	735	89
Aldersgruppe						
0-19 år	31	61	7	1	78	13
20-39 år	30	60	8	2	335	28
40-59 år	29	63	6	3	302	40
60-79 år	29	66	3	1	451	50
80- år	23	71	3	3	84	11
Skema udfyldt af						
Patienten	29	64	5	2	1125	123
Pårørende	33	64	2	1	91	15
Modersmål						
Dansk	29	64	5	2	1184	132
Ikke dansk	26	65	9	0	53	9
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	50	50	0	0	24	0
IVF-klinikken, Brædstrup	33	61	6	1	224	10
Kvindeafdelingen	31	63	5	1	230	29
Medicinsk Afdeling	29	63	4	4	242	28
Organkirurgisk Afdeling	32	64	3	1	333	53
Ortopædkirurgisk Afdeling	26	66	6	2	197	22

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	1384
Køn				
Mand	1	94	5	566
Kvinde	1	91	8	818
Aldersgruppe				
0-19 år	3	93	4	91
20-39 år	2	90	8	366
40-59 år	0	93	7	340
60-79 år	1	94	5	489
80- år	1	88	11	98
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	1237
Pårørende	2	96	2	108
Modersmål				
Dansk	1	93	6	1307
Ikke dansk	2	91	7	62
Afdelingsnavn				
Dialyse Ambulatorium, Horsens	4	88	8	24
IVF-klinikken, Brædstrup	0	94	5	234
Kvindeafdelingen	1	95	4	258
Medicinsk Afdeling	1	89	10	269
Organkirurgisk Afdeling	1	96	3	379
Ortopædkirurgisk Afdeling	1	94	5	220

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	89	11	734	661
Køn					
Mand	0	89	11	329	239
Kvinde	1	88	11	405	422
Aldersgruppe					
0-19 år	3	92	5	79	14
20-39 år	0	89	10	227	141
40-59 år	0	81	19	129	211
60-79 år	0	90	9	240	257
80- år	0	92	8	59	38
Skema udfyldt af					
Patienten	0	88	12	618	629
Pårørende	4	92	4	85	24
Modersmål					
Dansk	1	89	11	686	632
Ikke dansk	2	83	15	40	22
Afdelingsnavn					
Dialyse Ambulatorium, Horsens	0	100	0	16	6
IVF-klinikken, Brædstrup	0	95	5	178	58
Kvindeafdelingen	3	91	6	120	141
Medicinsk Afdeling	0	82	18	131	142
Organkirurgisk Afdeling	1	93	7	177	205
Ortopædkirurgisk Afdeling	1	90	9	112	109

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	30	4	1	1332	67
Køn						
Mand	62	35	3	1	539	30
Kvinde	67	27	5	1	793	37
Aldersgruppe						
0-19 år	59	33	7	0	89	3
20-39 år	67	26	4	2	363	5
40-59 år	62	33	4	1	325	15
60-79 år	67	29	3	1	461	39
80- år	58	36	6	0	94	5
Skema udfyldt af						
Patienten	64	30	4	1	1187	64
Pårørende	70	29	2	0	106	3
Modersmål						
Dansk	65	30	4	1	1260	64
Ikke dansk	65	27	7	0	59	2
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	81	14	5	0	21	2
IVF-klinikken, Brædstrup	73	24	2	0	232	4
Kvindeafdelingen	70	26	4	0	249	12
Medicinsk Afdeling	60	33	5	2	254	19
Organkirurgisk Afdeling	70	28	2	0	362	22
Ortopædkirurgisk Afdeling	62	32	5	1	214	8

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	21	2	1	1342	60
Køn						
Mand	75	23	1	1	548	22
Kvinde	78	19	2	1	794	38
Aldersgruppe						
0-19 år	60	35	3	1	88	4
20-39 år	78	21	0	1	361	6
40-59 år	76	20	3	0	328	13
60-79 år	78	20	1	1	475	28
80- år	86	11	3	0	90	9
Skema udfyldt af						
Patienten	77	20	2	1	1201	53
Pårørende	70	28	1	1	103	6
Modersmål						
Dansk	77	20	2	1	1267	58
Ikke dansk	70	30	0	0	60	2
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	86	14	0	0	21	1
IVF-klinikken, Brædstrup	81	19	0	0	235	1
Kvindeafdelingen	76	21	2	1	254	9
Medicinsk Afdeling	76	21	1	2	248	24
Organkirurgisk Afdeling	80	18	2	1	372	15
Ortopædkirurgisk Afdeling	75	22	3	0	212	10

