

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Hospitalsrapport for ambulante patienter på

Hospitalsenheden Horsens



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger	25
	Samlet indtryk.....	26
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	30
	Personale	34
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	42
	Information	49
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	53
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	57
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	63
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	67
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	71
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	106
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november og december 2011 blev hospitalets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på hospitalet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	2358
Besvarelser fra hospitalets patienter:	1380
Hospitalets svarprocent:	59%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.

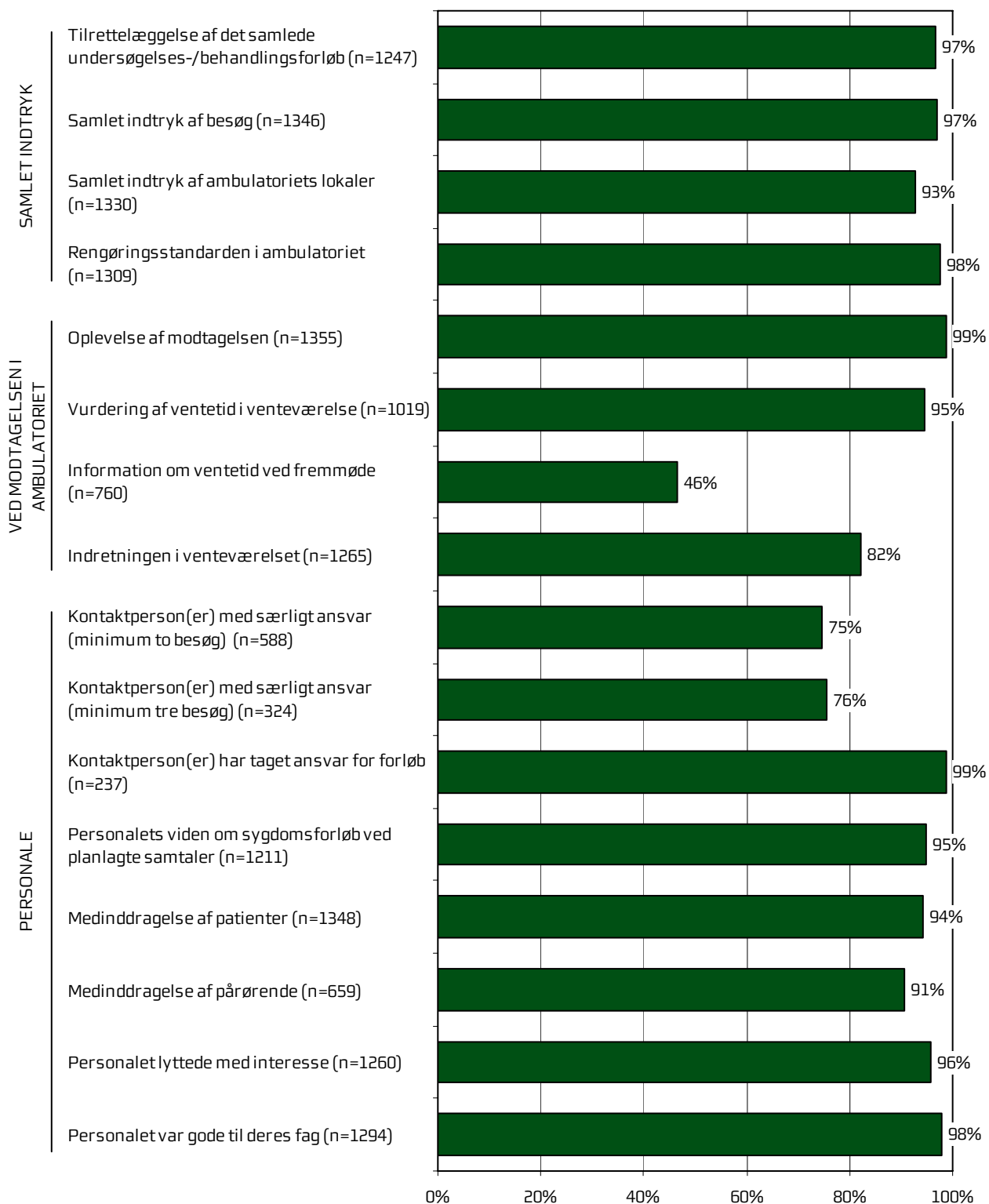
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

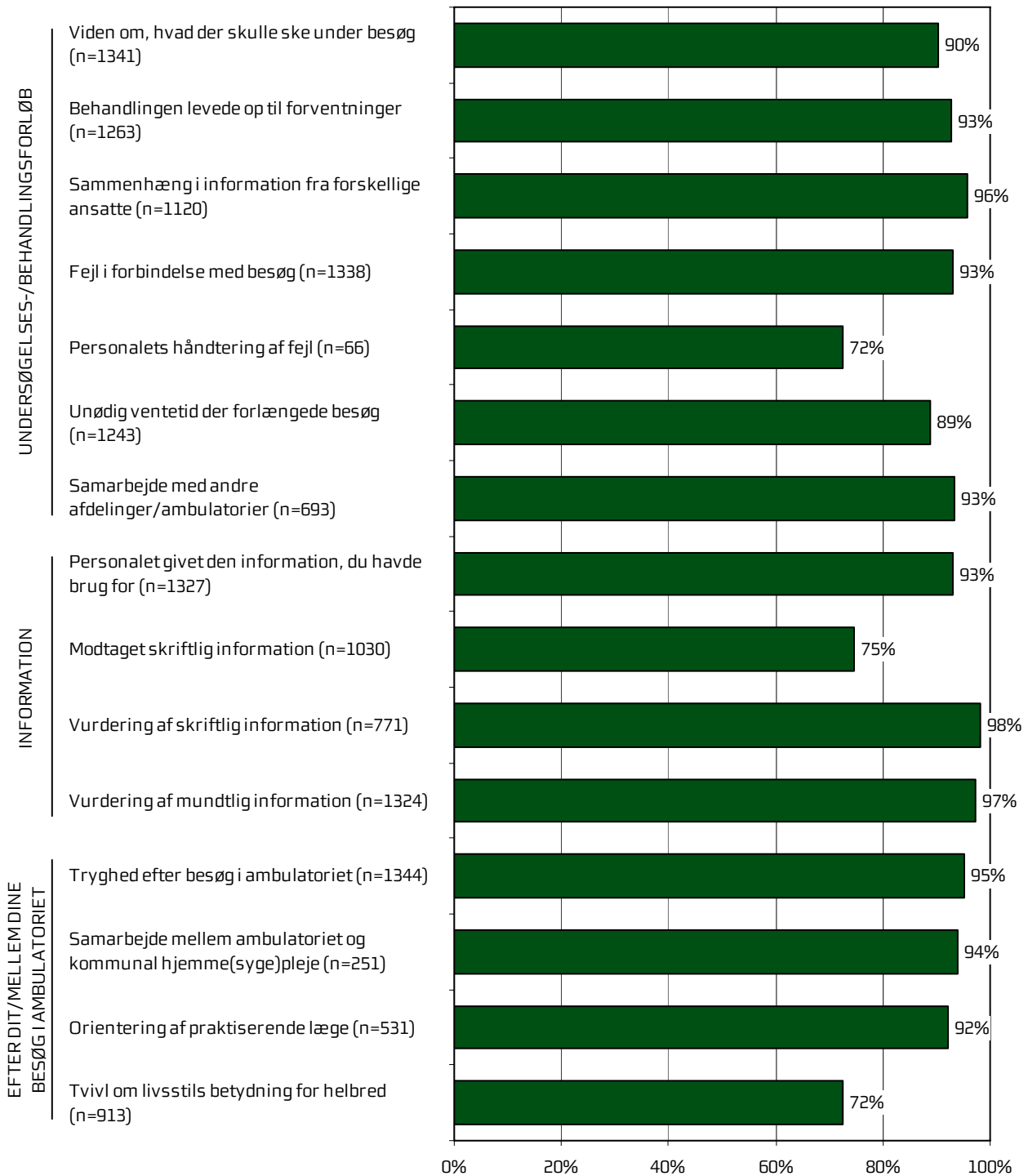
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2011?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2011.

