

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Hospitalsrapport for ambulante patienter på

Regionshospitalet Silkeborg



11-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Hospitalets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af hospitalets resultat.....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger	25
	Samlet indtryk.....	26
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	28
	Personale	33
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	40
	Information	47
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	50
	Hospitalets eget spørgsmål	54
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	56
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	63
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	67
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	71
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	104
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	1426
Besvarelser fra hospitalets patienter:	860
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.

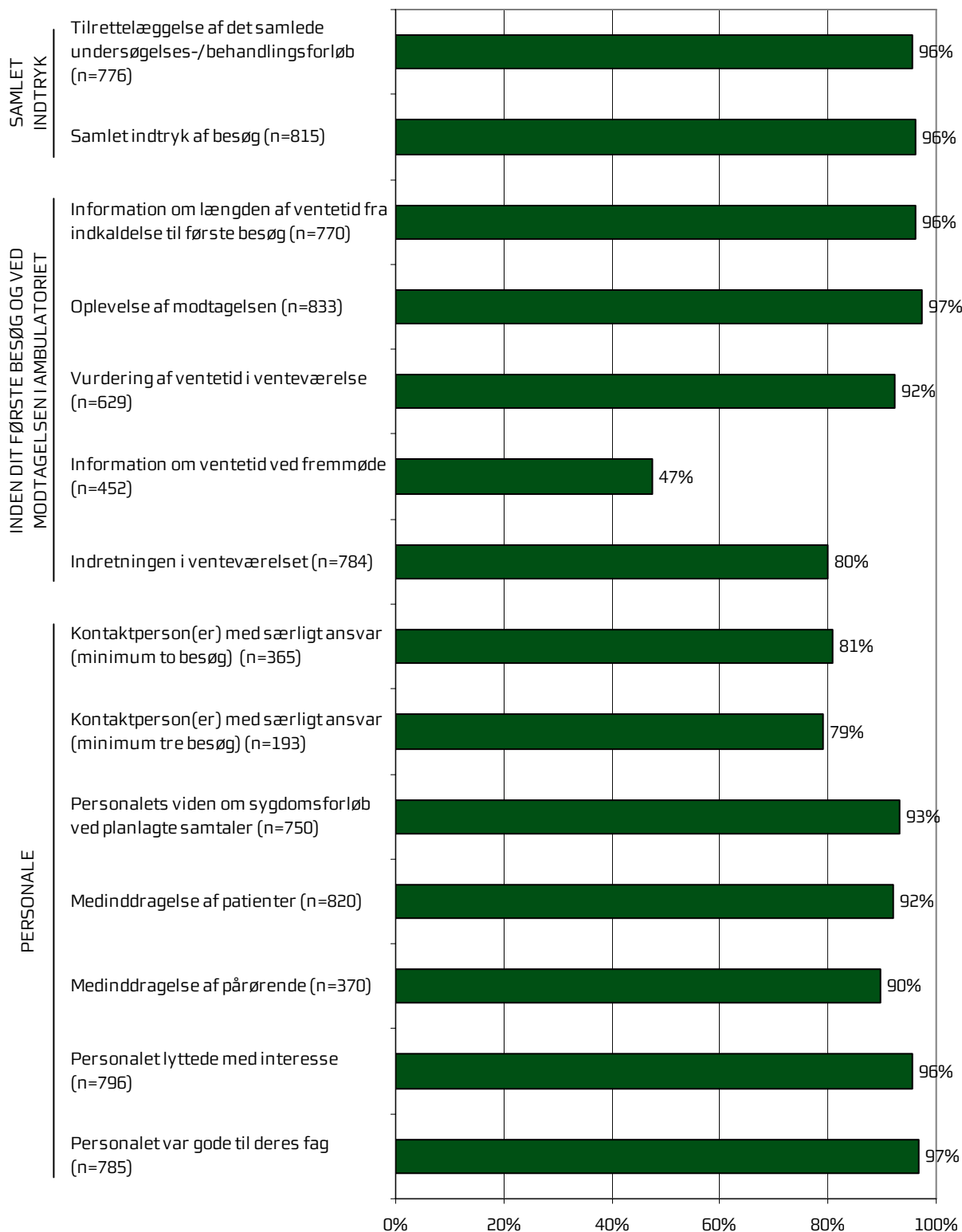
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

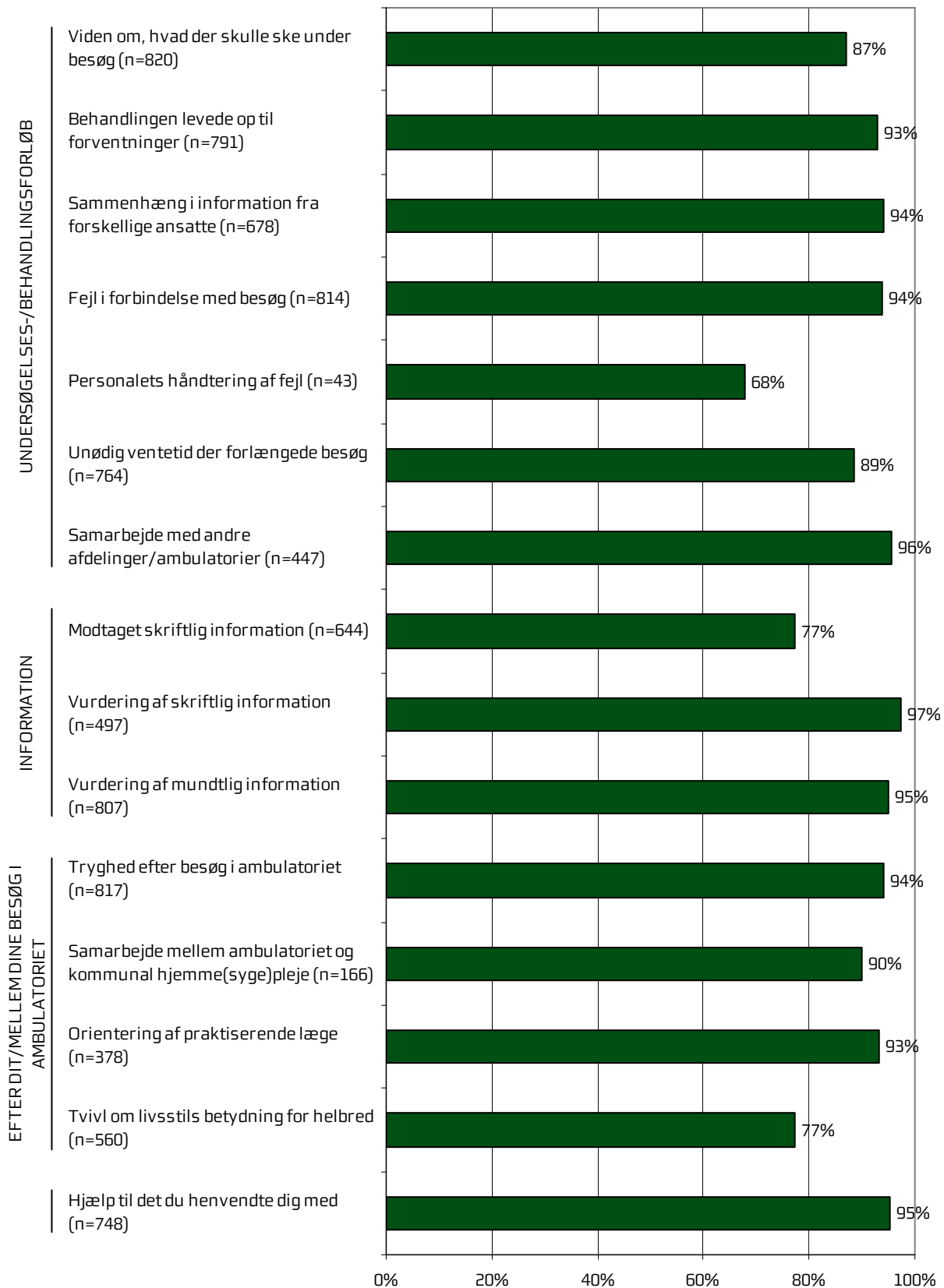
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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.

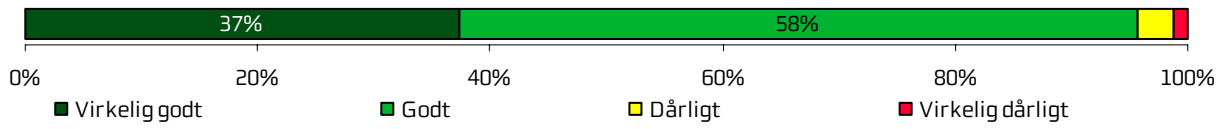
Signifikante forskelle?

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.

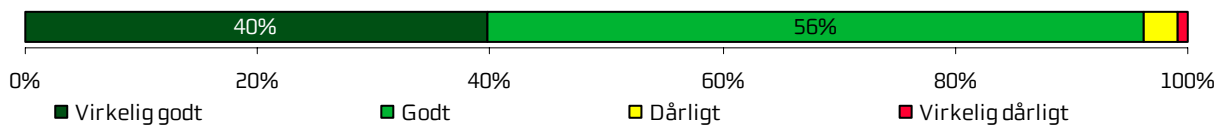
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=776)



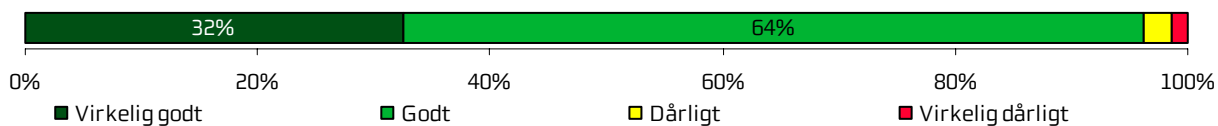
Samlet indtryk af besøg (n=815)



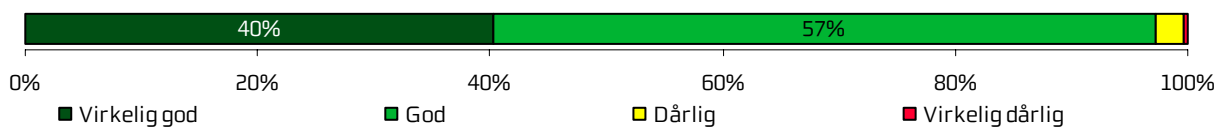
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	94 %	97 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	96 %	97 % *	96 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

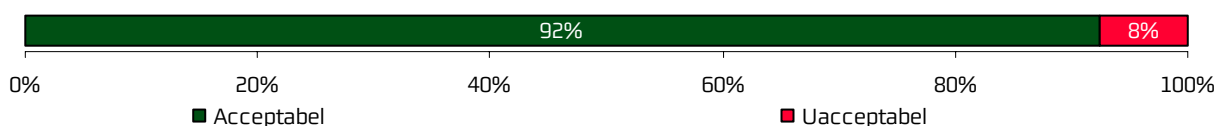
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=770)



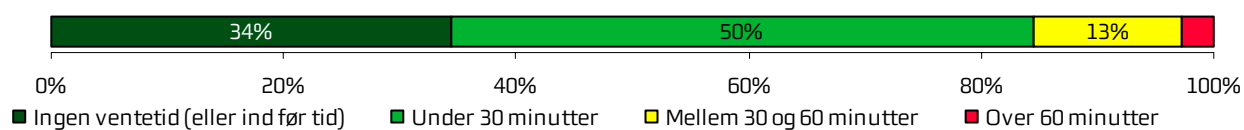
Oplevelse af modtagelsen (n=833)



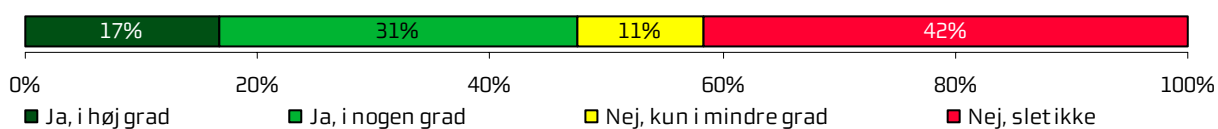
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=629)



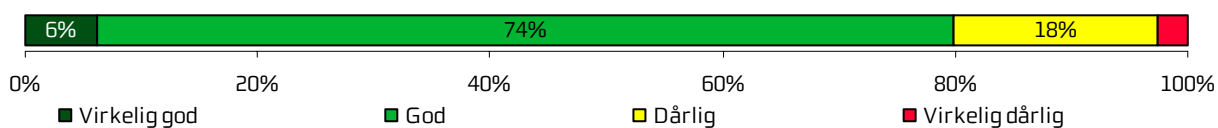
Længde af ventetid i venteværelse (n=805)



Information om ventetid ved fremmøde (n=452)



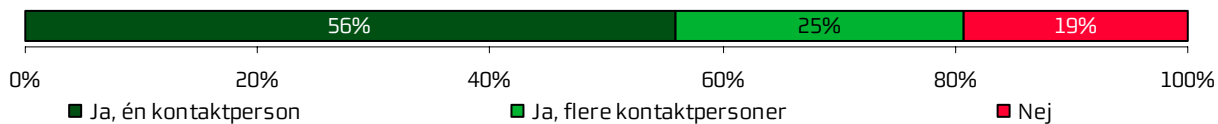
Indretningen i venteværelset (n=784)



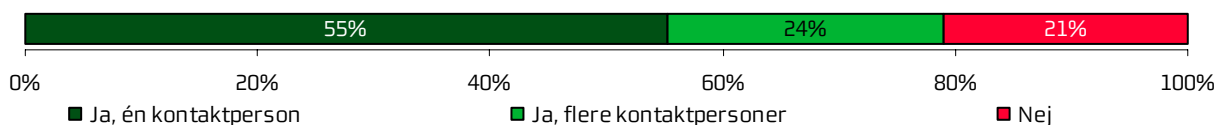
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	97 %	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	97 %	99 % *	98 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		92 %	-	95 % *	91 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		47 %	40 %	54 % *	45 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		80 %	77 %	90 % *	80 %	85 % *

Personale

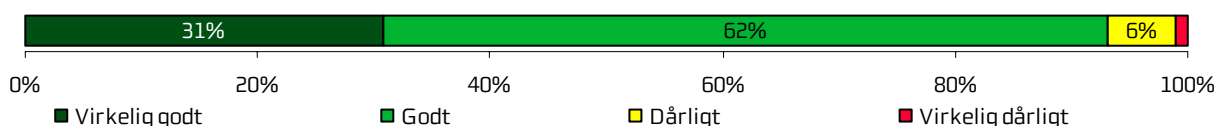
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=365)



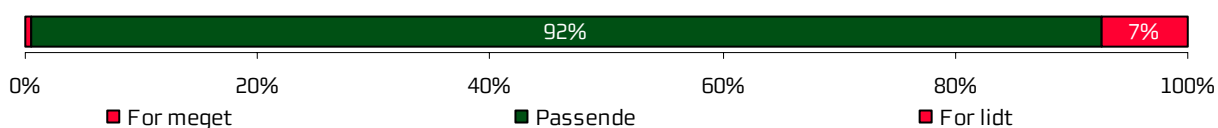
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=193)



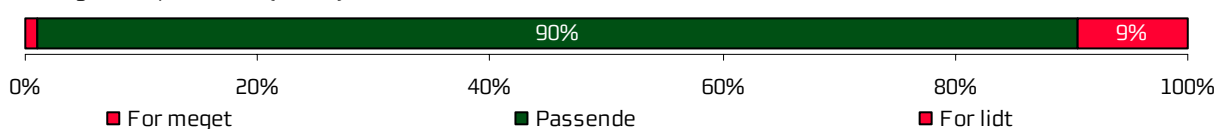
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=750)



Medinddragelse af patienter (n=820)



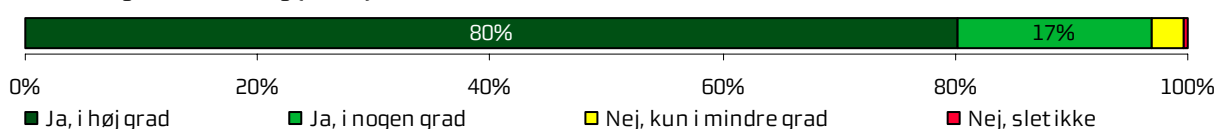
Medinddragelse af pårørende (n=370)



Personalet lyttede med interesse (n=796)

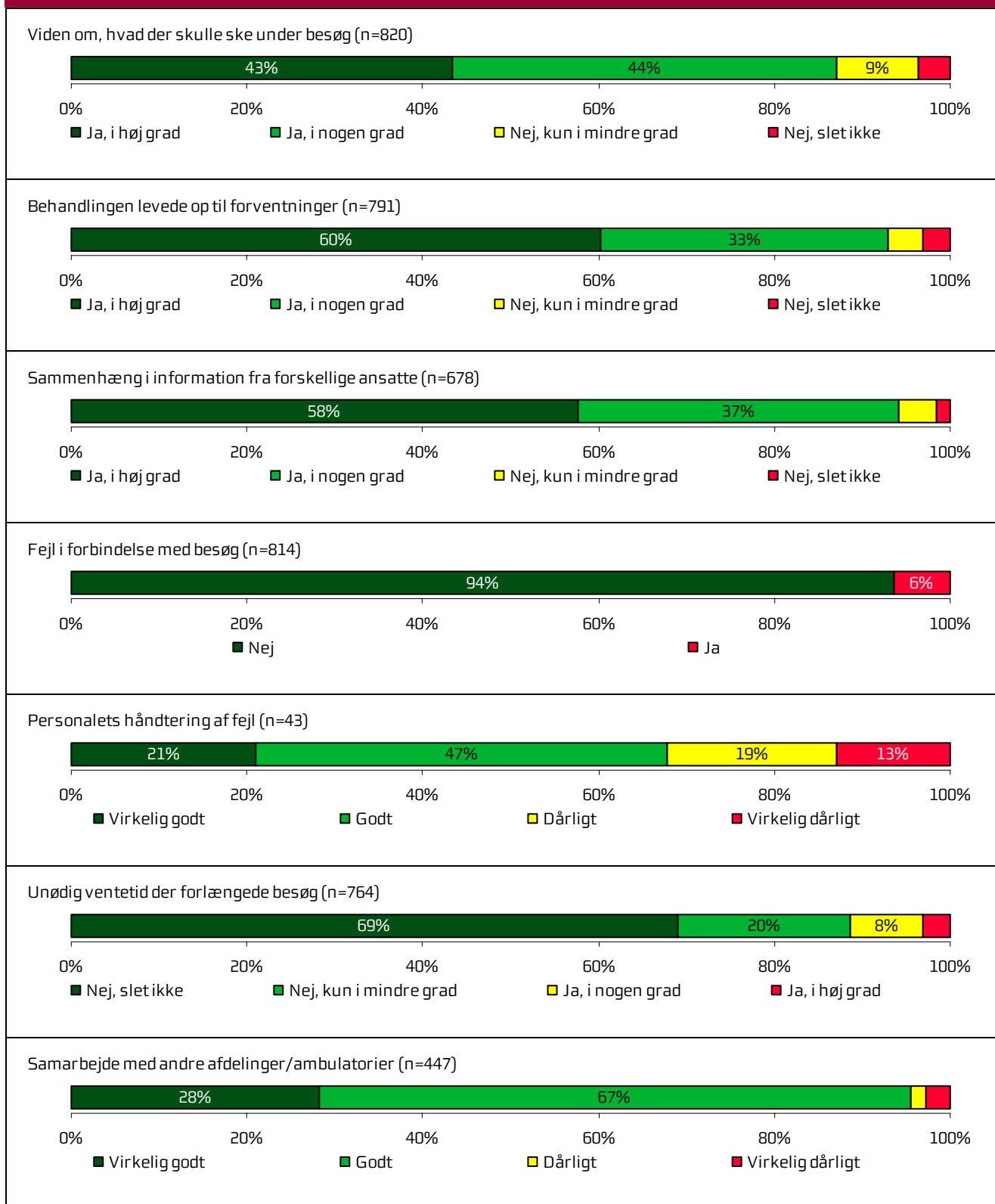


Personalet var gode til deres fag (n=785)



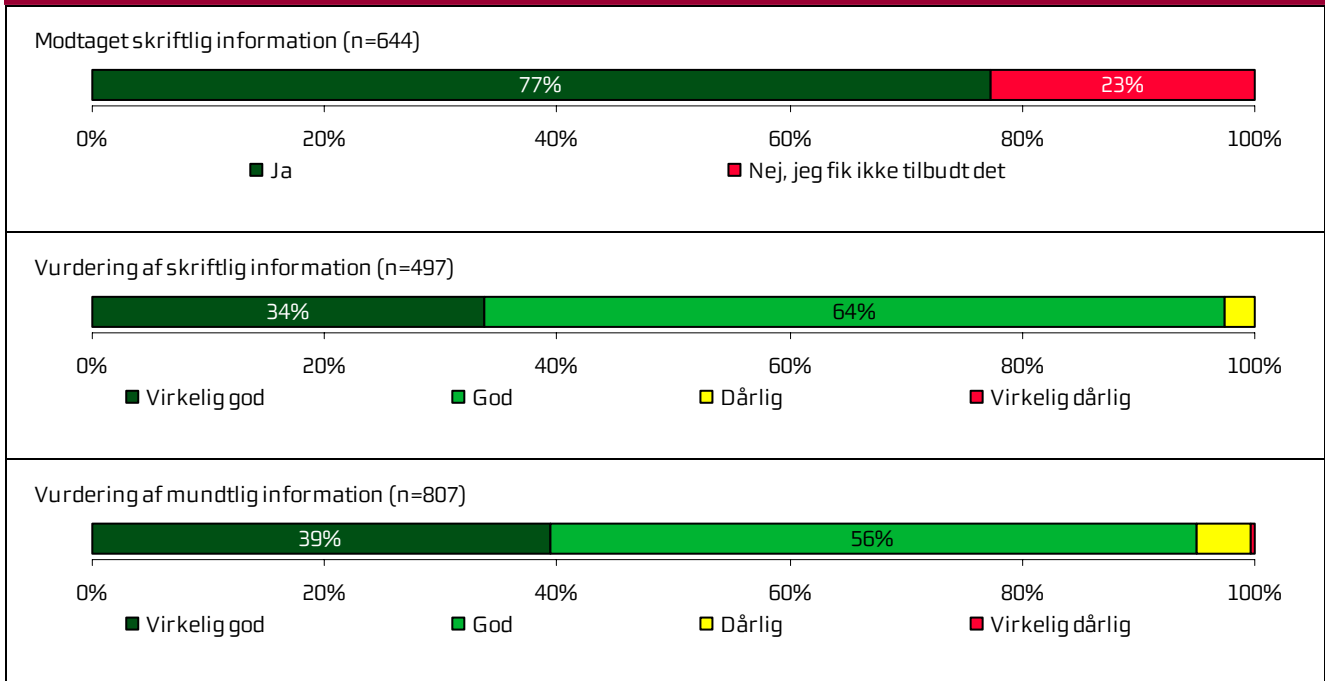
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		81 %	82 %	86 % *	77 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		79 %	-	87 % *	77 %	81 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	90 %	95 % *	92 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	94 %	94 % *	93 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	87 %	93 % *	90 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	95 %	97 %	95 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	98 %	98 % *	98 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	88 %	90 % *	88 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	91 %	94 %	91 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	93 %	95 %	93 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	94 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		68 %	-	81 %	69 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	86 %	91 % *	86 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		96 %	92 %	95 %	92 %	93 %

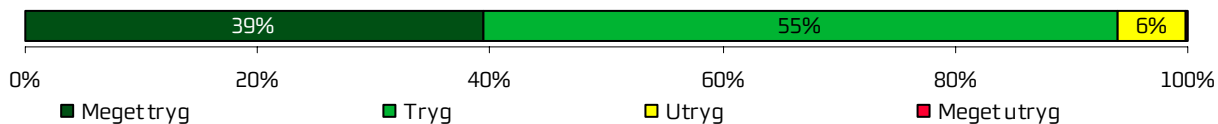
Information



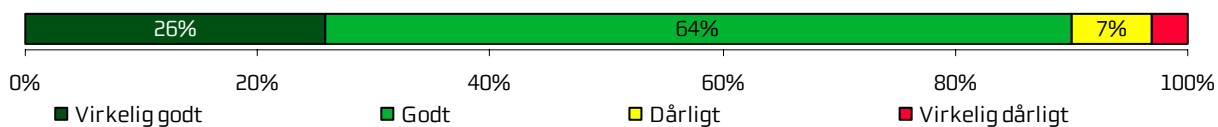
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		77 %	-	80 %	69 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	97 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	95 %	97 % *	96 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

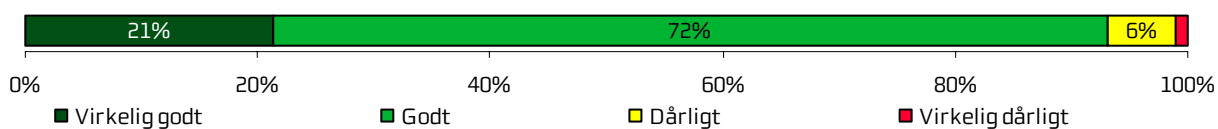
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=817)



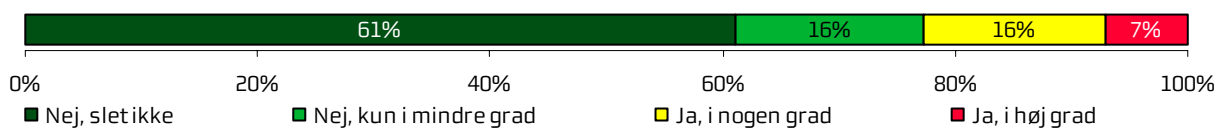
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=166)



Orientering af praktiserende læge (n=378)



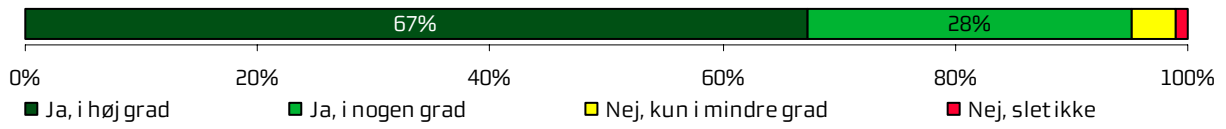
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=560)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	92 %	95 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	93 %	92 %	90 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	87 %	90 %	85 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		77 %	78 %	76 %	73 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=748)



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

5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

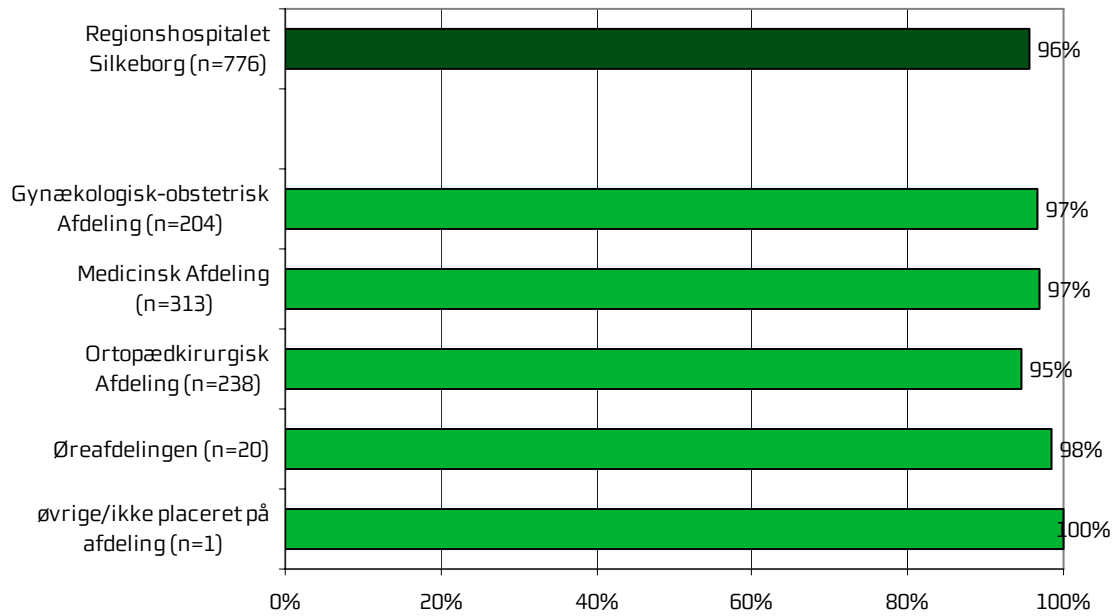
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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

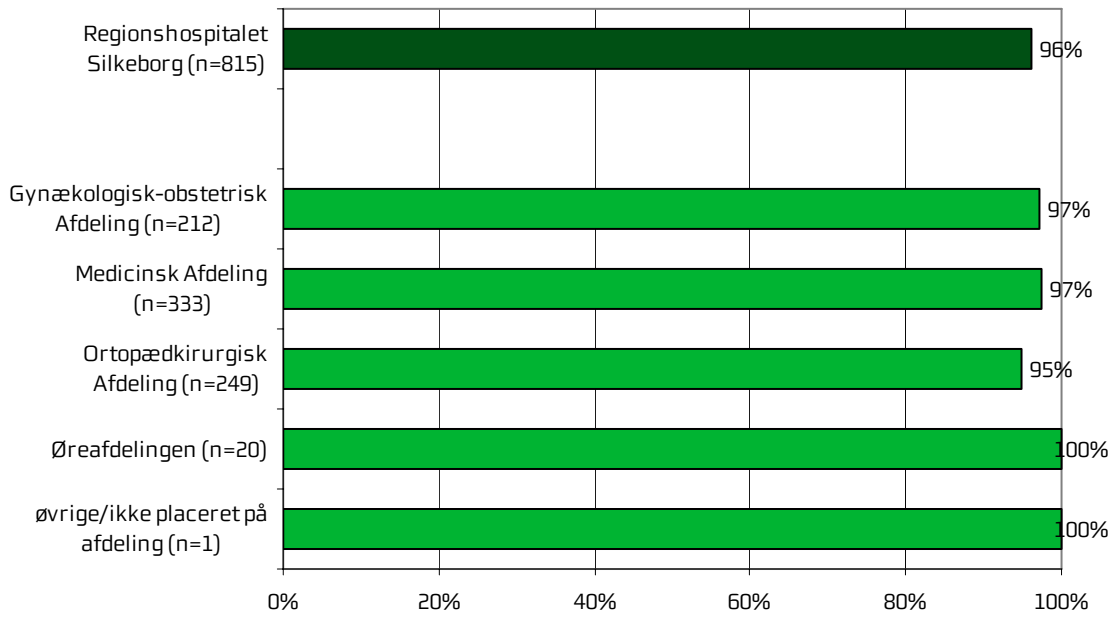
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

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

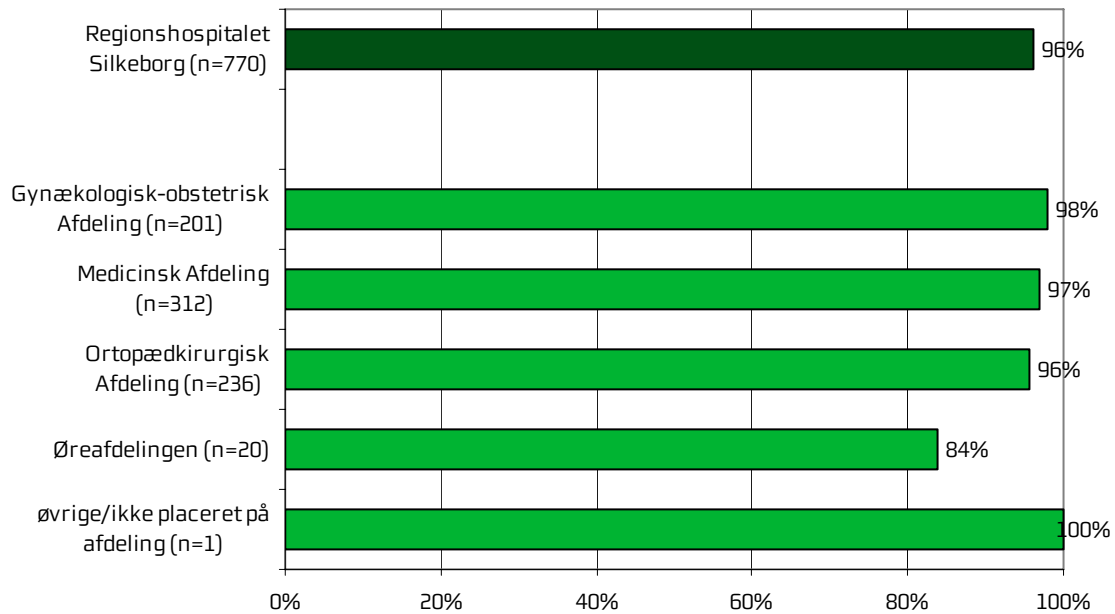


Figur 4 Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

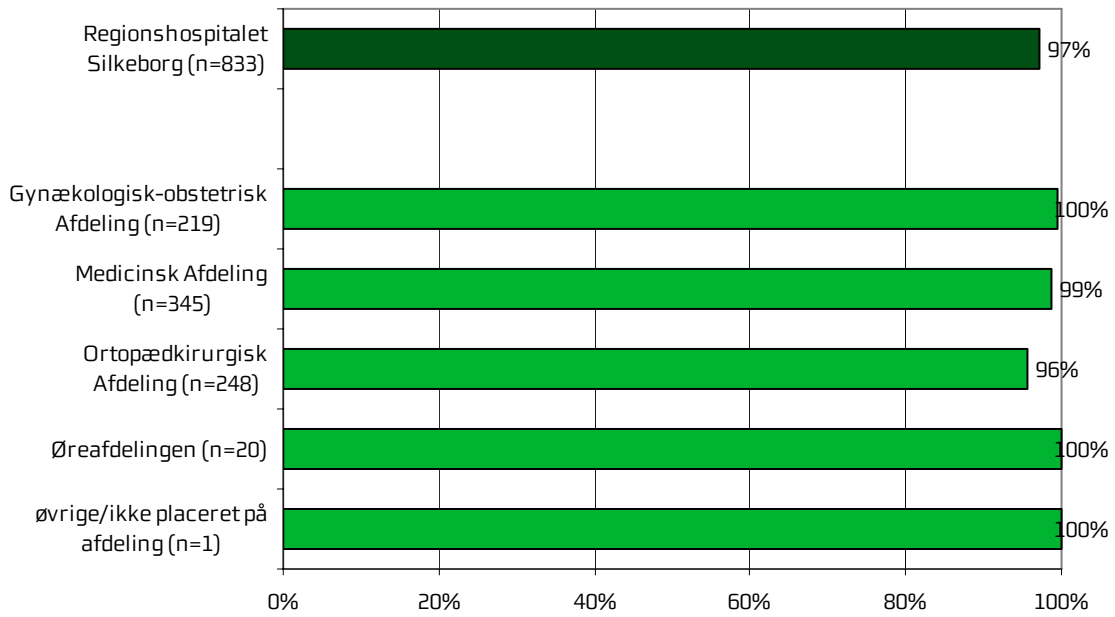


Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

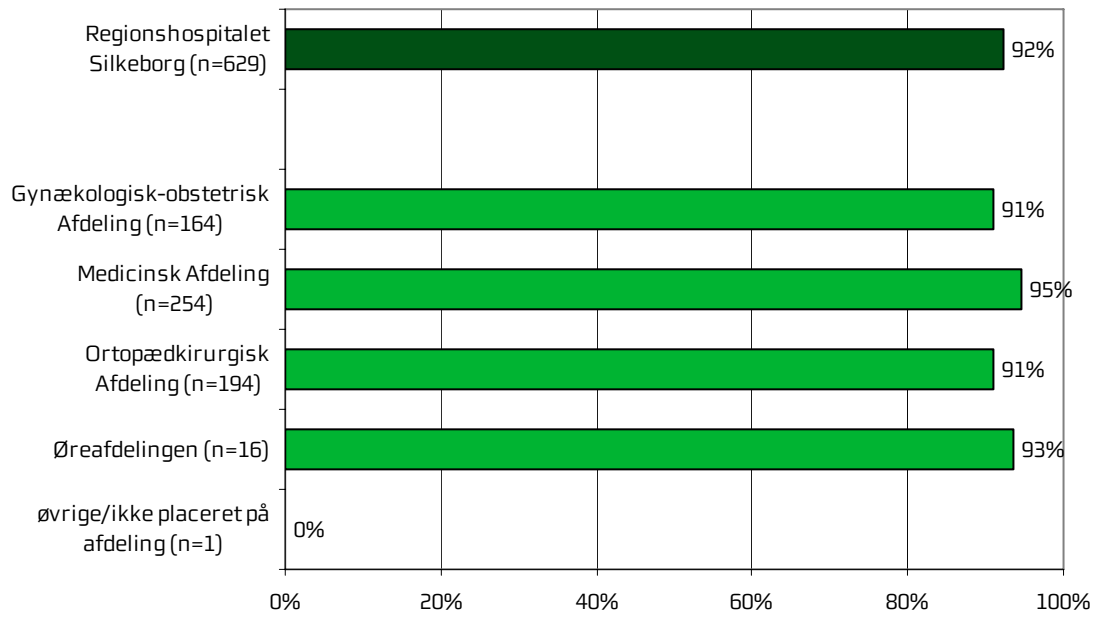
Figur 5 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?



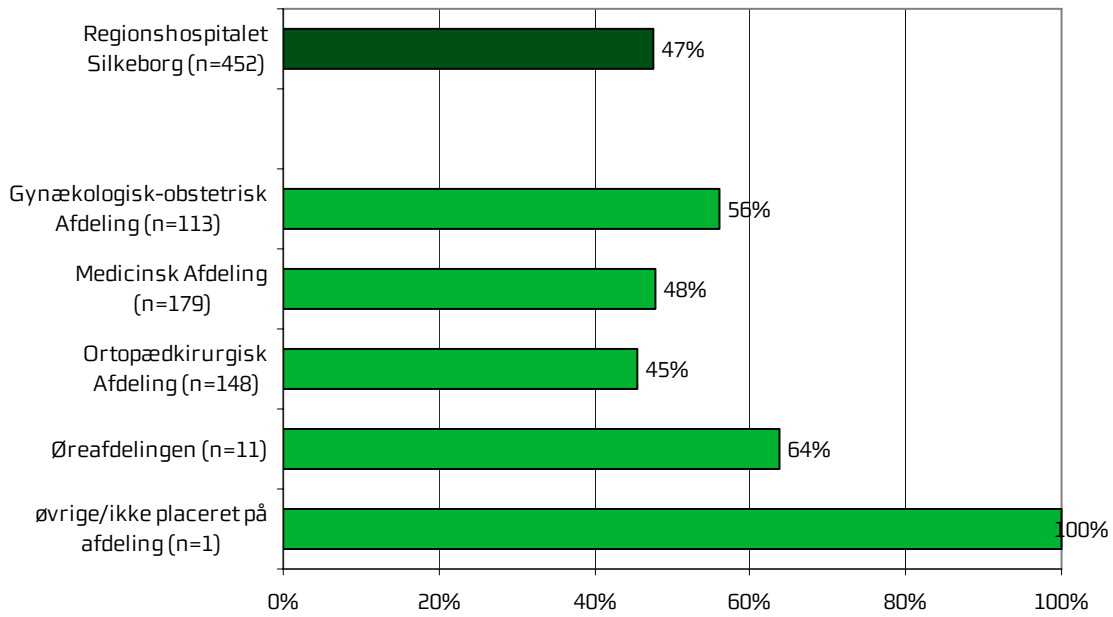
Figur 6 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



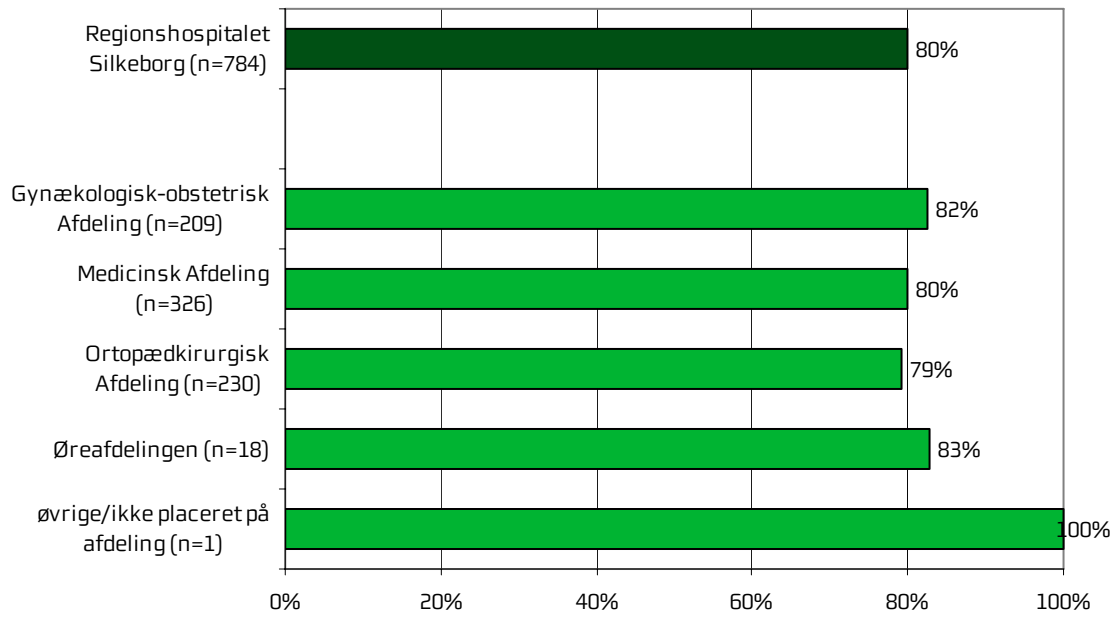
Figur 7 Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



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

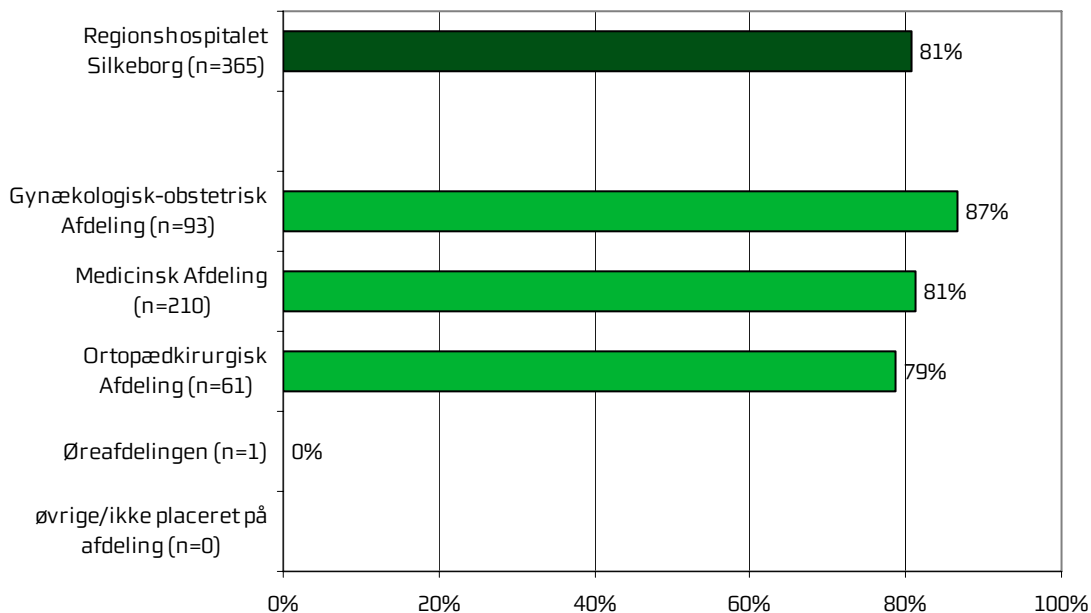


Figur 9 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

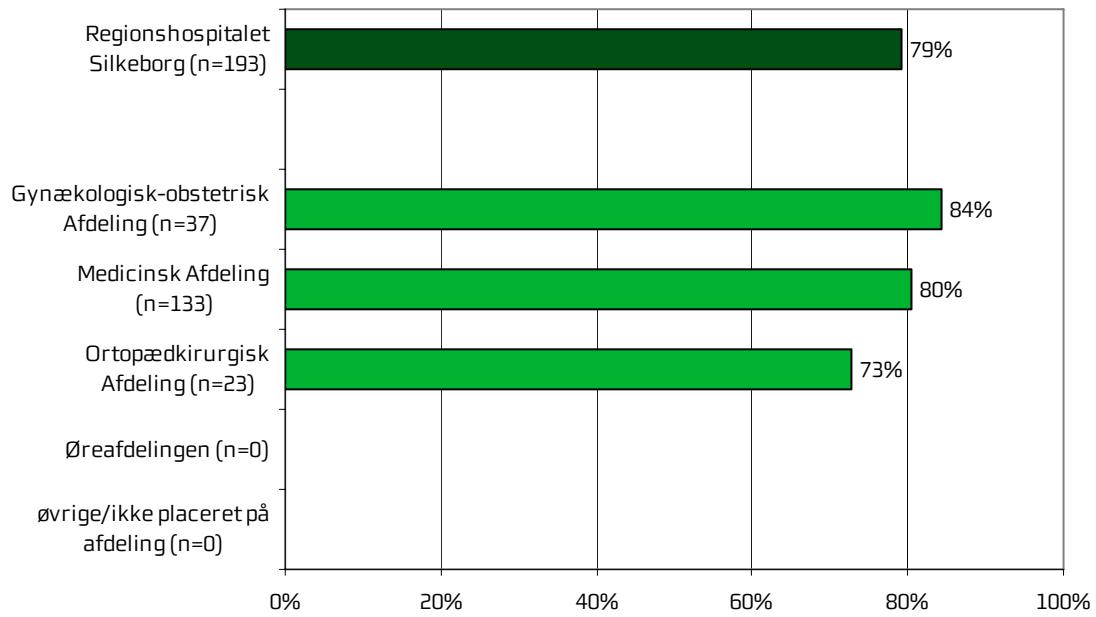


Personale

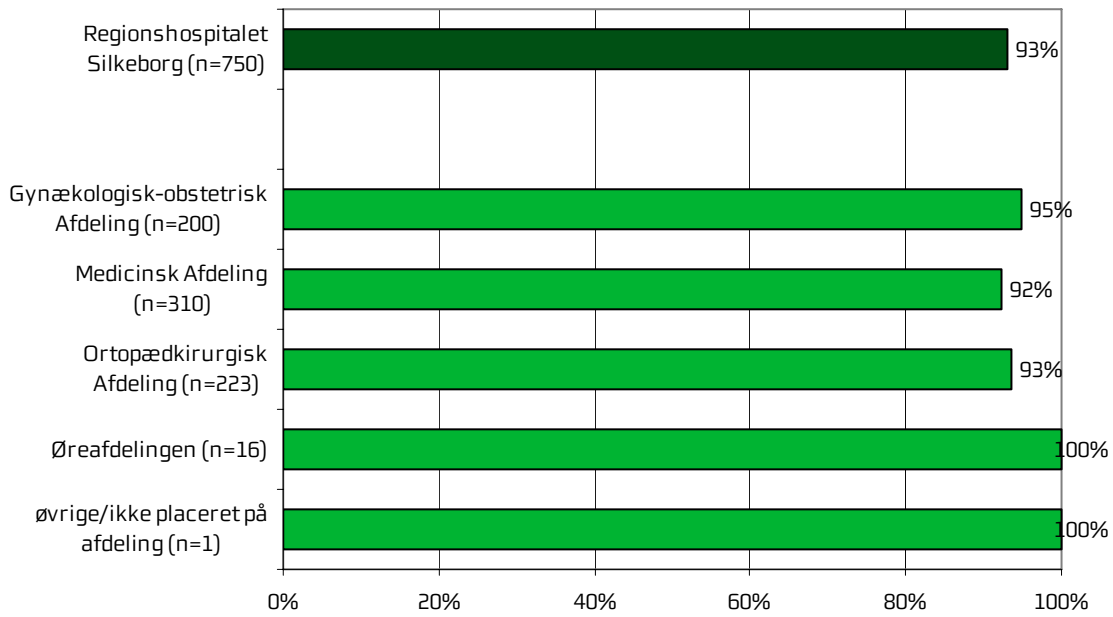
Figur 10 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)



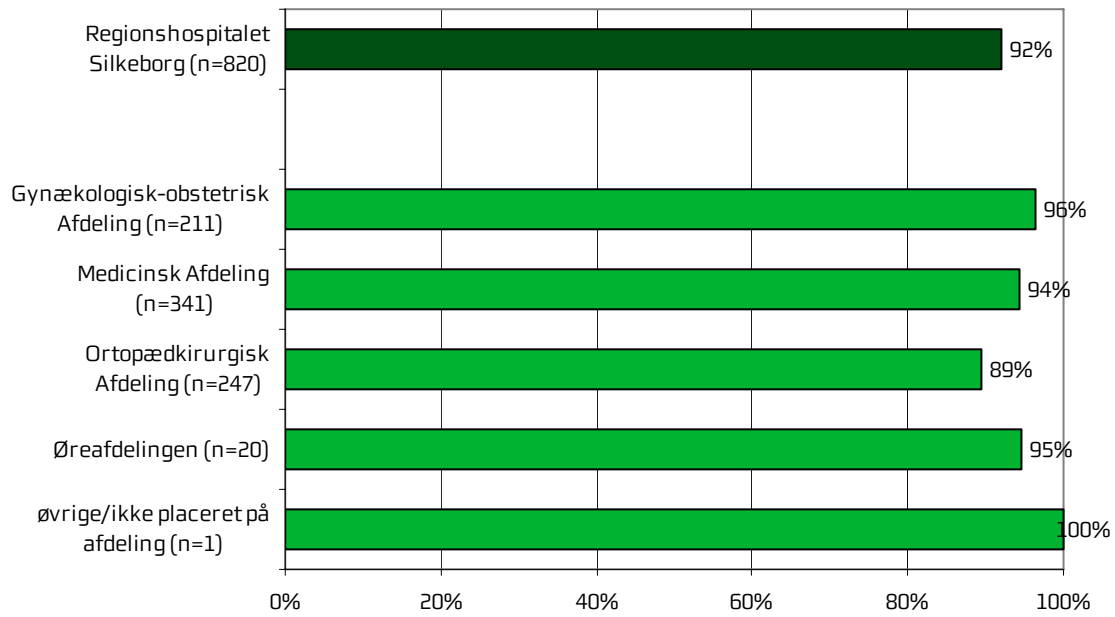
Figur 11 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)



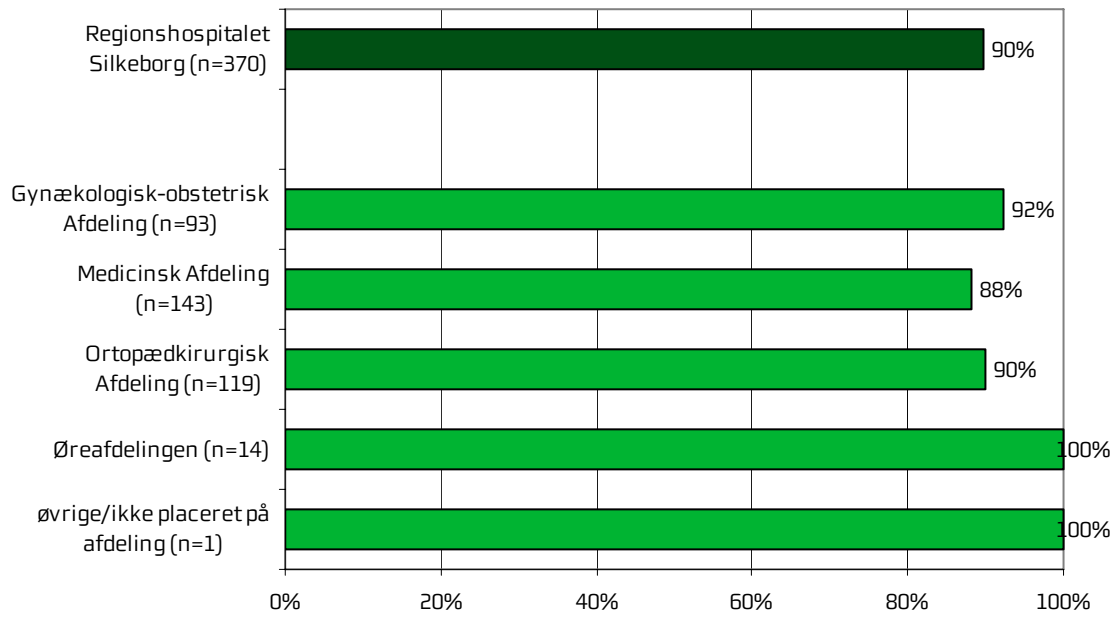
Figur 12 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



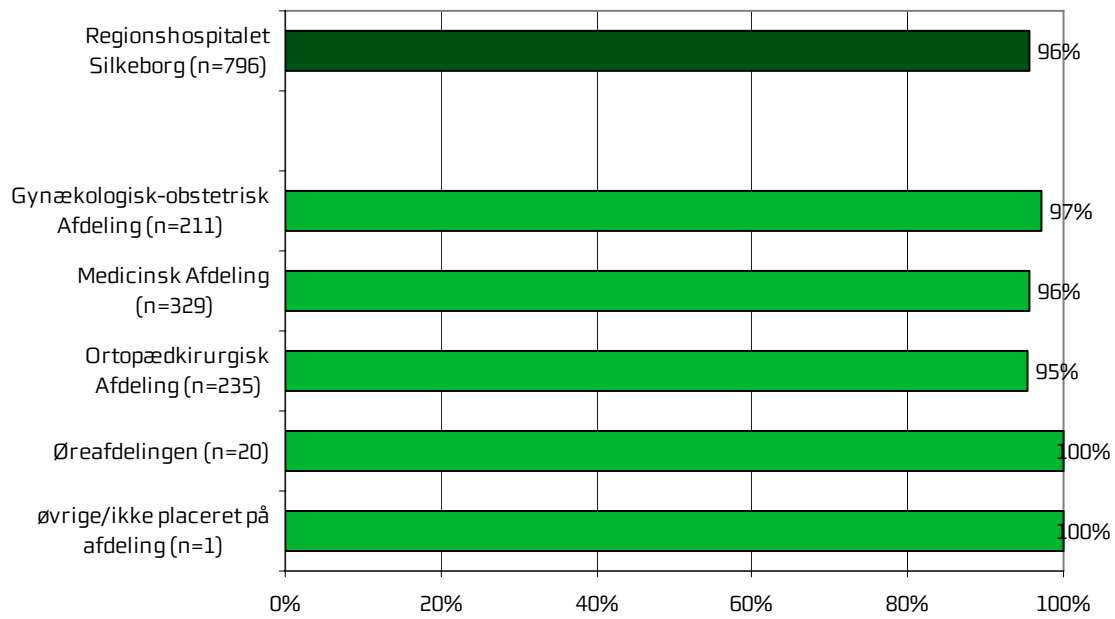
Figur 13 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



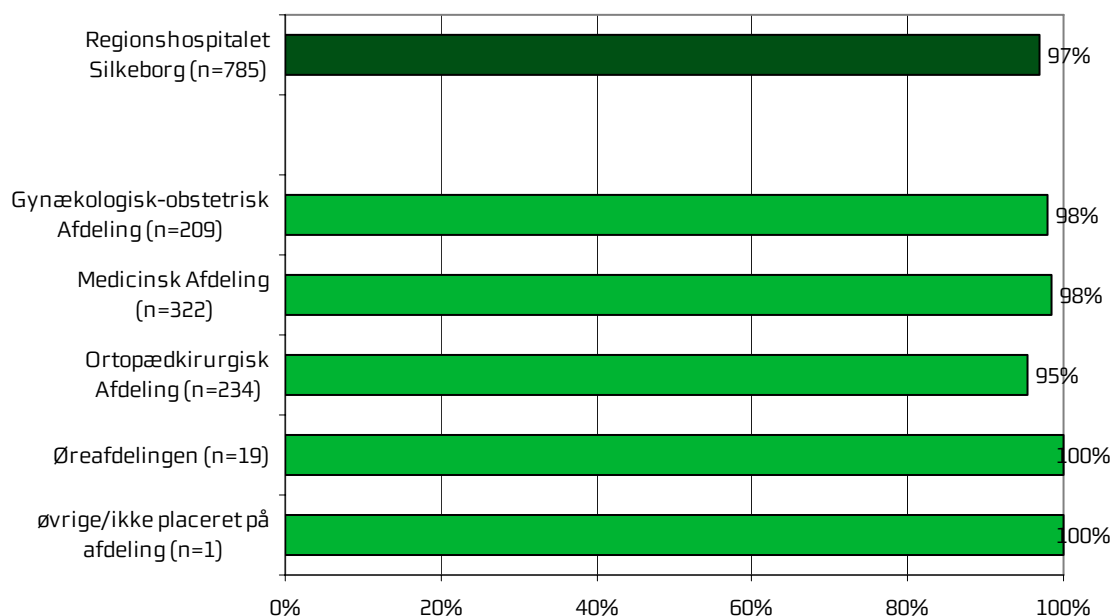
Figur 14 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