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	44	8	2	1390	15
Køn						
Mand	42	48	9	2	566	6
Kvinde	48	42	8	2	824	9
Aldersgruppe						
0-19 år	32	51	11	6	92	1
20-39 år	45	45	8	2	367	0
40-59 år	46	44	7	2	339	3
60-79 år	49	43	7	1	496	10
80- år	42	43	14	1	96	1
Skema udfyldt af						
Patienten	46	44	7	2	1245	14
Pårørende	38	50	9	3	107	1
Modersmål						
Dansk	45	45	8	2	1314	14
Ikke dansk	51	37	8	4	61	1
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	57	38	5	0	21	3
IVF-klinikken, Brædstrup	60	37	3	0	236	0
Kvindeafdelingen	42	45	10	3	261	2
Medicinsk Afdeling	47	41	9	3	267	6
Organkirurgisk Afdeling	52	40	7	1	386	2
Ortopædkirurgisk Afdeling	40	51	8	2	219	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	34	5	4	1314	80
Køn						
Mand	55	37	5	3	536	29
Kvinde	59	31	5	5	778	51
Aldersgruppe						
0-19 år	50	34	6	10	82	10
20-39 år	52	38	4	6	345	21
40-59 år	54	36	8	2	323	18
60-79 år	63	30	3	3	474	25
80- år	57	34	4	5	90	6
Skema udfyldt af						
Patienten	57	33	5	4	1178	70
Pårørende	62	33	4	1	102	7
Modersmål						
Dansk	57	34	5	4	1240	77
Ikke dansk	55	31	13	1	59	3
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	64	36	0	0	22	1
IVF-klinikken, Brædstrup	54	37	4	5	217	17
Kvindeafdelingen	59	30	7	4	245	17
Medicinsk Afdeling	56	37	4	3	258	15
Organkirurgisk Afdeling	67	27	3	2	360	21
Ortopædkirurgisk Afdeling	53	35	6	5	212	9

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	39	4	1	1164	209
Køn						
Mand	48	48	3	1	477	84
Kvinde	61	33	5	1	687	125
Aldersgruppe						
0-19 år	42	45	10	3	68	23
20-39 år	57	38	4	2	325	38
40-59 år	57	38	4	1	276	62
60-79 år	57	39	3	1	418	69
80- år	50	48	2	0	77	17
Skema udfyldt af						
Patienten	56	39	4	1	1050	180
Pårørende	53	36	9	2	84	23
Modersmål						
Dansk	55	40	4	1	1101	196
Ikke dansk	60	34	6	0	50	11
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	68	27	5	0	22	1
IVF-klinikken, Brædstrup	65	33	2	1	222	13
Kvindeafdelingen	64	30	3	3	207	50
Medicinsk Afdeling	52	44	2	2	212	51
Organkirurgisk Afdeling	64	31	4	1	319	62
Ortopædkirurgisk Afdeling	50	44	6	0	182	32

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	1394
Køn			
Mand	92	8	567
Kvinde	93	7	827
Aldersgruppe			
0-19 år	92	8	93
20-39 år	90	10	368
40-59 år	91	9	338
60-79 år	95	5	499
80- år	90	10	96
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	1247
Pårørende	94	6	109
Modersmål			
Dansk	92	8	1317
Ikke dansk	95	5	62
Afdelingsnavn			
Dialyse Ambulatorium, Horsens	91	9	23
IVF-klinikken, Brædstrup	87	13	236
Kvindeafdelingen	92	8	263
Medicinsk Afdeling	95	5	268
Organkirurgisk Afdeling	90	10	384
Ortopædkirurgisk Afdeling	92	8	220

