

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Hospitalsrapport for ambulante patienter på

Regionshospitalet Viborg, Skive



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.....	64
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	68
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	72
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	105
	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:	4468
Besvarelser fra hospitalets patienter:	2742
Hospitalets svarprocent:	61%

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.

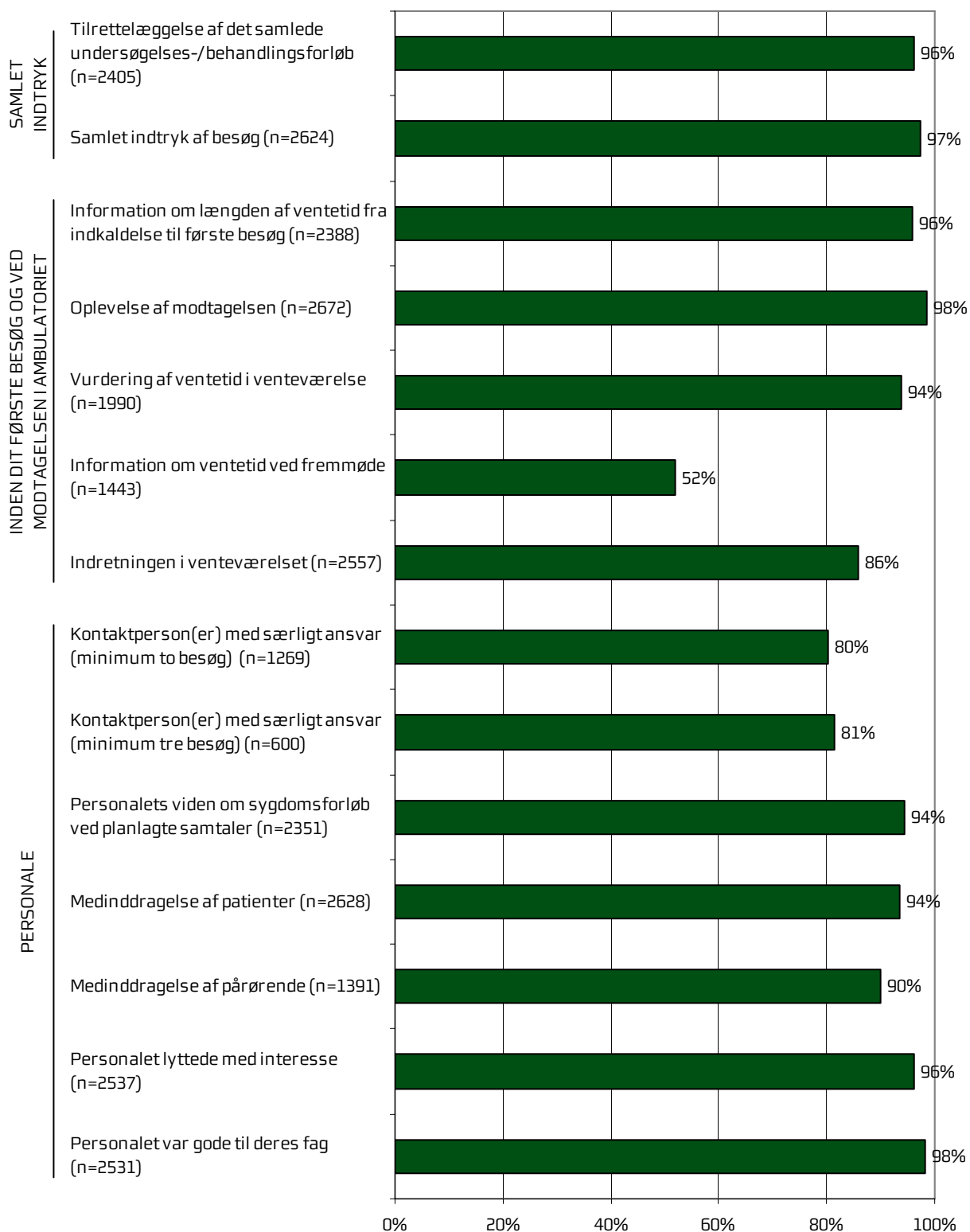
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

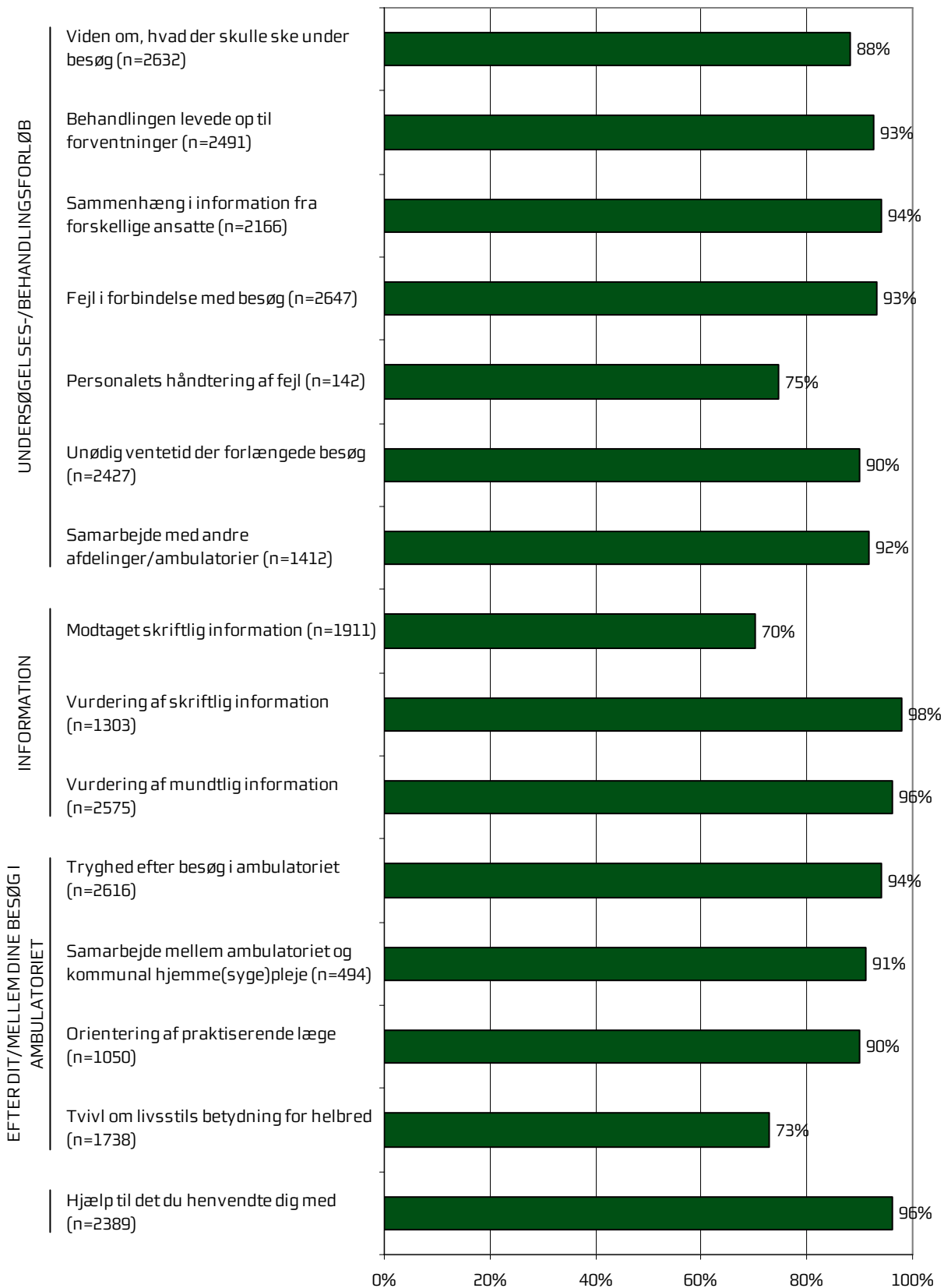
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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.

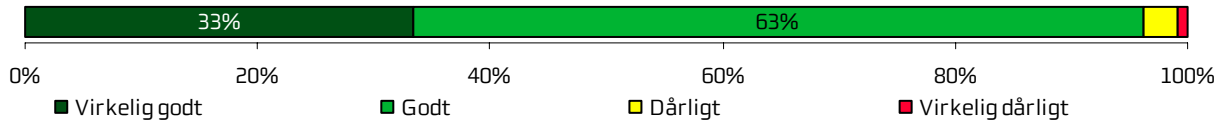
Signifikante forskelle?

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.

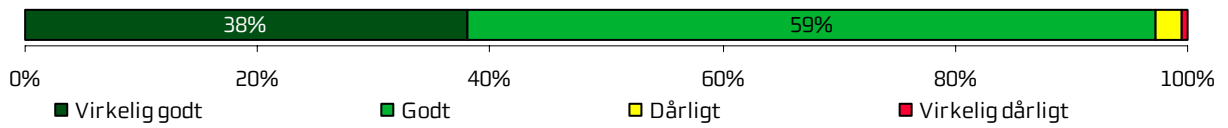
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=2405)



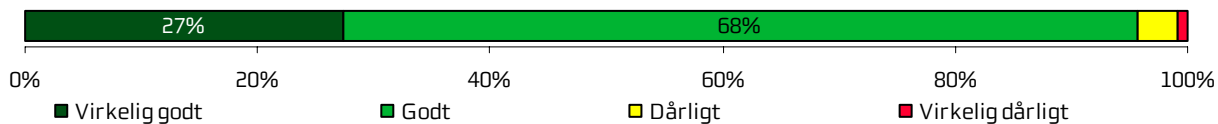
Samlet indtryk af besøg (n=2624)



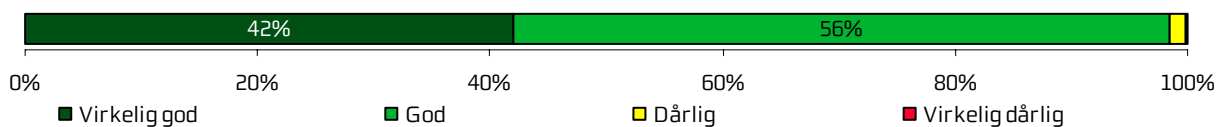
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	96 %	97 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	97 %	97 %	96 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

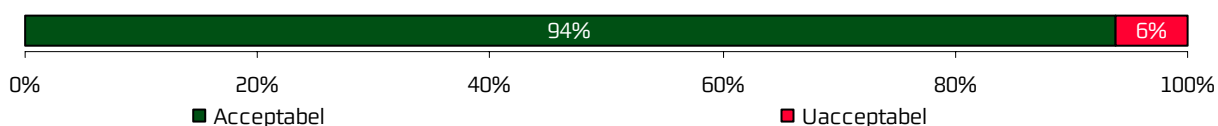
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=2388)



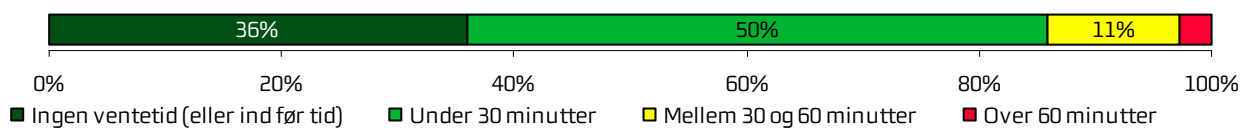
Oplevelse af modtagelsen (n=2672)



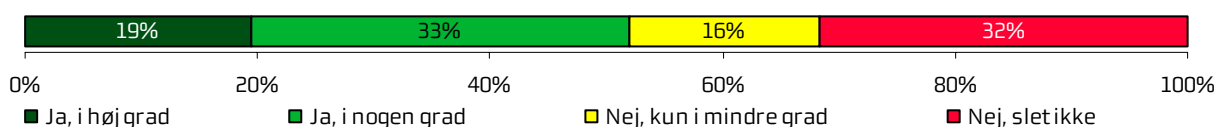
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=1990)



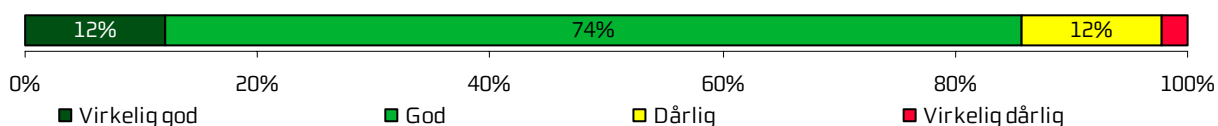
Længde af ventetid i venteværelse (n=2595)



Information om ventetid ved fremmøde (n=1443)



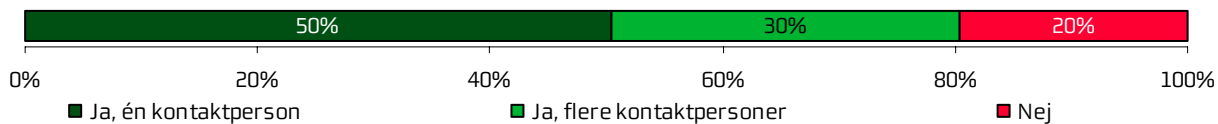
Indretningen i venteværelset (n=2557)



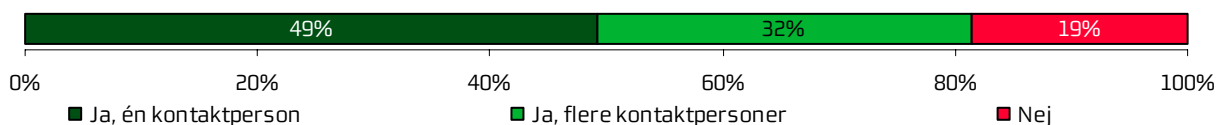
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	98 % *	93 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	98 %	99 % *	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	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?		52 %	42 %	53 %	45 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		86 %	85 %	90 % *	79 %	85 %

Personale

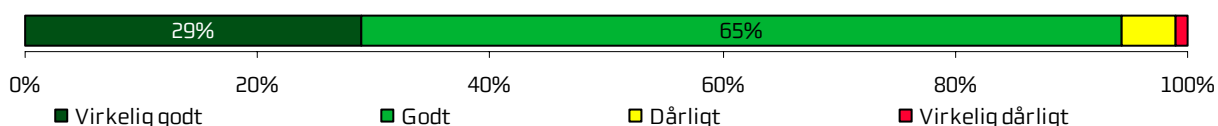
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=1269)



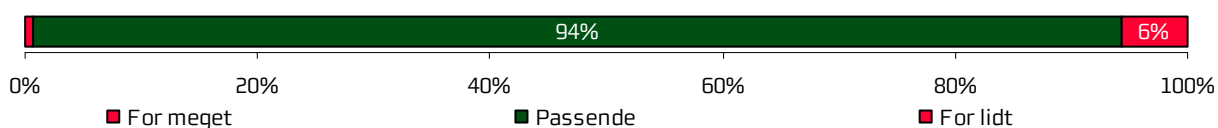
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=600)



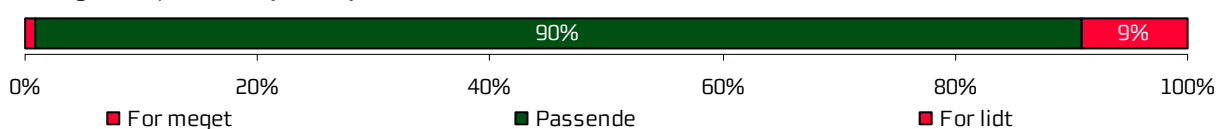
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=2351)



Medinddragelse af patienter (n=2628)



Medinddragelse af pårørende (n=1391)



Personalet lyttede med interesse (n=2537)

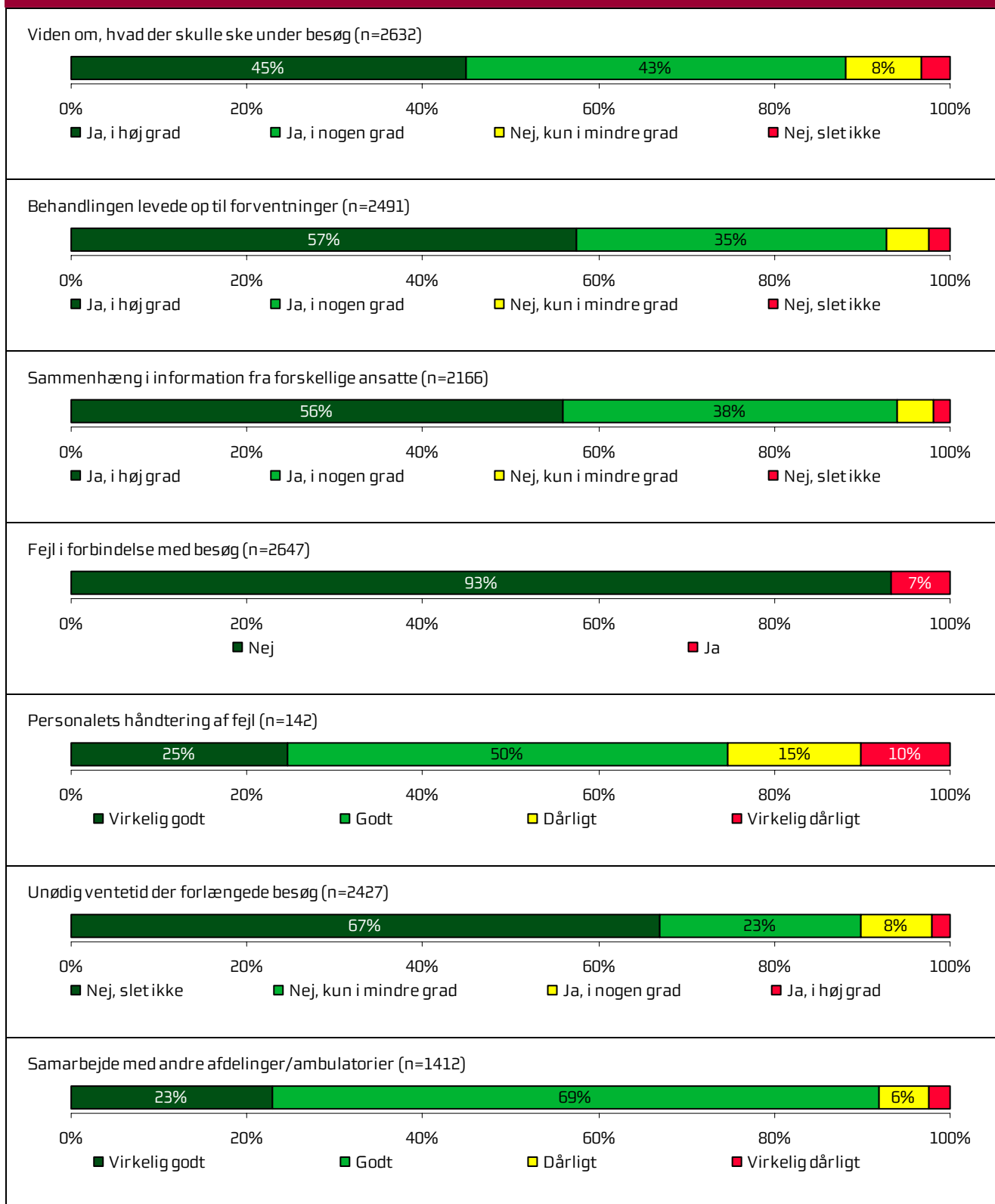


Personalet var gode til deres fag (n=2531)



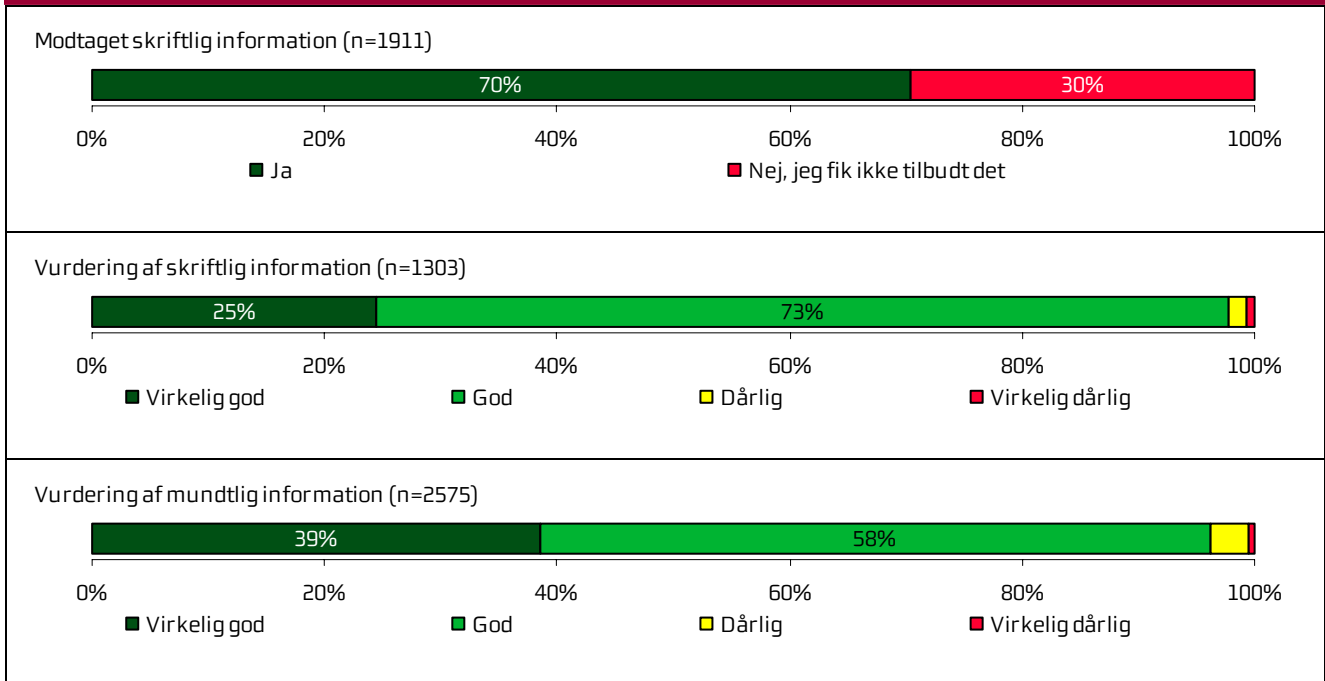
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		80 %	78 %	86 % *	76 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		81 %	-	87 % *	77 %	81 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	92 %	95 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	92 %	94 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	87 %	93 % *	89 %	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?		98 %	98 %	98 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	87 %	90 % *	87 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	92 %	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?		93 %	-	94 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	81 %	65 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	90 %	91 %	86 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	90 %	96 % *	92 %	93 % *

Information



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		70 %	-	84 % *	69 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	97 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	95 %	97 %	95 %	96 %

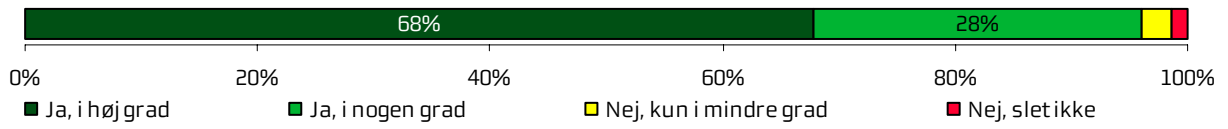
Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=2389)



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

Figureerne viser andelen af patienter, der er tilfredse. Den øverste søjle i figurene 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.

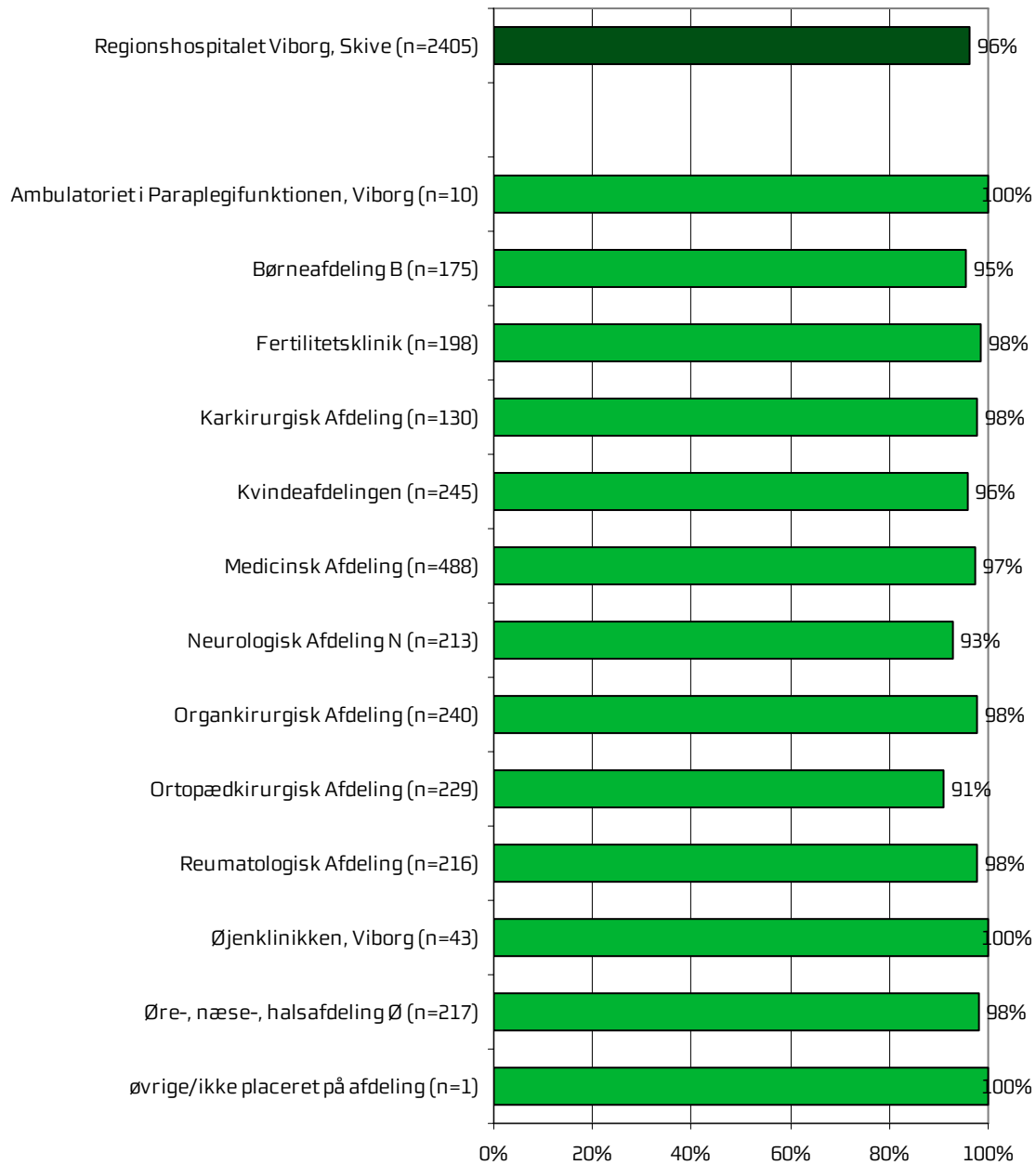
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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.

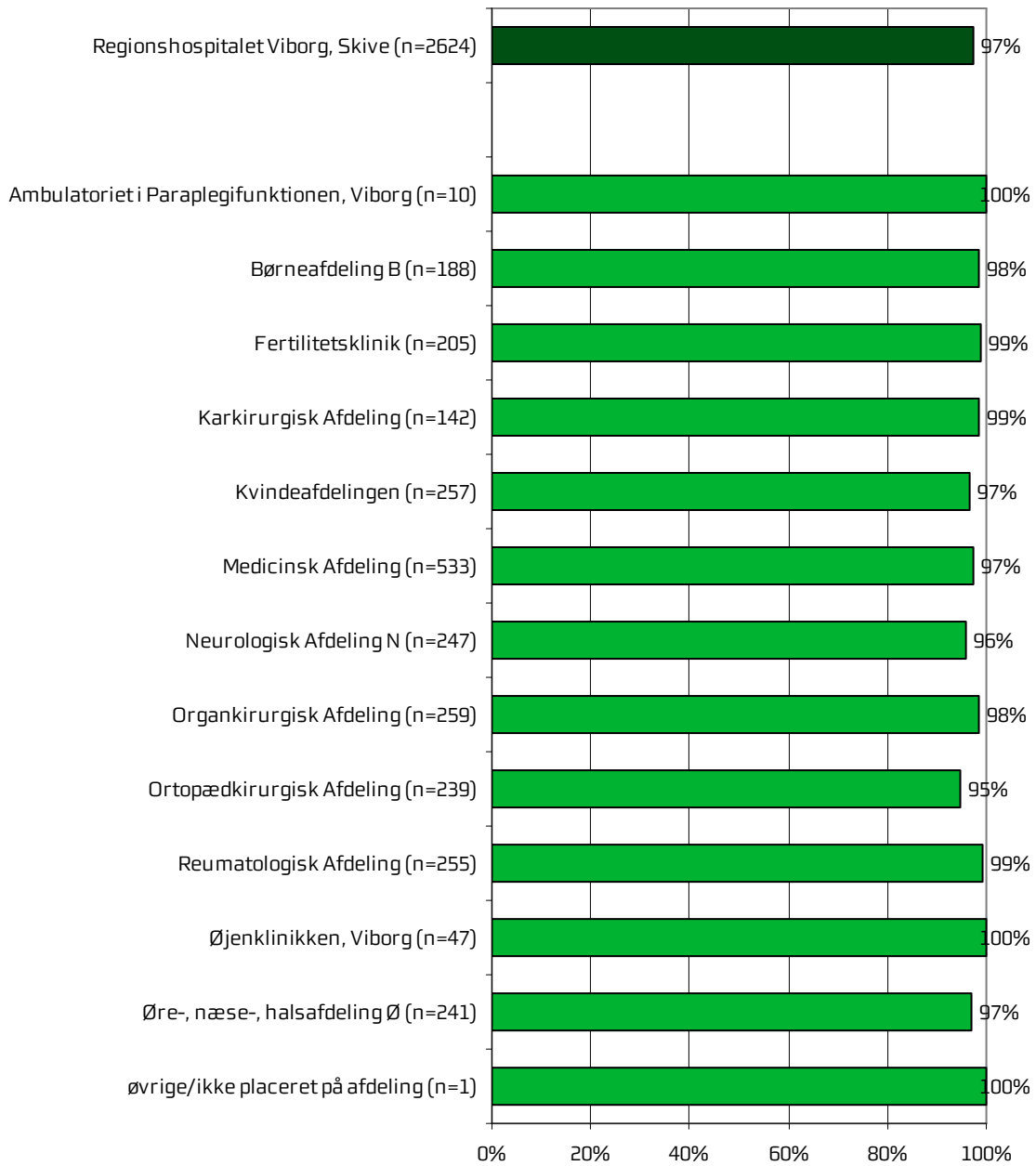
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

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

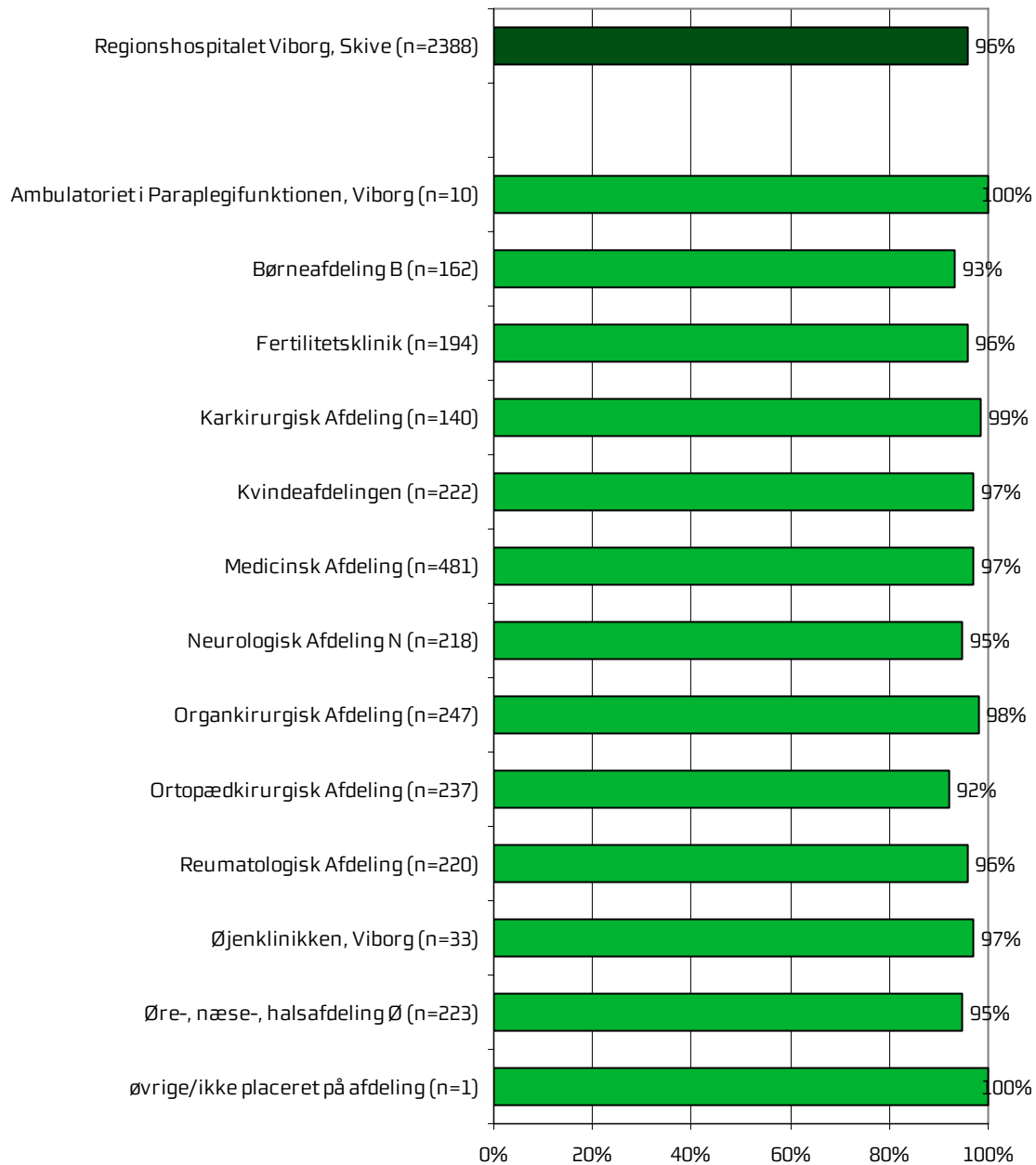


Figur 4 Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

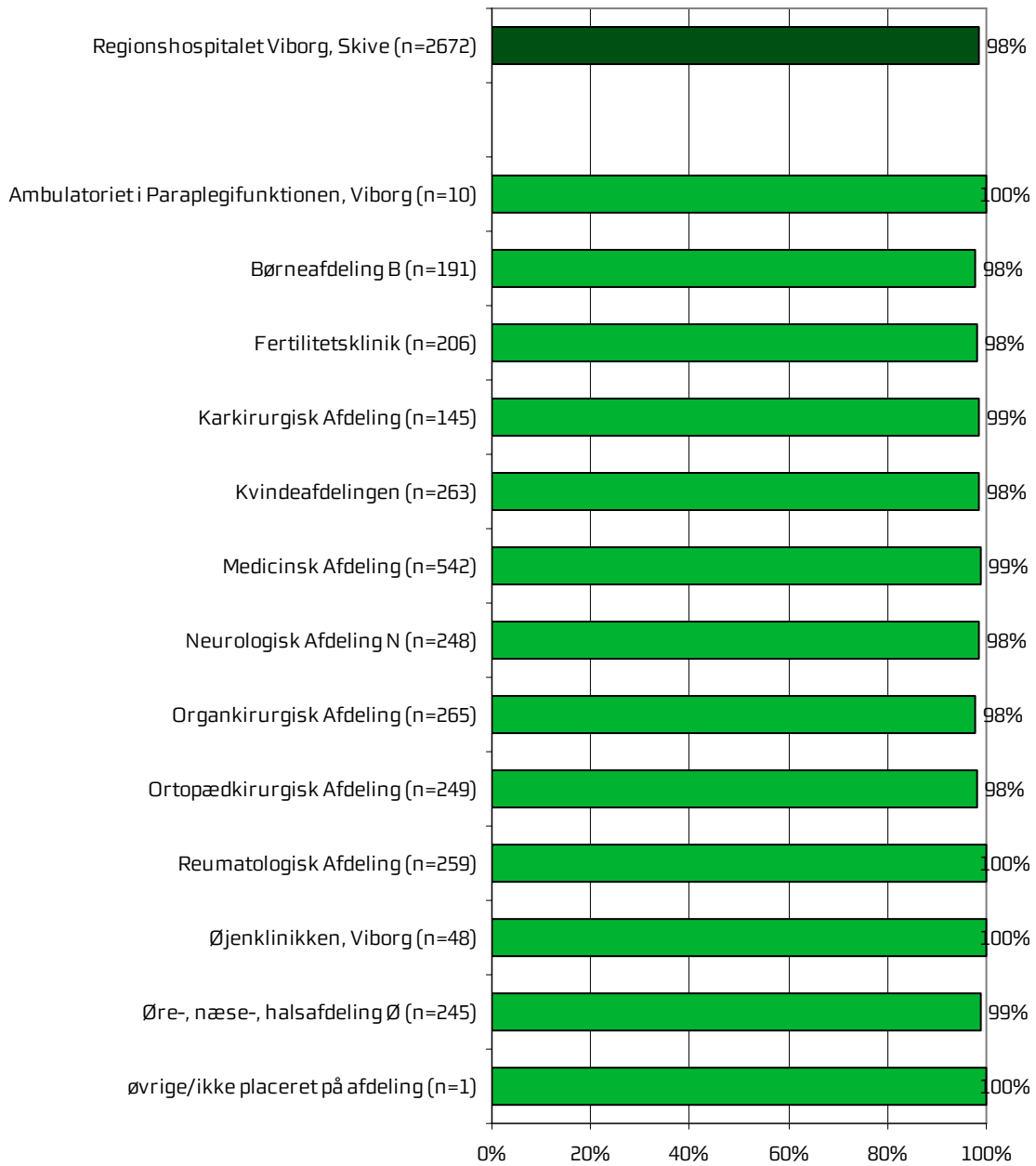


Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

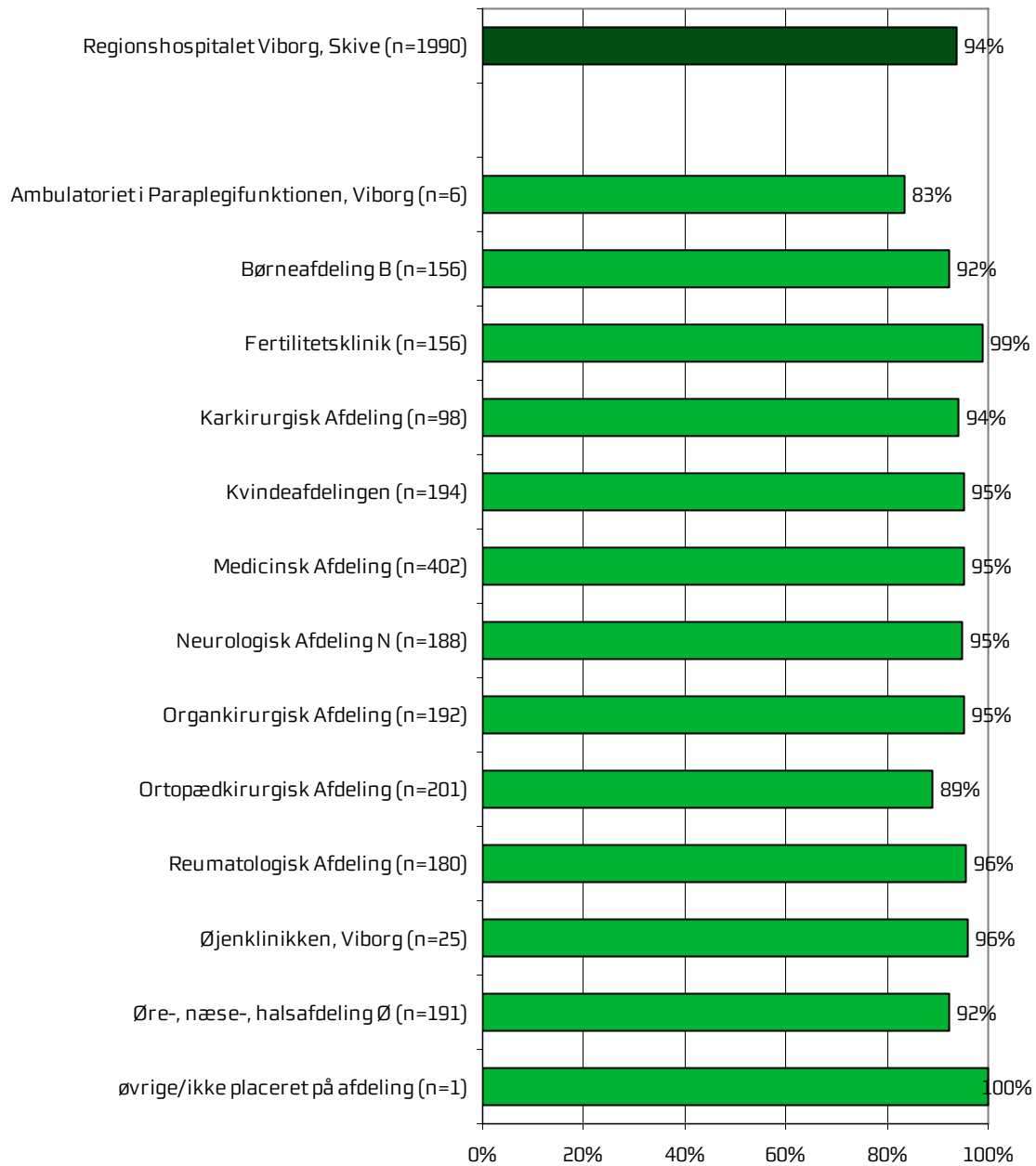
Figur 5 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?



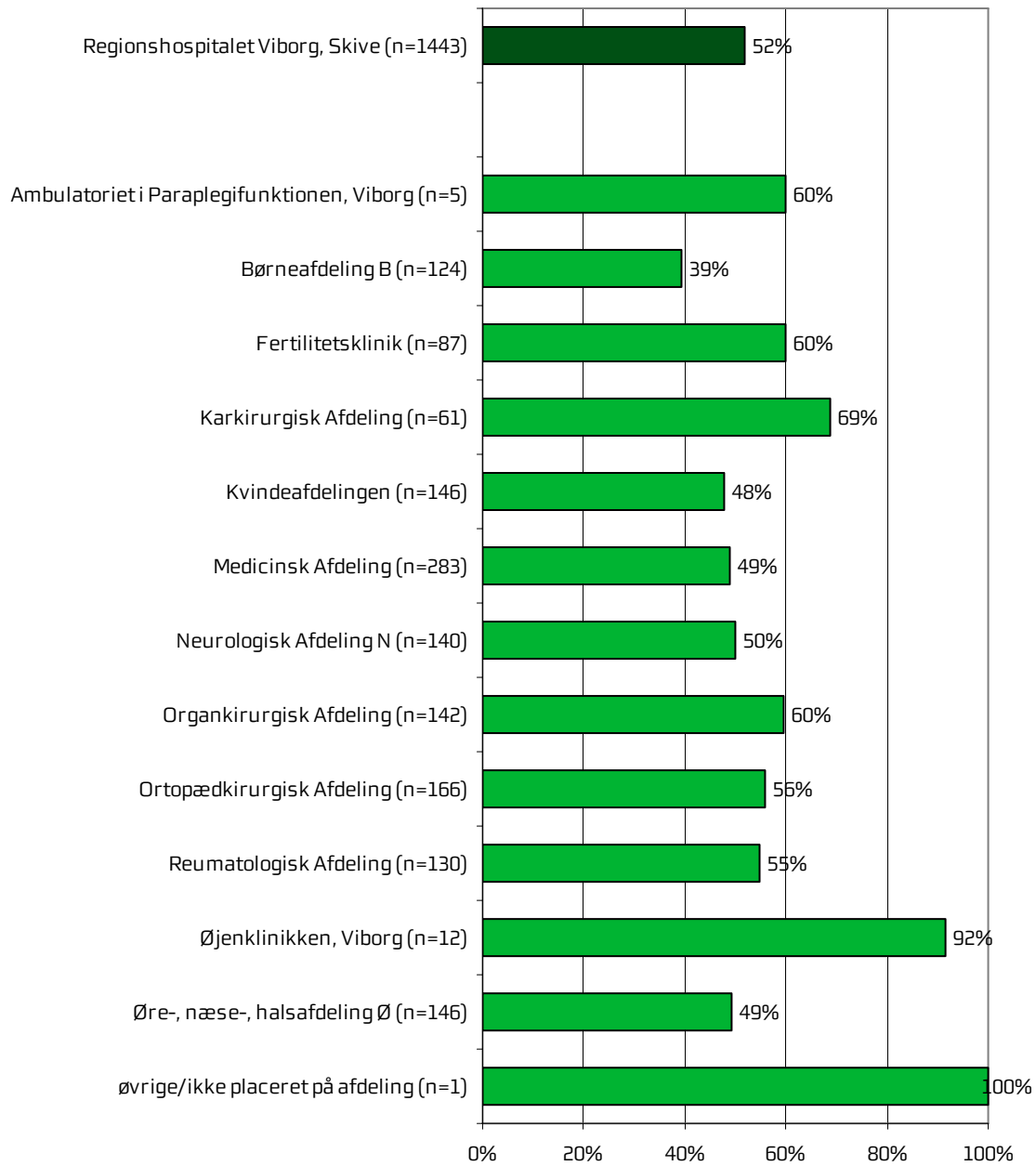
Figur 6 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



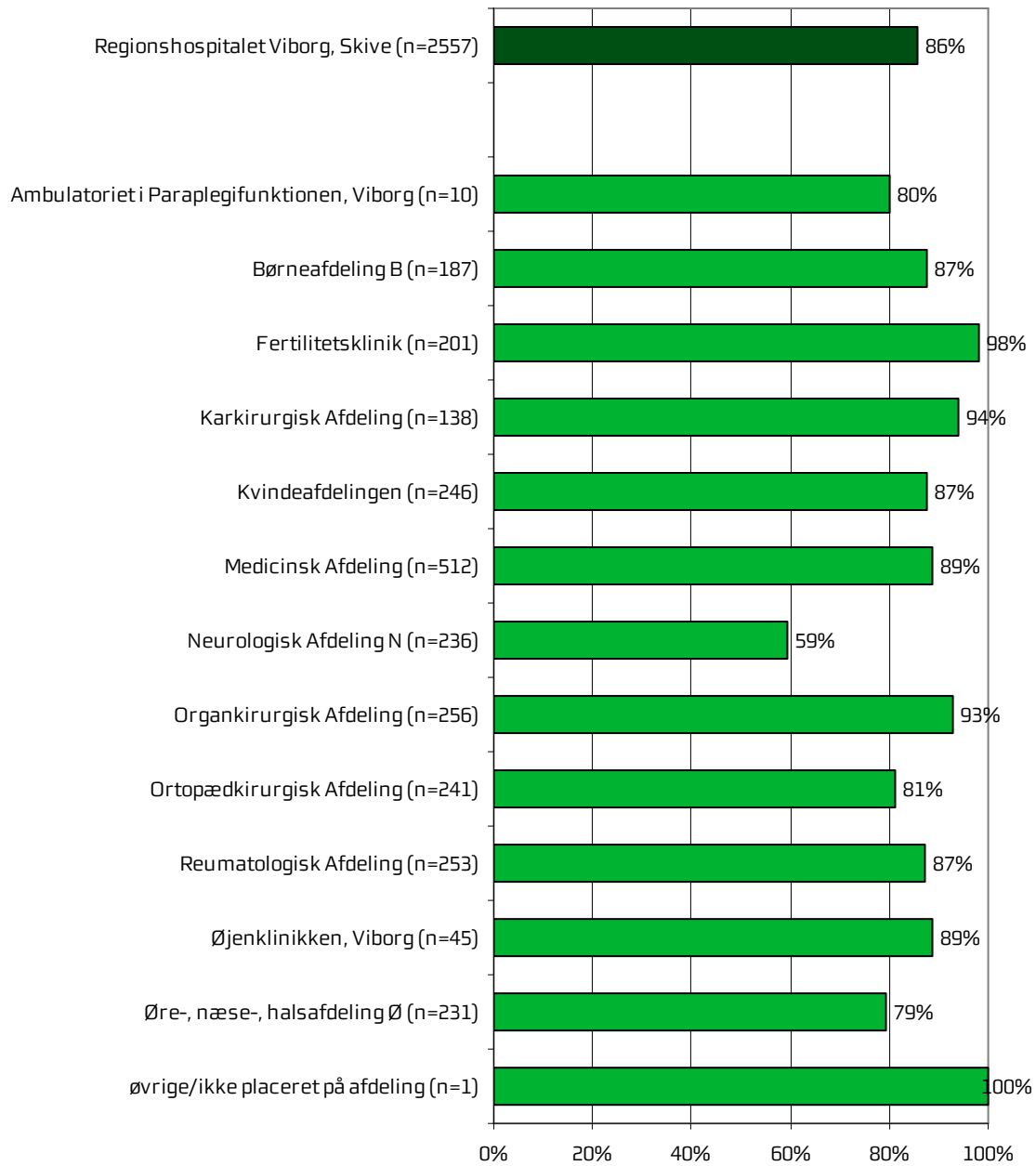
Figur 7 Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



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

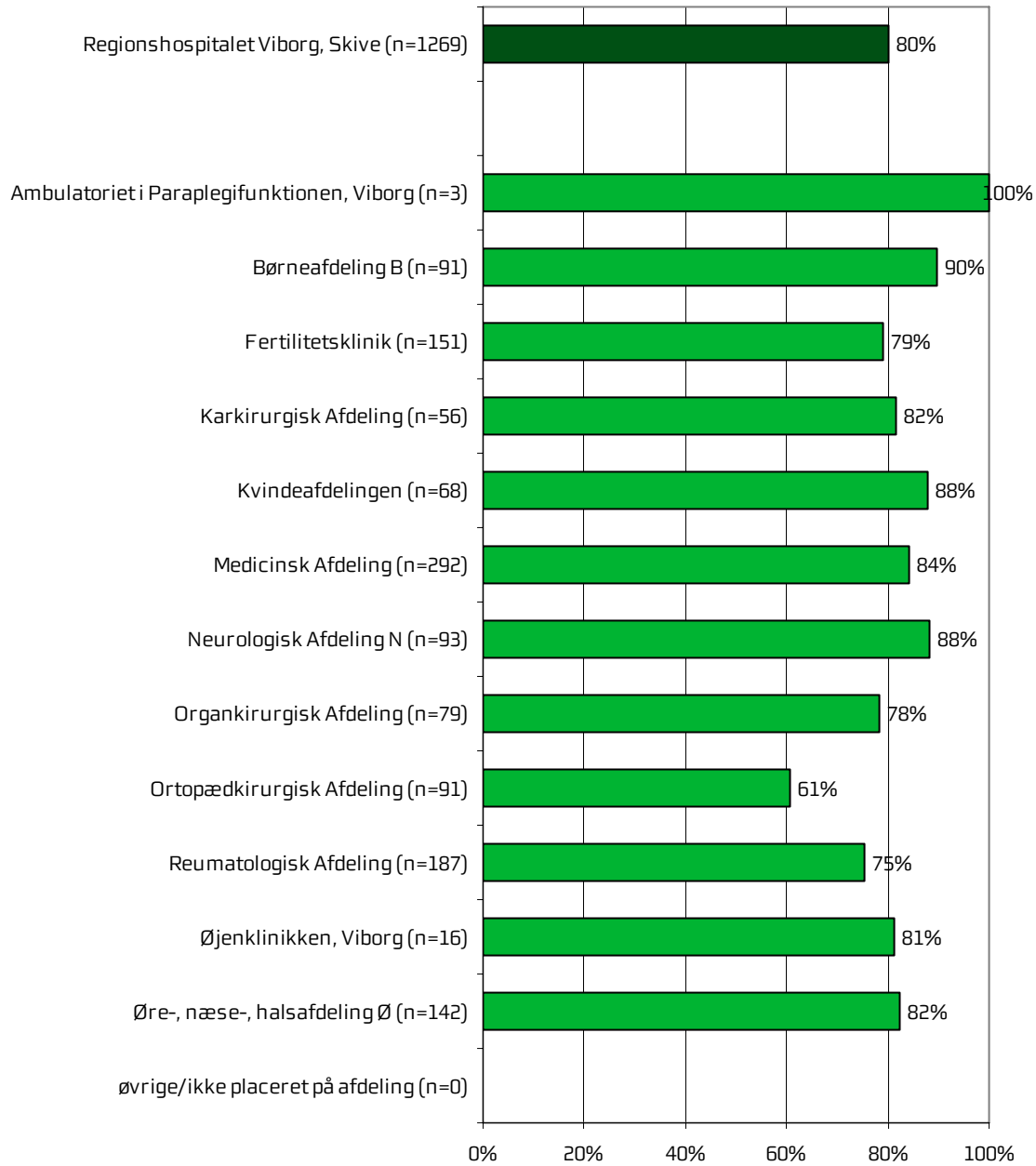


Figur 9 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

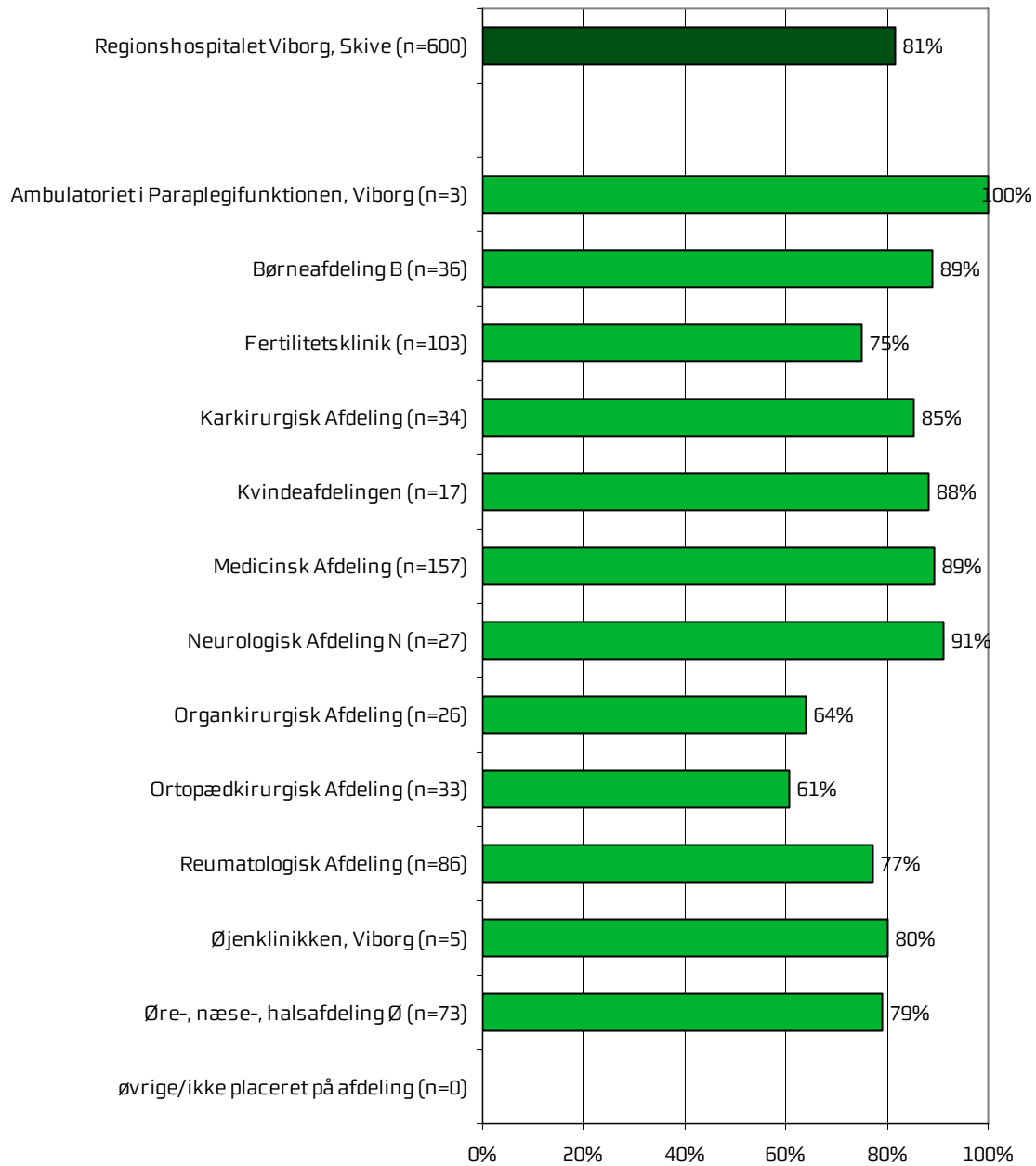


Personale

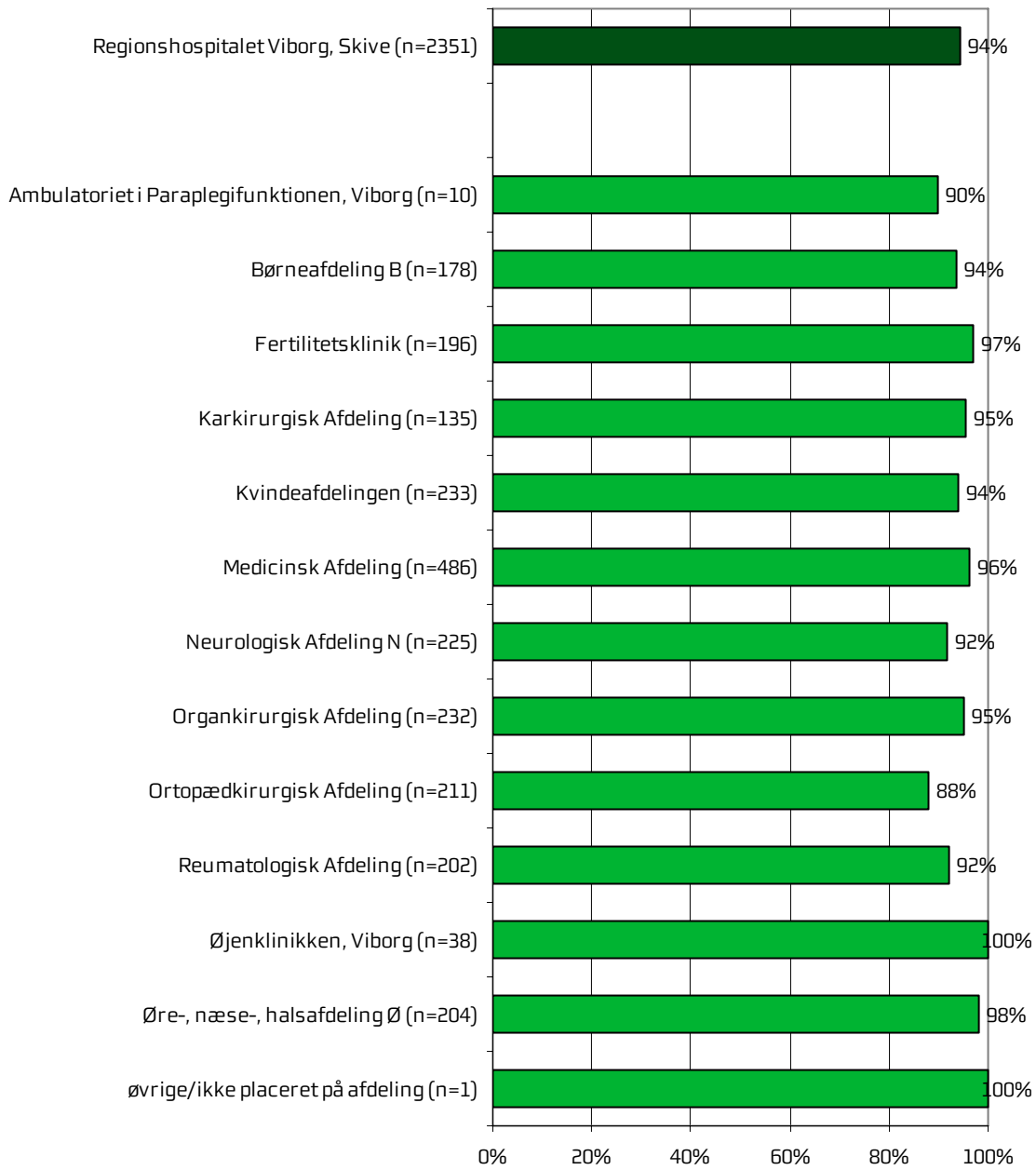
Figur 10 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)



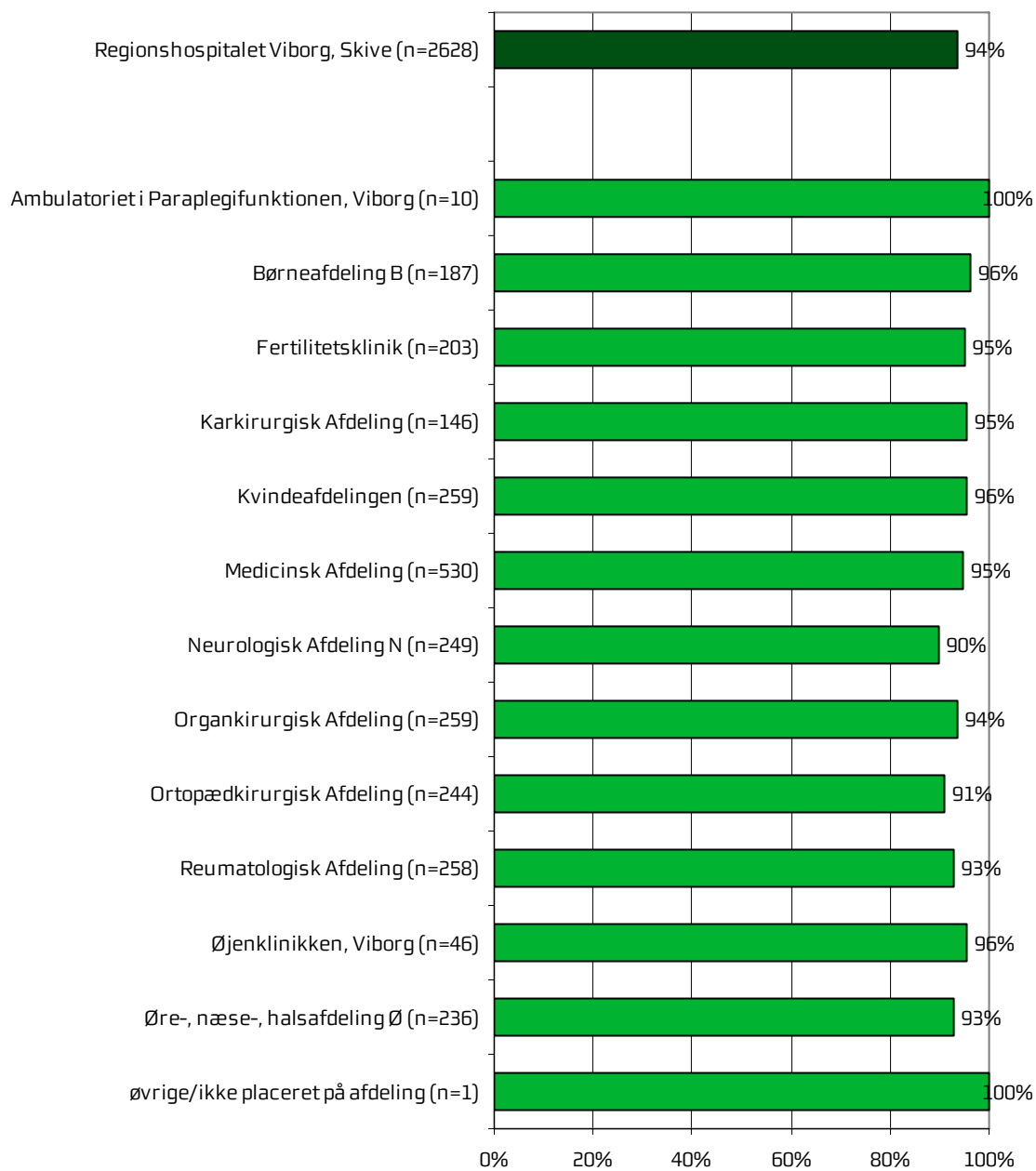
Figur 11 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)