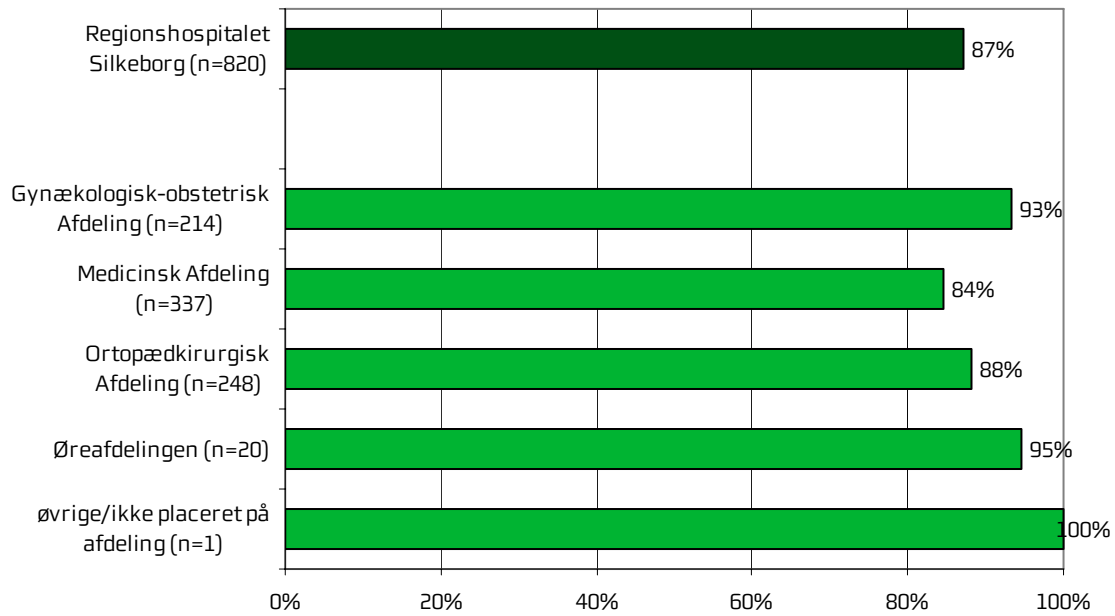


Figur 16 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

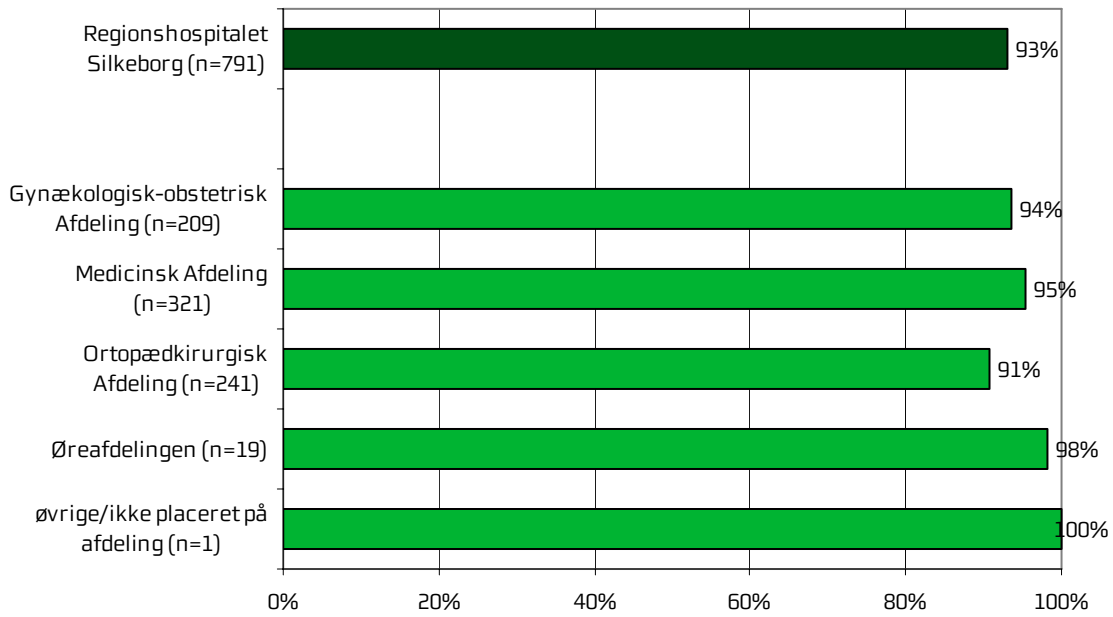


Undersøgelses-/behandlingsforløb

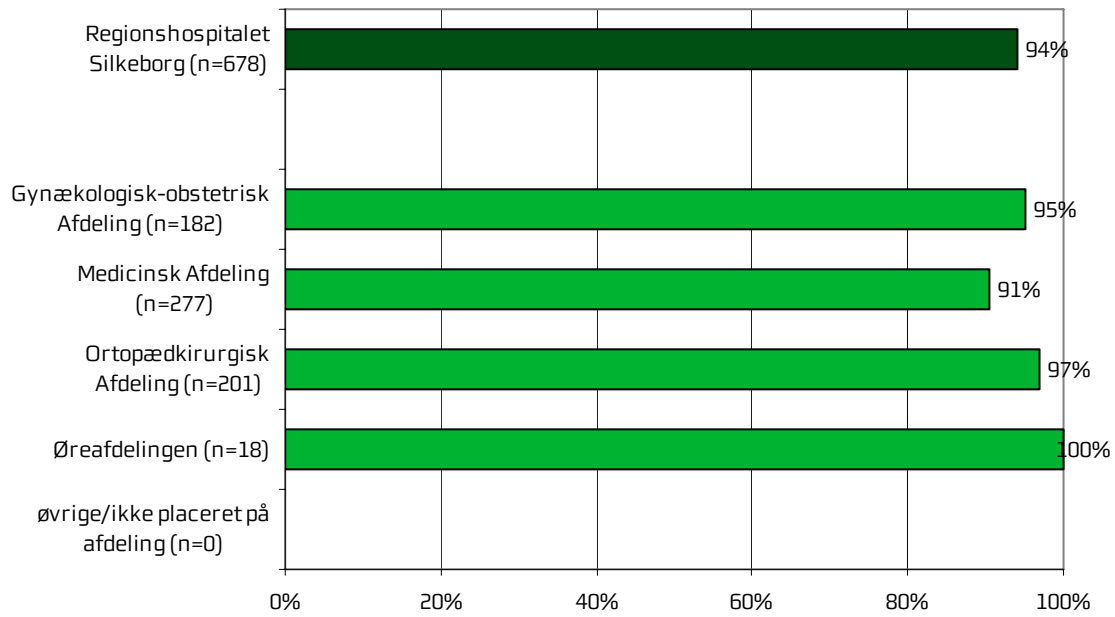
Figur 17 Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



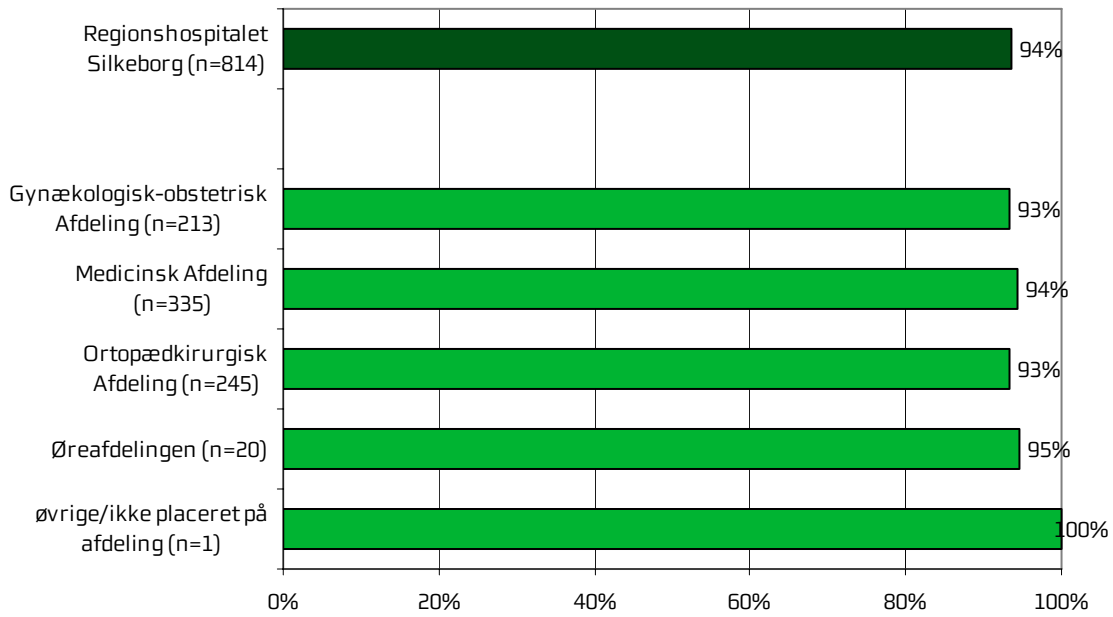
Figur 18 Levede behandlingen op til dine forventninger?



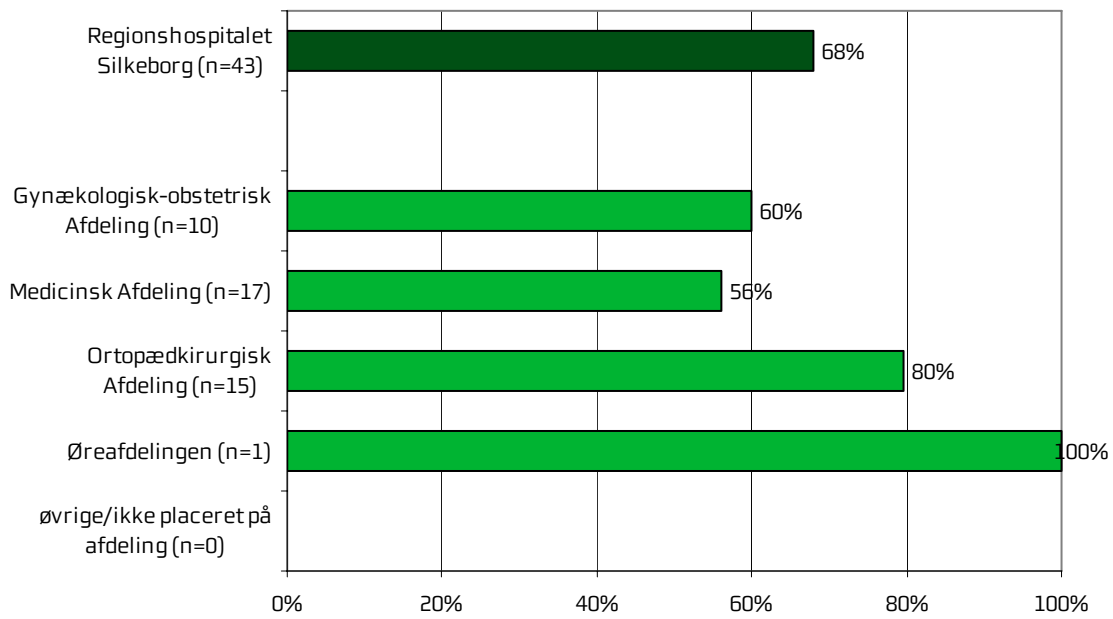
Figur 19 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulato-
ri-
et?



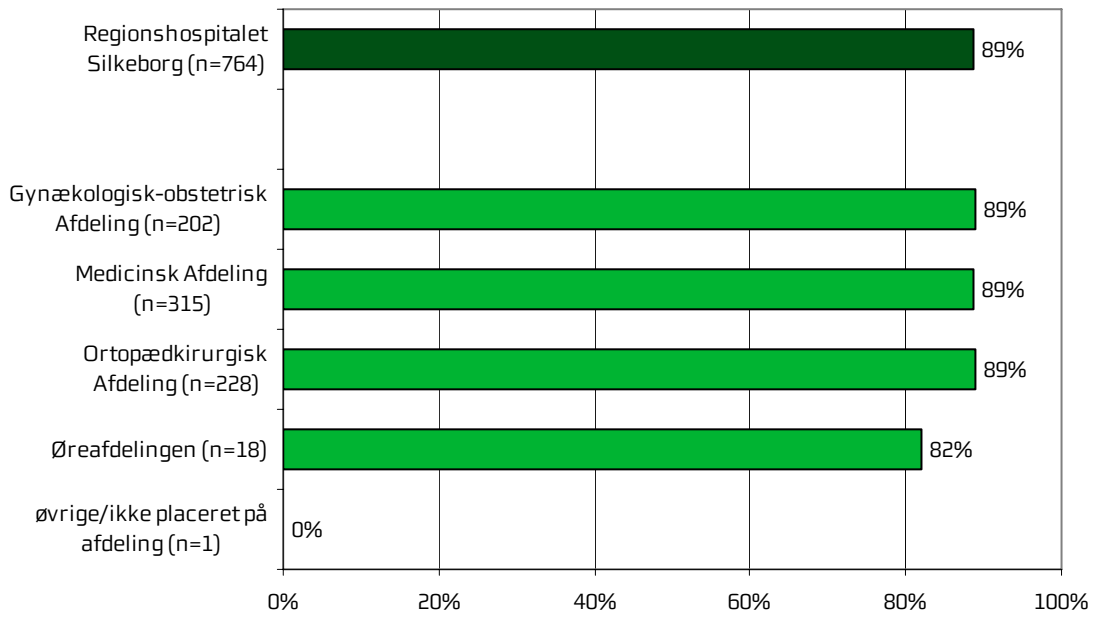
Figur 20 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



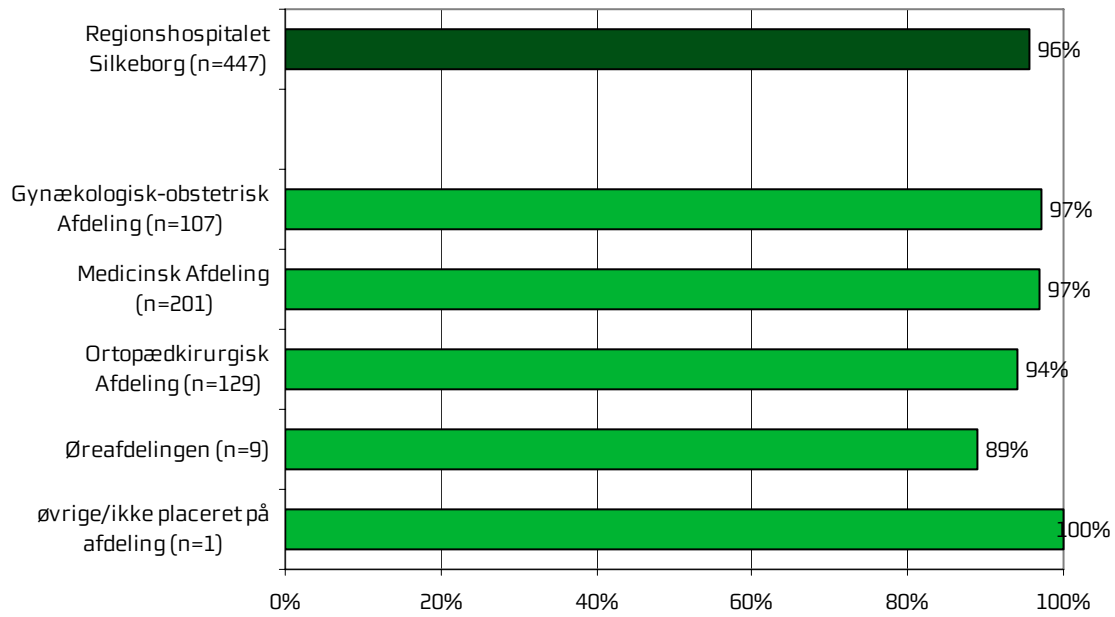
Figur 21 Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

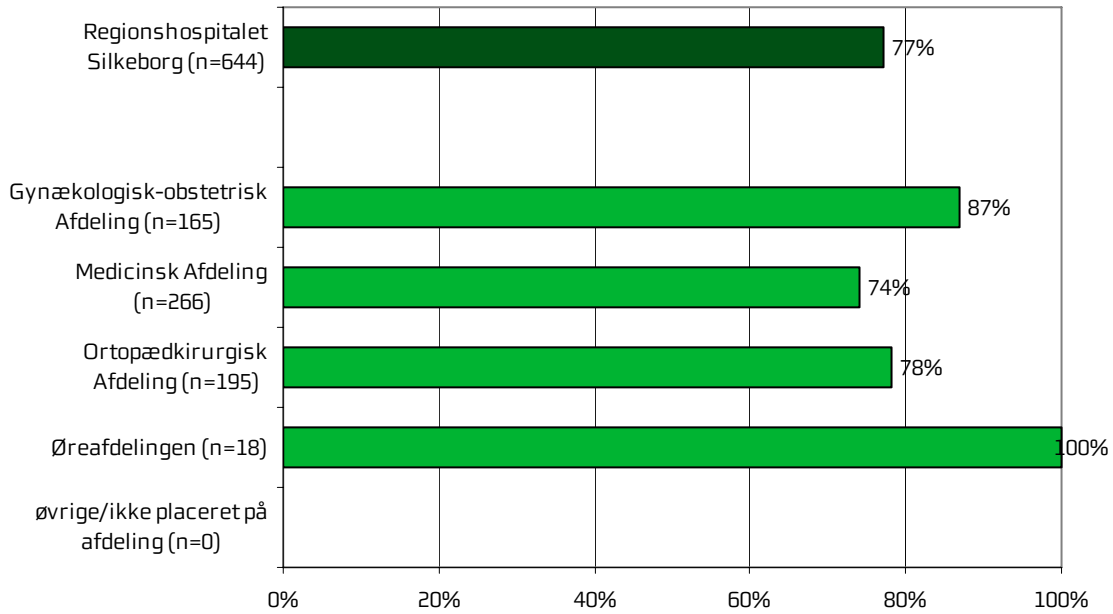


Figur 23 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

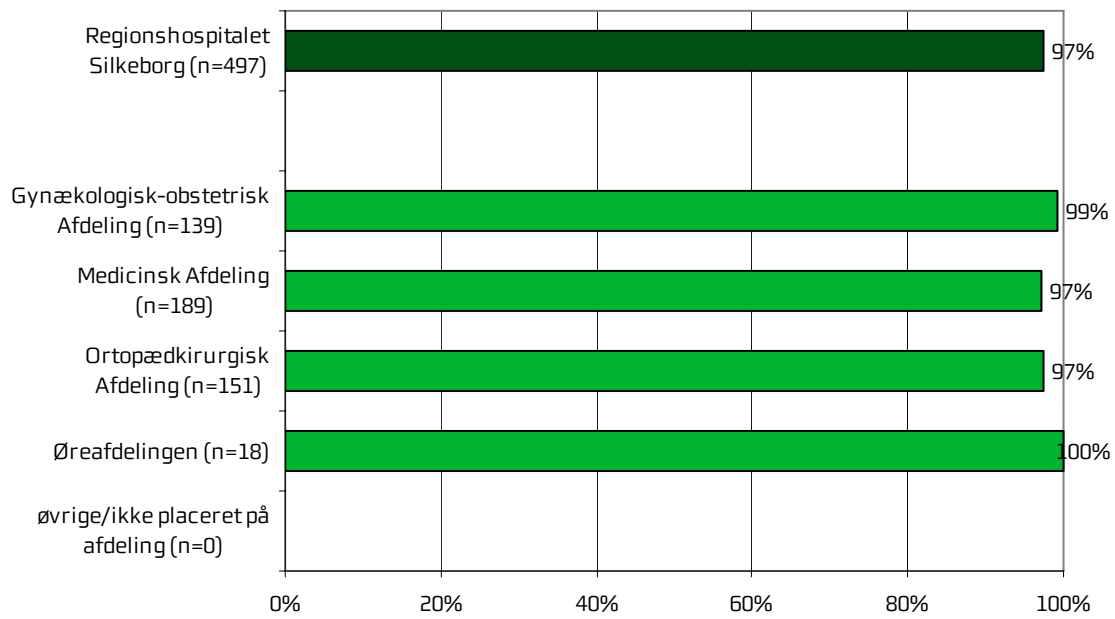


Information

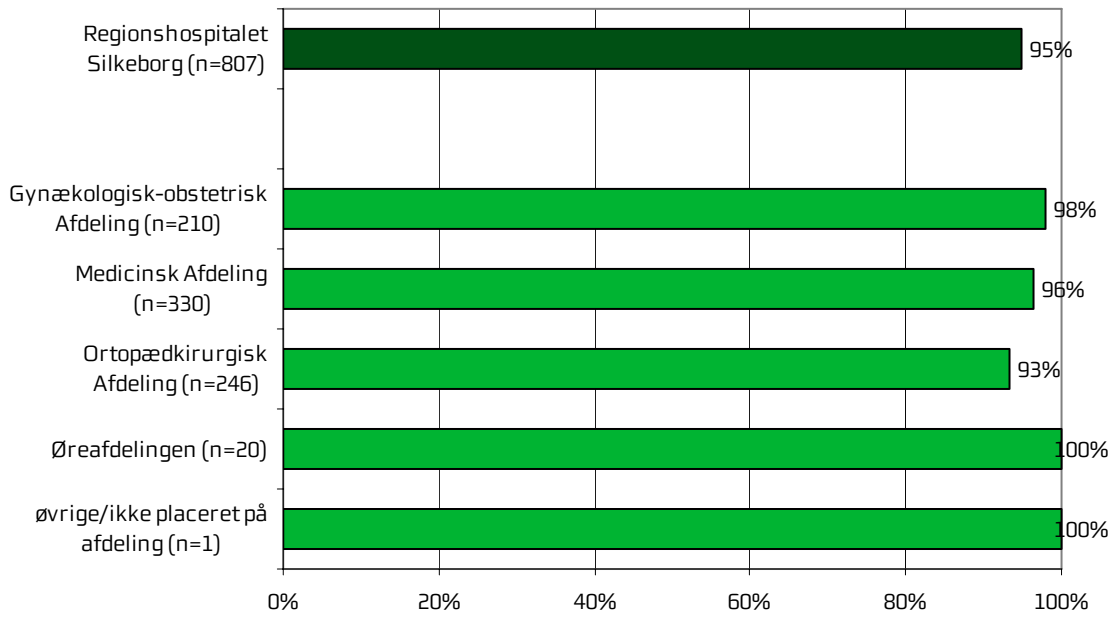
Figur 24 Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



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

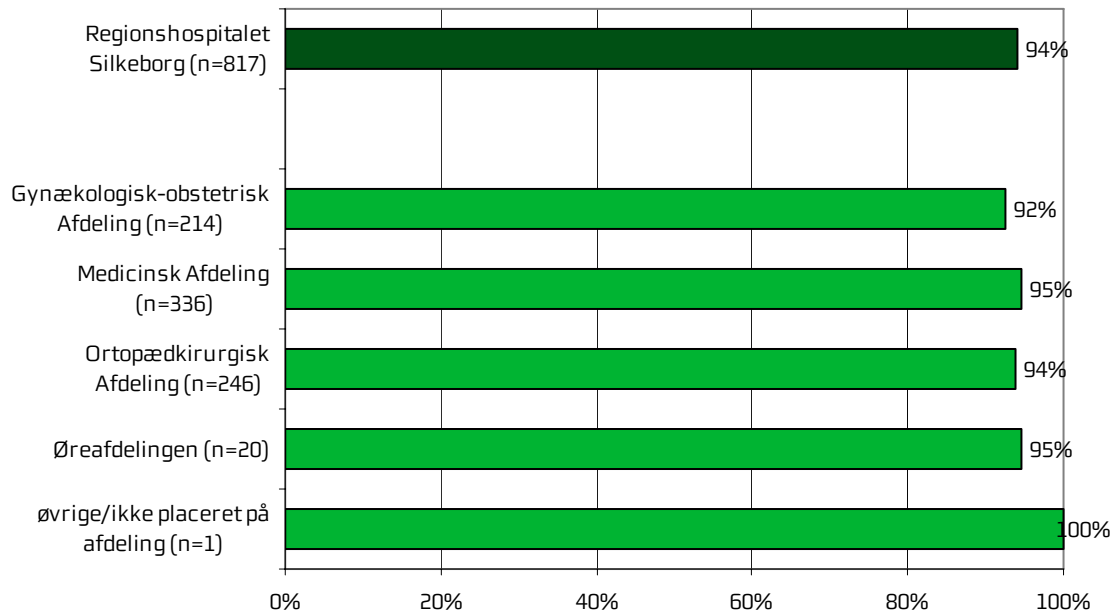


Figur 26 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

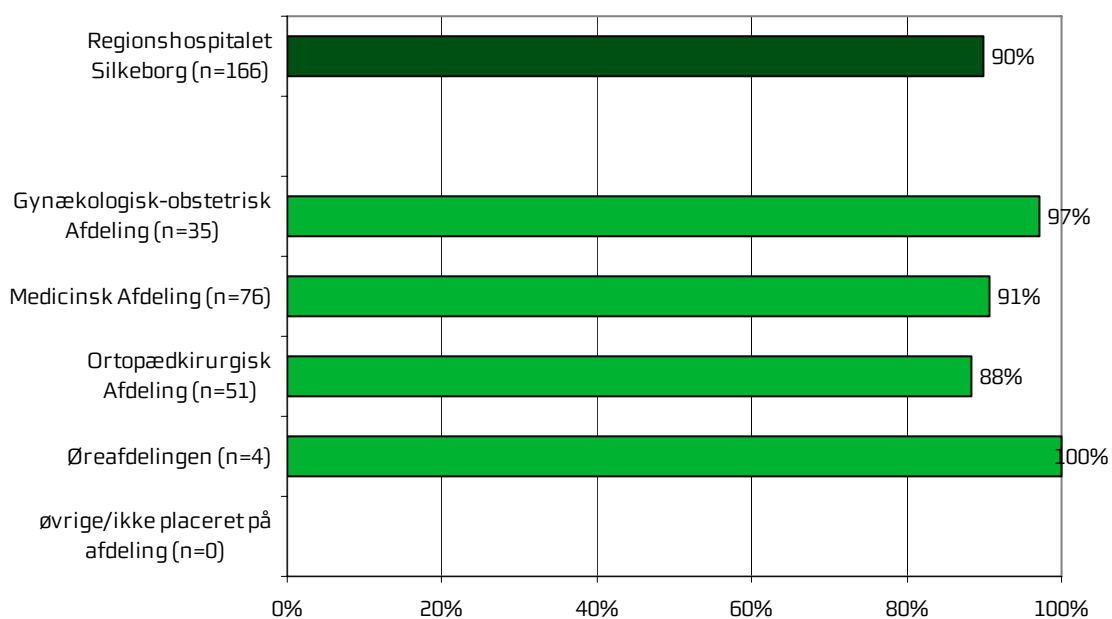


Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

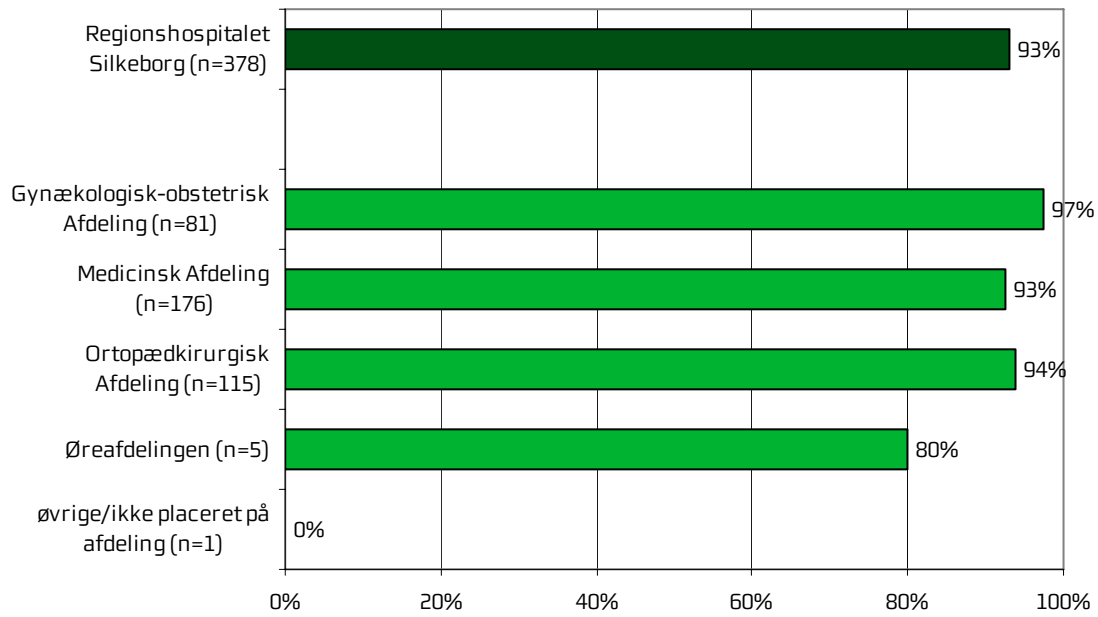
Figur 27 Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