2010-tallet er for: Hospitalsenheden Horsens

2009-tallet er for: Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

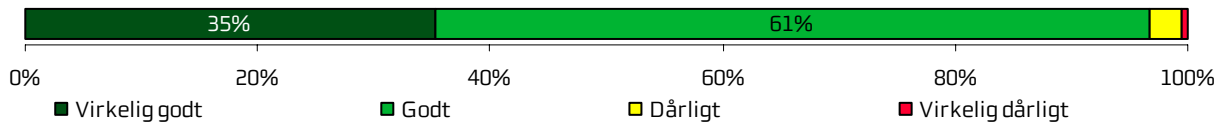
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

Signifikante forskelle?

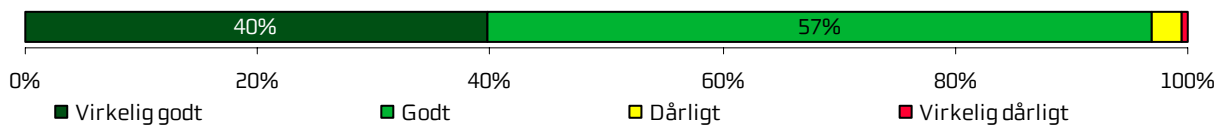
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2011 og henholdsvis hospitalets resultat i 2010 og 2009 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat 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

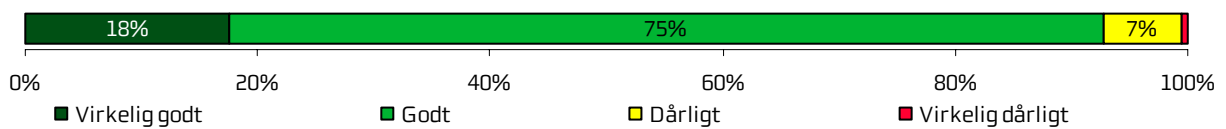
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=1247)



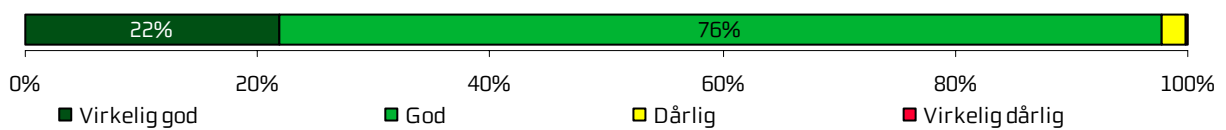
Samlet indtryk af besøg (n=1346)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=1330)



Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=1309)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	95 %	96 %	97 %	96 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	98 %	97 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	95 % *	91 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 % *	98 %	98 %

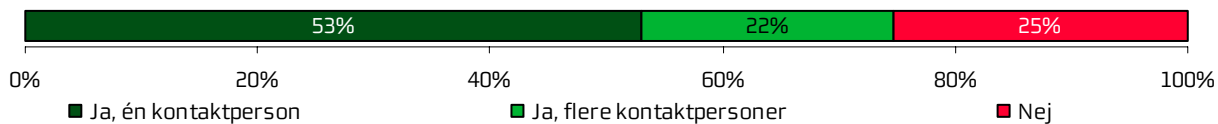
Ved modtagelsen i ambulatoriet



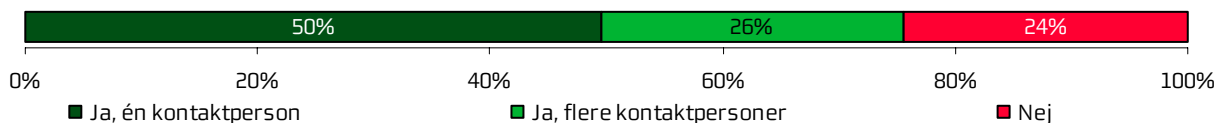
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	95 %	-	94 %	92 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	46 %	48 %	48 %	47 %	39 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	84 %	88 % *	89 % *	82 %	84 %

Personale

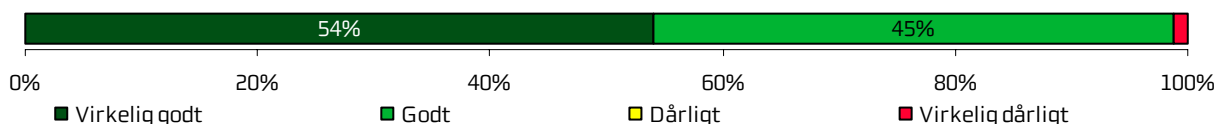
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=588)



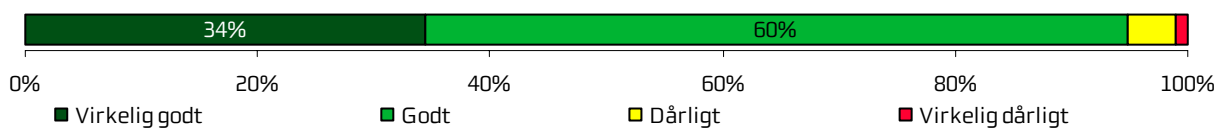
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=324)



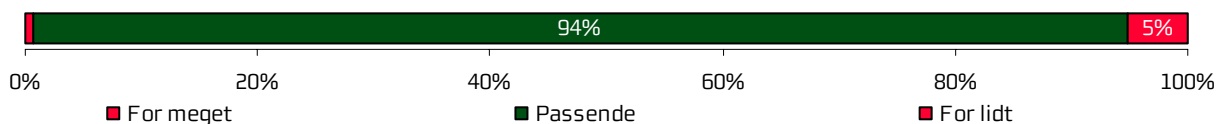
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=237)



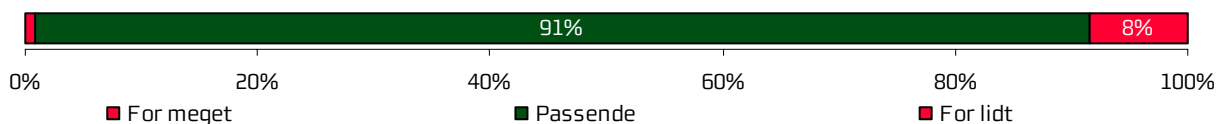
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=1211)



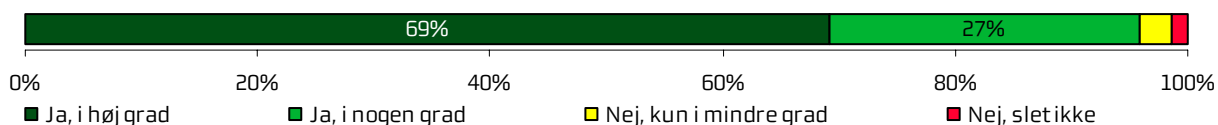
Medinddragelse af patienter (n=1348)



Medinddragelse af pårørende (n=659)

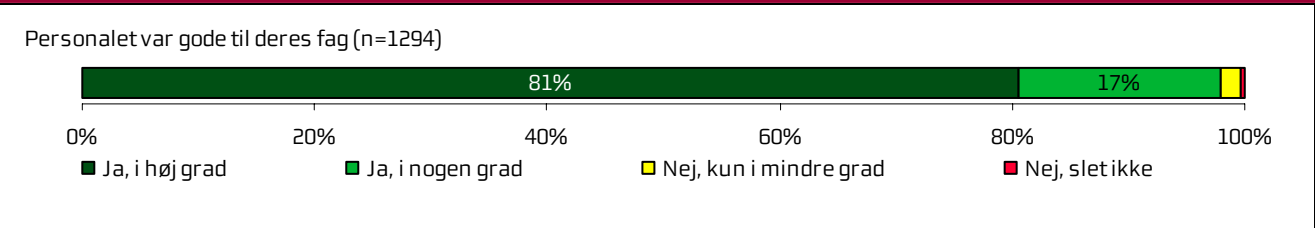


Personalet lyttede med interesse (n=1260)



	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)	75 %	81 % *	82 % *	83 % *	75 %	78 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	76 %	81 %	-	85 % *	78 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	99 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	93 %	94 %	95 %	93 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	94 %	94 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	89 %	89 %	92 %	91 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	95 %	96 %	97 %	96 %	96 %

Personale (fortsat)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=1341)



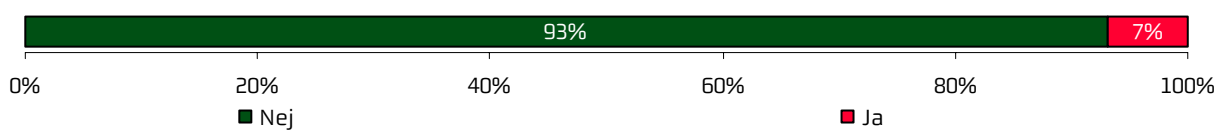
Behandlingen levede op til forventninger (n=1263)



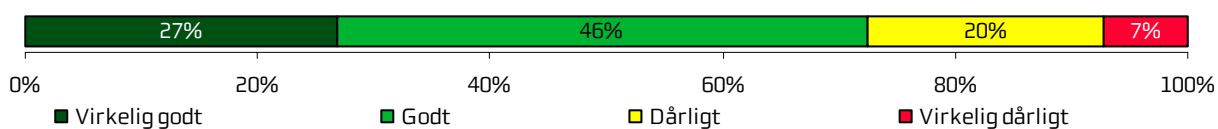
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=1120)



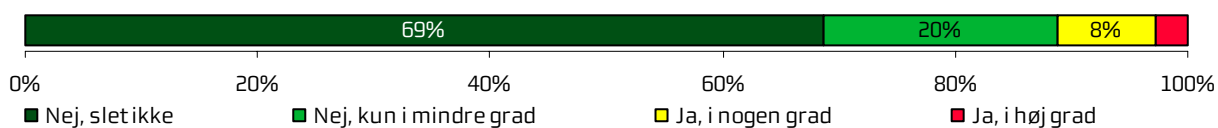
Fejl i forbindelse med besøg (n=1338)



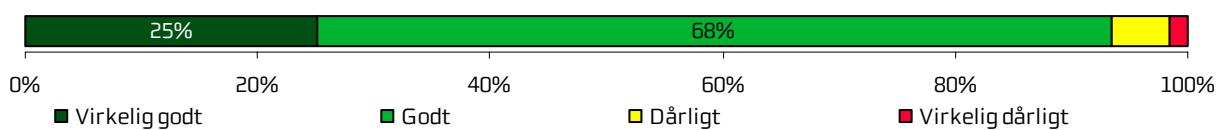
Personalets håndtering af fejl (n=66)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=1243)



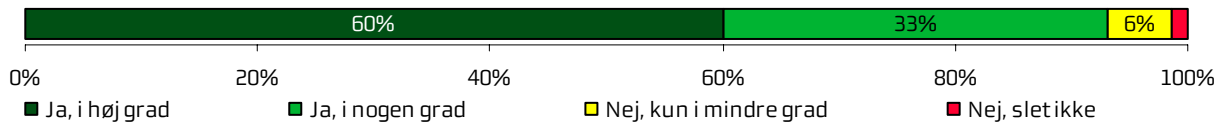
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=693)



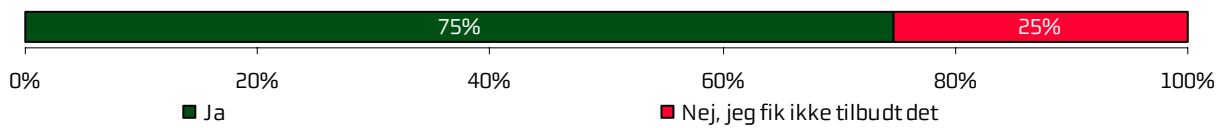
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	90 %	91 %	91 %	90 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	91 %	91 %	94 %	92 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	93 % *	96 %	94 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	-	94 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	72 %	76 %	-	75 %	70 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	90 %	88 %	89 %	87 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	93 %	94 %	92 %	93 %

Information

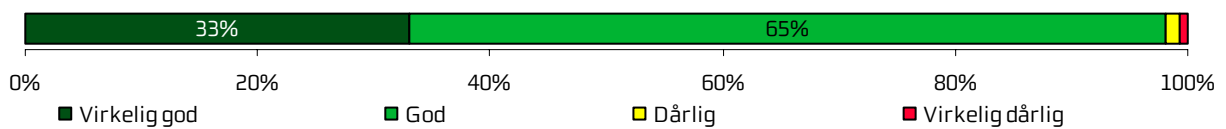
Personalet givet den information, du havde brug for (n=1327)



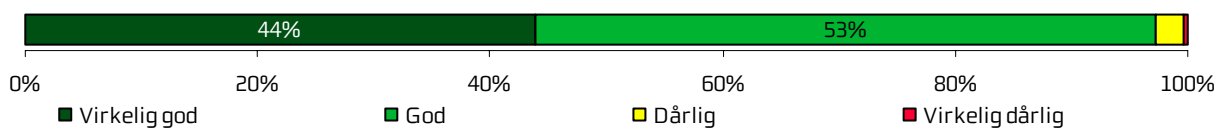
Modtaget skriftlig information (n=1030)



Vurdering af skriftlig information (n=771)

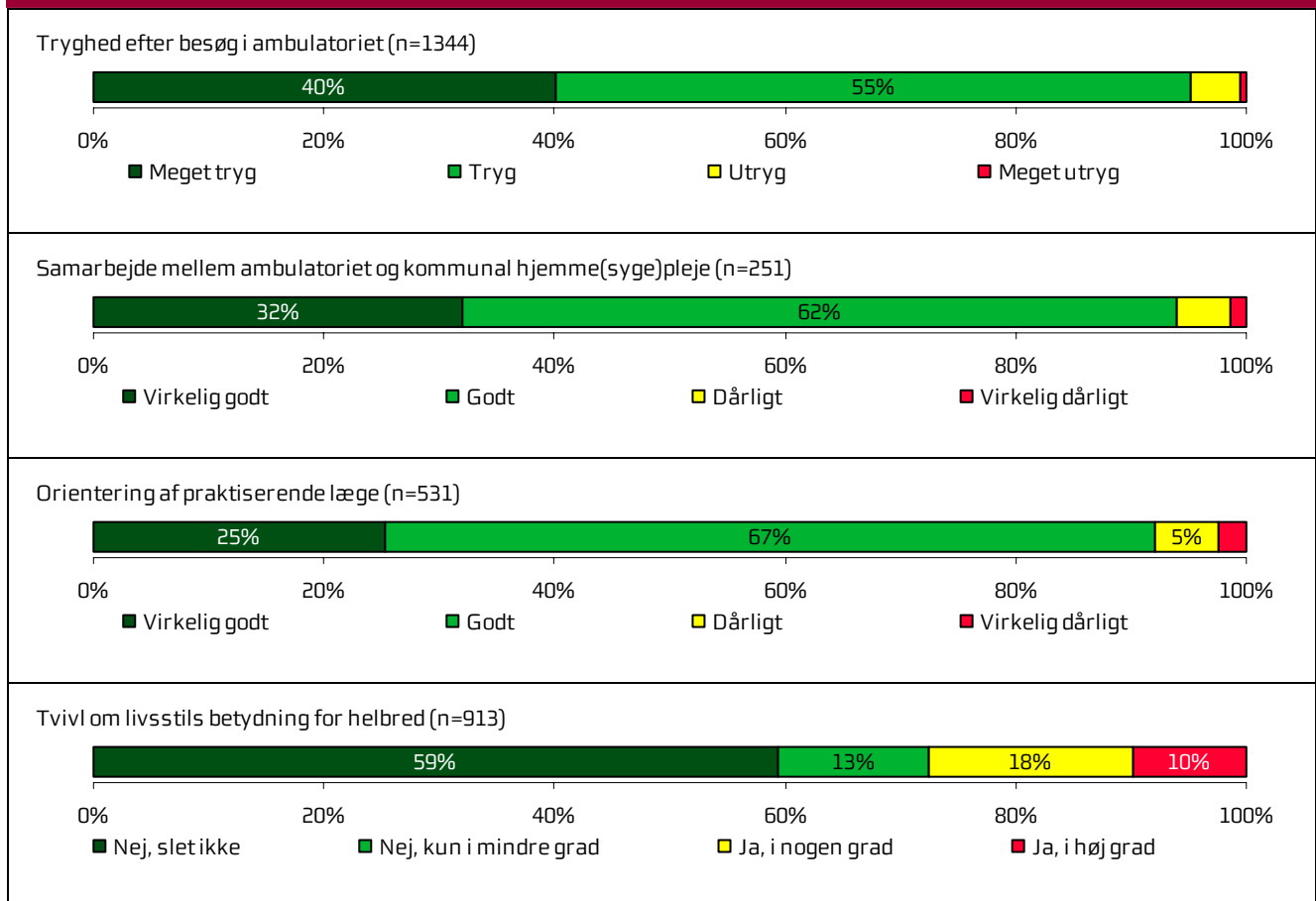


Vurdering af mundtlig information (n=1324)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	95 %	93 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	75 %	74 %	-	76 %	69 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 %	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	96 % *	98 %	96 % *	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?	95 %	94 %	94 %	95 %	94 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	94 %	93 %	94 %	92 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	87 % *	86 % *	91 %	85 % *	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	74 %	74 %	75 %	72 %	73 %

5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

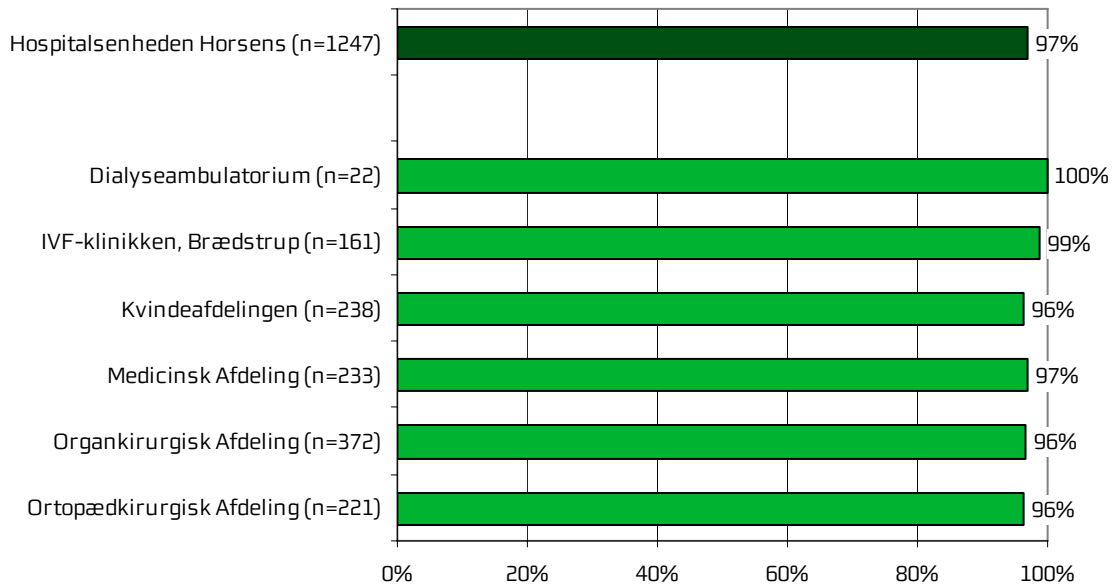
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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

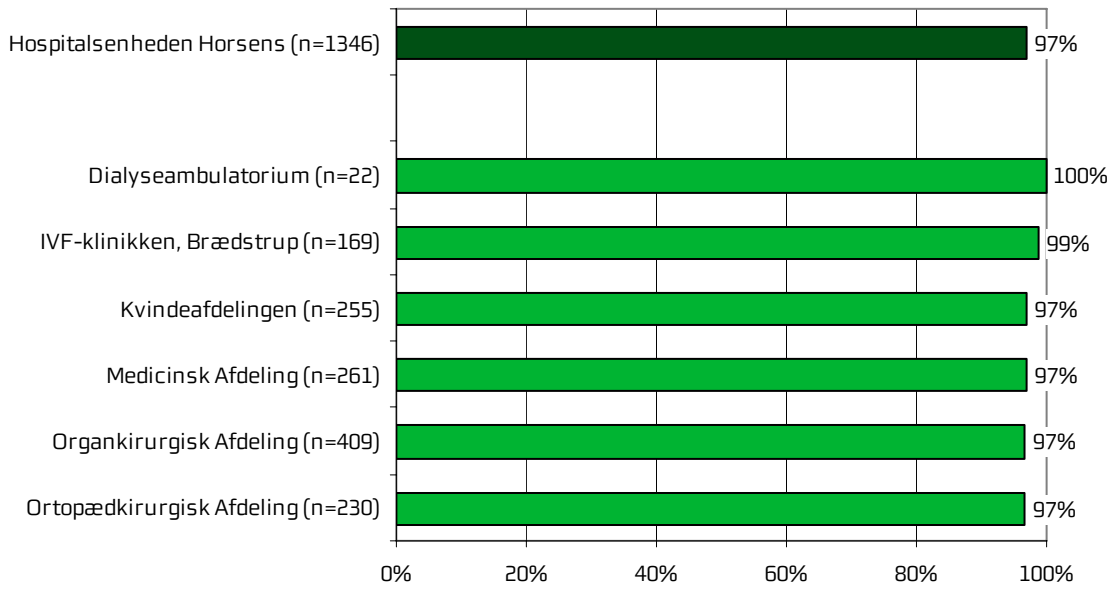
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

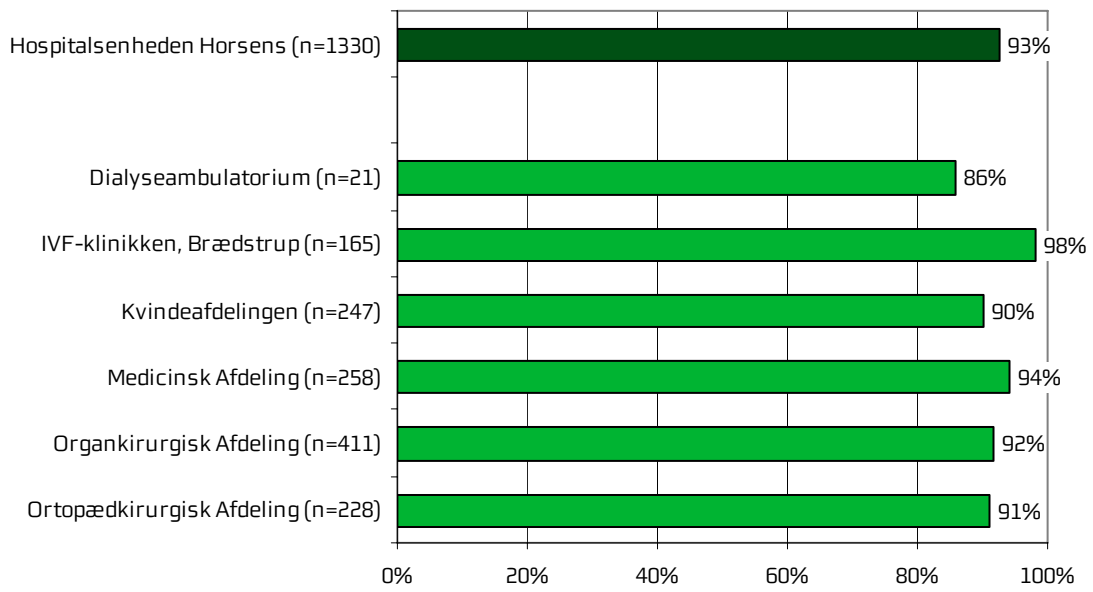
Figur 3. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?



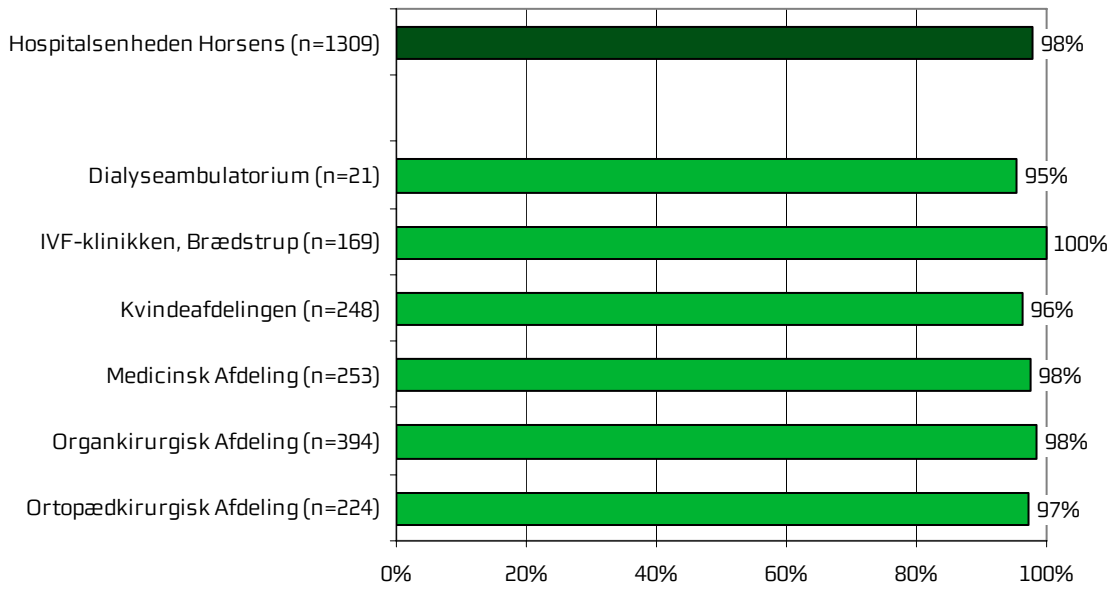
Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?



Figur 5. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?

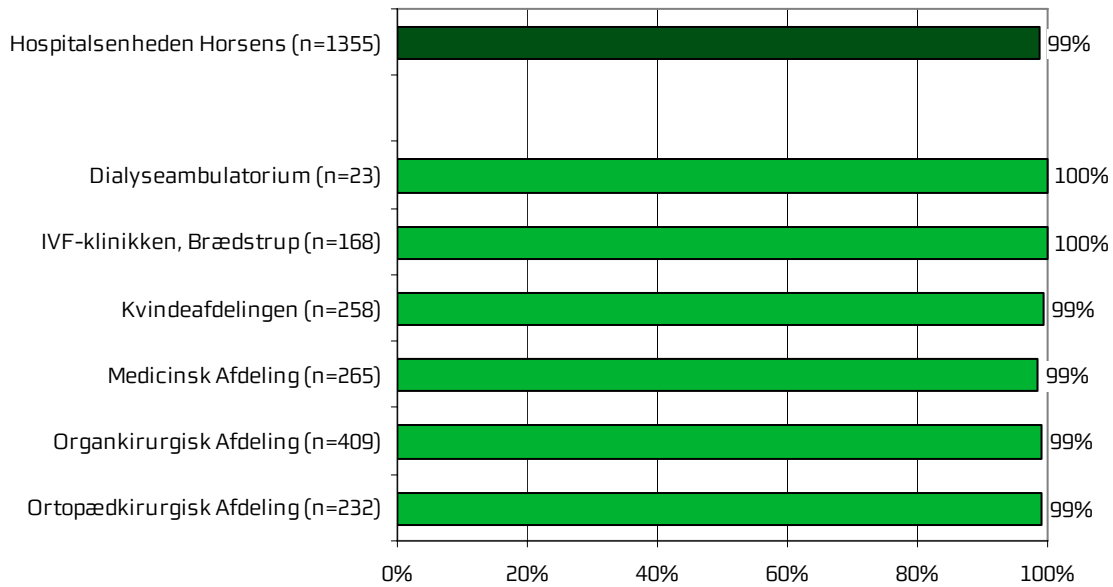


Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?

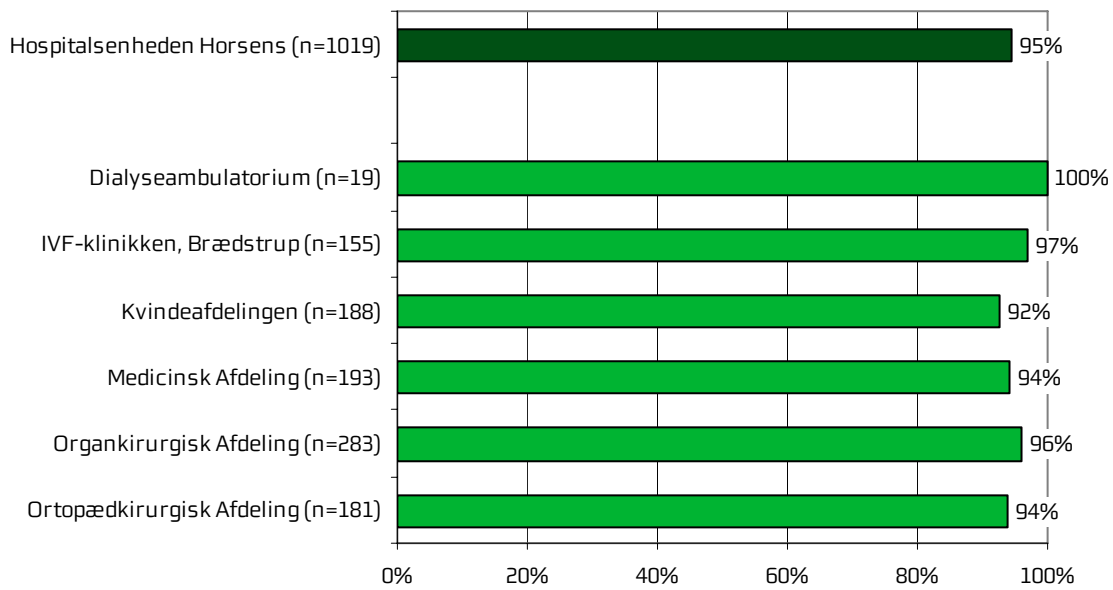


Ved modtagelsen i ambulatoriet

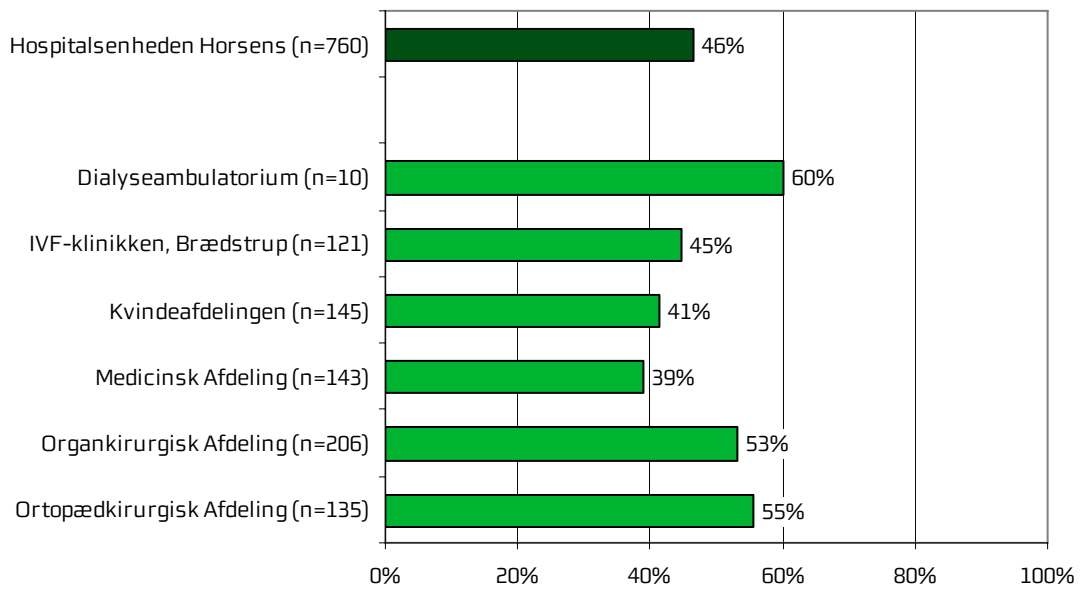
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



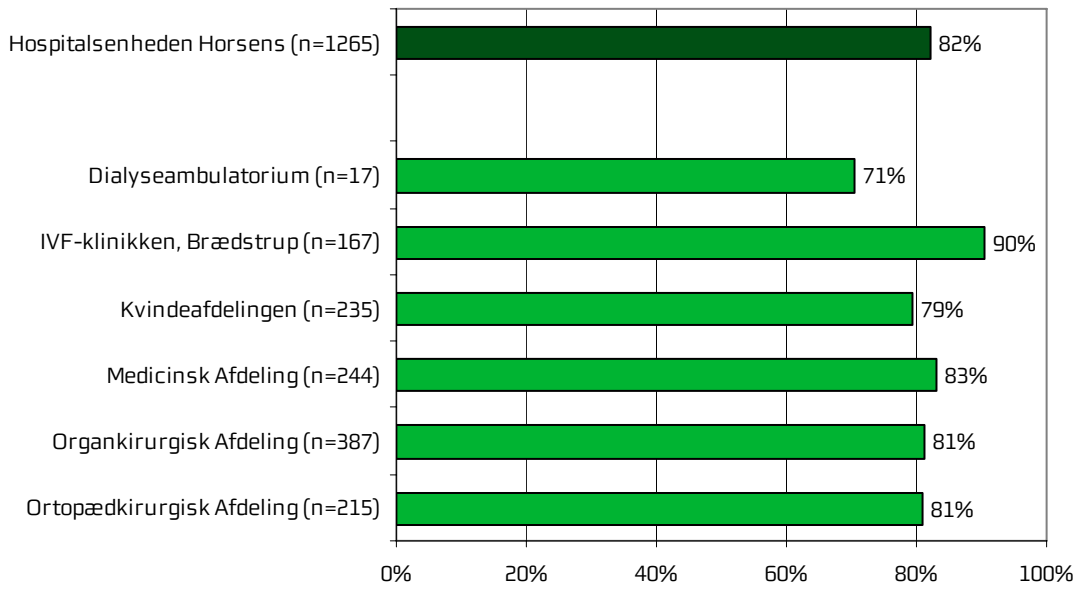
Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



Figur 9. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?

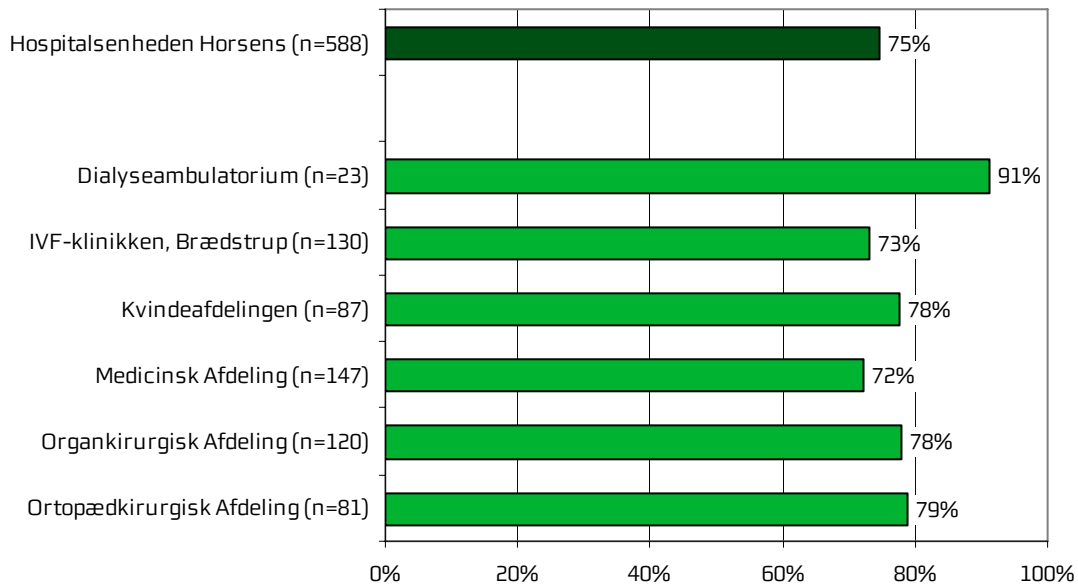


Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

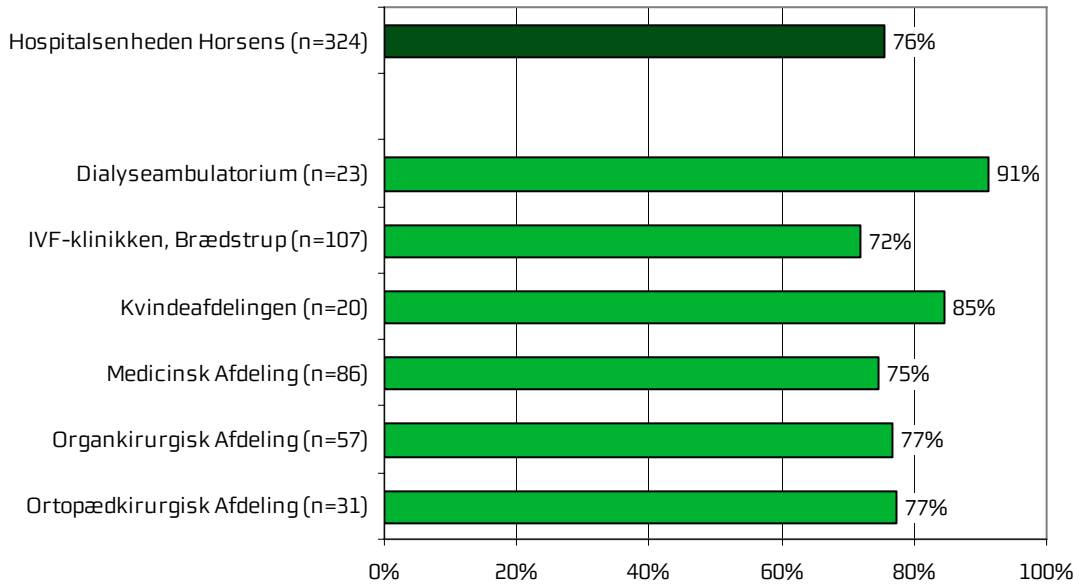


Personale

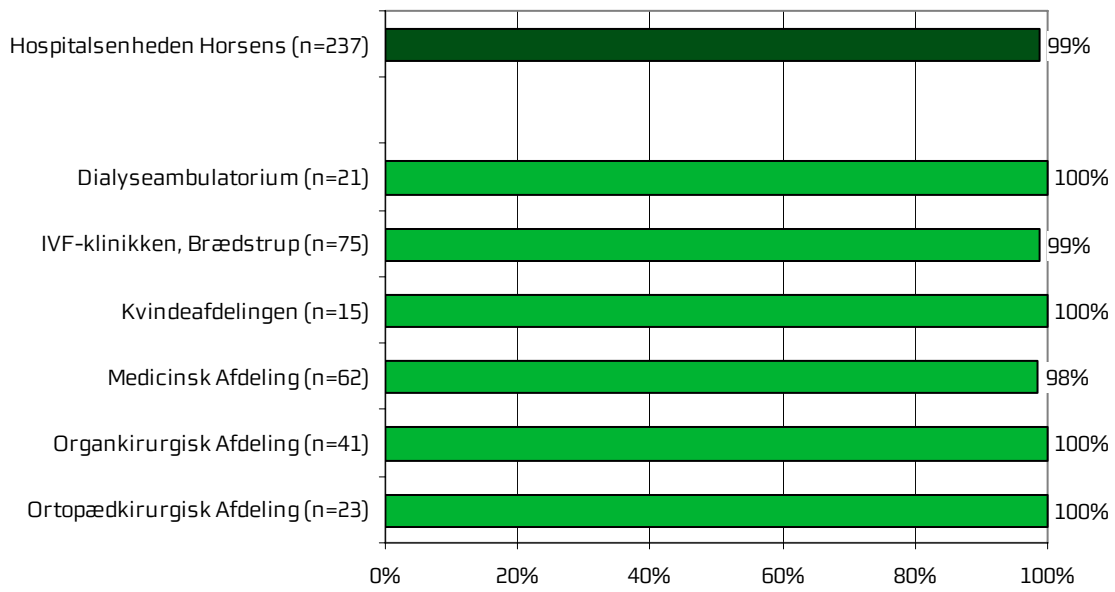
Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)



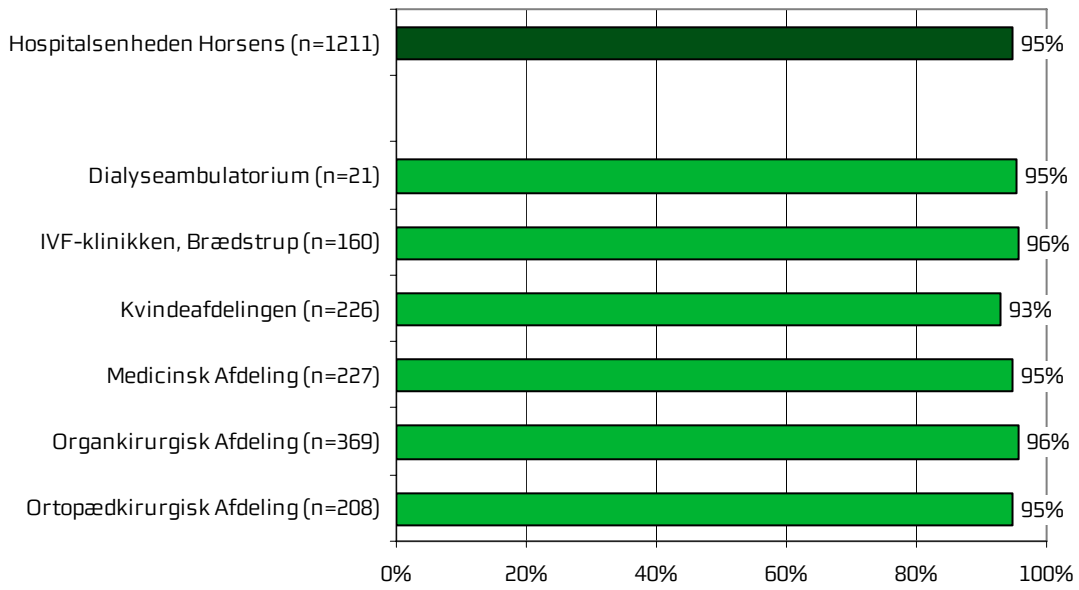
Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)



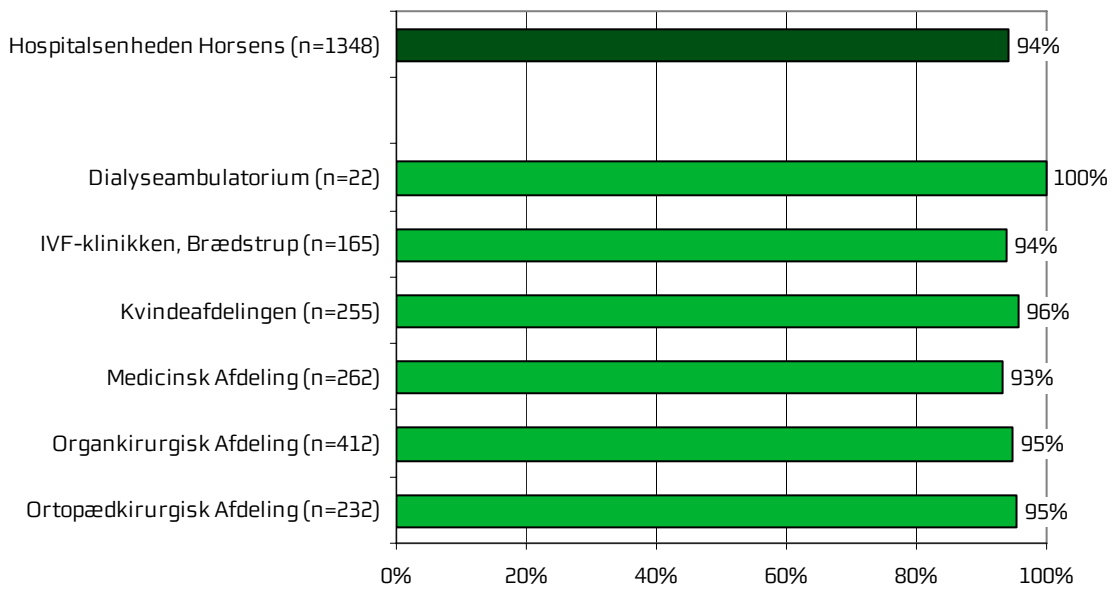
Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?