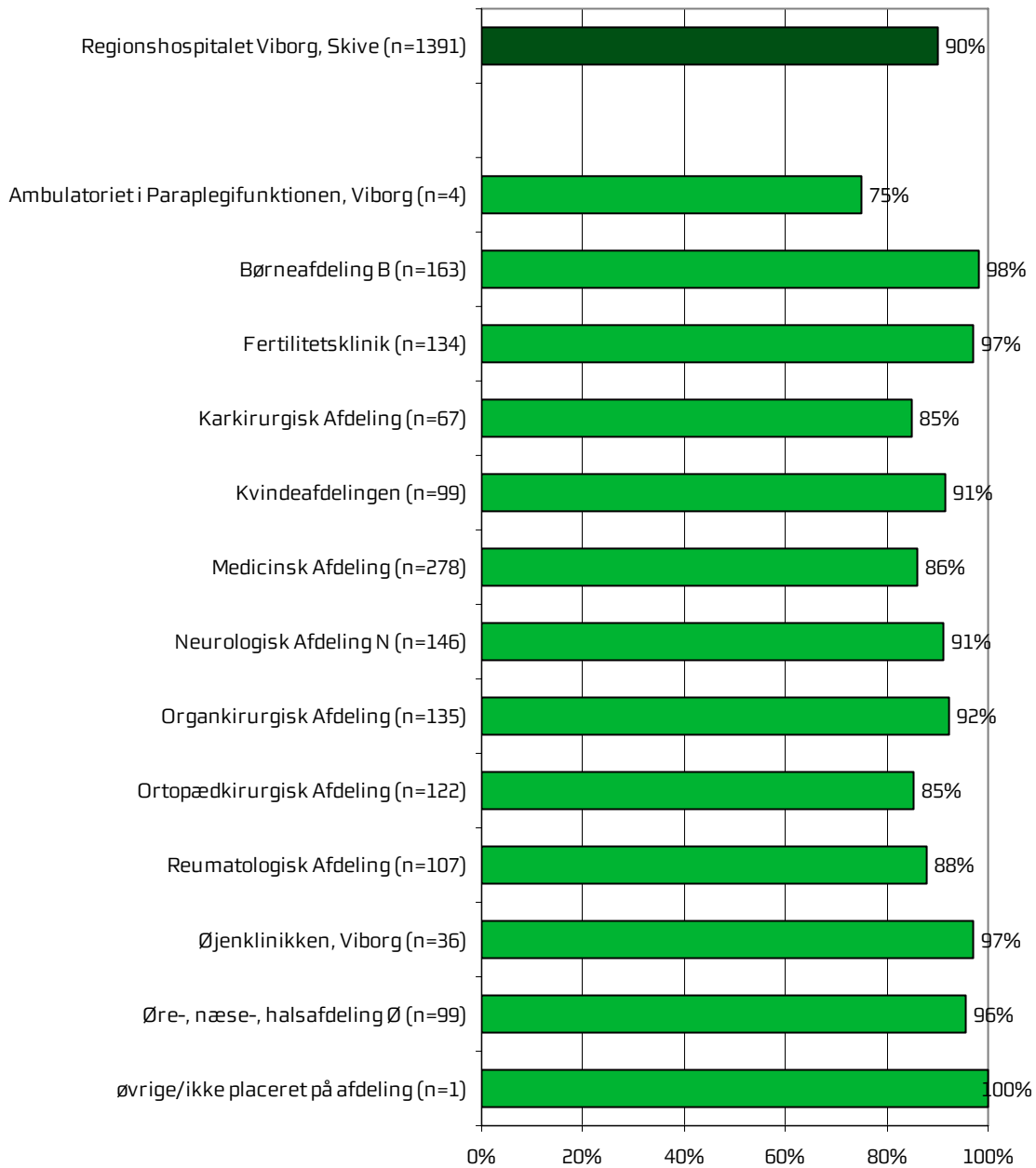
Figur 12 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



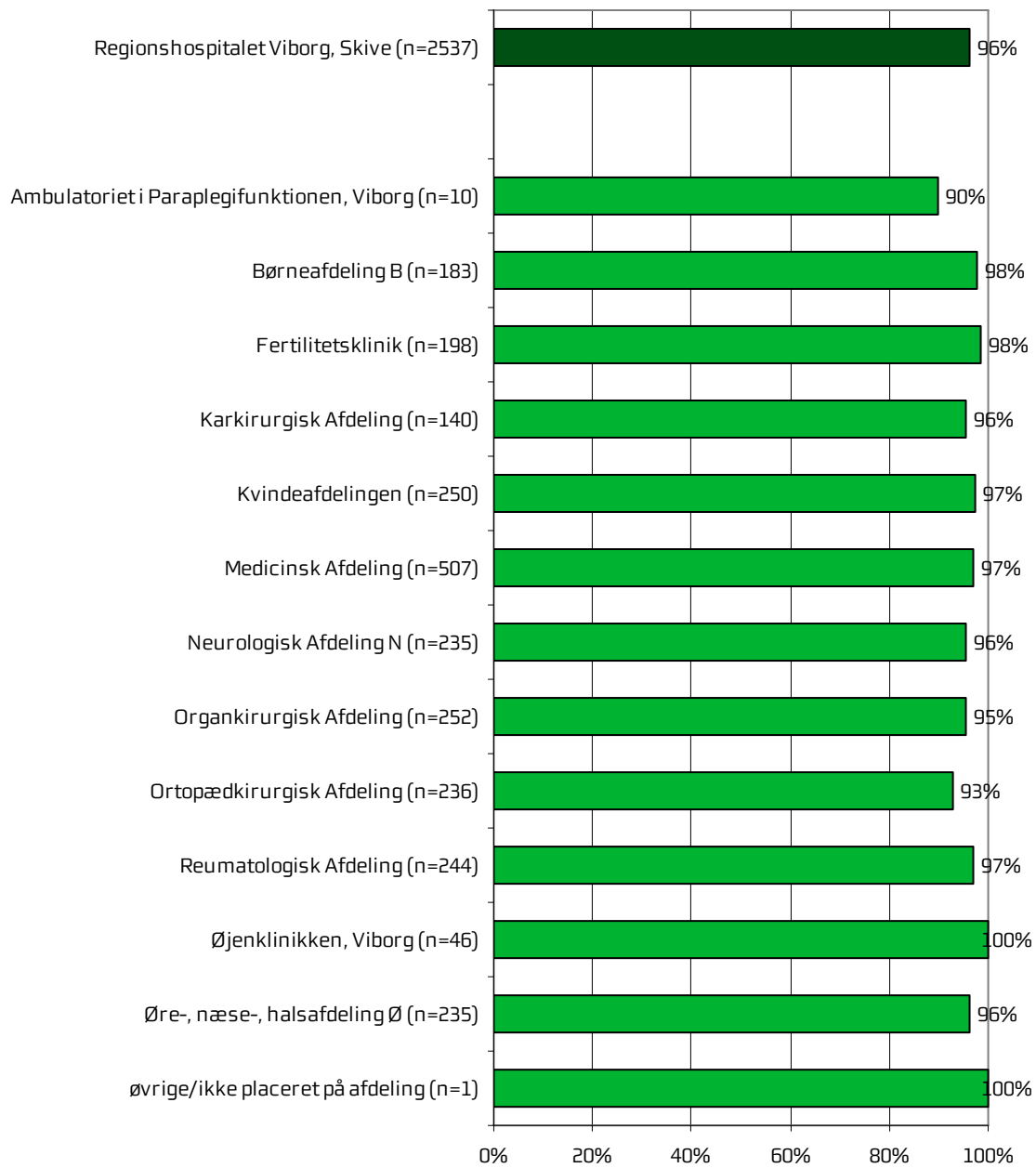
Figur 13 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



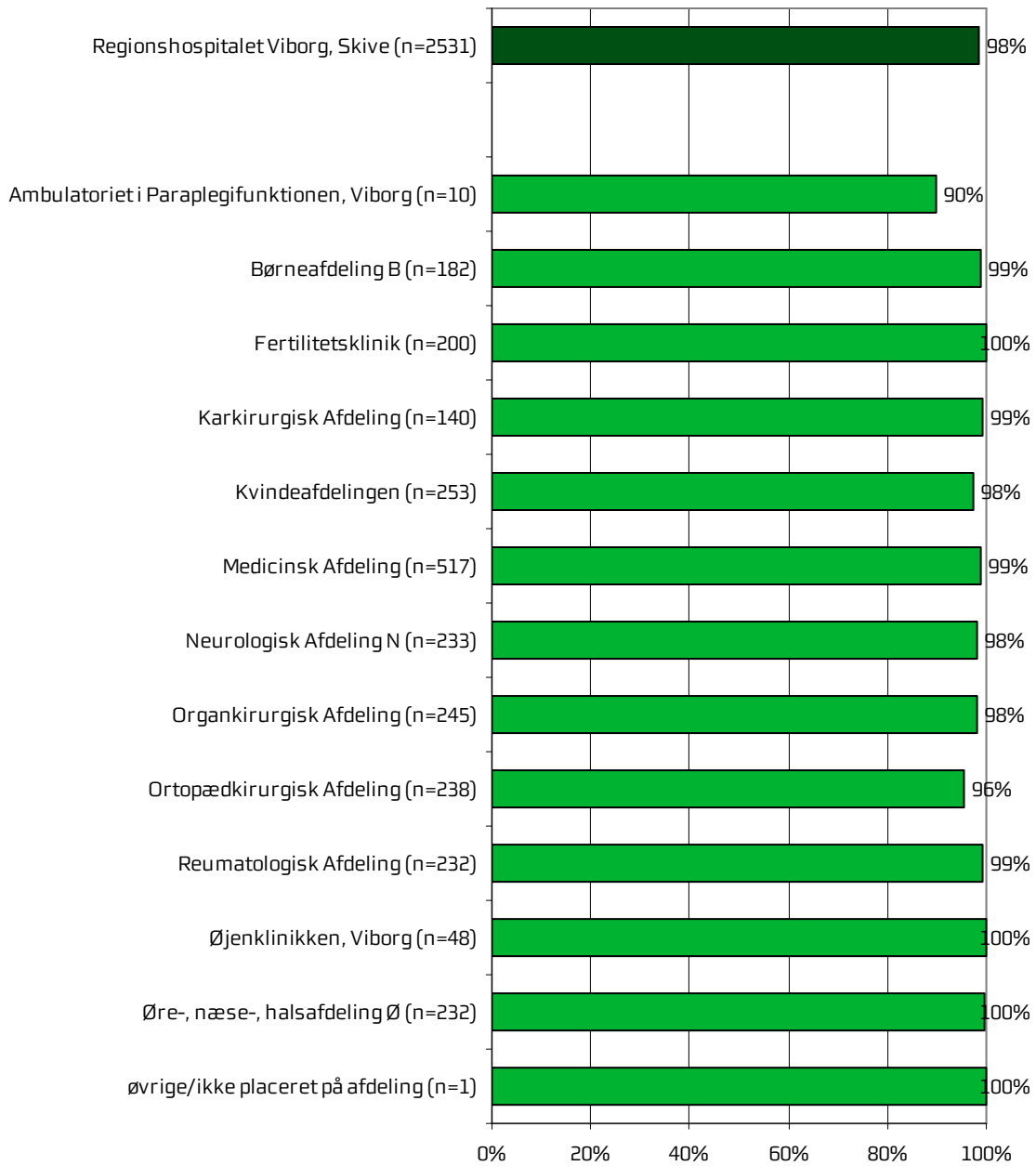
Figur 14 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

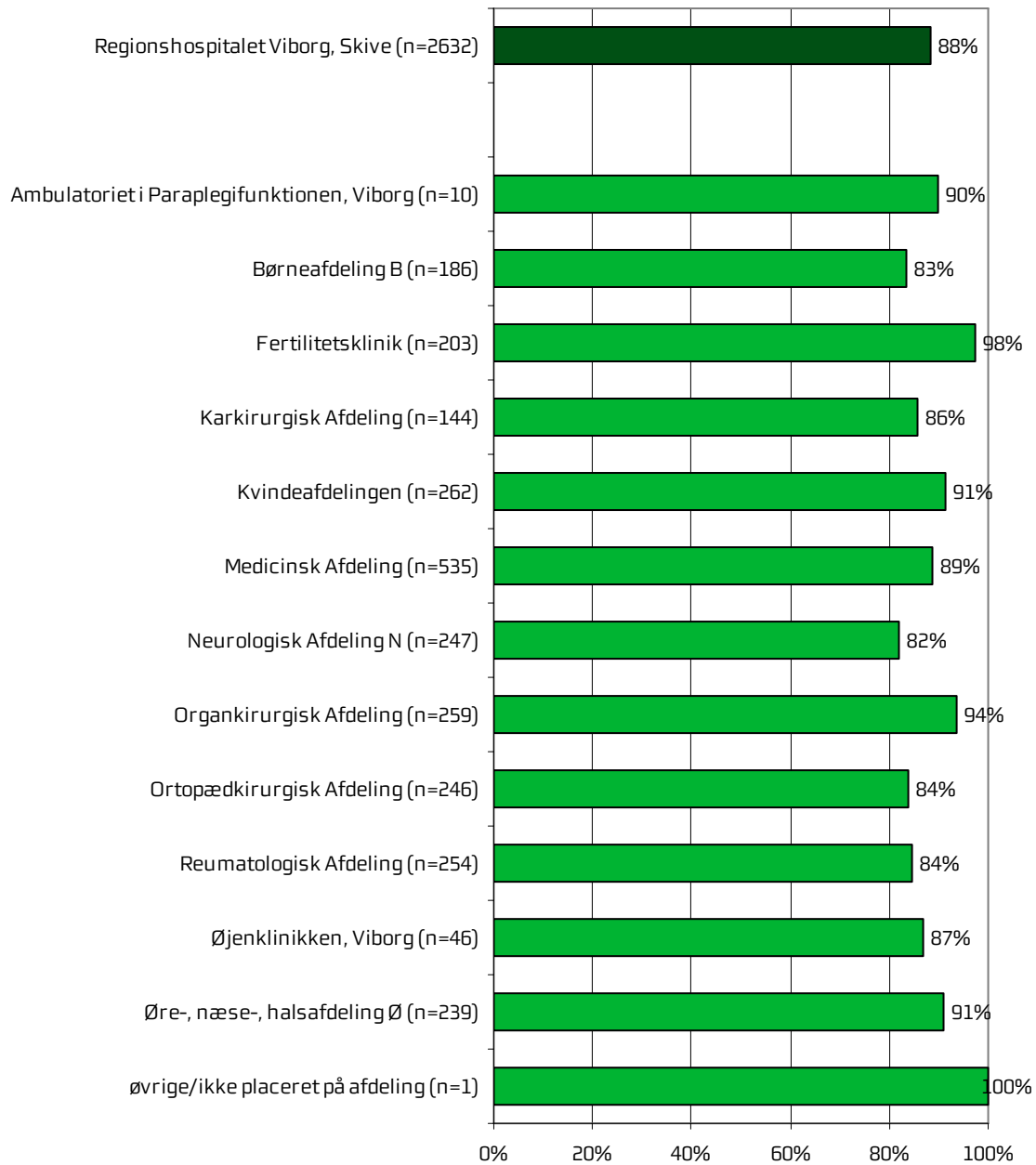


Figur 16 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

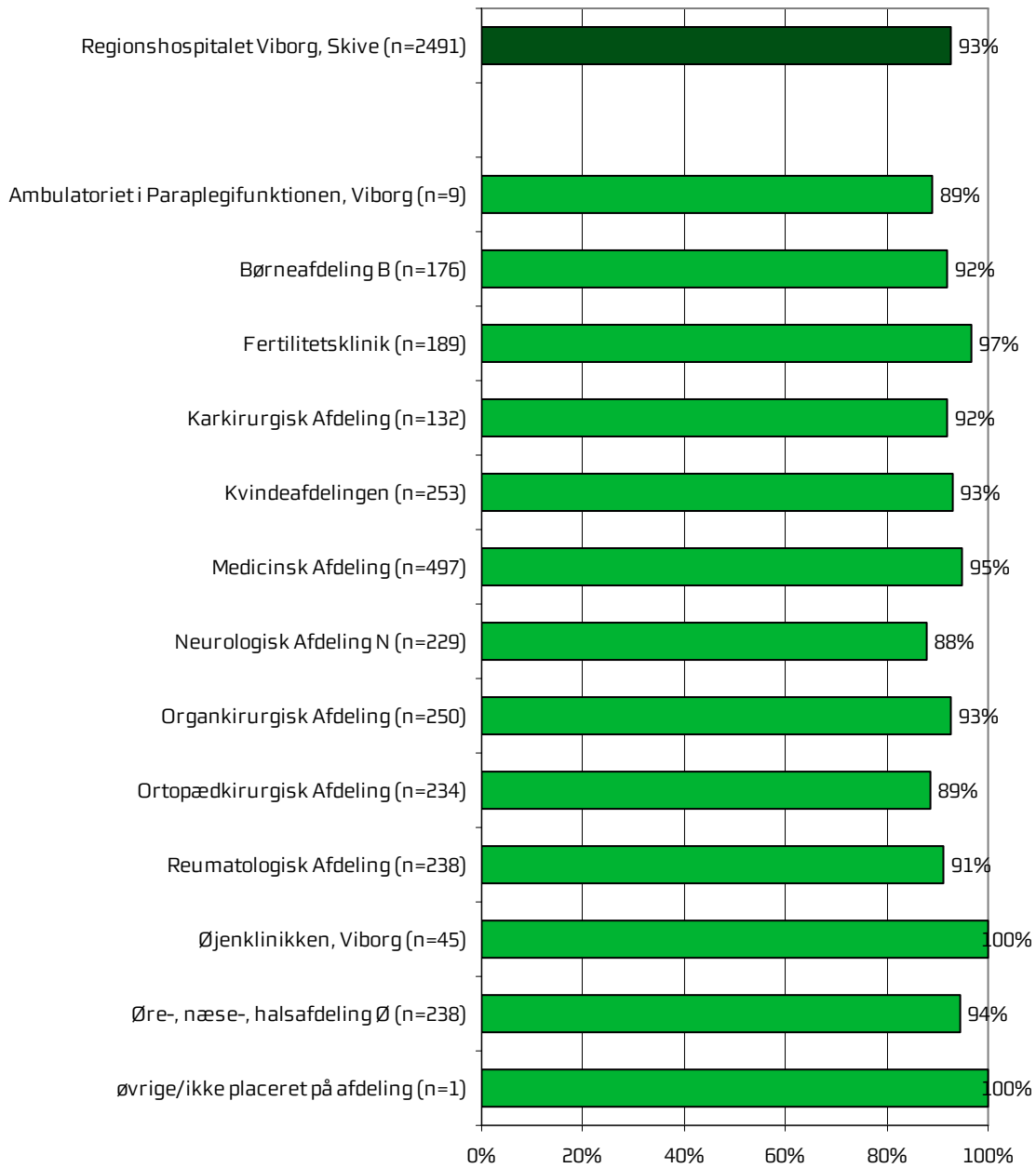


Undersøgelses-/behandlingsforløb

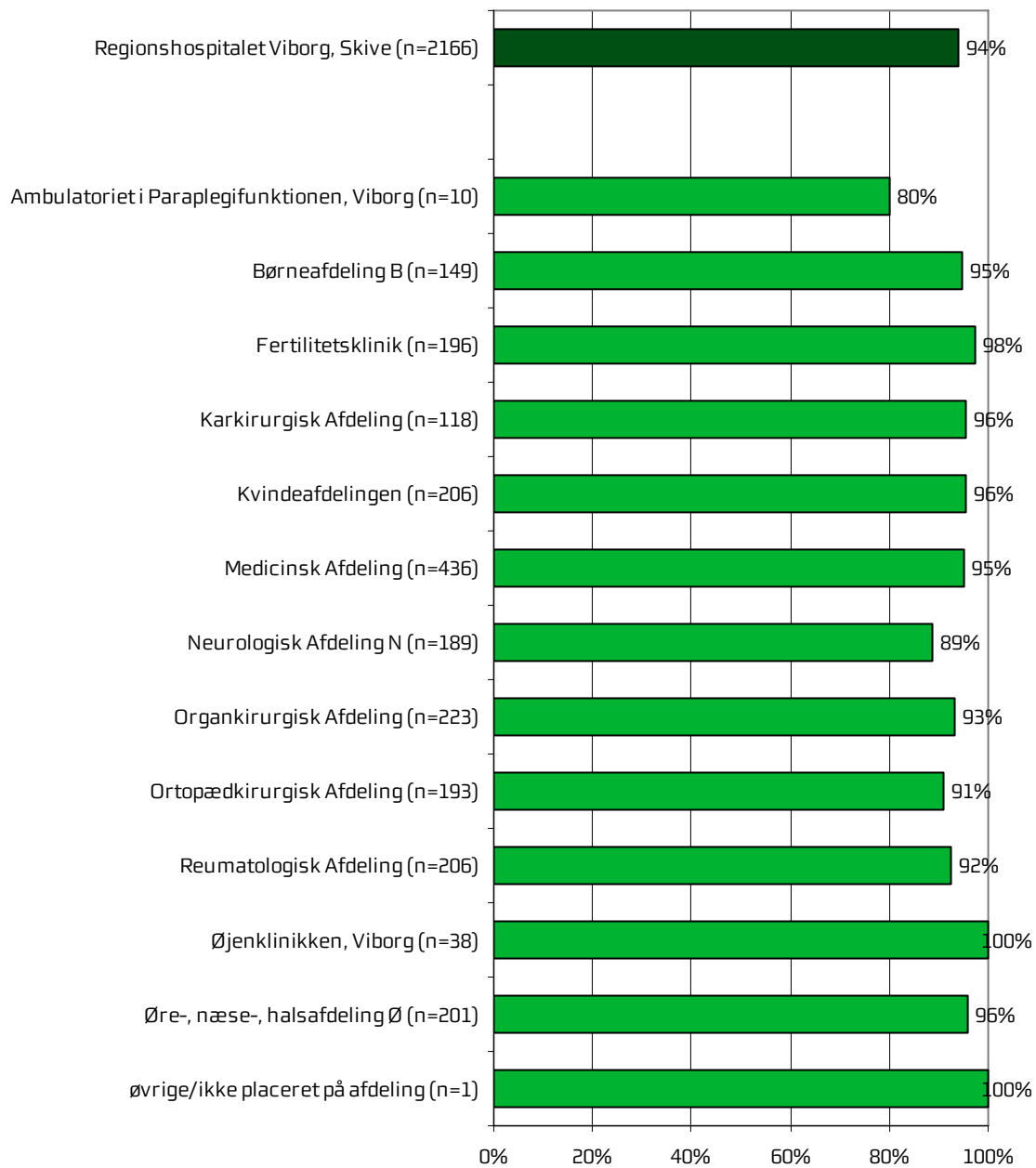
Figur 17 Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



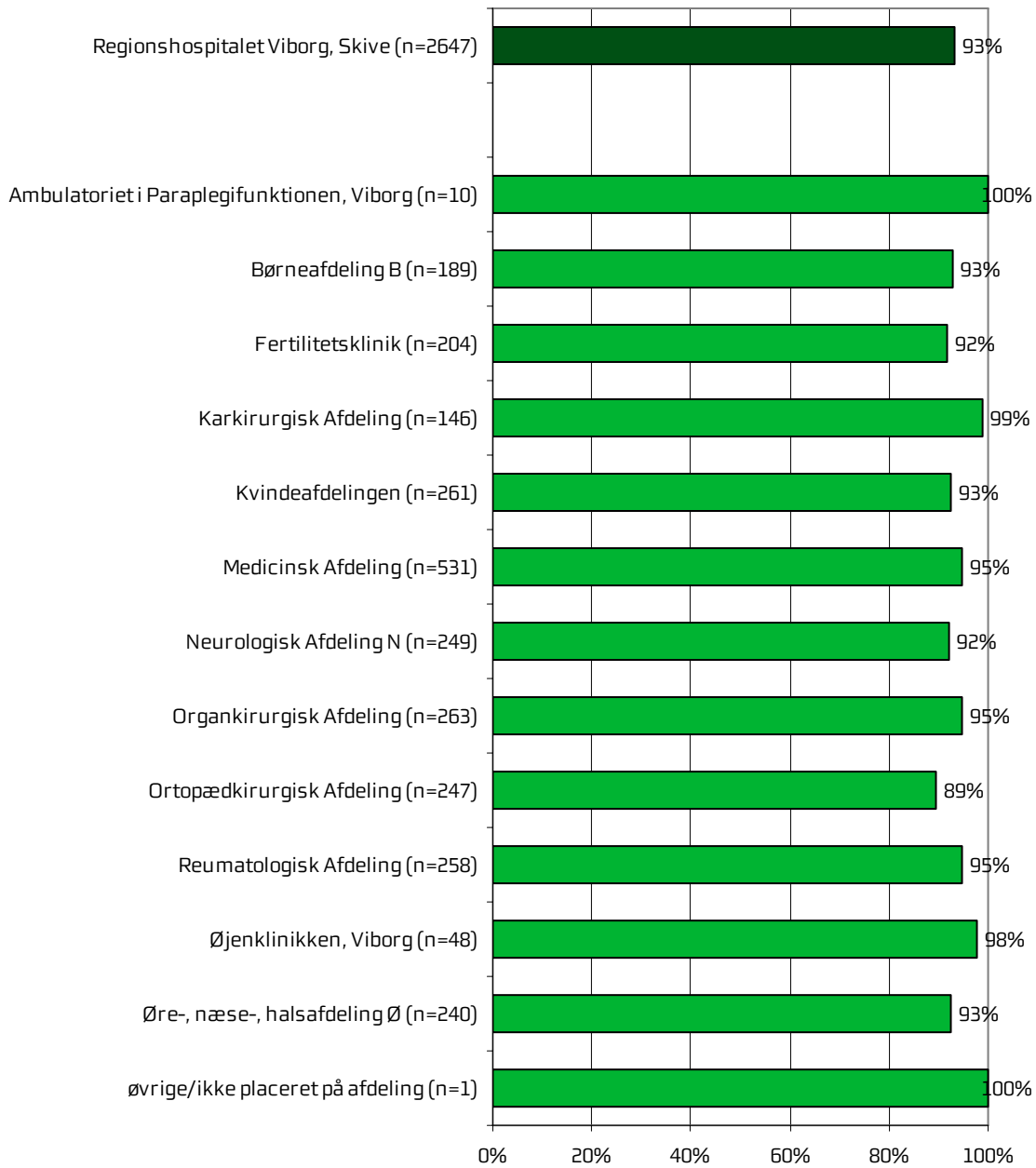
Figur 18 Levede behandlingen op til dine forventninger?



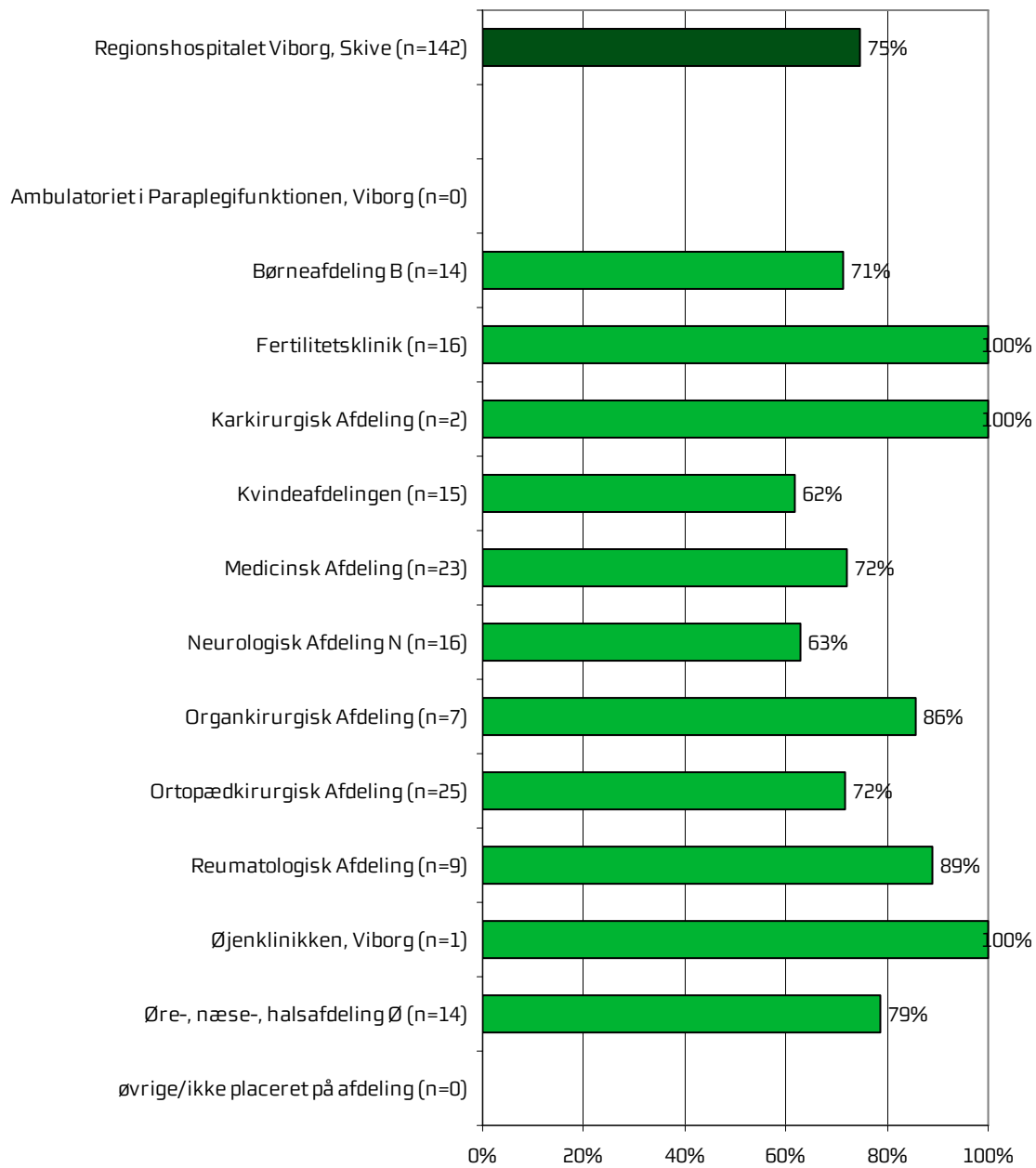
Figur 19 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



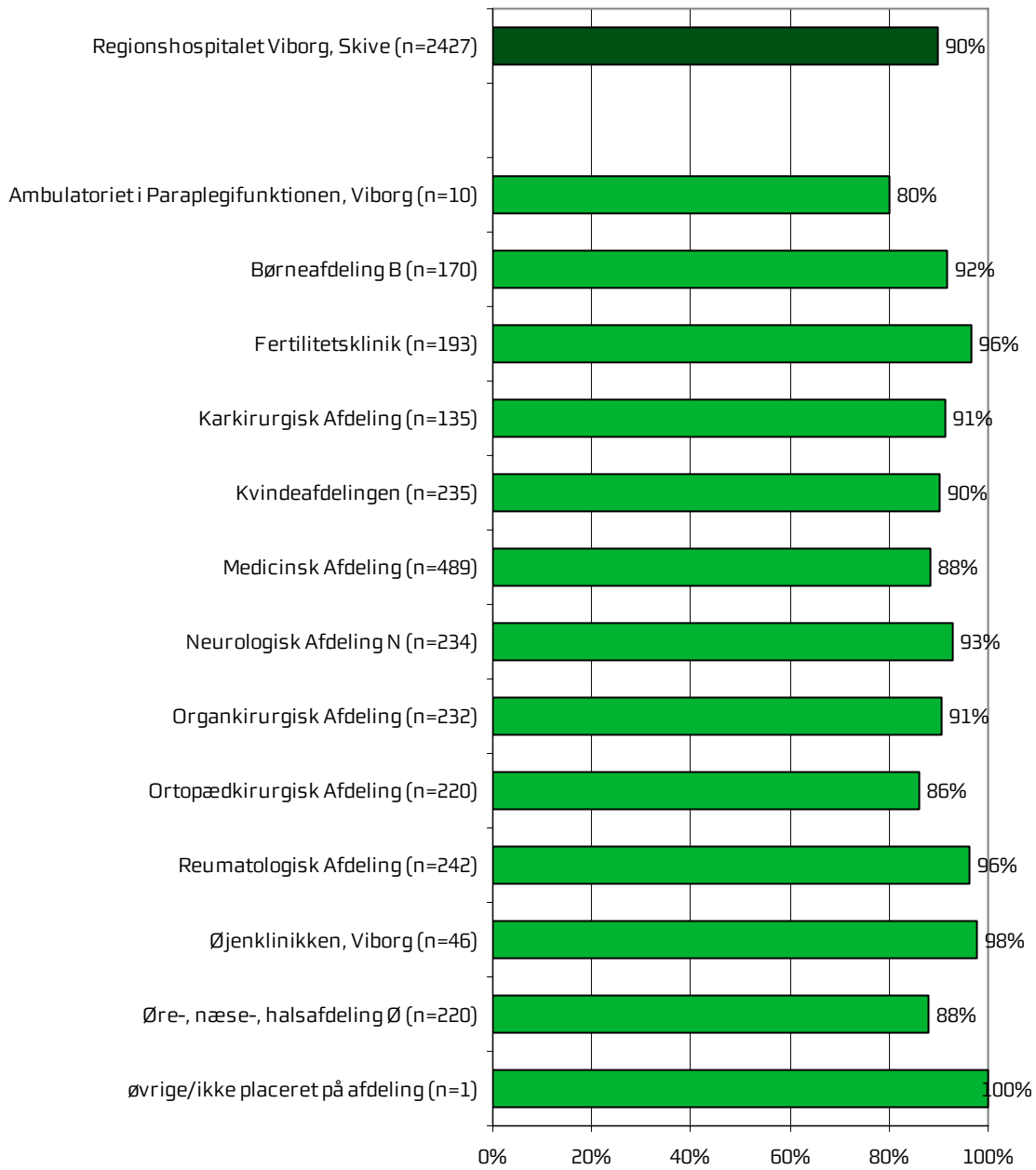
Figur 20 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



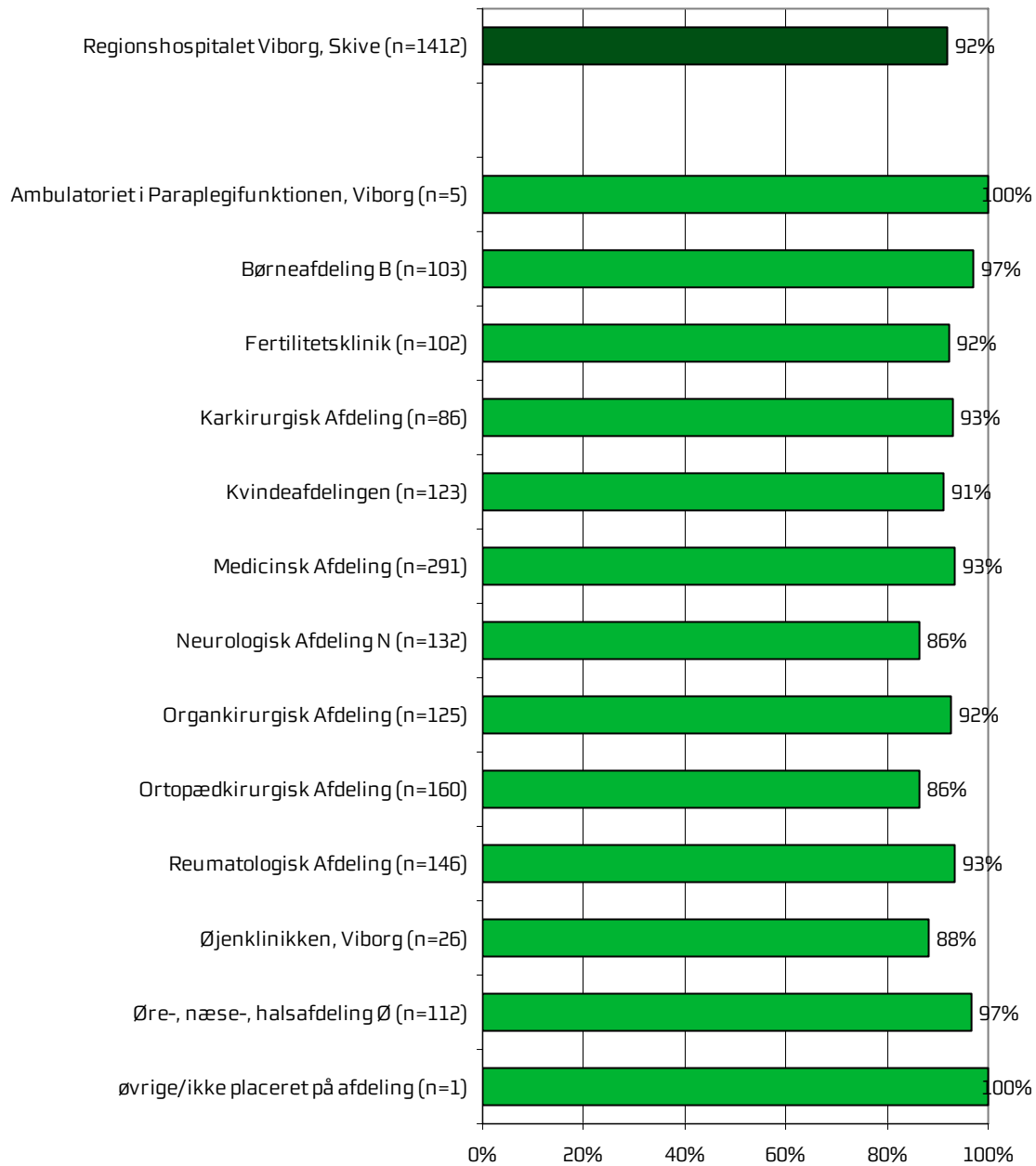
Figur 21 Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

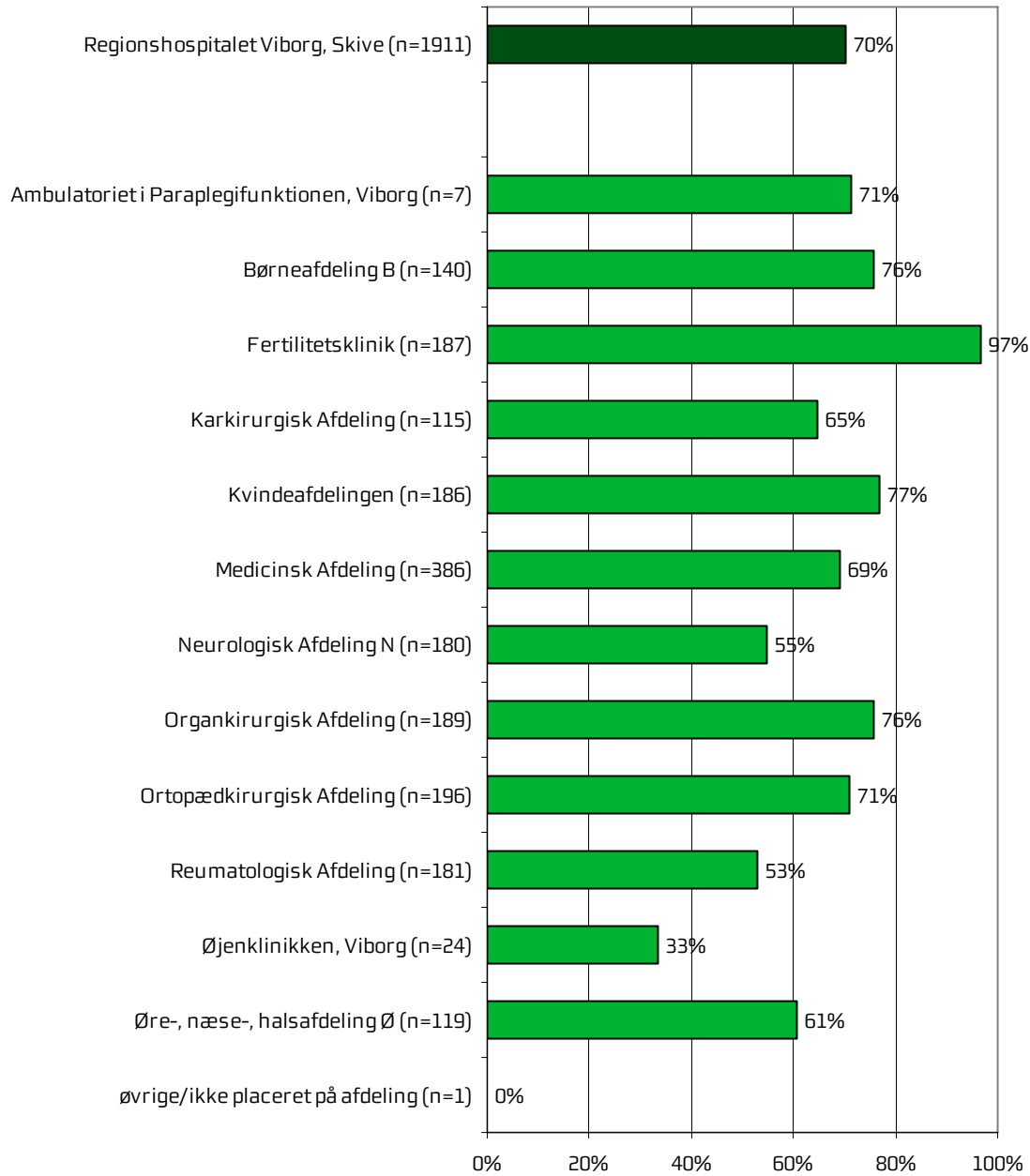


Figur 23 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

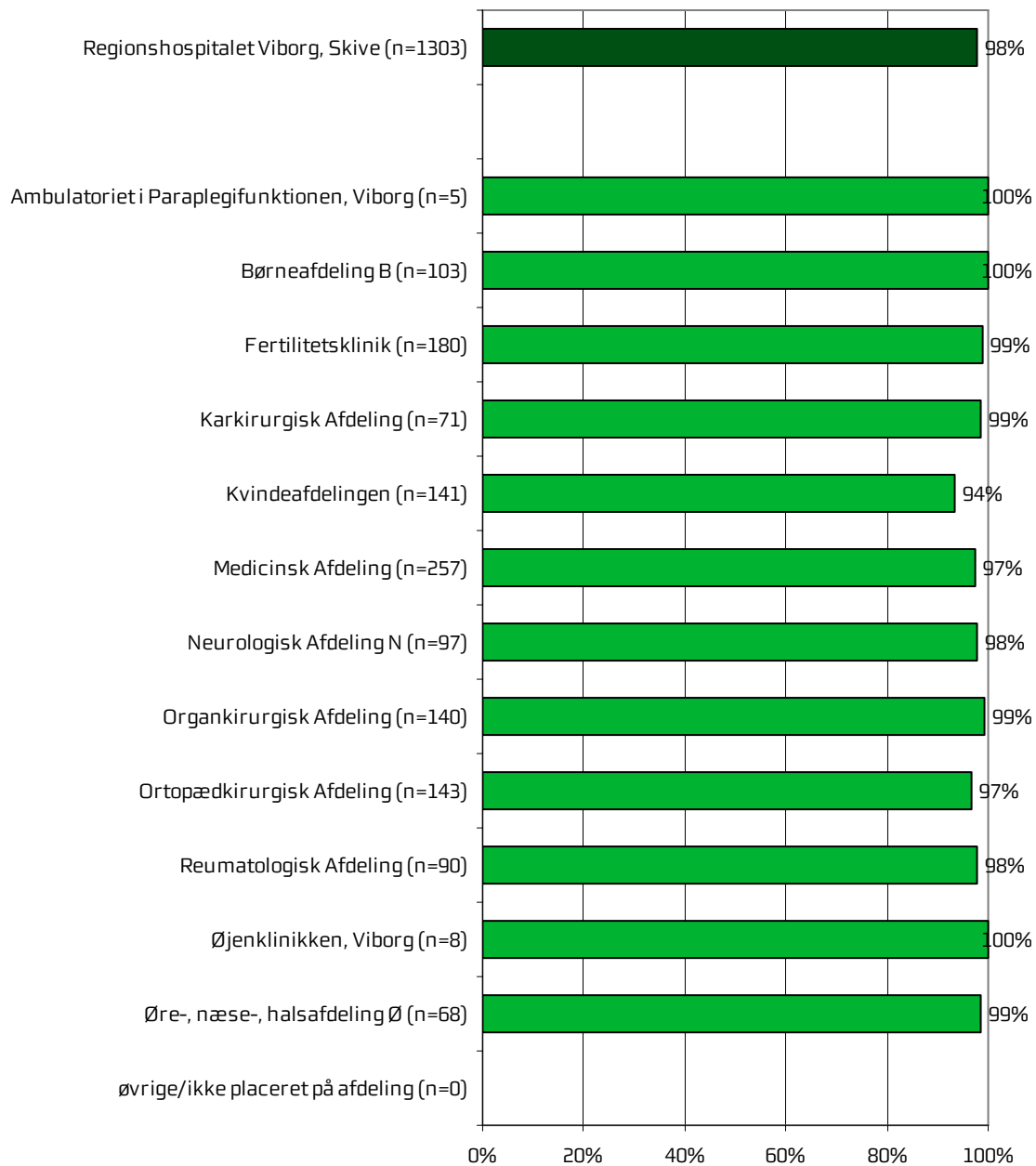


Information

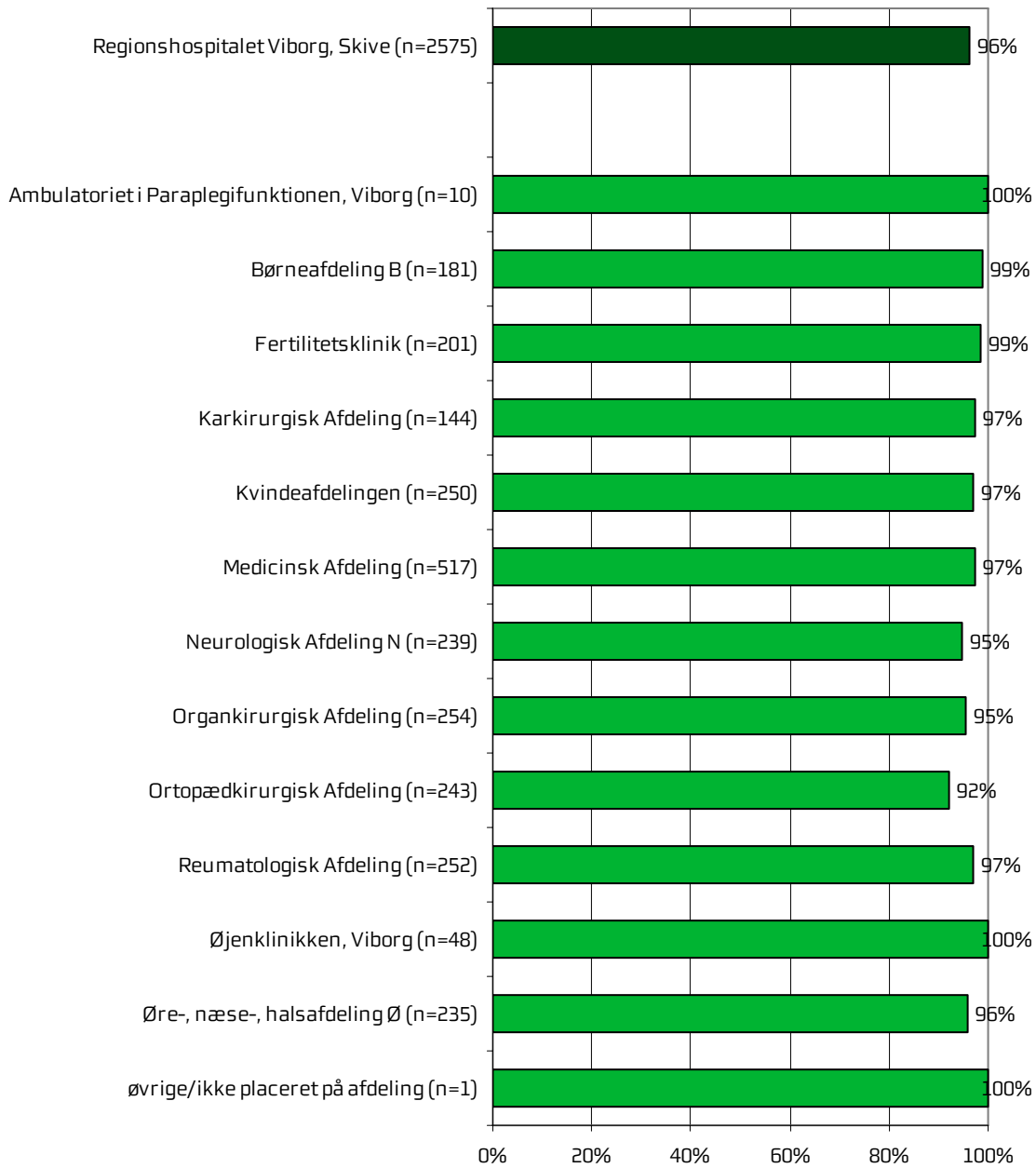
Figur 24 Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



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

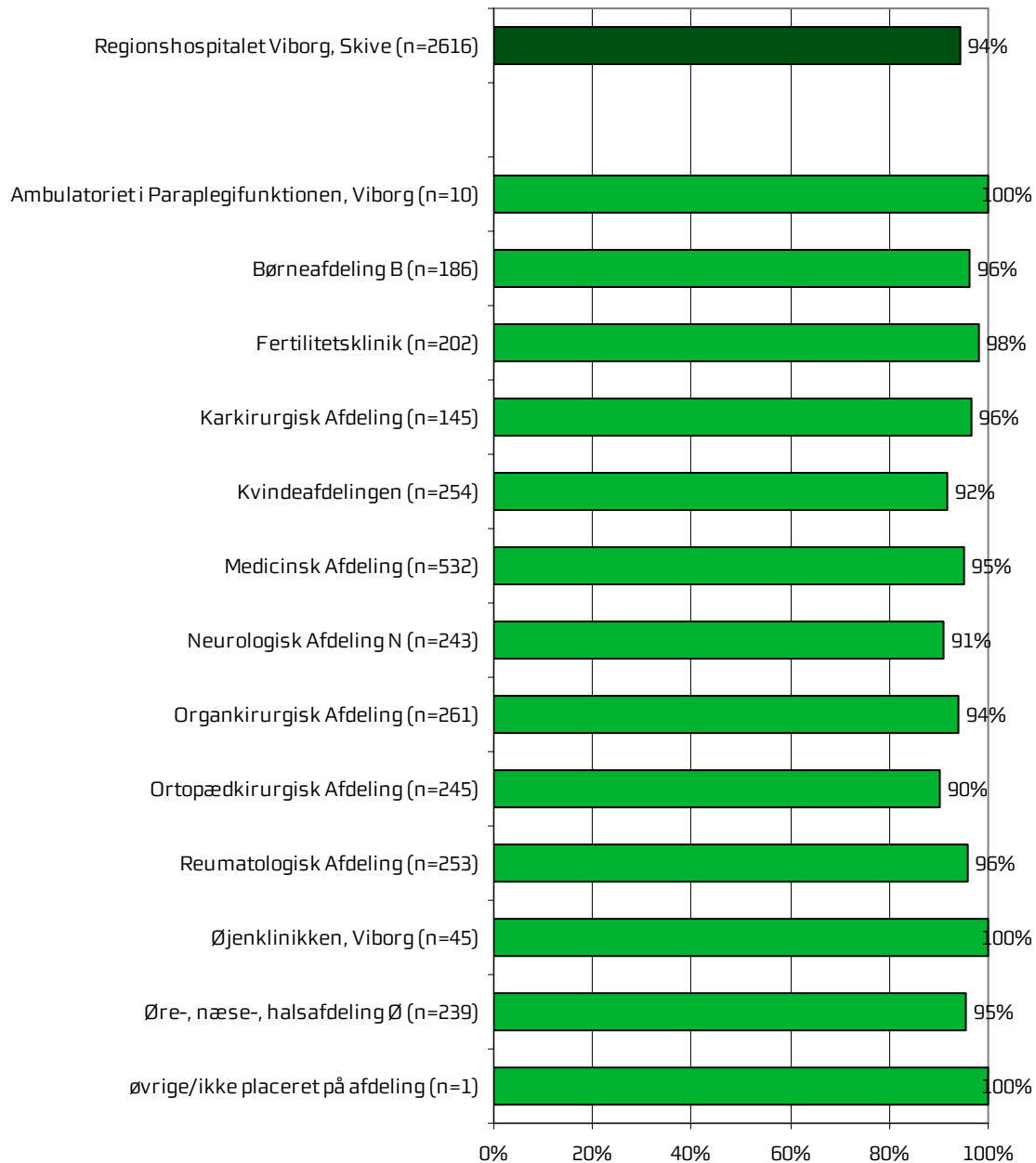


Figur 26 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

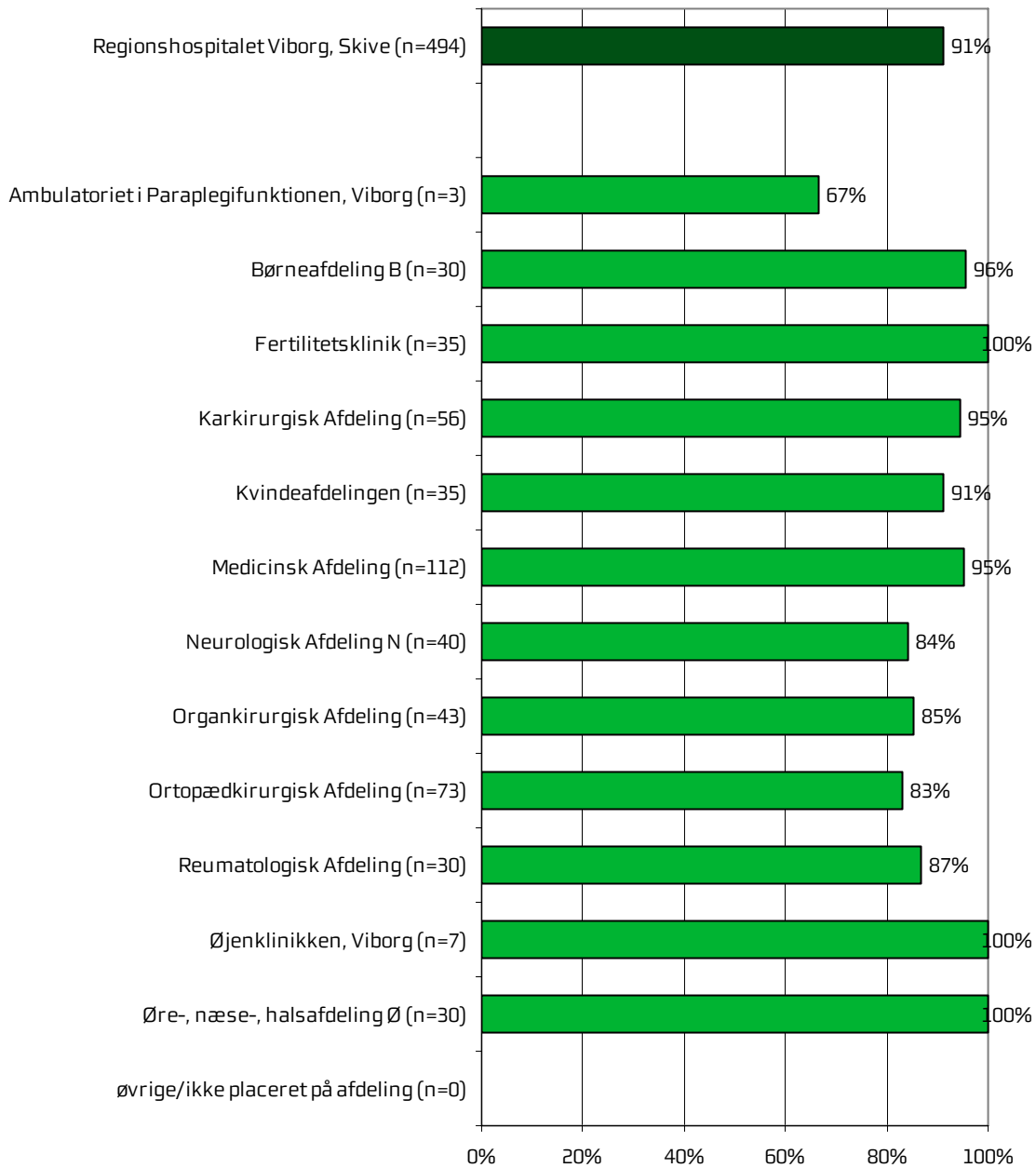


Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

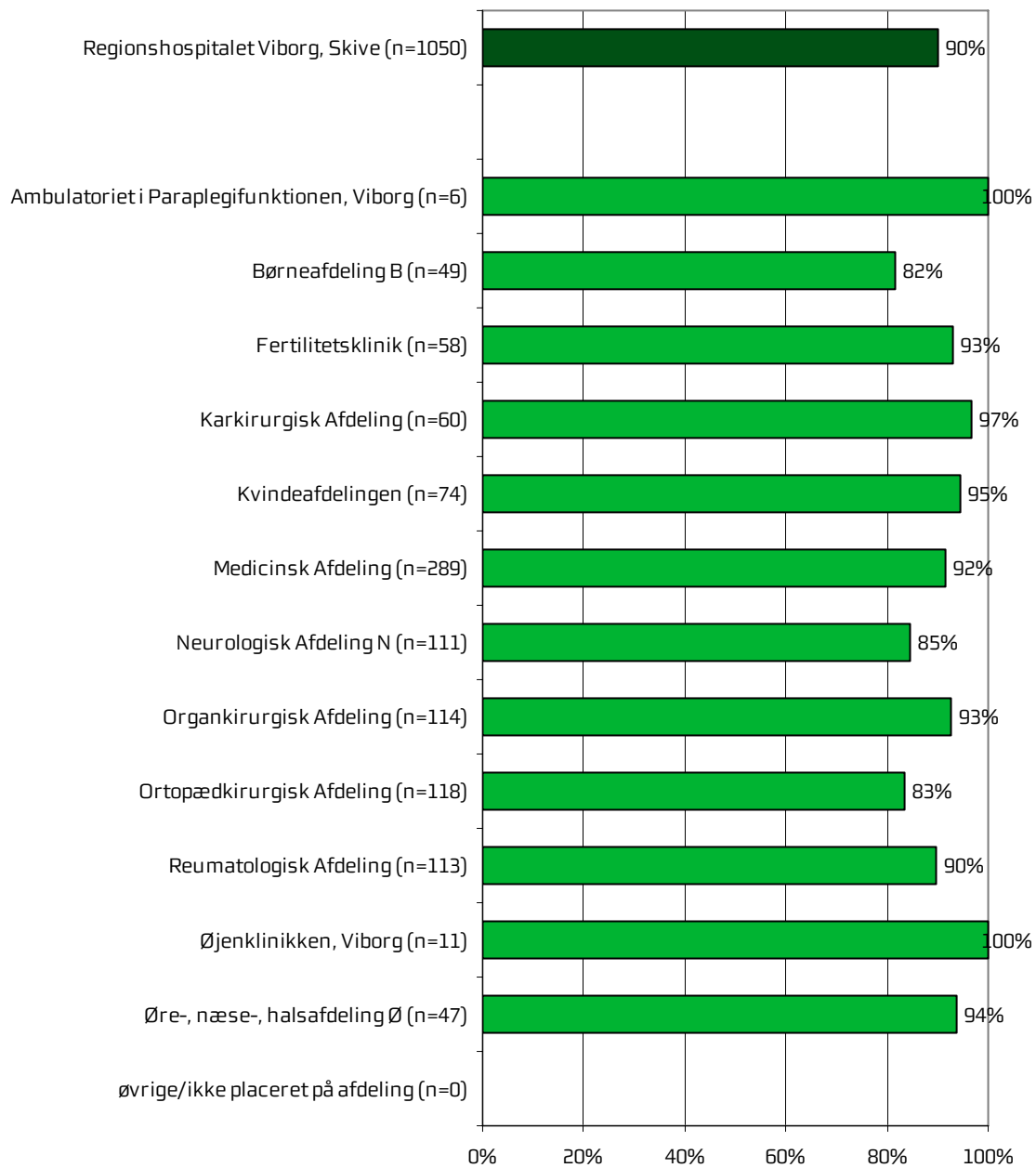
Figur 27 Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



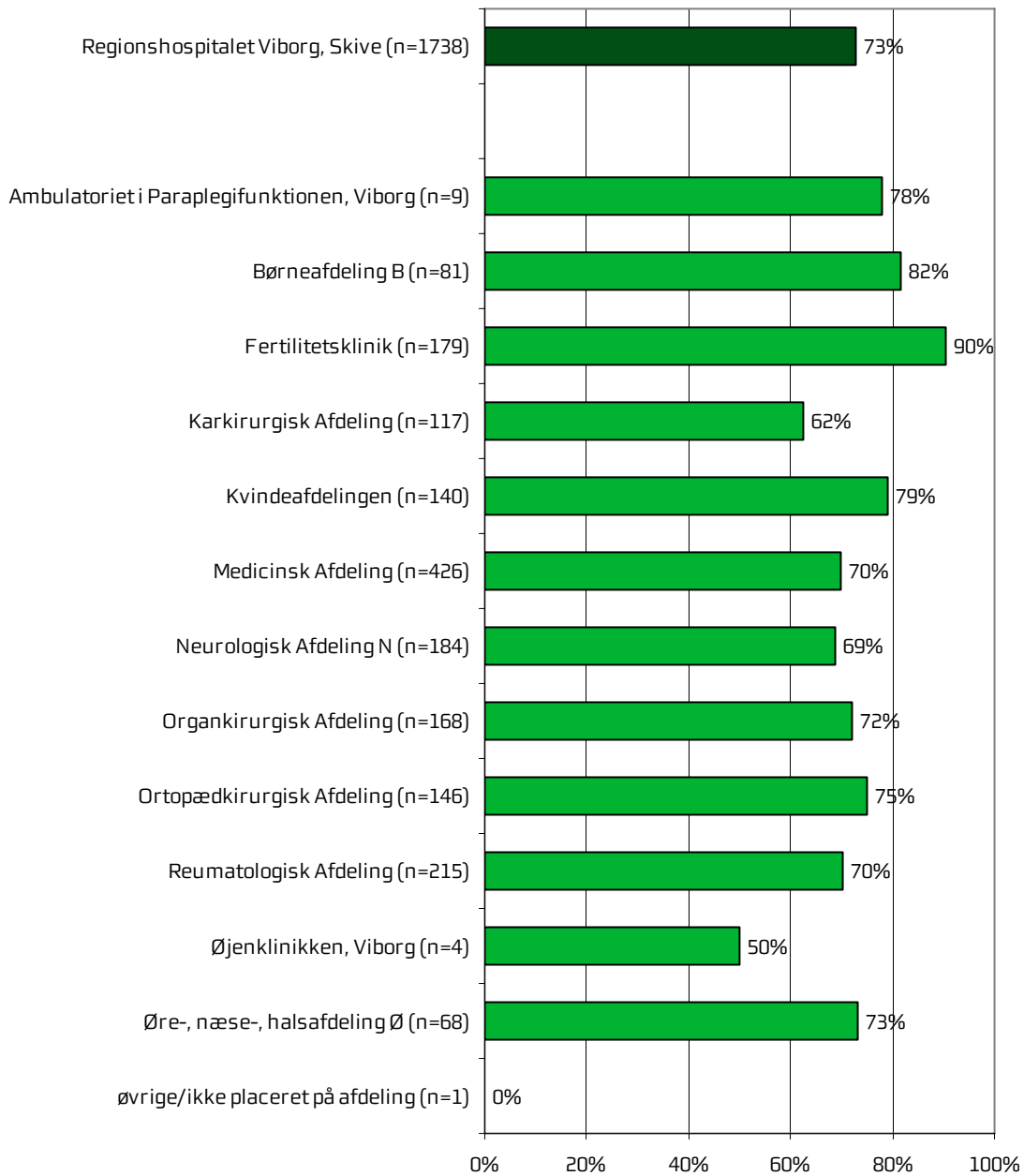
Figur 28 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