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	48	18	5	103	8
Køn						
Mand	39	40	18	3	45	1
Kvinde	16	57	19	8	58	7
Aldersgruppe						
0-19 år	13	50	38	0	7	0
20-39 år	26	45	20	9	42	0
40-59 år	21	51	26	3	23	4
60-79 år	45	43	8	4	24	4
80- år	32	58	0	10	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	46	18	6	90	8
Pårørende	28	55	17	0	9	0
Modersmål						
Dansk	29	48	18	5	98	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	-	-	-	-	2	0
IVF-klinikken, Brædstrup	38	41	16	5	31	0
Kvindeafdelingen	24	49	26	0	18	1
Medicinsk Afdeling	24	52	12	12	8	3
Organkirurgisk Afdeling	36	26	25	12	29	3
Ortopædkirurgisk Afdeling	24	60	16	0	15	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	25	8	2	1283	76
Køn						
Mand	66	26	7	1	540	18
Kvinde	64	24	9	2	743	58
Aldersgruppe						
0-19 år	72	19	8	1	87	5
20-39 år	64	25	6	5	337	22
40-59 år	67	21	9	3	316	16
60-79 år	62	29	8	1	461	25
80- år	70	25	5	0	82	8
Skema udfyldt af						
Patienten	64	26	8	2	1144	73
Pårørende	78	13	8	1	102	3
Modersmål						
Dansk	65	25	8	2	1211	72
Ikke dansk	59	26	9	6	58	3
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	55	30	15	0	20	2
IVF-klinikken, Brædstrup	52	38	9	1	217	13
Kvindeafdelingen	71	16	8	5	235	20
Medicinsk Afdeling	64	25	9	2	246	16
Organkirurgisk Afdeling	70	20	7	3	362	14
Ortopædkirurgisk Afdeling	64	28	7	1	203	11

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	67	5	2	736	368
Køn						
Mand	22	72	6	1	324	116
Kvinde	30	63	5	2	412	252
Aldersgruppe						
0-19 år	33	57	5	4	55	23
20-39 år	21	69	8	2	180	117
40-59 år	25	67	4	3	181	89
60-79 år	29	66	5	1	274	114
80- år	17	83	0	0	46	25
Skema udfyldt af						
Patienten	26	68	5	2	659	330
Pårørende	28	61	8	4	60	27
Modersmål						
Dansk	26	67	5	2	696	351
Ikke dansk	26	73	0	1	30	14
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	43	50	0	7	14	2
IVF-klinikken, Brædstrup	25	66	8	1	108	81
Kvindeafdelingen	24	62	8	5	139	79
Medicinsk Afdeling	22	72	5	1	153	59
Organkirurgisk Afdeling	27	66	4	2	188	103
Ortopædkirurgisk Afdeling	30	65	4	1	134	44

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	74	26	1131	238
Køn				
Mand	71	29	454	104
Kvinde	75	25	677	134
Aldersgruppe				
0-19 år	65	35	69	21
20-39 år	79	21	324	41
40-59 år	73	27	289	49
60-79 år	76	24	381	106
80- år	56	44	68	21
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	1023	205
Pårørende	60	40	78	27
Modersmål				
Dansk	74	26	1071	222
Ikke dansk	73	27	47	14
Afdelingsnavn				
Dialyse Ambulatorium, Horsens	58	42	19	3
IVF-klinikken, Brædstrup	93	7	229	7
Kvindeafdelingen	77	23	204	51
Medicinsk Afdeling	61	39	205	60
Organkirurgisk Afdeling	80	20	295	83
Ortopædkirurgisk Afdeling	77	23	179	34

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	64	2	0	861	4
Køn						
Mand	35	63	2	0	328	2
Kvinde	34	64	2	0	533	2
Aldersgruppe						
0-19 år	41	56	3	0	46	0
20-39 år	33	62	5	0	284	0
40-59 år	36	62	2	0	220	0
60-79 år	33	67	0	0	274	3
80- år	37	63	0	0	37	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	64	2	0	785	3
Pårørende	35	63	2	0	53	1
Modersmål						
Dansk	34	64	2	0	814	2
Ikke dansk	39	61	0	0	37	1
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	60	40	0	0	10	1
IVF-klinikken, Brædstrup	33	65	2	0	213	0
Kvindeafdelingen	33	61	6	0	158	0
Medicinsk Afdeling	36	63	1	0	120	2
Organkirurgisk Afdeling	37	61	2	0	225	1
Ortopædkirurgisk Afdeling	32	66	2	0	135	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	57	3	1	1370
Køn					
Mand	38	59	3	1	561
Kvinde	40	56	4	1	809
Aldersgruppe					
0-19 år	29	63	6	1	90
20-39 år	41	54	4	1	363
40-59 år	37	57	4	2	334
60-79 år	41	57	2	0	488
80- år	34	64	1	0	95
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	3	1	1227
Pårørende	38	58	3	1	106
Modersmål					
Dansk	39	57	3	1	1297
Ikke dansk	33	66	0	1	58
Afdelingsnavn					
Dialyse Ambulatorium, Horsens	48	48	4	0	23
IVF-klinikken, Brædstrup	54	44	1	0	235
Kvindeafdelingen	41	54	3	1	259
Medicinsk Afdeling	34	63	1	2	263
Organkirurgisk Afdeling	45	52	3	1	378
Ortopædkirurgisk Afdeling	36	58	6	0	212