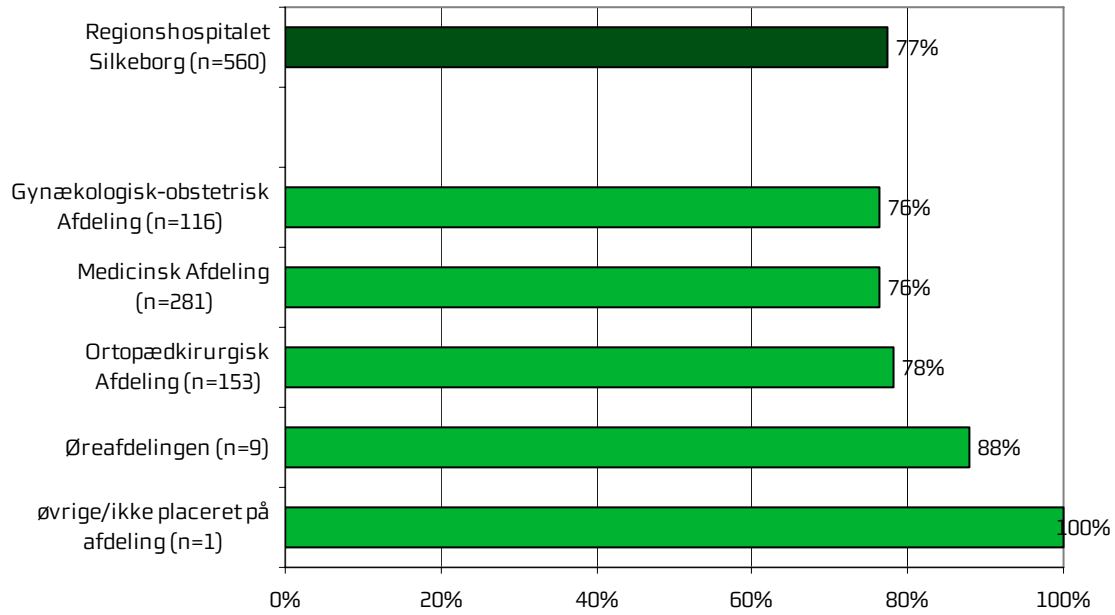
Figur 28 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



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

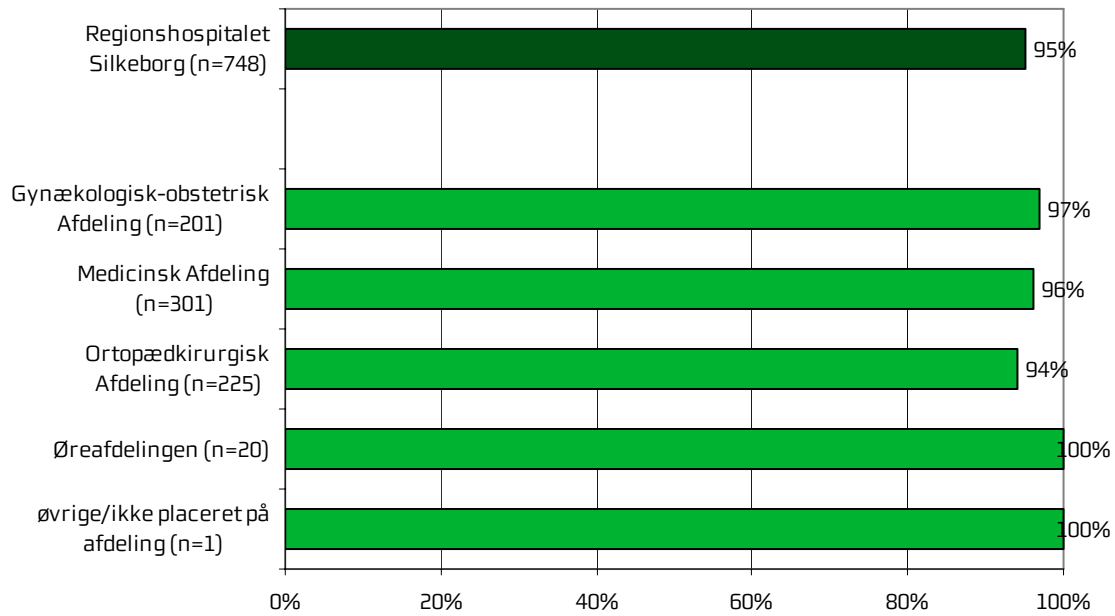


Figur 30 Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



Hospitalets eget spørgsmål

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



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel		Jeg oplevede ikke ventetid
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 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"/>
8. 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"/>

Løbet.: >>lobm<<

PERSONALE

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

Gå til spørgsmål 21

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 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/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

27. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

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

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 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	35%	35%
Kvinde	65%	65%
Aldersgruppe		
0-19 år	4%	5%
20-39 år	15%	20%
40-59 år	29%	33%
60-79 år	44%	35%
80- år	8%	7%

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

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		860		100%
Køn				
Mand		299		35%
Kvinde		561		65%
Aldersgruppe				
0-19 år		34		4%
20-39 år		133		15%
40-59 år		249		29%
60-79 år		378		44%
80- år		66		8%
Skema udfyldt af				
Patienten		776		94%
Pårørende		49		6%
Modersmål				
Dansk		801		96%
Ikke dansk		32		4%
Afdelingsnavn				
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling		223		26%
Medicinsk Afdeling		364		42%
Ortopædkirurgisk Afdeling		252		29%
Øreafdelingen		20		2%
Øvrige/ikke placeret på afdeling		1		0%

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	58	3	1	776	42
Køn						
Mand	36	61	2	1	267	19
Kvinde	38	57	4	1	509	23
Aldersgruppe						
0-19 år	24	70	6	0	32	2
20-39 år	41	50	6	3	125	6
40-59 år	34	59	4	2	231	11
60-79 år	40	59	1	0	333	20
80- år	33	63	4	0	55	3
Skema udfyldt af						
Patienten	38	58	3	1	718	36
Pårørende	27	66	7	0	42	4
Modersmål						
Dansk	37	59	3	1	736	40
Ikke dansk	55	37	8	0	31	1
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	49	47	3	0	204	9
Medicinsk Afdeling	30	67	3	1	313	22
Ortopædkirurgisk Afdeling	41	53	4	2	238	11
Øreafdelingen	21	77	2	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	40	56	3	1	815
Køn					
Mand	39	59	2	1	284
Kvinde	40	55	4	1	531
Aldersgruppe					
0-19 år	27	73	0	0	34
20-39 år	35	55	8	2	128
40-59 år	39	55	4	2	240
60-79 år	43	56	1	0	355
80- år	39	61	0	0	58
Skema udfyldt af					
Patienten	40	56	3	1	753
Pårørende	26	68	6	0	44
Modersmål					
Dansk	39	57	3	1	773
Ikke dansk	46	45	9	0	32
Afdelingsnavn					
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	50	47	2	0	212
Medicinsk Afdeling	37	61	2	0	333
Ortopædkirurgisk Afdeling	41	54	4	1	249
Øreafdelingen	23	77	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

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	32	64	2	1	770	48
Køn						
Mand	31	65	2	2	273	12
Kvinde	34	63	2	1	497	36
Aldersgruppe						
0-19 år	34	65	2	0	30	3
20-39 år	41	54	3	2	119	11
40-59 år	29	64	5	2	223	18
60-79 år	32	66	1	0	343	12
80- år	32	66	1	1	55	4
Skema udfyldt af						
Patienten	33	64	2	1	712	40
Pårørende	31	60	9	0	38	6
Modersmål						
Dansk	32	65	2	1	727	45
Ikke dansk	44	40	16	0	31	1
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	34	64	1	1	201	14
Medicinsk Afdeling	29	68	2	1	312	29
Ortopædkirurgisk Afdeling	36	60	3	2	236	5
Øreafdelingen	21	62	16	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	57	2	0	833
Køn					
Mand	42	57	1	1	290
Kvinde	39	57	4	0	543
Aldersgruppe					
0-19 år	35	60	6	0	34
20-39 år	35	61	4	0	130
40-59 år	38	57	4	1	243
60-79 år	43	56	1	0	364
80- år	50	50	0	0	62
Skema udfyldt af					
Patienten	39	58	2	0	766
Pårørende	44	52	4	0	46
Modersmål					
Dansk	40	57	2	0	788
Ikke dansk	35	56	8	1	32
Afdelingsnavn					
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	45	55	0	0	219
Medicinsk Afdeling	37	61	1	0	345
Ortopædkirurgisk Afdeling	42	53	4	1	248
Øreafdelingen	32	68	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	629	201
Køn				
Mand	94	6	215	74
Kvinde	91	9	414	127
Aldersgruppe				
0-19 år	90	10	29	5
20-39 år	88	12	114	16
40-59 år	89	11	184	59
60-79 år	96	4	257	105
80- år	98	2	45	16
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	574	189
Pårørende	94	6	36	10
Modersmål				
Dansk	93	7	588	198
Ikke dansk	91	9	30	2
Afdelingsnavn				
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	91	9	164	54
Medicinsk Afdeling	95	5	254	90
Ortopædkirurgisk Afdeling	91	9	194	53
Øreafdelingen	93	7	16	4
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	1	0

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	34	50	13	3	805	13
Køn						
Mand	34	56	8	2	281	5
Kvinde	35	46	16	4	524	8
Aldersgruppe						
0-19 år	19	63	17	1	32	2
20-39 år	21	55	16	8	127	2
40-59 år	33	51	13	3	238	4
60-79 år	39	48	11	2	351	3
80- år	49	37	14	0	57	2
Skema udfyldt af						
Patienten	35	49	12	3	743	10
Pårørende	29	54	17	1	43	3
Modersmål						
Dansk	35	50	13	3	764	12
Ikke dansk	29	63	7	1	31	1
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	37	48	10	5	214	2
Medicinsk Afdeling	39	50	9	2	330	8
Ortopædkirurgisk Afdeling	30	50	16	3	241	2
Øreafdelingen	30	36	17	17	19	1
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	11	42	452	77
Køn						
Mand	16	34	13	37	163	18
Kvinde	17	28	10	45	289	59
Aldersgruppe						
0-19 år	9	35	17	40	21	5
20-39 år	17	27	11	45	89	16
40-59 år	9	31	12	48	129	17
60-79 år	22	33	10	35	183	33
80- år	32	20	5	43	30	6
Skema udfyldt af						
Patienten	17	31	11	42	411	71
Pårørende	11	37	17	36	27	5
Modersmål						
Dansk	17	30	11	42	426	72
Ikke dansk	10	56	11	23	20	4
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	21	35	16	27	113	25
Medicinsk Afdeling	14	34	10	42	179	26
Ortopædkirurgisk Afdeling	18	28	11	43	148	23
Øreafdelingen	9	55	27	9	11	3
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	6	74	18	2	784	32
Køn						
Mand	5	75	18	1	278	8
Kvinde	7	72	17	3	506	24
Aldersgruppe						
0-19 år	2	72	22	5	33	1
20-39 år	9	67	21	3	129	2
40-59 år	4	67	26	3	225	11
60-79 år	7	79	11	2	341	15
80-år	6	82	12	1	56	3
Skema udfyldt af						
Patienten	6	74	17	3	722	28
Pårørende	6	74	21	0	43	2
Modersmål						
Dansk	6	73	18	3	741	31
Ikke dansk	4	81	14	0	32	0
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	4	78	16	2	209	7
Medicinsk Afdeling	6	74	17	3	326	13
Ortopædkirurgisk Afdeling	7	72	19	2	230	10
Øreafdelingen	23	60	6	12	18	2
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	56	25	19	365
Køn				
Mand	58	24	18	139
Kvinde	55	26	20	226
Aldersgruppe				
0-19 år	45	55	0	7
20-39 år	60	30	10	55
40-59 år	46	25	29	88
60-79 år	61	20	18	188
80- år	59	34	7	27
Skema udfyldt af				
Patienten	56	25	19	336
Pårørende	75	3	22	18
Modersmål				
Dansk	56	25	19	343
Ikke dansk	80	18	3	14
Afdelingsnavn				
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	70	17	13	93
Medicinsk Afdeling	55	26	19	210
Ortopædkirurgisk Afdeling	55	24	21	61
Øreafdelingen	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	0

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	24	21	193
Køn				
Mand	50	28	23	86
Kvinde	61	20	19	107
Aldersgruppe				
0-19 år	40	60	0	5
20-39 år	61	27	13	21
40-59 år	45	26	30	55
60-79 år	60	20	21	100
80- år	77	23	0	12
Skema udfyldt af				
Patienten	56	24	20	178
Pårørende	76	4	20	8
Modersmål				
Dansk	56	24	21	178
Ikke dansk	73	27	0	8
Afdelingsnavn				
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	65	19	16	37
Medicinsk Afdeling	55	25	20	133
Ortopædkirurgisk Afdeling	53	20	27	23
Øreafdelingen	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	0

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	31	62	6	1	750	75
Køn						
Mand	31	64	4	1	267	18
Kvinde	31	61	7	1	483	57
Aldersgruppe						
0-19 år	22	73	5	0	28	6
20-39 år	32	59	7	2	118	12
40-59 år	27	60	11	2	227	13
60-79 år	35	62	3	0	324	37
80- år	23	73	3	1	53	7
Skema udfyldt af						
Patienten	31	62	5	1	693	66
Pårørende	20	68	12	0	39	7
Modersmål						
Dansk	31	63	6	1	707	74
Ikke dansk	40	51	8	1	32	0
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	34	61	4	1	200	17
Medicinsk Afdeling	31	61	7	0	310	32
Ortopædkirurgisk Afdeling	30	63	5	2	223	22
Øreafdelingen	23	77	0	0	16	4
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	92	7	820
Køn				
Mand	1	93	6	284
Kvinde	0	91	8	536
Aldersgruppe				
0-19 år	0	94	6	34
20-39 år	2	88	10	128
40-59 år	0	88	12	240
60-79 år	1	95	4	359
80- år	0	96	4	59
Skema udfyldt af				
Patienten	1	92	7	756
Pårørende	0	83	17	45
Modersmål				
Dansk	0	93	7	777
Ikke dansk	8	75	16	32
Afdelingsnavn				
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	1	96	2	211
Medicinsk Afdeling	0	94	5	341
Ortopædkirurgisk Afdeling	0	89	10	247
Øreafdelingen	0	95	5	20
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	1