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

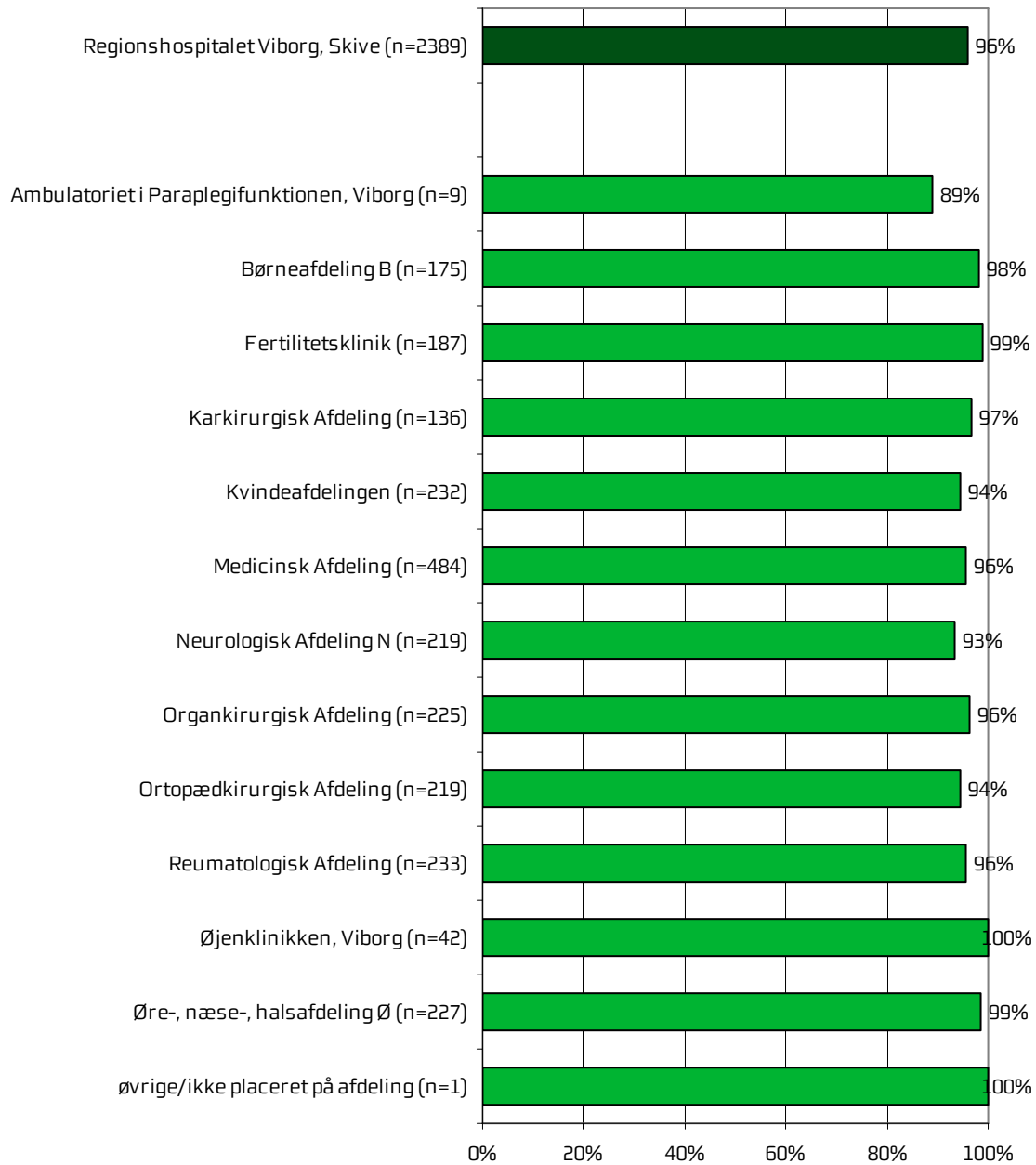


Figur 30 Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



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

Løbet.: >>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"/>	
Gå til spørgsmål 21					
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. 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) 61 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	61%	100%
Køn		
Mand	44%	46%
Kvinde	56%	54%
Aldersgruppe		
0-19 år	12%	16%
20-39 år	15%	20%
40-59 år	25%	26%
60-79 år	40%	31%
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 tryg**", "**Tryg**", "Utryg", "Meget utryg"

"**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	2742		100%	
Køn				
Mand	1218		44%	
Kvinde	1524		56%	
Aldersgruppe				
0-19 år	330		12%	
20-39 år	407		15%	
40-59 år	675		25%	
60-79 år	1102		40%	
80- år	228		8%	
Skema udfyldt af				
Patienten	2261		87%	
Pårørende	339		13%	
Modersmål				
Dansk	2599		97%	
Ikke dansk	80		3%	
Afdelingsnavn				
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	10		0%	
Børneafdeling B	191		7%	
Fertilitetsklinik	210		8%	
Karkirurgisk Afdeling	151		6%	
Kvindeafdelingen	266		10%	
Medicinsk Afdeling	557		20%	
Neurologisk Afdeling N	256		9%	
Organkirurgisk Afdeling	272		10%	
Ortopædkirurgisk Afdeling	255		9%	
Reumatologisk Afdeling	267		10%	
Øjenklinikken, Viborg	49		2%	
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	257		9%	
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	33	63	3	1	2405	207
Køn						
Mand	34	63	3	0	1082	89
Kvinde	33	62	3	1	1323	118
Aldersgruppe						
0-19 år	20	73	6	1	301	20
20-39 år	36	58	4	2	371	27
40-59 år	33	64	3	1	609	40
60-79 år	36	61	2	1	937	104
80- år	39	61	0	0	187	16
Skema udfyldt af						
Patienten	35	62	3	1	2012	169
Pårørende	24	72	3	1	309	25
Modersmål						
Dansk	33	63	3	1	2315	197
Ikke dansk	41	59	0	0	70	7
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	30	70	0	0	10	0
Børneafdeling B	19	77	4	1	175	10
Fertilitetsklinik	55	44	2	0	198	7
Karkirurgisk Afdeling	34	63	2	1	130	9
Kvindeafdelingen	32	64	2	2	245	14
Medicinsk Afdeling	37	61	2	1	488	41
Neurologisk Afdeling N	29	64	6	1	213	32
Organkirurgisk Afdeling	32	66	2	0	240	18
Ortopædkirurgisk Afdeling	26	65	6	3	229	13
Reumatologisk Afdeling	23	74	1	1	216	39
Øjenklinikken, Viborg	42	58	0	0	43	4
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	42	56	2	0	217	20
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	38	59	2	0	2624
Køn					
Mand	40	58	2	0	1176
Kvinde	37	60	3	0	1448
Aldersgruppe					
0-19 år	30	66	3	1	323
20-39 år	41	52	6	1	399
40-59 år	36	62	1	0	649
60-79 år	40	57	2	0	1044
80- år	40	60	0	0	209
Skema udfyldt af					
Patienten	39	58	2	0	2192
Pårørende	34	64	1	1	335
Modersmål					
Dansk	38	59	2	0	2525
Ikke dansk	47	51	2	0	76
Afdelingsnavn					
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	50	50	0	0	10
Børneafdeling B	33	65	2	0	188
Fertilitetsklinik	62	37	1	0	205
Karkirurgisk Afdeling	40	59	1	0	142
Kvindeafdelingen	37	60	2	1	257
Medicinsk Afdeling	40	58	2	1	533
Neurologisk Afdeling N	33	63	4	1	247
Organkirurgisk Afdeling	39	59	2	0	259
Ortopædkirurgisk Afdeling	31	64	4	1	239
Reumatologisk Afdeling	28	71	0	0	255
Øjenklinikken, Viborg	49	51	0	0	47
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	41	57	3	0	241
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 ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	68	3	1	2388	243
Køn						
Mand	27	69	3	1	1087	84
Kvinde	28	68	4	1	1301	159
Aldersgruppe						
0-19 år	17	72	8	3	270	52
20-39 år	32	62	5	1	356	43
40-59 år	23	73	3	1	590	67
60-79 år	30	67	2	0	979	62
80- år	33	65	1	0	193	19
Skema udfyldt af						
Patienten	29	68	3	0	2012	177
Pårørende	19	74	5	2	282	49
Modersmål						
Dansk	27	69	3	1	2286	232
Ikke dansk	42	58	0	0	74	6
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	40	60	0	0	10	0
Børneafdeling B	16	77	5	2	162	26
Fertilitetsklinik	37	59	4	1	194	12
Karkirurgisk Afdeling	31	68	1	0	140	4
Kvindeafdelingen	31	66	1	1	222	32
Medicinsk Afdeling	31	67	2	1	481	43
Neurologisk Afdeling N	24	71	5	0	218	31
Organkirurgisk Afdeling	27	71	2	0	247	16
Ortopædkirurgisk Afdeling	22	71	7	1	237	11
Reumatologisk Afdeling	29	67	3	1	220	39
Øjenklinikken, Viborg	46	51	0	3	33	12
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	26	69	3	2	223	17
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	42	56	1	0	2672
Køn					
Mand	42	57	1	0	1189
Kvinde	42	56	2	0	1483
Aldersgruppe					
0-19 år	34	64	2	0	328
20-39 år	44	52	3	1	403
40-59 år	37	62	1	0	658
60-79 år	46	53	1	0	1073
80- år	47	53	0	0	210
Skema udfyldt af					
Patienten	43	56	1	0	2227
Pårørende	38	60	2	0	337
Modersmål					
Dansk	42	57	1	0	2562
Ikke dansk	49	51	0	0	80
Afdelingsnavn					
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	60	40	0	0	10
Børneafdeling B	36	62	2	0	191
Fertilitetsklinik	58	40	2	0	206
Karkirurgisk Afdeling	42	57	1	0	145
Kvindeafdelingen	40	58	2	0	263
Medicinsk Afdeling	45	54	1	0	542
Neurologisk Afdeling N	39	60	2	0	248
Organkirurgisk Afdeling	44	54	2	0	265
Ortopædkirurgisk Afdeling	33	66	2	0	249
Reumatologisk Afdeling	41	59	0	0	259
Øjenklinikken, Viborg	54	46	0	0	48
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	44	55	1	0	245
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	94	6	1990	674
Køn				
Mand	95	5	905	279
Kvinde	93	7	1085	395
Aldersgruppe				
0-19 år	90	10	259	67
20-39 år	92	8	304	95
40-59 år	95	5	509	156
60-79 år	95	5	761	308
80- år	97	3	157	48
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	1652	572
Pårørende	93	7	256	79
Modersmål				
Dansk	94	6	1894	660
Ikke dansk	96	4	70	9
Afdelingsnavn				
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	83	17	6	4
Børneafdeling B	92	8	156	34
Fertilitetsklinik	99	1	156	48
Karkirurgisk Afdeling	94	6	98	48
Kvindeafdelingen	95	5	194	65
Medicinsk Afdeling	95	5	402	139
Neurologisk Afdeling N	95	5	188	60
Organkirurgisk Afdeling	95	5	192	72
Ortopædkirurgisk Afdeling	89	11	201	47
Reumatologisk Afdeling	96	4	180	80
Øjenklinikken, Viborg	96	4	25	21
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	92	8	191	56
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	36	50	11	3	2595	23
Køn						
Mand	34	52	11	2	1149	17
Kvinde	38	48	11	3	1446	6
Aldersgruppe						
0-19 år	26	57	13	3	314	4
20-39 år	36	50	9	4	388	2
40-59 år	33	51	12	3	654	2
60-79 år	39	46	12	2	1044	9
80- år	39	53	7	1	195	6
Skema udfyldt af						
Patienten	37	49	11	3	2171	18
Pårørende	29	55	14	2	325	3
Modersmål						
Dansk	37	49	11	3	2488	22
Ikke dansk	23	59	15	3	79	0
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	50	30	20	0	10	0
Børneafdeling B	27	62	10	1	185	2
Fertilitetsklinik	51	46	3	1	200	1
Karkirurgisk Afdeling	48	42	6	3	145	0
Kvindeafdelingen	38	50	11	2	253	1
Medicinsk Afdeling	35	52	11	2	531	3
Neurologisk Afdeling N	35	53	12	0	238	4
Organkirurgisk Afdeling	41	45	11	4	260	1
Ortopædkirurgisk Afdeling	27	44	23	7	242	2
Reumatologisk Afdeling	43	52	4	0	254	3
Øjenklinikken, Viborg	67	26	7	0	43	2
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	33	55	8	4	233	4
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	19	33	16	32	1443	195
Køn						
Mand	21	33	16	30	662	86
Kvinde	18	32	17	33	781	109
Aldersgruppe						
0-19 år	15	26	19	40	201	29
20-39 år	17	35	15	33	215	26
40-59 år	22	32	14	32	374	50
60-79 år	21	33	15	31	549	71
80- år	14	42	24	20	104	19
Skema udfyldt af						
Patienten	20	33	16	30	1185	163
Pårørende	16	30	18	36	196	26
Modersmål						
Dansk	19	32	17	32	1372	186
Ikke dansk	21	47	7	25	51	8
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	40	20	20	20	5	0
Børneafdeling B	13	27	19	41	124	16
Fertilitetsklinik	28	32	20	21	87	15
Karkirurgisk Afdeling	34	35	8	23	61	13
Kvindeafdelingen	13	35	11	41	146	20
Medicinsk Afdeling	18	31	17	34	283	46
Neurologisk Afdeling N	16	34	16	34	140	18
Organkirurgisk Afdeling	23	37	13	28	142	12
Ortopædkirurgisk Afdeling	21	35	16	28	166	13
Reumatologisk Afdeling	18	37	17	28	130	19
Øjenklinikken, Viborg	50	42	0	8	12	5
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	20	29	22	29	146	18
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	12	74	12	2	2557	86
Køn						
Mand	12	74	12	2	1140	35
Kvinde	12	73	12	2	1417	51
Aldersgruppe						
0-19 år	11	70	17	2	317	8
20-39 år	18	67	14	1	380	14
40-59 år	8	72	16	3	642	15
60-79 år	13	76	9	2	1019	38
80- år	14	82	3	2	199	11
Skema udfyldt af						
Patienten	12	74	11	2	2133	69
Pårørende	12	72	15	2	325	11
Modersmål						
Dansk	12	74	12	2	2456	80
Ikke dansk	17	77	6	0	74	4
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	10	70	20	0	10	0
Børneafdeling B	14	73	11	2	187	4
Fertilitetsklinik	31	67	2	0	201	3
Karkirurgisk Afdeling	21	73	4	2	138	5
Kvindeafdelingen	13	75	11	2	246	14
Medicinsk Afdeling	12	77	10	1	512	24
Neurologisk Afdeling N	4	55	33	7	236	9
Organkirurgisk Afdeling	16	77	6	1	256	8
Ortopædkirurgisk Afdeling	7	74	16	3	241	5
Reumatologisk Afdeling	9	78	10	3	253	5
Øjenklinikken, Viborg	13	75	11	0	45	3
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	6	73	16	4	231	6
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	50	30	20	1269
Køn				
Mand	50	31	19	570
Kvinde	51	29	20	699
Aldersgruppe				
0-19 år	45	36	18	139
20-39 år	35	43	22	243
40-59 år	53	30	17	284
60-79 år	56	23	20	491
80- år	51	29	20	112
Skema udfyldt af				
Patienten	51	29	20	1071
Pårørende	45	36	19	143
Modersmål				
Dansk	51	30	19	1214
Ikke dansk	48	31	21	43
Afdelingsnavn				
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	-	-	-	3
Børneafdeling B	48	42	10	91
Fertilitetsklinik	23	56	21	151
Karkirurgisk Afdeling	53	29	18	56
Kvindeafdelingen	56	32	12	68
Medicinsk Afdeling	56	29	16	292
Neurologisk Afdeling N	67	21	12	93
Organkirurgisk Afdeling	59	19	22	79
Ortopædkirurgisk Afdeling	42	19	39	91
Reumatologisk Afdeling	49	26	25	187
Øjenklinikken, Viborg	63	18	19	16
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	48	35	18	142
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	49	32	19	600
Køn				
Mand	51	31	18	259
Kvinde	48	33	19	341
Aldersgruppe				
0-19 år	41	40	19	56
20-39 år	29	48	22	148
40-59 år	53	33	14	129
60-79 år	58	23	19	220
80- år	52	29	19	47
Skema udfyldt af				
Patienten	49	33	18	524
Pårørende	36	39	25	44
Modersmål				
Dansk	50	32	18	570
Ikke dansk	44	30	25	25
Afdelingsnavn				
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	-	-	-	3
Børneafdeling B	47	42	11	36
Fertilitetsklinik	21	53	25	103
Karkirurgisk Afdeling	51	35	15	34
Kvindeafdelingen	41	47	12	17
Medicinsk Afdeling	63	26	11	157
Neurologisk Afdeling N	66	25	9	27
Organkirurgisk Afdeling	44	20	36	26
Ortopædkirurgisk Afdeling	33	27	39	33
Reumatologisk Afdeling	47	30	23	86
Øjenklinikken, Viborg	40	40	20	5
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	39	40	21	73
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	29	65	5	1	2351	303
Køn						
Mand	28	67	4	1	1072	114
Kvinde	30	64	5	1	1279	189
Aldersgruppe						
0-19 år	26	67	6	1	295	31
20-39 år	32	57	8	3	372	27
40-59 år	28	67	5	1	591	69
60-79 år	29	66	4	1	925	137
80- år	28	71	1	0	168	39
Skema udfyldt af						
Patienten	29	66	4	1	1959	253
Pårørende	26	69	4	1	301	35
Modersmål						
Dansk	29	66	5	1	2250	294
Ikke dansk	37	60	1	1	77	3
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	10	80	10	0	10	0
Børneafdeling B	29	64	6	1	178	12
Fertilitetsklinik	44	53	3	1	196	7
Karkirurgisk Afdeling	31	65	5	0	135	11
Kvindeafdelingen	29	65	5	1	233	26
Medicinsk Afdeling	34	62	3	1	486	53
Neurologisk Afdeling N	29	63	8	1	225	26
Organkirurgisk Afdeling	21	74	5	0	232	33
Ortopædkirurgisk Afdeling	17	71	9	2	211	35
Reumatologisk Afdeling	22	70	6	1	202	57
Øjenklinikken, Viborg	45	55	0	0	38	8
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	29	69	2	0	204	35
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	94	6	2628
Køn				
Mand	1	94	5	1170
Kvinde	1	93	6	1458
Aldersgruppe				
0-19 år	1	93	7	323
20-39 år	1	92	7	397
40-59 år	0	95	4	656
60-79 år	1	93	6	1052
80- år	1	95	4	200
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	6	2193
Pårørende	1	94	5	332
Modersmål				
Dansk	1	94	6	2520
Ikke dansk	6	92	2	79
Afdelingsnavn				
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	0	100	0	10
Børneafdeling B	1	96	3	187
Fertilitetsklinik	2	95	3	203
Karkirurgisk Afdeling	1	95	3	146
Kvindeafdelingen	0	96	4	259
Medicinsk Afdeling	1	95	5	530
Neurologisk Afdeling N	2	90	8	249
Organkirurgisk Afdeling	0	94	6	259
Ortopædkirurgisk Afdeling	0	91	9	244
Reumatologisk Afdeling	2	93	6	258
Øjenklinikken, Viborg	0	96	4	46
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	1	93	6	236
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	1391	1244
Køn					
Mand	1	90	9	689	485
Kvinde	1	90	10	702	759
Aldersgruppe					
0-19 år	0	96	4	280	44
20-39 år	0	94	6	224	173
40-59 år	1	90	9	289	369
60-79 år	1	86	13	479	573
80- år	0	91	8	119	85
Skema udfyldt af					
Patienten	1	89	10	1029	1167
Pårørende	0	94	6	276	58
Modersmål					
Dansk	1	90	9	1328	1201
Ikke dansk	7	89	4	46	32
Afdelingsnavn					
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	-	-	-	4	5
Børneafdeling B	0	98	2	163	25
Fertilitetsklinik	1	97	2	134	69
Karkirurgisk Afdeling	5	85	11	67	80
Kvindeafdelingen	0	91	9	99	164
Medicinsk Afdeling	1	86	13	278	248
Neurologisk Afdeling N	1	91	8	146	103
Organkirurgisk Afdeling	1	92	7	135	127
Ortopædkirurgisk Afdeling	0	85	15	122	125
Reumatologisk Afdeling	0	88	12	107	146
Øjenklinikken, Viborg	0	97	3	36	11
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	0	96	4	99	141
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	29	3	1	2537	121
Køn						
Mand	66	30	3	1	1131	52
Kvinde	68	28	3	1	1406	69
Aldersgruppe						
0-19 år	70	27	1	2	318	8
20-39 år	67	27	4	1	389	10
40-59 år	66	31	3	1	641	18
60-79 år	67	29	4	1	996	67
80- år	65	33	1	0	193	18
Skema udfyldt af						
Patienten	67	29	3	1	2114	105
Pårørende	68	29	2	1	325	12
Modersmål						
Dansk	67	29	3	1	2434	117
Ikke dansk	71	22	5	1	78	2
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	80	10	10	0	10	0
Børneafdeling B	72	26	2	1	183	6
Fertilitetsklinik	79	19	2	0	198	4
Karkirurgisk Afdeling	62	34	2	2	140	7
Kvindeafdelingen	71	27	1	2	250	12
Medicinsk Afdeling	68	29	2	1	507	30
Neurologisk Afdeling N	67	29	4	1	235	13
Organkirurgisk Afdeling	71	25	5	0	252	12
Ortopædkirurgisk Afdeling	57	36	5	2	236	13
Reumatologisk Afdeling	59	38	2	0	244	15
Øjenklinikken, Viborg	87	13	0	0	46	1
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	68	29	3	1	235	8
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	77	21	1	1	2531	131
Køn						
Mand	79	20	1	1	1130	60
Kvinde	76	22	1	1	1401	71
Aldersgruppe						
0-19 år	74	24	1	1	317	6
20-39 år	73	25	2	1	392	8
40-59 år	77	21	1	1	641	22
60-79 år	79	20	1	0	992	74
80- år	85	14	0	0	189	21
Skema udfyldt af						
Patienten	78	20	1	0	2112	114
Pårørende	74	24	0	2	325	10
Modersmål						
Dansk	78	21	1	1	2431	126
Ikke dansk	73	23	2	1	77	3
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	80	10	10	0	10	0
Børneafdeling B	70	28	0	1	182	6
Fertilitetsklinik	88	12	0	0	200	4
Karkirurgisk Afdeling	82	17	1	0	140	7
Kvindeafdelingen	82	15	1	1	253	6
Medicinsk Afdeling	78	21	1	1	517	22
Neurologisk Afdeling N	72	26	1	1	233	18
Organkirurgisk Afdeling	78	20	2	0	245	21
Ortopædkirurgisk Afdeling	74	21	3	1	238	10
Reumatologisk Afdeling	67	33	1	0	232	26
Øjenklinikken, Viborg	94	6	0	0	48	0
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	84	16	0	0	232	11
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	45	43	8	3	2632	36
Køn						
Mand	45	44	9	2	1167	19
Kvinde	45	43	8	4	1465	17
Aldersgruppe						
0-19 år	30	51	13	6	322	2
20-39 år	51	38	8	3	399	2
40-59 år	47	42	8	2	658	4
60-79 år	47	43	8	3	1050	21
80- år	43	47	8	2	203	7
Skema udfyldt af						
Patienten	46	42	8	3	2202	27
Pårørende	33	53	11	3	331	5
Modersmål						
Dansk	45	44	9	3	2526	35
Ikke dansk	55	32	11	2	79	1
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	30	60	10	0	10	0
Børneafdeling B	34	50	14	3	186	2
Fertilitetsklinik	71	26	2	0	203	0
Karkirurgisk Afdeling	40	45	12	2	144	3
Kvindeafdelingen	46	46	7	1	262	2
Medicinsk Afdeling	51	38	8	3	535	5
Neurologisk Afdeling N	34	48	11	7	247	4
Organkirurgisk Afdeling	47	46	4	2	259	5
Ortopædkirurgisk Afdeling	40	44	12	4	246	2
Reumatologisk Afdeling	26	58	11	5	254	9
Øjenklinikken, Viborg	37	50	9	4	46	0
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	43	48	7	2	239	4
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	57	35	5	2	2491	164
Køn						
Mand	57	36	5	2	1120	62
Kvinde	58	34	5	3	1371	102
Aldersgruppe						
0-19 år	47	43	6	4	306	18
20-39 år	55	34	5	5	376	24
40-59 år	56	37	6	1	634	27
60-79 år	61	32	4	3	976	82
80- år	61	37	2	0	199	13
Skema udfyldt af						
Patienten	60	33	5	2	2080	138
Pårørende	49	45	4	2	316	17
Modersmål						
Dansk	58	35	5	3	2394	157
Ikke dansk	47	49	2	2	72	5
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	56	33	11	0	9	0
Børneafdeling B	42	50	6	2	176	12
Fertilitetsklinik	67	30	2	2	189	14
Karkirurgisk Afdeling	52	40	7	2	132	13
Kvindeafdelingen	62	31	3	4	253	11
Medicinsk Afdeling	61	34	3	2	497	37
Neurologisk Afdeling N	49	39	9	3	229	20
Organkirurgisk Afdeling	62	31	5	2	250	14
Ortopædkirurgisk Afdeling	53	35	6	5	234	13
Reumatologisk Afdeling	47	45	7	1	238	22
Øjenklinikken, Viborg	71	29	0	0	45	3
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	64	31	5	0	238	5
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	56	38	4	2	2166	421
Køn						
Mand	55	38	5	2	975	187
Kvinde	57	38	3	2	1191	234
Aldersgruppe						
0-19 år	51	43	4	2	263	57
20-39 år	58	34	4	4	358	43
40-59 år	57	38	3	1	544	103
60-79 år	57	36	5	2	840	180
80- år	48	51	1	1	161	38
Skema udfyldt af						
Patienten	57	38	4	2	1817	339
Pårørende	53	42	3	2	263	66
Modersmål						
Dansk	56	38	4	2	2080	404
Ikke dansk	58	30	10	2	67	10
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	50	30	20	0	10	0
Børneafdeling B	46	49	3	2	149	35
Fertilitetsklinik	72	25	1	1	196	8
Karkirurgisk Afdeling	59	37	3	1	118	23
Kvindeafdelingen	62	33	3	1	206	47
Medicinsk Afdeling	57	38	3	2	436	84
Neurologisk Afdeling N	49	40	8	3	189	51
Organkirurgisk Afdeling	54	40	5	1	223	38
Ortopædkirurgisk Afdeling	54	37	5	5	193	45
Reumatologisk Afdeling	43	49	6	2	206	48
Øjenklinikken, Viborg	74	26	0	0	38	8
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	60	36	3	0	201	34
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	93	7	2647
Køn			
Mand	95	5	1182
Kvinde	92	8	1465
Aldersgruppe			
0-19 år	91	9	326
20-39 år	89	11	403
40-59 år	94	6	658
60-79 år	95	5	1050
80- år	96	4	210
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	2210
Pårørende	92	8	337
Modersmål			
Dansk	93	7	2545
Ikke dansk	91	9	78
Afdelingsnavn			
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	100	0	10
Børneafdeling B	93	7	189
Fertilitetsklinik	92	8	204
Karkirurgisk Afdeling	99	1	146
Kvindeafdelingen	93	7	261
Medicinsk Afdeling	95	5	531
Neurologisk Afdeling N	92	8	249
Organkirurgisk Afdeling	95	5	263
Ortopædkirurgisk Afdeling	89	11	247
Reumatologisk Afdeling	95	5	258
Øjenklinikken, Viborg	98	2	48
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	93	7	240
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	25	50	15	10	142	18
Køn						
Mand	22	52	16	10	54	6
Kvinde	26	49	15	10	88	12
Aldersgruppe						
0-19 år	11	59	22	8	24	1
20-39 år	41	32	7	20	36	6
40-59 år	24	60	8	8	36	5
60-79 år	20	49	24	7	41	6
80- år	52	41	7	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	49	12	11	113	17
Pårørende	12	55	25	7	23	1
Modersmål						
Dansk	25	49	15	11	135	17
Ikke dansk	22	65	14	0	7	1
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	-	-	-	-	0	0
Børneafdeling B	14	57	29	0	14	0
Fertilitetsklinik	50	50	0	0	16	1
Karkirurgisk Afdeling	-	-	-	-	2	0
Kvindeafdelingen	20	42	26	13	15	5
Medicinsk Afdeling	16	56	15	13	23	3
Neurologisk Afdeling N	25	38	17	20	16	2
Organkirurgisk Afdeling	29	56	14	0	7	4
Ortopædkirurgisk Afdeling	23	49	14	14	25	1
Reumatologisk Afdeling	33	56	11	0	9	2
Øjenklinikken, Viborg	-	-	-	-	1	0
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	36	43	14	7	14	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	67	23	8	2	2427	157
Køn						
Mand	68	23	8	1	1093	68
Kvinde	66	23	8	3	1334	89
Aldersgruppe						
0-19 år	66	23	8	3	299	18
20-39 år	69	21	6	5	370	24
40-59 år	69	21	9	2	616	36
60-79 år	66	25	8	1	955	68
80- år	65	23	11	2	187	11
Skema udfyldt af						
Patienten	67	23	8	2	2022	134
Pårørende	67	24	6	3	317	13
Modersmål						
Dansk	67	23	8	2	2335	147
Ikke dansk	69	23	5	3	71	7
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	60	20	20	0	10	0
Børneafdeling B	73	19	6	2	170	14
Fertilitetsklinik	77	19	4	0	193	8
Karkirurgisk Afdeling	70	21	5	4	135	6
Kvindeafdelingen	64	26	6	4	235	17
Medicinsk Afdeling	65	24	9	2	489	30
Neurologisk Afdeling N	69	24	6	1	234	13
Organkirurgisk Afdeling	69	22	9	1	232	20
Ortopædkirurgisk Afdeling	63	23	11	3	220	24
Reumatologisk Afdeling	71	25	2	2	242	14
Øjenklinikken, Viborg	78	20	2	0	46	0
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	63	25	8	4	220	11
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	23	69	6	2	1412	670
Køn						
Mand	25	69	4	2	637	279
Kvinde	21	69	7	3	775	391
Aldersgruppe						
0-19 år	22	70	5	3	191	88
20-39 år	21	65	6	7	216	135
40-59 år	23	69	6	3	377	166
60-79 år	24	68	6	1	535	247
80- år	20	80	0	0	93	34
Skema udfyldt af						
Patienten	22	70	6	2	1164	555
Pårørende	25	67	6	1	195	95
Modersmål						
Dansk	23	69	6	3	1351	645
Ikke dansk	30	67	4	0	45	20
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	20	80	0	0	5	3
Børneafdeling B	26	71	3	0	103	59
Fertilitetsklinik	35	57	7	1	102	66
Karkirurgisk Afdeling	28	65	7	0	86	30
Kvindeafdelingen	14	78	5	4	123	85
Medicinsk Afdeling	23	71	5	1	291	107
Neurologisk Afdeling N	15	71	11	3	132	66
Organkirurgisk Afdeling	19	74	6	2	125	62
Ortopædkirurgisk Afdeling	24	63	6	8	160	42
Reumatologisk Afdeling	19	74	6	1	146	54
Øjenklinikken, Viborg	42	46	12	0	26	12
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	27	69	3	0	112	84
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	70	30	1911	667
Køn				
Mand	71	29	849	300
Kvinde	70	30	1062	367
Aldersgruppe				
0-19 år	69	31	235	87
20-39 år	78	22	335	66
40-59 år	73	27	507	150
60-79 år	68	32	708	295
80- år	63	37	126	69
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	1595	556
Pårørende	66	34	237	94
Modersmål				
Dansk	70	30	1826	654
Ikke dansk	76	24	67	9
Afdelingsnavn				
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	71	29	7	2
Børneafdeling B	76	24	140	45
Fertilitetsklinik	97	3	187	17
Karkirurgisk Afdeling	65	35	115	31
Kvindeafdelingen	77	23	186	61
Medicinsk Afdeling	69	31	386	130
Neurologisk Afdeling N	55	45	180	63
Organkirurgisk Afdeling	76	24	189	62
Ortopædkirurgisk Afdeling	71	29	196	47
Reumatologisk Afdeling	53	47	181	72
Øjenklinikken, Viborg	33	67	24	22
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	61	39	119	115
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	1	0

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	25	73	2	1	1303	11
Køn						
Mand	24	74	2	0	579	6
Kvinde	25	72	1	1	724	5
Aldersgruppe						
0-19 år	15	83	2	0	153	2
20-39 år	35	60	5	0	275	1
40-59 år	20	78	1	0	360	3
60-79 år	26	72	1	1	446	3
80- år	21	78	0	1	69	2
Skema udfyldt af						
Patienten	25	73	2	1	1105	7
Pårørende	22	78	0	0	153	2
Modersmål						
Dansk	25	73	2	1	1242	11
Ikke dansk	26	70	3	1	51	0
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	0	100	0	0	5	0
Børneafdeling B	17	83	0	0	103	2
Fertilitetsklinik	46	53	1	0	180	0
Karkirurgisk Afdeling	26	73	1	0	71	1
Kvindeafdelingen	21	73	5	2	141	2
Medicinsk Afdeling	23	74	2	1	257	3
Neurologisk Afdeling N	20	78	2	0	97	0
Organkirurgisk Afdeling	29	70	0	1	140	1
Ortopædkirurgisk Afdeling	20	77	3	1	143	1
Reumatologisk Afdeling	18	80	1	1	90	1
Øjenklinikken, Viborg	25	75	0	0	8	0
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	20	79	0	1	68	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	58	3	1	2575
Køn					
Mand	40	56	3	0	1153
Kvinde	37	59	4	1	1422
Aldersgruppe					
0-19 år	36	60	3	0	316
20-39 år	40	53	6	0	392
40-59 år	38	59	3	1	654
60-79 år	40	57	3	1	1016
80- år	37	62	1	0	197
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	3	1	2150
Pårørende	39	59	3	0	326
Modersmål					
Dansk	39	57	3	1	2477
Ikke dansk	43	55	2	0	74
Afdelingsnavn					
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	20	80	0	0	10
Børneafdeling B	33	66	1	0	181
Fertilitetsklinik	58	40	1	0	201
Karkirurgisk Afdeling	30	67	3	0	144
Kvindeafdelingen	40	57	2	1	250
Medicinsk Afdeling	41	56	2	1	517
Neurologisk Afdeling N	38	57	5	1	239
Organkirurgisk Afdeling	36	59	4	1	254
Ortopædkirurgisk Afdeling	35	57	7	1	243
Reumatologisk Afdeling	26	71	3	0	252
Øjenklinikken, Viborg	46	54	0	0	48
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	41	54	4	0	235
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	36	59	5	1	2616
Køn					
Mand	38	57	5	1	1170
Kvinde	34	60	5	1	1446
Aldersgruppe					
0-19 år	36	58	4	2	319
20-39 år	44	49	5	1	397
40-59 år	36	57	6	1	651
60-79 år	34	60	5	1	1043
80- år	30	68	2	0	206
Skema udfyldt af					
Patienten	36	58	5	1	2186
Pårørende	36	60	5	0	332
Modersmål					
Dansk	36	58	5	1	2515
Ikke dansk	33	57	8	2	79
Afdelingsnavn					
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	30	70	0	0	10
Børneafdeling B	34	62	3	1	186
Fertilitetsklinik	55	43	2	0	202
Karkirurgisk Afdeling	32	65	4	0	145
Kvindeafdelingen	42	50	5	3	254
Medicinsk Afdeling	37	58	4	1	532
Neurologisk Afdeling N	32	59	8	1	243
Organkirurgisk Afdeling	29	65	5	1	261
Ortopædkirurgisk Afdeling	33	57	8	2	245
Reumatologisk Afdeling	28	68	4	1	253
Øjenklinikken, Viborg	56	44	0	0	45
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	38	57	4	0	239
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	24	67	6	3	494	153	1907
Køn							
Mand	21	70	7	3	238	76	823
Kvinde	26	65	5	3	256	77	1084
Aldersgruppe							
0-19 år	18	75	6	1	50	16	255
20-39 år	34	59	3	4	64	12	320
40-59 år	24	61	9	5	102	22	524
60-79 år	21	71	5	2	208	72	712
80- år	25	68	5	2	70	31	96
Skema udfyldt af							
Patienten	22	69	6	3	402	118	1613
Pårørende	28	64	5	2	66	20	242
Modersmål							
Dansk	24	67	6	3	461	146	1850
Ikke dansk	19	74	3	4	26	5	46
Afdelingsnavn							
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	-	-	-	-	3	1	6
Børneafdeling B	14	82	4	0	30	12	145
Fertilitetsklinik	40	60	0	0	35	11	157
Karkirurgisk Afdeling	39	56	5	0	56	7	77
Kvindeafdelingen	22	69	4	4	35	10	205
Medicinsk Afdeling	24	72	3	2	112	34	361
Neurologisk Afdeling N	27	58	12	3	40	16	183
Organkirurgisk Afdeling	17	68	5	10	43	14	197
Ortopædkirurgisk Afdeling	19	64	12	5	73	9	158
Reumatologisk Afdeling	20	67	13	0	30	20	197
Øjenklinikken, Viborg	57	43	0	0	7	2	37
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	30	70	0	0	30	16	184
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	1	0

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	69	9	1	1050	1537
Køn						
Mand	21	70	9	1	481	677
Kvinde	21	68	9	2	569	860
Aldersgruppe						
0-19 år	13	63	21	3	81	240
20-39 år	28	59	10	4	133	259
40-59 år	19	70	10	1	273	378
60-79 år	21	71	7	1	455	567
80- år	26	71	2	1	108	93
Skema udfyldt af						
Patienten	21	69	8	1	903	1252
Pårørende	20	71	8	2	103	229
Modersmål						
Dansk	21	69	9	1	998	1488
Ikke dansk	28	72	0	0	38	39
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	0	100	0	0	6	4
Børneafdeling B	14	67	18	0	49	138
Fertilitetsklinik	33	60	7	0	58	139
Karkirurgisk Afdeling	28	69	3	0	60	83
Kvindeafdelingen	16	79	3	2	74	178
Medicinsk Afdeling	21	70	7	1	289	242
Neurologisk Afdeling N	18	67	12	3	111	133
Organkirurgisk Afdeling	18	75	7	0	114	144
Ortopædkirurgisk Afdeling	23	61	14	3	118	121
Reumatologisk Afdeling	18	72	7	3	113	143
Øjenklinikken, Viborg	36	64	0	0	11	34
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	26	67	6	0	47	177
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	1

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	57	16	19	9	1738	868
Køn						
Mand	53	17	21	9	798	366
Kvinde	61	14	17	8	940	502
Aldersgruppe						
0-19 år	63	13	19	5	125	197
20-39 år	70	10	12	8	300	101
40-59 år	60	16	16	8	475	181
60-79 år	52	17	21	10	708	322
80- år	41	24	26	10	130	67
Skema udfyldt af						
Patienten	56	16	19	9	1523	650
Pårørende	61	16	18	4	142	193
Modersmål						
Dansk	57	16	19	8	1668	837
Ikke dansk	55	17	9	19	54	24
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	56	22	22	0	9	1
Børneafdeling B	72	10	16	2	81	105
Fertilitetsklinik	86	4	6	3	179	24
Karkirurgisk Afdeling	47	16	21	17	117	26
Kvindeafdelingen	68	11	15	5	140	116
Medicinsk Afdeling	52	18	21	9	426	101
Neurologisk Afdeling N	50	19	22	9	184	63
Organkirurgisk Afdeling	59	14	19	9	168	93
Ortopædkirurgisk Afdeling	57	18	16	9	146	96
Reumatologisk Afdeling	49	21	20	10	215	42
Øjenklinikken, Viborg	-	-	-	-	4	41
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	62	11	15	12	68	160
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	68	28	3	1	2389	213
Køn						
Mand	68	29	2	1	1049	113
Kvinde	68	28	3	2	1340	100
Aldersgruppe						
0-19 år	61	36	2	1	298	24
20-39 år	66	27	5	2	377	24
40-59 år	68	29	2	1	602	47
60-79 år	70	26	2	2	928	102
80- år	68	29	2	2	184	16
Skema udfyldt af						
Patienten	69	27	2	1	1990	185
Pårørende	61	35	2	1	313	20
Modersmål						
Dansk	68	28	3	1	2293	211
Ikke dansk	69	25	4	2	76	2
Afdelingsnavn						
Ambulatoriet i Paraplegifunktionen, Viborg	67	22	11	0	9	1
Børneafdeling B	59	39	2	0	175	14
Fertilitetsklinik	82	17	0	1	187	17
Karkirurgisk Afdeling	64	32	1	2	136	6
Kvindeafdelingen	64	30	3	2	232	21
Medicinsk Afdeling	69	27	3	1	484	39
Neurologisk Afdeling N	62	32	4	2	219	24
Organkirurgisk Afdeling	70	26	2	1	225	31
Ortopædkirurgisk Afdeling	65	29	3	3	219	23
Reumatologisk Afdeling	59	37	3	1	233	20
Øjenklinikken, Viborg	83	17	0	0	42	5
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	76	23	1	0	227	12
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.