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	58	6	0	1391
Køn					
Mand	35	61	4	0	566
Kvinde	36	56	8	0	825
Aldersgruppe					
0-19 år	39	50	10	1	90
20-39 år	43	50	6	1	365
40-59 år	33	58	8	0	337
60-79 år	36	61	4	0	503
80- år	27	67	5	1	96
Skema udfyldt af					
Patienten	36	58	5	0	1247
Pårørende	35	53	11	1	108
Modersmål					
Dansk	36	58	5	0	1316
Ikke dansk	29	52	20	0	61
Afdelingsnavn					
Dialyse Ambulatorium, Horsens	39	57	4	0	23
IVF-klinikken, Brædstrup	51	47	2	0	235
Kvindeafdelingen	35	57	8	1	260
Medicinsk Afdeling	33	62	5	0	269
Organkirurgisk Afdeling	39	54	6	1	386
Ortopædkirurgisk Afdeling	35	58	7	0	218

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	31	63	5	1	235	79	1045
Køn							
Mand	31	66	2	1	115	36	405
Kvinde	31	60	8	1	120	43	640
Aldersgruppe							
0-19 år	13	87	0	0	12	9	69
20-39 år	40	55	1	3	48	19	295
40-59 år	38	59	2	2	41	14	278
60-79 år	26	66	8	1	92	24	365
80- år	33	60	7	0	42	13	38
Skema udfyldt af							
Patienten	31	63	5	1	197	66	955
Pårørende	37	62	0	2	23	10	73
Modersmål							
Dansk	31	62	6	1	212	73	1002
Ikke dansk	32	68	0	0	18	6	34
Afdelingsnavn							
Dialyse Ambulatorium, Horsens	36	55	9	0	11	0	11
IVF-klinikken, Brædstrup	31	61	0	8	28	14	190
Kvindeafdelingen	32	66	2	0	33	14	208
Medicinsk Afdeling	34	61	5	0	61	20	176
Organkirurgisk Afdeling	31	61	3	4	70	22	283
Ortopædkirurgisk Afdeling	26	67	7	0	32	9	177

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	66	9	4	549	828
Køn						
Mand	19	67	9	5	256	306
Kvinde	22	66	9	4	293	522
Aldersgruppe						
0-19 år	16	63	17	4	27	66
20-39 år	17	63	13	7	108	254
40-59 år	22	60	10	8	118	219
60-79 år	21	72	6	1	239	253
80- år	24	66	7	4	57	36
Skema udfyldt af						
Patienten	22	65	9	5	493	739
Pårørende	13	74	11	2	35	74
Modersmål						
Dansk	21	66	9	4	503	798
Ikke dansk	19	80	0	1	38	24
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	18	45	36	0	11	12
IVF-klinikken, Brædstrup	11	63	16	10	52	180
Kvindeafdelingen	15	65	14	5	96	160
Medicinsk Afdeling	20	66	8	5	147	122
Organkirurgisk Afdeling	29	67	3	1	154	223
Ortopædkirurgisk Afdeling	20	68	9	4	89	131

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	16	16	9	995	386
Køn						
Mand	56	15	20	10	419	145
Kvinde	62	16	14	9	576	241
Aldersgruppe						
0-19 år	69	17	12	2	37	55
20-39 år	69	13	12	6	300	68
40-59 år	64	15	13	8	239	95
60-79 år	51	16	22	11	349	144
80- år	56	22	7	15	70	24
Skema udfyldt af						
Patienten	59	15	17	9	911	328
Pårørende	58	23	12	7	57	50
Modersmål						
Dansk	59	15	16	9	940	367
Ikke dansk	50	25	17	7	46	15
Afdelingsnavn						
Dialyse Ambulatorium, Horsens	32	11	21	37	19	4
IVF-klinikken, Brædstrup	71	12	12	4	221	14
Kvindeafdelingen	64	15	15	7	135	124
Medicinsk Afdeling	50	18	20	11	229	40
Organkirurgisk Afdeling	63	16	15	7	257	123
Ortopædkirurgisk Afdeling	64	13	14	9	134	81

Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle hospitaler i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 6.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling. Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på hospitalets resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på hospitalets resultat i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra hospitalets øvrige patienter. I beregningen af hospitalets resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på hospitalets resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes hospitalets resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for ambulante patienter i undersøgelsen. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier.