

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Ernæringsenheden  
Hospitalsenheden Vest**



12-05-2011

## **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 7 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](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens 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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	81
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen 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 afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	306
Besvarelser fra afdelingens patienter:	175
Afdelingens svarprocent:	57%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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.<sup>1</sup>

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



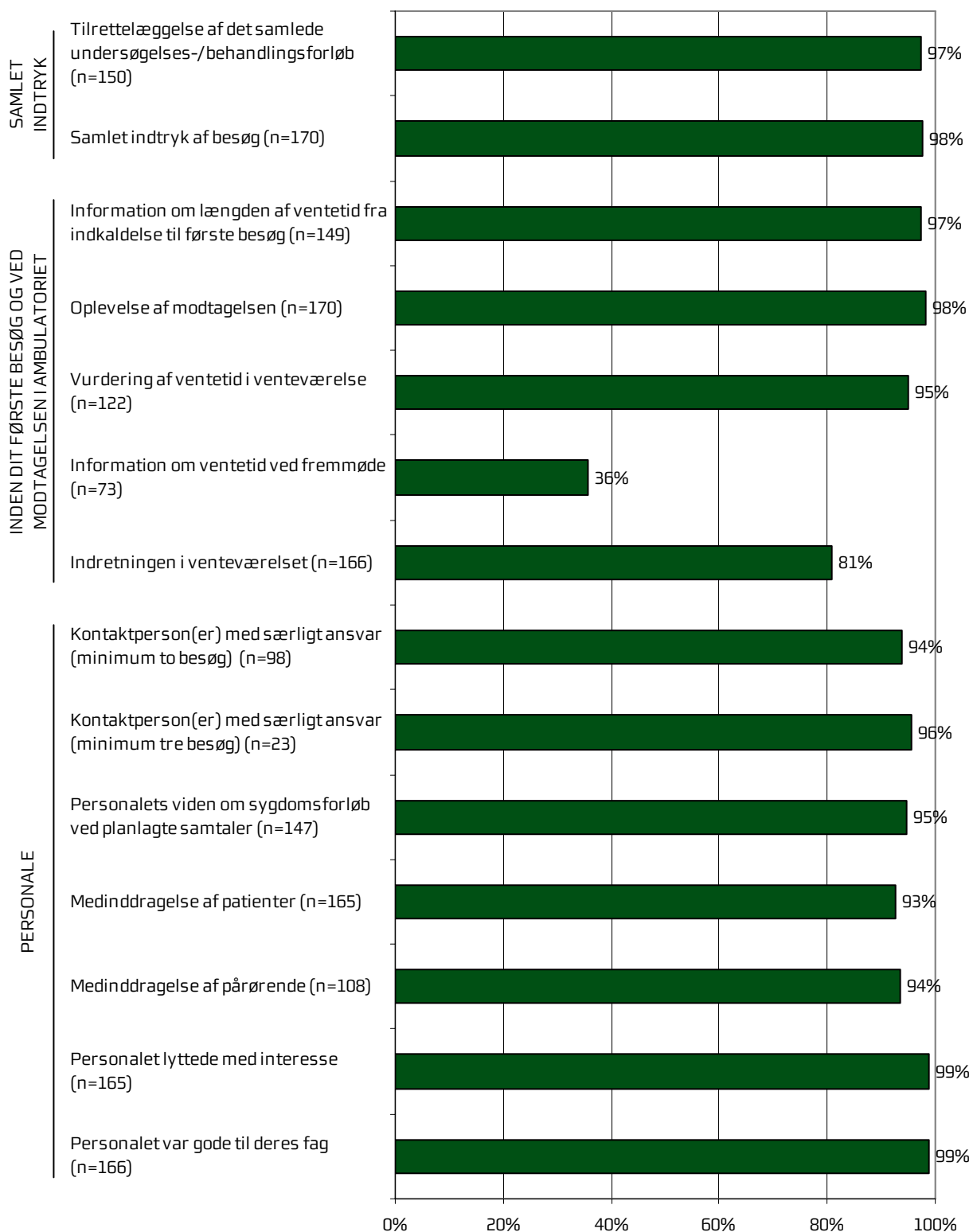


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

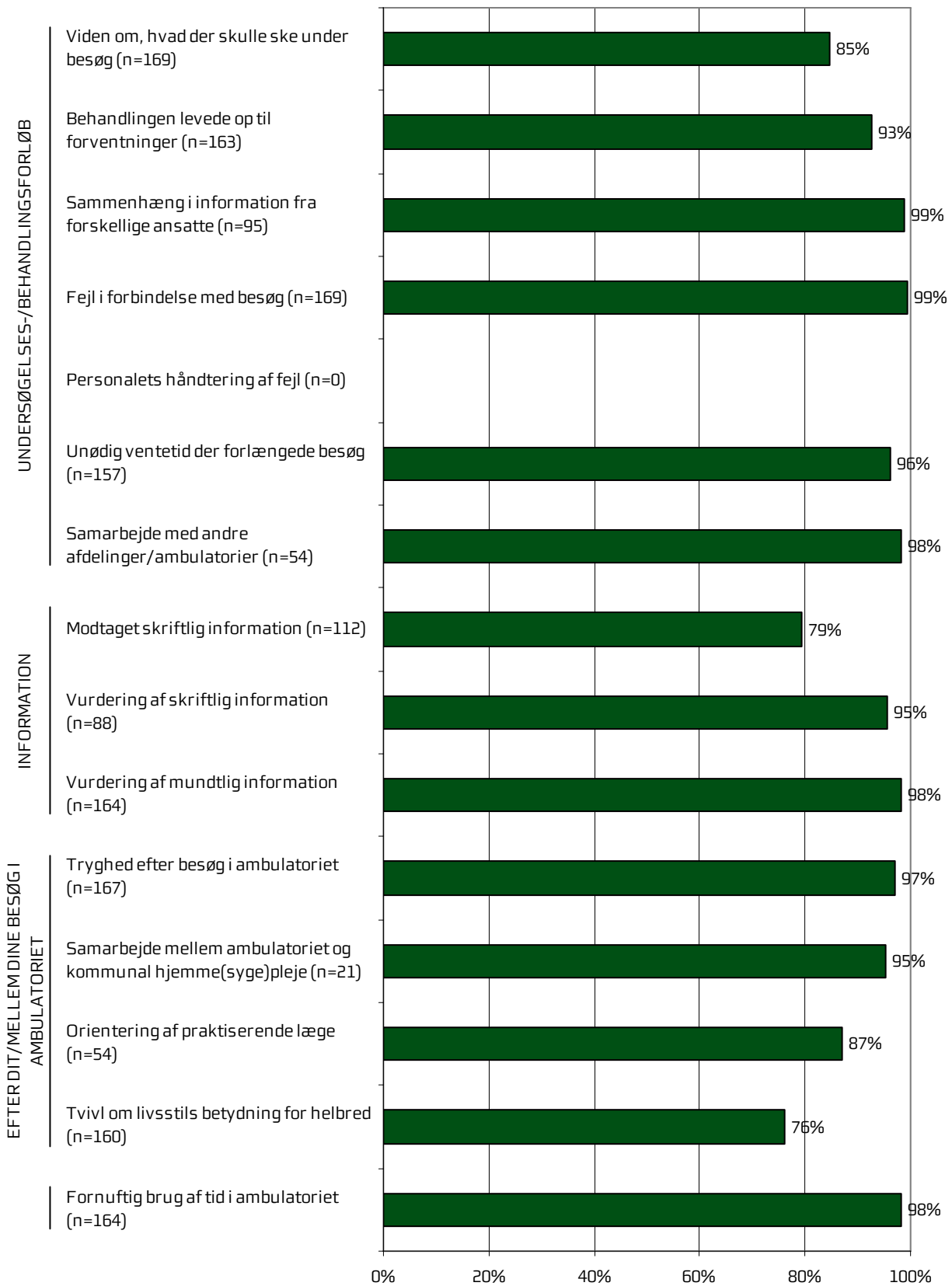
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Ernæringsenheden, Holstebro

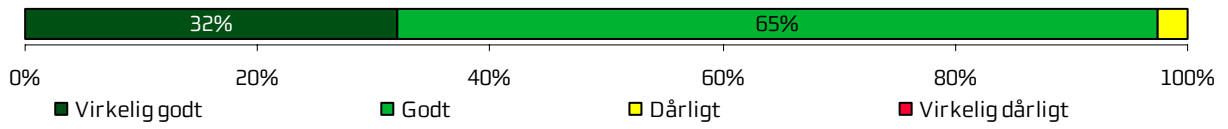
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

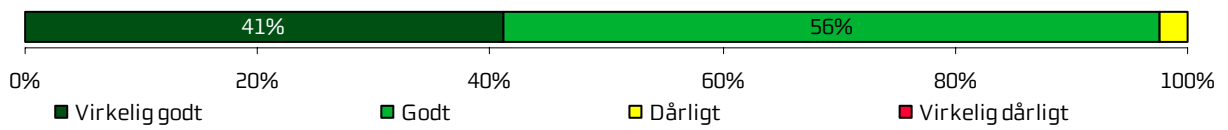
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=150)



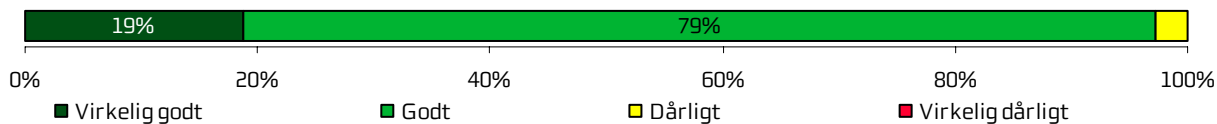
Samlet indtryk af besøg (n=170)



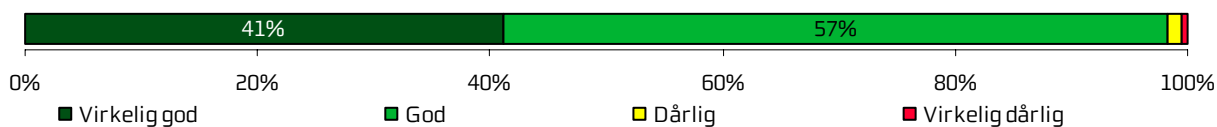
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	95 %	99 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	95 %	100 %	95 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

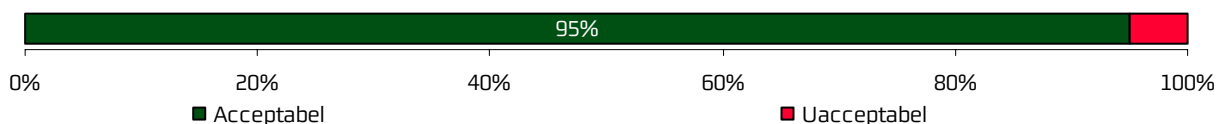
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=149)



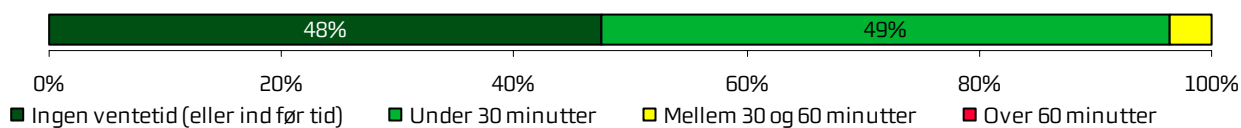
Oplevelse af modtagelsen (n=170)



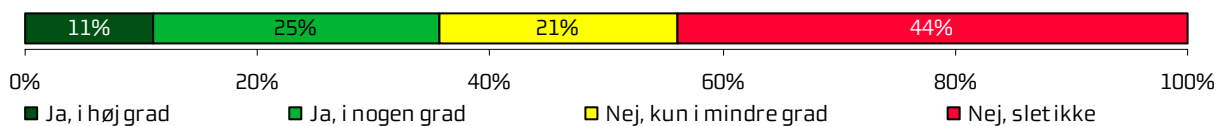
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=122)



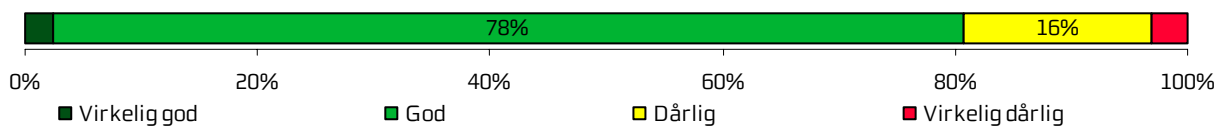
Længde af ventetid i venteværelse (n=166)



Information om ventetid ved fremmøde (n=73)



Indretningen i venteværelset (n=166)

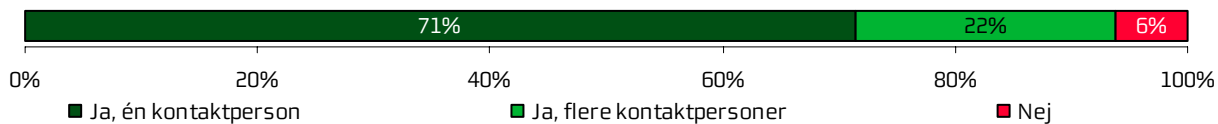




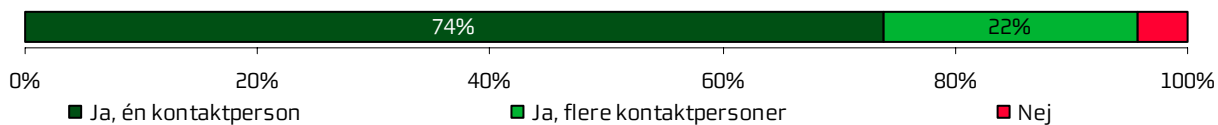
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	99 %	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	98 % *	89 %	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?		36 %	38 %	61 % *	36 %	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		81 %	77 %	96 % *	78 %	90 % *

## Personale

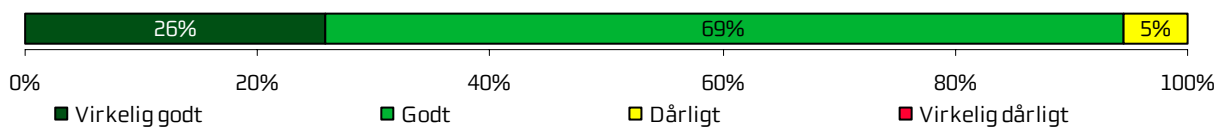
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=98)



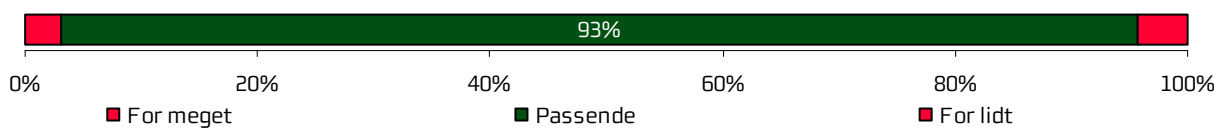
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=23)



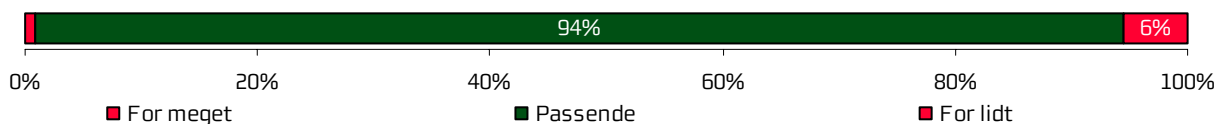
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=147)



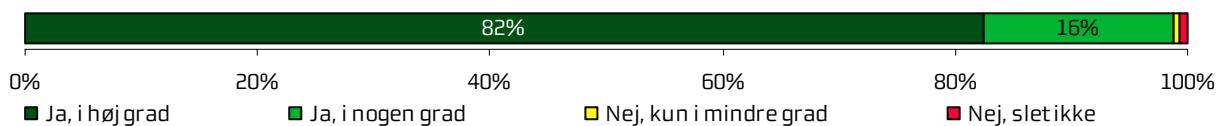
Medinddragelse af patienter (n=165)



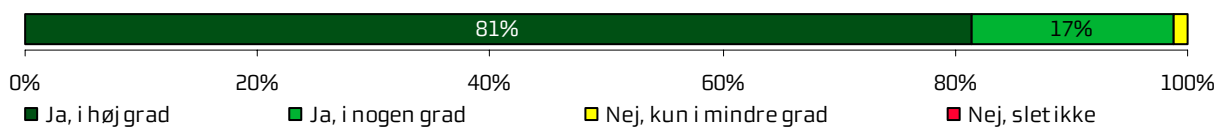
Medinddragelse af pårørende (n=108)



Personalet lyttede med interesse (n=165)



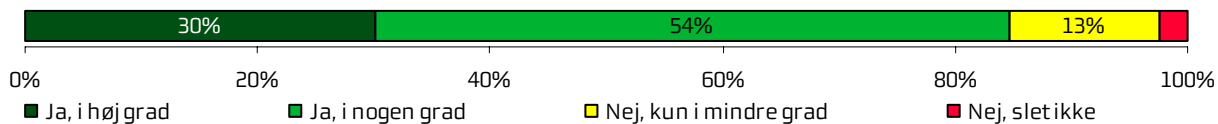
Personalet var gode til deres fag (n=166)



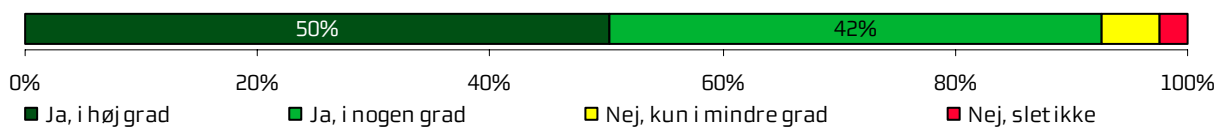
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		94 %	81 %	91 %	70 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		96 %	-	95 %	72 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	91 %	98 %	92 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	94 %	98 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	91 %	96 %	84 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	95 %	99 %	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	98 %	100 %	97 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=169)



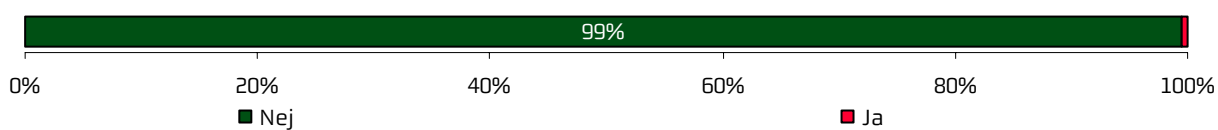
Behandlingen levede op til forventninger (n=163)



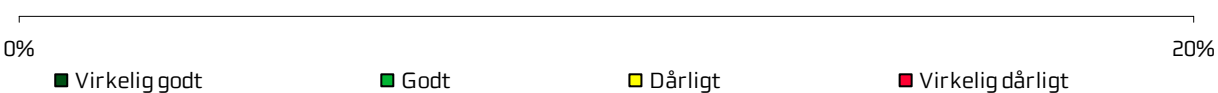
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=95)



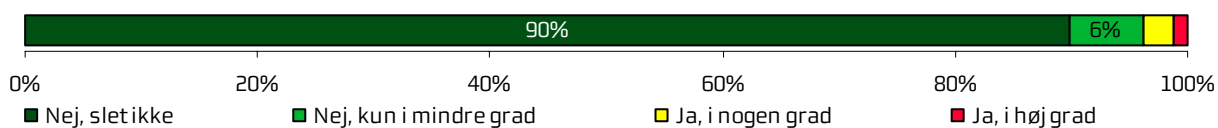
Fejl i forbindelse med besøg (n=169)



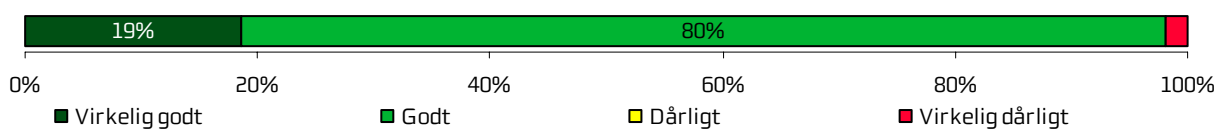
Personalets håndtering af fejl (n=0)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=157)



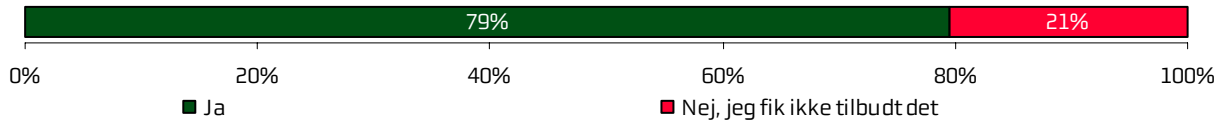
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=54)



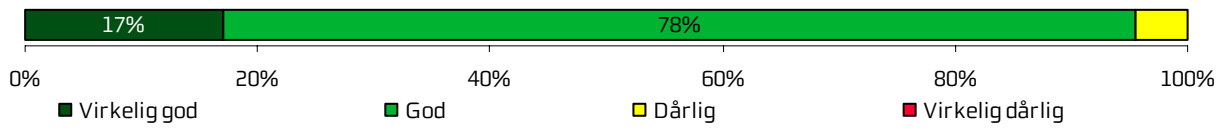
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		85 %	77 %	95 % *	81 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	91 %	97 % *	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		99 %	96 %	98 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	-	97 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		-	-	84 %	53 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		96 %	95 %	98 %	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		98 %	95 %	98 %	90 %	94 %

## Information

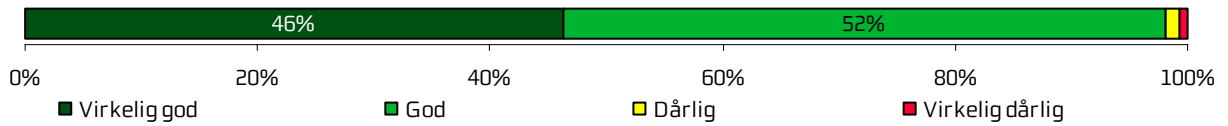
Modtaget skriftlig information (n=112)



Vurdering af skriftlig information (n=88)



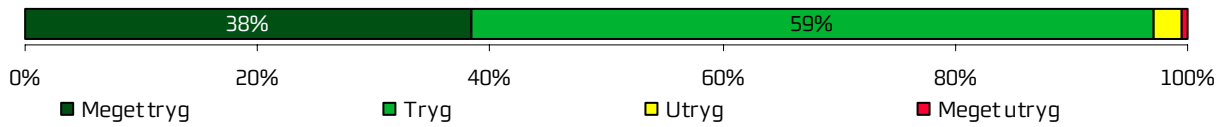
Vurdering af mundtlig information (n=164)



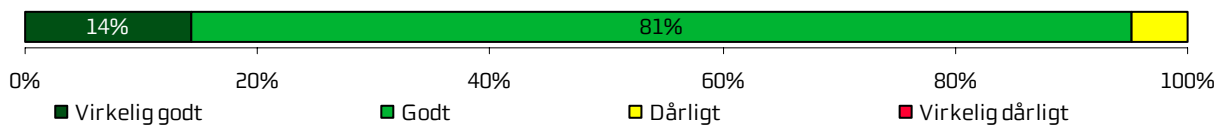
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		79 %	-	81 %	65 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	99 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	96 %	99 %	95 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

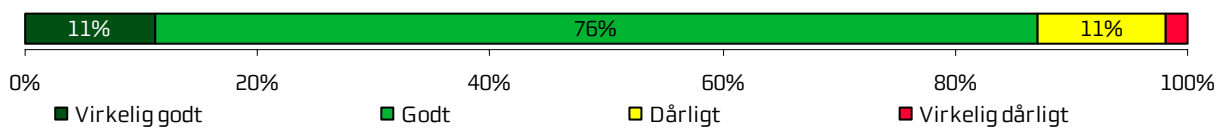
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=167)



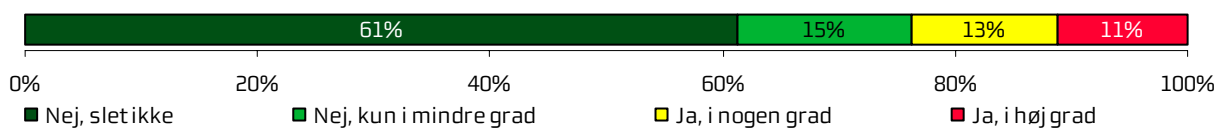
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=54)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=160)

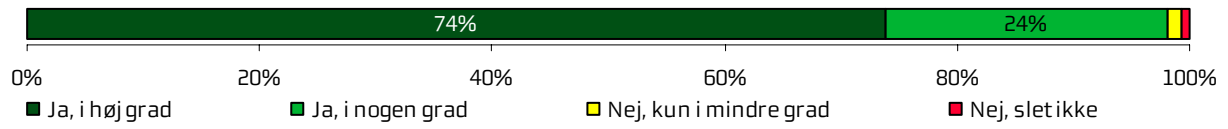




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	96 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		95 %	91 %	99 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	89 %	95 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	75 %	86 % *	68 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=164)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	96 %	99 %	95 %	97 %



## 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](http://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](http://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](http://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](mailto: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"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

## 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"/>	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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>	
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbet.: &gt;&gt;lbm&lt;&lt;

## INFORMATION

25. 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 27	Gå til spørgsmål 27	
26. 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"/>
27. 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

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



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

**SAMLET INDTRYK**

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. 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](http://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](http://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](mailto: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 på afdelingen. 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.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 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 afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	57%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	37%	38%
Kvinde	63%	62%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	20%	22%
20-39 år	13%	14%
40-59 år	31%	37%
60-79 år	34%	26%
80- år	2%	1%

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 afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens 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 afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

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

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 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 afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

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

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



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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	175		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	64		37%	
Kvinde	111		63%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	35		20%	
20-39 år	22		13%	
40-59 år	54		31%	
60-79 år	60		34%	
80- år	4		2%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	141		84%	
Pårørende	27		16%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	162		94%	
Ikke dansk	10		6%	

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	65	3	0	150	16
<b>Køn</b>						
Mand	38	60	2	0	53	6
Kvinde	29	68	3	0	97	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	31	66	3	0	29	2
20-39 år	21	79	0	0	19	2
40-59 år	31	65	4	0	49	5
60-79 år	39	59	2	0	51	6
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	64	2	0	123	14
Pårørende	27	68	5	0	22	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	65	3	0	142	14
Ikke dansk	38	63	0	0	8	2

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	56	2	0	170
<b>Køn</b>					
Mand	46	52	2	0	61
Kvinde	39	59	3	0	109
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	48	48	3	0	33
20-39 år	43	57	0	0	21
40-59 år	39	57	4	0	54
60-79 år	40	59	2	0	58
80- år	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	55	2	0	139
Pårørende	38	58	4	0	26
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	56	3	0	159
Ikke dansk	40	60	0	0	10

**Tabel 9. 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	19	79	3	0	149	20
<b>Køn</b>						
Mand	12	84	4	0	57	4
Kvinde	23	75	2	0	92	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	26	70	4	0	23	11
20-39 år	11	89	0	0	18	4
40-59 år	18	78	4	0	50	3
60-79 år	20	78	2	0	54	2
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	78	2	0	125	12
Pårørende	20	75	5	0	20	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	81	3	0	139	19
Ikke dansk	56	44	0	0	9	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	57	1	1	170
<b>Køn</b>					
Mand	39	59	0	2	61
Kvinde	42	56	2	0	109
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	32	65	3	0	34
20-39 år	48	48	5	0	21
40-59 år	36	64	0	0	53
60-79 år	48	50	0	2	58
80- år	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	57	1	1	138
Pårørende	48	52	0	0	27
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	57	1	1	159
Ikke dansk	40	60	0	0	10



**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	122	47
<b>Køn</b>				
Mand	94	6	48	14
Kvinde	96	4	74	33
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	88	12	25	9
20-39 år	94	6	16	5
40-59 år	94	6	36	17
60-79 år	100	0	44	13
80- år	-	-	1	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	96	4	100	38
Pårørende	89	11	19	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	96	4	114	44
Ikke dansk	86	14	7	3

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	49	4	0	166	2
<b>Køn</b>						
Mand	45	53	2	0	62	0
Kvinde	49	46	5	0	104	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	44	50	6	0	34	0
20-39 år	50	45	5	0	20	1
40-59 år	53	47	0	0	51	1
60-79 år	42	54	4	0	57	0
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	47	3	0	136	1
Pårørende	36	56	8	0	25	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	49	3	0	156	1
Ikke dansk	56	44	0	0	9	1

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	25	21	44	73	16
<b>Køn</b>						
Mand	16	16	23	45	31	3
Kvinde	7	31	19	43	42	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	21	7	50	14	5
20-39 år	0	38	13	50	8	3
40-59 år	9	27	23	41	22	4
60-79 år	10	21	28	41	29	4
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	26	19	46	57	12
Pårørende	21	14	21	43	14	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	22	20	46	69	15
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	2	78	16	3	166	3
<b>Køn</b>						
Mand	5	67	23	5	61	1
Kvinde	1	85	12	2	105	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	3	70	21	6	33	1
20-39 år	0	86	14	0	21	0
40-59 år	0	81	15	4	52	0
60-79 år	5	79	14	2	56	2
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	2	79	15	4	136	1
Pårørende	4	72	24	0	25	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	2	78	17	3	156	2
Ikke dansk	11	89	0	0	9	1

**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 to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	71	22	6	98
<b>Køn</b>				
Mand	74	17	9	35
Kvinde	70	25	5	63
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	45	50	5	20
20-39 år	60	33	7	15
40-59 år	84	13	3	32
60-79 år	79	10	10	29
80- år	-	-	-	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	76	17	7	83
Pårørende	50	50	0	12
<b>Modersmål</b>				
Dansk	72	22	7	92
Ikke dansk	60	40	0	5

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	74	22	4	23
<b>Køn</b>				
Mand	80	0	20	5
Kvinde	72	28	0	18
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	3
20-39 år	-	-	-	4
40-59 år	89	11	0	9
60-79 år	83	0	17	6
80- år	-	-	-	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	81	14	5	21
Pårørende	-	-	-	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	76	19	5	21
Ikke dansk	-	-	-	1

**Tabel 17. 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	26	69	5	0	147	20
<b>Køn</b>						
Mand	27	67	6	0	52	9
Kvinde	25	69	5	0	95	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	31	62	7	0	29	5
20-39 år	44	56	0	0	18	2
40-59 år	19	74	6	0	47	6
60-79 år	24	72	4	0	50	6
80- år	-	-	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	67	6	0	118	18
Pårørende	21	75	4	0	24	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	68	6	0	137	19
Ikke dansk	22	78	0	0	9	1

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	3	93	4	165
<b>Køn</b>				
Mand	8	85	6	62
Kvinde	0	97	3	103
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	6	88	6	34
20-39 år	0	100	0	21
40-59 år	4	92	4	52
60-79 år	2	93	5	55
80- år	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	3	93	4	134
Pårørende	4	92	4	26
<b>Modersmål</b>				
Dansk	3	93	4	154
Ikke dansk	0	90	10	10



**Tabel 19. 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	94	6	108	61
<b>Køn</b>					
Mand	2	93	5	43	19
Kvinde	0	94	6	65	42
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	3	97	0	31	3
20-39 år	0	100	0	14	8
40-59 år	0	86	14	29	23
60-79 år	0	94	6	33	25
80- år	-	-	-	1	2
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	92	8	79	58
Pårørende	4	96	0	25	2
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	95	4	99	60
Ikke dansk	0	78	22	9	1

Tabel 20. 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	82	16	1	1	165	4
<b>Køn</b>						
Mand	86	14	0	0	59	2
Kvinde	80	18	1	1	106	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	85	15	0	0	33	0
20-39 år	84	16	0	0	19	1
40-59 år	81	17	2	0	52	2
60-79 år	84	14	0	2	57	1
80- år	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	81	17	1	1	133	4
Pårørende	93	7	0	0	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	83	16	1	1	154	4
Ikke dansk	80	20	0	0	10	0

**Tabel 21. 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	81	17	1	0	166	5
<b>Køn</b>						
Mand	80	20	0	0	61	1
Kvinde	82	16	2	0	105	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	79	21	0	0	34	0
20-39 år	80	20	0	0	20	1
40-59 år	73	23	4	0	52	2
60-79 år	93	7	0	0	57	1
80- år	-	-	-	-	3	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	81	17	1	0	134	5
Pårørende	78	22	0	0	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	82	17	1	0	155	5
Ikke dansk	80	20	0	0	10	0

Tabel 22. 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	30	54	13	2	169	0
<b>Køn</b>						
Mand	31	52	16	2	62	0
Kvinde	30	56	11	3	107	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	35	50	12	3	34	0
20-39 år	24	62	14	0	21	0
40-59 år	28	51	19	2	53	0
60-79 år	33	55	9	3	58	0
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	53	14	3	137	0
Pårørende	37	56	7	0	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	54	13	2	158	0
Ikke dansk	20	50	20	10	10	0

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	42	5	2	163	2
<b>Køn</b>						
Mand	46	44	7	3	59	1
Kvinde	53	41	4	2	104	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	39	52	9	0	33	1
20-39 år	52	43	5	0	21	0
40-59 år	53	41	2	4	51	1
60-79 år	56	36	4	4	55	0
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	42	5	3	132	1
Pårørende	50	42	8	0	26	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	42	5	3	153	1
Ikke dansk	56	44	0	0	9	1

Tabel 24. 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	59	40	0	1	95	59
<b>Køn</b>						
Mand	50	50	0	0	38	20
Kvinde	65	33	0	2	57	39
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	50	0	0	20	14
20-39 år	90	10	0	0	10	10
40-59 år	59	38	0	3	29	18
60-79 år	57	43	0	0	35	16
80- år	-	-	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	39	0	1	77	47
Pårørende	50	50	0	0	14	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	38	0	0	89	56
Ikke dansk	17	67	0	17	6	3

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	99	1	169
<b>Køn</b>			
Mand	100	0	61
Kvinde	99	1	108
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	100	0	34
20-39 år	95	5	21
40-59 år	100	0	54
60-79 år	100	0	57
80- år	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	99	1	137
Pårørende	100	0	27
<b>Modersmål</b>			
Dansk	99	1	158
Ikke dansk	100	0	10

Tabel 26. 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	-	-	-	-	0	1
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	-	-	-	-	0	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	0	1
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	0	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	-	-	-	-	0	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0



**Tabel 27. 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	90	6	3	1	157	9
<b>Køn</b>						
Mand	91	9	0	0	57	4
Kvinde	89	5	4	2	100	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	90	7	0	3	30	4
20-39 år	100	0	0	0	21	0
40-59 år	86	6	8	0	50	1
60-79 år	89	9	0	2	54	3
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	88	7	3	2	130	4
Pårørende	95	5	0	0	22	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	91	6	2	1	149	6
Ikke dansk	75	13	13	0	8	2

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	80	0	2	54	80
<b>Køn</b>						
Mand	15	85	0	0	20	29
Kvinde	21	76	0	3	34	51
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	67	0	0	6	20
20-39 år	14	71	0	14	7	10
40-59 år	19	81	0	0	16	25
60-79 år	17	83	0	0	24	24
80- år	-	-	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	81	0	2	48	64
Pårørende	40	60	0	0	5	15
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	78	0	2	51	76
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4

**Tabel 29. 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	79	21	112	50
<b>Køn</b>				
Mand	76	24	41	19
Kvinde	82	18	71	31
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	65	35	23	11
20-39 år	67	33	12	9
40-59 år	88	13	40	12
60-79 år	83	17	36	17
80- år	-	-	1	1
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	83	17	87	43
Pårørende	62	38	21	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	82	18	103	50
Ikke dansk	56	44	9	0

Tabel 30. 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	17	78	5	0	88	0
<b>Køn</b>						
Mand	10	87	3	0	31	0
Kvinde	21	74	5	0	57	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	13	87	0	0	15	0
20-39 år	13	88	0	0	8	0
40-59 år	17	80	3	0	35	0
60-79 år	21	69	10	0	29	0
80- år	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	76	6	0	71	0
Pårørende	15	85	0	0	13	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	77	5	0	83	0
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0

**Tabel 31. 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	46	52	1	1	164
<b>Køn</b>					
Mand	39	61	0	0	61
Kvinde	50	47	2	1	103
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	39	61	0	0	33
20-39 år	67	33	0	0	21
40-59 år	41	55	4	0	51
60-79 år	51	47	0	2	55
80- år	-	-	-	-	4
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	51	1	1	134
Pårørende	48	52	0	0	25
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	53	1	1	153
Ikke dansk	70	30	0	0	10

**Tabel 32. 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	38	59	2	1	167
<b>Køn</b>					
Mand	35	63	2	0	62
Kvinde	40	56	3	1	105
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	41	59	0	0	34
20-39 år	52	48	0	0	21
40-59 år	38	58	4	0	52
60-79 år	33	63	2	2	57
80- år	-	-	-	-	3
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	60	3	1	135
Pårørende	48	52	0	0	27
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	59	3	1	158
Ikke dansk	44	56	0	0	9

**Tabel 33. 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	14	81	5	0	21	15	129
<b>Køn</b>							
Mand	17	67	17	0	6	5	48
Kvinde	13	87	0	0	15	10	81
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	4	6	24
20-39 år	-	-	-	-	2	2	17
40-59 år	0	80	20	0	5	3	44
60-79 år	0	100	0	0	9	4	42
80- år	-	-	-	-	1	0	2
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	6	88	6	0	16	10	107
Pårørende	40	60	0	0	5	3	19
<b>Modersmål</b>							
Dansk	18	76	6	0	17	12	125
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3	3

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	76	11	2	54	114
<b>Køn</b>						
Mand	15	65	19	0	26	35
Kvinde	7	86	4	4	28	79
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	9	82	9	0	11	22
20-39 år	0	83	0	17	6	15
40-59 år	8	58	33	0	12	41
60-79 år	17	79	4	0	24	34
80- år	-	-	-	-	1	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	76	11	2	45	92
Pårørende	13	75	13	0	8	18
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	75	12	2	51	107
Ikke dansk	-	-	-	-	3	7



**Tabel 35. 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	15	13	11	160	7
<b>Køn</b>						
Mand	57	17	13	13	60	1
Kvinde	64	14	12	10	100	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	62	17	14	7	29	4
20-39 år	79	16	0	5	19	1
40-59 år	62	15	15	8	52	1
60-79 år	56	14	11	19	57	1
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	14	13	11	134	3
Pårørende	57	19	14	10	21	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	15	12	11	151	6
Ikke dansk	50	25	13	13	8	1

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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	74	24	1	1	164	6
<b>Køn</b>						
Mand	72	26	2	0	58	4
Kvinde	75	24	1	1	106	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	70	27	3	0	33	1
20-39 år	80	20	0	0	20	1
40-59 år	69	27	2	2	51	3
60-79 år	81	19	0	0	57	1
80- år	-	-	-	-	3	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	23	1	1	133	5
Pårørende	73	23	4	0	26	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	73	25	1	1	153	6
Ikke dansk	90	10	0	0	10	0



## Bilag 5: Kommentarsamling

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


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

## Ernæringsenheden, Hospitalsenheden Vest

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















ID	Kommentarer - Ernæringsenheden	Samlet indtryk
1	Vi kunne ønske: At de giver os et "spark bagi", hvis vores indsats ikke har været god nok.	Godt
2	I var super venlige.	Godt
5	Jeg synes, den orientering, jeg fik, var til ren og med pil opad.	Virkelig godt
6	Måske hjælpe andre lidt mere med andre måder.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Kan gøres bedre, end almen viden, burde som diætist have mere indsigt i problemet [overvægt].	Intet svar
10	Dejligt, at der næsten ingen ventetid var! Meget imødekommende personale, et godt sted at komme.	Godt
12	De har behandlet min datter og besøget har hjulpet hende og os meget. Vi har fået klarhed over, hvad hun må spise, og hvilke ting hun ikke kan tåle.	Godt
16	De var gode til at forklare ting om kalorier. De kunne prøve en slags skema med mad.	Godt
19	Når man kommer med overvægtige børn kunne man godt lave en slags madplan. En som skulle følges i starten, så man som forældre er sikker på de får den rigtige mængde. Både m.h.t vitaminer, men også så man som forældre kan "lære" at vuderer hvilke portionsstørrelser der er ok. Hos nogle familier, tror jeg også man slipper for kampe. Se barn, det står skrevet her, at man SKAL have grønt :-)	Det kan jeg ikke vurdere
22	Hvis økonomien er dertil, knap så lange intervaller mellem tiderne. Ofte lå intervallet mellem 16-20 uger. Svært at holde fokus. Min kontaktperson havde/har en super god evne til at vende selvopfattende nederlag til at blive en positiv kamp. Tak for det!	Virkelig godt
23	Særligt godt: Oplysning om fedt. Jeg har kvittet smør og sukker, hvidt brød (aldrig røg og alkohol), nedsat kødforbruget. Jeg kunne ønske mig: som var jeg 25 år - måske gennem kosten eller en fjerde ting. Uden for nummer: blive gift med en diætist - til at tilberede kosten.	Godt
25	Undrede mig lidt over, at jeg som første patient ikke kom ind helt til den aftalte tid. Personalet havde lidt travlt med "personlig" snak først.	Godt
28	Mere fleksible tider!!!	Intet svar
30	For mit vedkommende har alle besøg været gode, og de kunne ikke gøres bedre.	Virkelig godt
31	Har ingen forslag til forbedringer i ambulatoriet. Er fuldt ud tilfreds med de ting, jeg har fået ud af mine besøg i ambulatoriet.	Godt

## Bilag 5

	33	Jeg synes, at det hele var godt.	Virkelig godt
	34	Ventetiden mellem hospital (rehabilitering) og diætist er for lang.	Godt
	35	Man burde lette adgang til ambulatoriet betydeligt for handicappede - især også P-pladser.	Det kan jeg ikke vurdere
	36	Har haft en udmærket oplevelse i ambulatoriet.	Godt
	37	Jeg var inde hos en studerende under supervision, og det gik fint. Hun var dygtig, men man kunne godt mærke, at der var mere struktur (kom omkring flere ting), når superviseren tog over.	Godt
	40	Spørge mere ind til, om jeg også kunne forstå, hvad der blev talt om, samt hvad der skulle ske!	Dårligt
	42	Jeg var hos diætist på grund af overvægt. Jeg havde håbet at få noget skriftligt materiale og ikke kun få at vide, at jeg ikke måtte få smør.	Godt
	44	Der er afsat for lidt tid. Der skal gås mere i detaljer, når det er første gang. Man får ikke indtryk af, hvor vigtigt det alt sammen er.	Godt
	45	En madplan, som man kan følge.	Dårligt
	47	Jeg fik en god behandling og har nu deltaget i diabetesskolen, som var meget lærerigt, godt fagligt, bredt sammensat, godt at møde ligesindede.	Godt
	49	Det er super at tale med én om min ernæring - én som forstår at rette den til, så den bliver mere hensigtsmæssigt for mig. Jeg har før måtte betale for mere uoverkommelige råd i retningen af "spis kun salat og løb en maraton hver uge", hvilket jo er naivt at tro at menigmand kan gøre fra den ene dag til den anden.	Godt
	52	Venteværelset kunne godt være mere børnevenligt, da vi var der i forbindelse med vores datter.	Virkelig godt










## Ernæringsenheden, Hospitalsenheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ernæringsenheden</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	6	Hm, det var rigtig godt.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Var der til tiden, måtte vente ca. 45 minutter.	Intet svar
	13	Der var lang ventetid.	Virkelig godt
	14	Har været indlagt på Holstebro Sygehus en hel del gange for år tilbage []. Har ALTID fået en GOD behandling.	Intet svar
	18	Jeg husker det som lang tid fra patienten blev henvist hos egen læge, til vi blev indkaldt hos jer. Altså for år tilbage inden allerførste gang.	Godt
	23	Lave kostplan, giver mere indsigt.	Godt
	24	De var venlige og imødekommende.	Virkelig godt
	29	Der var ingen ventetid, jeg kom til forholdsvis hurtigt.	Godt
	30	nej	Virkelig godt
	31	Straks ernæringsenheden modtog henvisning fra læge, fik jeg per brev en mødetid i ambulatoriet i ernæringsenheden. 14 dages ventetid - ok.	Godt
	34	Der gik forholdsvis lang tid mellem rehabilitering på hospitalet og til diætisten.	Godt
	46	Brug mail i stedet for brev.	Virkelig godt
	47	Fik en god behandling.	Godt
	51	Jeg blev ringet op, og vi fandt en dato for samtale. Jeg har i et år ventet på at komme på diabetes-skole, og fik i stedet denne "undersøgelse"/samtale.	Godt

## Ernæringsenheden, Hospitalsenheden Vest








### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ernæringsenheden</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4	De er altid glade og smilende.	Virkelig godt
	6	Jeg synes, de modtager en rigtig godt. De er venlige og siger det ærligt.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Nej, det var super godt.	Det kan jeg ikke vurdere
	8	Meget godt og alle er venlige!	Intet svar
	15	Søde og imødekommende personale.	Virkelig godt
	16	De var meget venlige, og de tog godt imod.	Godt
	23	Jeg er [aldrende], og nok derfor begyndt [at føle] lidt ømhed i albueled - Havde derfor håbet, at diætforløb havde skånet mig for det? Jeg tror ikke de anbefalede piller i forbindelse hermed afhjælper dette? []	Godt
	28	Hvis man med ambulatoriet mener, der hvor jeg snakkede, er det virkelig godt.	Intet svar
	29	Den første gang var en diætist, næste gang en anden.	Godt
	31	Venlig og oplysende sekretær (om praktiske forhold).	Godt
	38	Jeg ved som sådan ikke, om den var dårlig. Men der var ingen der sagde hej/goddag. Sad bare og ventede til det blev min tur. Selv om de to bag skranken var der. Lidt underligt og koldt. Men fint ventelokale med gode blade, oplysninger m.m.	Godt
	39	Der var afbud fra vejleder NN de første tre gange. Når der går længe mellem hvert besøg, virker det uprofessionelt. Hendes rolle var svær at gennemskue. Præsentationen af hende var mangelfuld. Måske fordi der ikke var brug for hende i vores tilfælde, men så skulle det bare være sagt højt.	Intet svar
	47	Venlige og imødekommende.	Godt
	49	Der var jo både kaffe og frugt, det er meget gæstfrit.	Godt
	50	Manglende skiltning. "Venteværelse" var gangen.	Godt



**Ernæringsenheden, Hospitalsenheden Vest**




**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ernæringsenheden</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	3	Ingen.	Intet svar
	11	At hun ikke kunne huske tid fra sidste væggtab.	Intet svar
	21	Har kun kontakt med én.	Intet svar
	33	Ikke nogle <3	Intet svar
	36	Jeg oplevede ikke nogen fejl.	Intet svar
	37	Jeg blev oplyst om, at mine blodsuktermålinger måtte ligge mellem fem og otte. Men ifølge min læge ved Herning Sygehus er syv det højeste. Havde været rart, at der var overensstemmelse med informationerne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	43	Jeg talte kun med én diætist!	Intet svar

## Ernæringsenheden, Hospitalsenheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden	Samlet indtryk
5	Med en meget venlig og hyggelig omgangstone.	Virkelig godt
6	Jeg kan virkelig lide den måde de hjælper én, men måske skulle de finde andre måder at hjælpe de mennesker der kommer der på, for nogle gange overholder de det ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Jeg synes, jeg fik for lidt at vide om, hvad jeg kunne spise, men med den dårlige mave jeg har, er det jo ikke altid nemt for diætisten!	Intet svar
15	Synes, at det er yderst kompetent personale generelt på Holstebro Sygehus. Holstebro Sygehus er betydeligt mere kompetent end [et andet sygehus], hvor jeg også har erfaring fra.	Virkelig godt
17	Jeg kendte ikke til fejl.	Virkelig godt
19	Diætister, som aldrig selv har prøvet at være overvægtige, kan have svært ved at sætte sig i patientens sted (som ikke-rygere er kloge på rygere; de kan da "bare" holde op). For dem fylder maden meget i den "rigtige" retning og hos overvægtige modsat. Det er ikke helt løgn, mange overvægtige har brug for en psykolog i stedet for en diætist eller GB-operation. Processen sker først og fremmest i hovedet.	Det kan jeg ikke vurdere
20	[ ] Det var et sødt og venligt personale, jeg var i kontakt med.	Godt
23	Jeg vil så HURTIGT som MULIGT (KROPPEN) af med pillerne.	Godt
27	Behandlingen har foregået via kontakt med [pårørende] og kontaktperson fra NNS institution. NN har ikke selv været med til nogen møder på Ernæringsenheden.	Godt
28	Man kan godt få andet end bare papirer med opskrifter og [produkt] i ting...	Intet svar
31	Min kontaktperson er meget lyttende. Informerer i starten af samtalen om hendes plan for vores møde. Virker og er meget forberedt og meget kompetent i det faglige område.	Godt
32	Nej	Godt
39	Vi synes, at der blev lagt for meget ansvar/løsningsforslag over på os som forældre. Det er netop derfor, man er i sådan et forløb, for at andre skal give flere løsningsforslag, som man kan afprøve og se, hvad der virker for netop vores familie. De første besøg var ok., men dernæst var det, som om ideer og formål med besøgene slap op.	Intet svar
41	Flinke, kompetente folk.	Virkelig godt
43	Der gik kun kort tid fra undersøgelse hos egen læge til første mødedag i ambulatoriet.	Godt
44	Information god nok, men opfølgning mangler lidt.	Godt

- |   |   |         |
|---|---|---------|
|  | 45 Manglede en plan over hvad jeg skulle spise for at tabe mig (diætplan).  | Dårligt |
|  | 47 Meget positiv oplevelse, de lyttede.   | Godt    |
|  | 48 Opsplitning af behandlingen i delmål, der hver for sig er opnåelige, er fremragende. For midt vedkommende tabte jeg på 8 uger 6 kg alene ved at undlade smør og smørsovs. Herefter opstilledes et mål for ugentlig motion (igangværende). Tredie delmål bliver tilpasning af portionsstørrelser. Alt i alt en meget fin metode, da delmålene er enkle at opnå. Reduktion af smør m.v. giver samtidig incitament til ikke at spise kage, chokolade, fast-food o.l. Svingodt's plancher er ligeledes fremragende og er nu omdelt til mine børn og børnebørn. | Godt    |

## Ernæringsenheden, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden	Samlet indtryk
1	Vi kunne godt have ønsket at få nogle redskaber til at arbejde med på hjemmefronten f.eks. opskrifter på sunde retter.	Godt
6	Man bliver tryk, når man snakker med en, der kan hjælpe en.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Diætisten prøvede at anbefale mig energidrik. De smagte godt, men min mave ville ikke acceptere dem. Så jeg spiser bare, hvad jeg selv finder ud af.	Intet svar
9	Jeg svarer for min søn []. Vi fik ikke noget at vide, vi ikke vidste i forvejen, kørte i samme rille hele tiden. Dyrke motion, gå til kampsport, som min søn ved første besøg ikke var interesseret i. Dyrker sport derhjemme, cykler, spiller bold, går tur med hunden ca. en halv time per dag.	Intet svar
23	Jeg tror, ernæring er nummer et. Motion med arbejdet.	Godt
26	Jeg føler, jeg fik et godt tilbud, som jeg tog imod.	Godt
31	Meget trygt at have mulighed for at ringe til min kontaktperson ved tvivlspørgsmål.	Godt
34	De var gode til at fortælle om motion og kostens betydning.	Godt
35	Patient har "madlede" og stort synkebesvær.	Det kan jeg ikke vurdere
42	Fik intet skriftligt materiale. Det savnede jeg.	Godt
43	Ikke samarbejde mellem ambulatoriet og hjemmesygeplejersken. Ambulatoriets personale informerede mundtligt om, at egen læge blev underrettet om undersøgelsen.	Godt
44	Der er for dårlig skriftlig information. Det skal gå mere i detaljer (indkøb madvarer m.v.).	Godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.<sup>3</sup> 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 afdelingens 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 afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens 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 afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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 rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

---

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