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	90	9	370	453
Køn					
Mand	2	88	9	150	135
Kvinde	0	91	9	220	318
Aldersgruppe					
0-19 år	0	90	10	31	3
20-39 år	3	82	14	71	59
40-59 år	0	84	16	80	162
60-79 år	1	93	6	163	193
80- år	0	97	3	25	36
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	9	319	438
Pårørende	1	83	16	39	7
Modersmål					
Dansk	0	91	9	343	436
Ikke dansk	12	69	19	23	9
Afdelingsnavn					
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	0	92	8	93	123
Medicinsk Afdeling	1	88	10	143	195
Ortopædkirurgisk Afdeling	1	90	9	119	129
Øreafdelingen	0	100	0	14	6
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	1	0

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	67	28	4	0	796	31
Køn						
Mand	66	32	2	1	276	11
Kvinde	68	26	5	0	520	20
Aldersgruppe						
0-19 år	59	36	6	0	34	0
20-39 år	62	32	5	1	128	3
40-59 år	64	29	7	1	236	7
60-79 år	72	26	2	0	346	15
80- år	72	26	2	0	52	6
Skema udfyldt af						
Patienten	68	28	4	0	733	29
Pårørende	59	30	10	0	44	1
Modersmål						
Dansk	67	29	4	0	754	29
Ikke dansk	72	15	13	0	31	1
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	77	20	2	0	211	5
Medicinsk Afdeling	66	30	4	0	329	14
Ortopædkirurgisk Afdeling	67	29	4	1	235	12
Øreafdelingen	79	21	0	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	80	17	3	0	785	37
Køn						
Mand	83	15	1	1	272	12
Kvinde	78	18	4	0	513	25
Aldersgruppe						
0-19 år	71	29	0	0	32	2
20-39 år	72	18	10	0	126	3
40-59 år	78	19	3	1	233	10
60-79 år	87	12	1	0	343	14
80- år	71	28	1	0	51	8
Skema udfyldt af						
Patienten	81	15	3	0	725	33
Pårørende	62	32	6	0	42	3
Modersmål						
Dansk	80	17	3	0	745	35
Ikke dansk	84	6	9	1	31	0
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	84	14	1	0	209	7
Medicinsk Afdeling	78	20	1	0	322	20
Ortopædkirurgisk Afdeling	82	14	4	1	234	9
Øreafdelingen	72	28	0	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	43	44	9	4	820	9
Køn						
Mand	46	45	6	3	284	3
Kvinde	42	43	12	4	536	6
Aldersgruppe						
0-19 år	23	63	12	2	34	0
20-39 år	45	32	19	4	129	1
40-59 år	42	45	7	6	241	1
60-79 år	46	45	7	2	356	6
80- år	42	41	11	6	60	1
Skema udfyldt af						
Patienten	44	44	9	3	756	8
Pårørende	26	47	15	11	46	0
Modersmål						
Dansk	43	44	9	3	779	7
Ikke dansk	43	37	11	8	32	0
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	48	45	7	0	214	2
Medicinsk Afdeling	44	40	10	5	337	6
Ortopædkirurgisk Afdeling	42	46	9	3	248	1
Øreafdelingen	50	45	5	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	60	33	4	3	791	34
Køn						
Mand	62	31	5	2	268	17
Kvinde	59	34	3	4	523	17
Aldersgruppe						
0-19 år	43	42	16	0	34	0
20-39 år	51	37	5	7	124	6
40-59 år	57	33	4	6	233	9
60-79 år	69	28	2	1	344	14
80- år	50	48	1	0	56	5
Skema udfyldt af						
Patienten	60	33	4	3	728	32
Pårørende	51	37	7	5	44	2
Modersmål						
Dansk	60	33	4	3	749	33
Ikke dansk	62	29	0	9	32	0
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	68	25	5	1	209	7
Medicinsk Afdeling	59	36	2	3	321	18
Ortopædkirurgisk Afdeling	60	31	6	3	241	8
Øreafdelingen	57	41	2	0	19	1
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	58	37	4	2	678	132
Køn						
Mand	54	41	3	1	243	39
Kvinde	60	33	5	2	435	93
Aldersgruppe						
0-19 år	44	56	0	0	26	8
20-39 år	57	37	6	0	108	20
40-59 år	54	35	7	3	205	35
60-79 år	63	35	2	0	294	57
80- år	48	40	7	5	45	12
Skema udfyldt af						
Patienten	58	36	5	2	630	116
Pårørende	43	55	0	2	34	11
Modersmål						
Dansk	57	37	4	2	641	127
Ikke dansk	65	30	2	2	30	1
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	64	31	3	2	182	26
Medicinsk Afdeling	55	35	7	2	277	62
Ortopædkirurgisk Afdeling	58	38	2	1	201	41
Øreafdelingen	61	39	0	0	18	2
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	1

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	94	6	814
Køn			
Mand	95	5	281
Kvinde	93	7	533
Aldersgruppe			
0-19 år	95	5	34
20-39 år	94	6	128
40-59 år	92	8	241
60-79 år	95	5	350
80- år	92	8	61
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	749
Pårørende	88	12	45
Modersmål			
Dansk	94	6	771
Ikke dansk	85	15	31
Afdelingsnavn			
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	93	7	213
Medicinsk Afdeling	94	6	335
Ortopædkirurgisk Afdeling	93	7	245
Øreafdelingen	95	5	20
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	1

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	21	47	19	13	43	6
Køn						
Mand	37	36	2	25	14	2
Kvinde	12	53	29	6	29	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	11	80	9	0	11	2
40-59 år	8	40	35	17	11	4
60-79 år	30	44	7	19	17	0
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	19	49	16	15	37	5
Pårørende	-	-	-	-	3	1
Modersmål						
Dansk	21	45	20	14	40	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	32	28	40	0	10	2
Medicinsk Afdeling	6	50	23	21	17	1
Ortopædkirurgisk Afdeling	33	46	12	8	15	3
Øreafdelingen	-	-	-	-	1	0
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	0

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	69	20	8	3	764	41
Køn						
Mand	69	20	8	3	269	17
Kvinde	69	20	8	3	495	24
Aldersgruppe						
0-19 år	49	18	20	12	32	1
20-39 år	71	17	8	4	118	8
40-59 år	73	16	8	3	227	11
60-79 år	66	24	8	2	331	18
80- år	80	13	7	0	56	3
Skema udfyldt af						
Patienten	69	20	8	3	703	38
Pårørende	74	15	6	5	43	2
Modersmål						
Dansk	68	20	8	3	724	38
Ikke dansk	80	10	7	2	30	2
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	72	17	7	4	202	4
Medicinsk Afdeling	67	22	8	3	315	21
Ortopædkirurgisk Afdeling	70	18	8	3	228	14
Øreafdelingen	64	18	6	12	18	2
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	28	67	2	3	447	202
Køn						
Mand	23	73	1	3	170	55
Kvinde	32	63	2	2	277	147
Aldersgruppe						
0-19 år	8	91	1	0	18	10
20-39 år	28	60	1	11	74	32
40-59 år	25	69	3	4	140	58
60-79 år	33	66	1	0	192	87
80- år	32	68	0	0	23	15
Skema udfyldt af						
Patienten	29	66	2	3	411	190
Pårørende	10	86	4	0	22	11
Modersmål						
Dansk	28	68	2	3	419	192
Ikke dansk	30	69	2	0	21	7
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	30	68	3	0	107	62
Medicinsk Afdeling	25	72	1	2	201	69
Ortopædkirurgisk Afdeling	31	63	2	4	129	64
Øreafdelingen	11	78	11	0	9	7
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	77	23	644	163
Køn				
Mand	77	23	234	48
Kvinde	78	22	410	115
Aldersgruppe				
0-19 år	65	35	27	5
20-39 år	85	15	111	20
40-59 år	78	22	202	37
60-79 år	78	22	266	85
80- år	56	44	38	16
Skema udfyldt af				
Patienten	78	22	596	148
Pårørende	53	47	31	13
Modersmål				
Dansk	77	23	611	154
Ikke dansk	77	23	27	5
Afdelingsnavn				
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	87	13	165	45
Medicinsk Afdeling	74	26	266	65
Ortopædkirurgisk Afdeling	78	22	195	50
Øreafdelingen	100	0	18	2
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	0	1

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	3	0	497	2
Køn						
Mand	32	67	1	0	173	1
Kvinde	35	61	4	0	324	1
Aldersgruppe						
0-19 år	25	75	0	0	21	0
20-39 år	35	61	4	0	95	0
40-59 år	29	67	4	0	160	0
60-79 år	37	61	2	0	200	1
80-år	42	58	0	0	21	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	63	3	0	462	2
Pårørende	30	70	0	0	19	0
Modersmål						
Dansk	33	64	3	0	469	2
Ikke dansk	50	50	0	0	22	0
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	37	62	1	0	139	1
Medicinsk Afdeling	28	69	3	0	189	0
Ortopædkirurgisk Afdeling	38	60	3	0	151	1
Øreafdelingen	23	77	0	0	18	0
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	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	56	5	0	807
Køn					
Mand	38	59	3	0	282
Kvinde	40	53	6	1	525
Aldersgruppe					
0-19 år	24	71	6	0	33
20-39 år	42	50	7	0	128
40-59 år	33	59	8	1	236
60-79 år	45	53	2	0	349
80- år	34	60	5	1	61
Skema udfyldt af					
Patienten	40	55	4	0	743
Pårørende	33	53	13	0	44
Modersmål					
Dansk	39	56	4	0	763
Ikke dansk	56	35	9	0	32
Afdelingsnavn					
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	47	51	1	1	210
Medicinsk Afdeling	36	60	4	0	330
Ortopædkirurgisk Afdeling	41	53	6	0	246
Øreafdelingen	23	77	0	0	20
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	55	6	0	817
Køn					
Mand	38	55	6	0	283
Kvinde	40	54	6	0	534
Aldersgruppe					
0-19 år	29	71	1	0	34
20-39 år	47	43	9	0	129
40-59 år	40	50	10	0	238
60-79 år	38	58	3	0	356
80- år	34	63	2	0	60
Skema udfyldt af					
Patienten	41	53	6	0	751
Pårørende	21	73	6	0	46
Modersmål					
Dansk	39	55	5	0	774
Ikke dansk	36	49	14	1	32
Afdelingsnavn					
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	45	47	8	0	214
Medicinsk Afdeling	37	57	5	0	336
Ortopædkirurgisk Afdeling	41	53	6	0	246
Øreafdelingen	27	68	5	0	20
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

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	26	64	7	3	166	43	588
Køn							
Mand	28	66	5	2	72	23	180
Kvinde	24	63	9	4	94	20	408
Aldersgruppe							
0-19 år	22	78	0	0	10	0	24
20-39 år	30	55	15	0	27	3	98
40-59 år	29	61	6	4	35	7	193
60-79 år	26	63	7	4	76	21	245
80- år	14	82	4	0	18	12	28
Skema udfyldt af							
Patienten	26	64	6	4	146	37	548
Pårørende	24	66	10	0	18	4	24
Modersmål							
Dansk	24	65	8	3	147	42	564
Ikke dansk	43	57	0	0	17	0	15
Afdelingsnavn							
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	37	60	3	0	35	10	160
Medicinsk Afdeling	23	68	9	1	76	22	231
Ortopædkirurgisk Afdeling	27	61	6	6	51	10	182
Øreafdelingen	-	-	-	-	4	1	14
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	0	1

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	72	6	1	378	438
Køn						
Mand	19	74	6	1	141	144
Kvinde	23	70	5	1	237	294
Aldersgruppe						
0-19 år	31	62	2	4	12	22
20-39 år	30	60	8	1	51	80
40-59 år	20	70	8	2	98	144
60-79 år	19	76	5	1	185	166
80- år	27	72	2	0	32	26
Skema udfyldt af						
Patienten	23	70	6	1	348	402
Pårørende	0	97	0	3	22	24
Modersmål						
Dansk	21	73	5	1	352	420
Ikke dansk	24	58	18	0	22	10
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	20	78	0	3	81	128
Medicinsk Afdeling	19	74	7	0	176	161
Ortopædkirurgisk Afdeling	24	69	5	1	115	134
Øreafdelingen	0	80	20	0	5	15
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	16	16	7	560	254
Køn						
Mand	59	15	18	8	227	55
Kvinde	63	18	13	6	333	199
Aldersgruppe						
0-19 år	55	18	26	1	19	15
20-39 år	67	16	11	6	76	55
40-59 år	65	15	15	6	176	65
60-79 år	56	18	16	9	250	100
80- år	68	8	17	7	39	19
Skema udfyldt af						
Patienten	61	16	16	7	522	227
Pårørende	71	19	8	2	28	18
Modersmål						
Dansk	61	17	15	7	532	241
Ikke dansk	68	3	14	16	22	10
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	68	9	14	10	116	96
Medicinsk Afdeling	55	21	17	7	281	53
Ortopædkirurgisk Afdeling	66	12	15	7	153	94
Øreafdelingen	88	0	12	0	9	11
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	28	4	1	748	64
Køn						
Mand	67	29	2	1	255	27
Kvinde	68	27	5	1	493	37
Aldersgruppe						
0-19 år	71	29	0	0	33	1
20-39 år	60	30	7	2	123	7
40-59 år	61	30	8	1	230	12
60-79 år	73	26	1	1	315	34
80- år	77	23	0	0	47	10
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	4	1	688	61
Pårørende	67	28	5	0	43	2
Modersmål						
Dansk	67	28	3	1	709	61
Ikke dansk	66	26	8	0	30	2
Afdelingsnavn						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	73	24	3	1	201	11
Medicinsk Afdeling	66	30	3	1	301	34
Ortopædkirurgisk Afdeling	68	26	5	1	225	19
Øreafdelingen	55	45	0	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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.