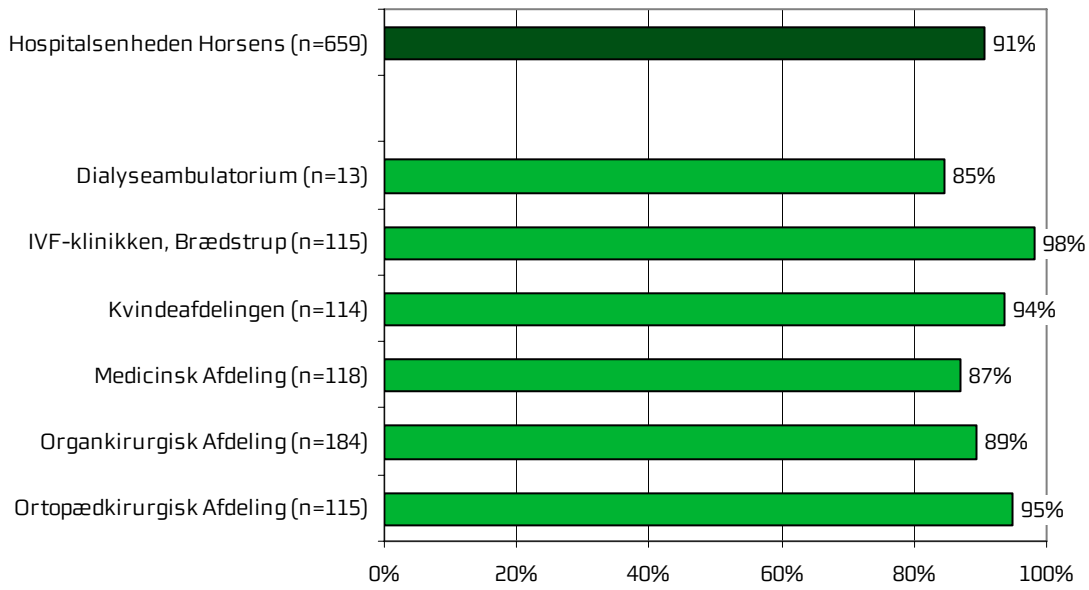
Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



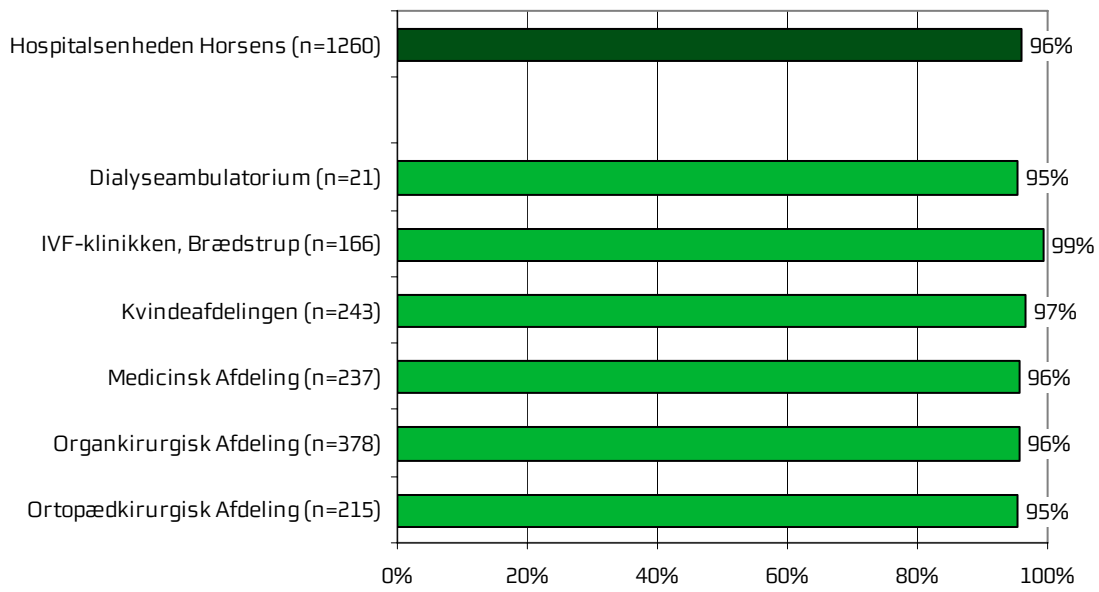
Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



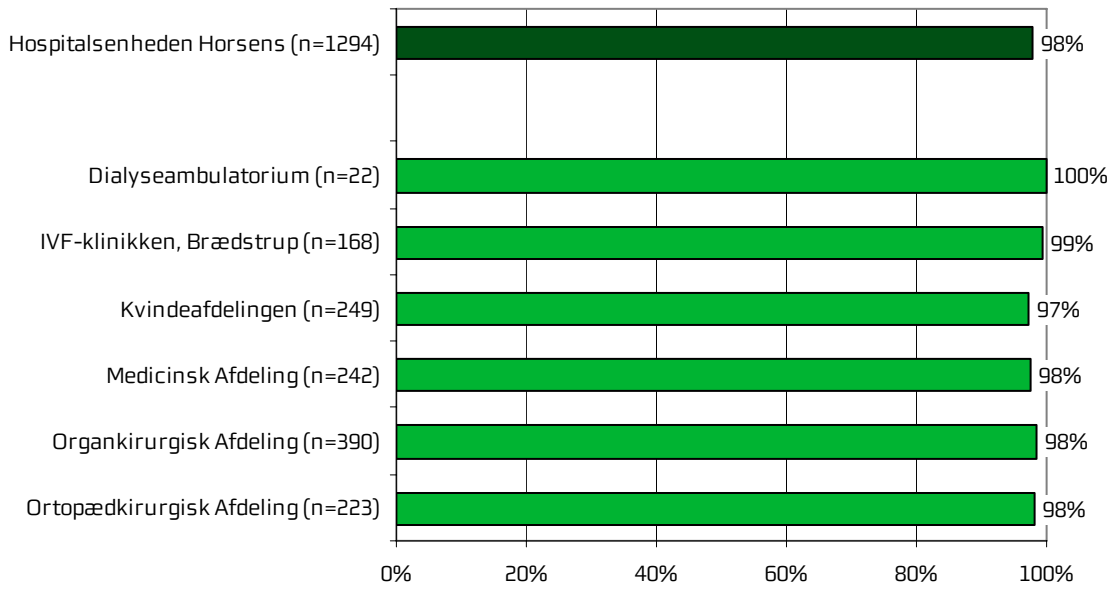
Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



Figur 17. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?

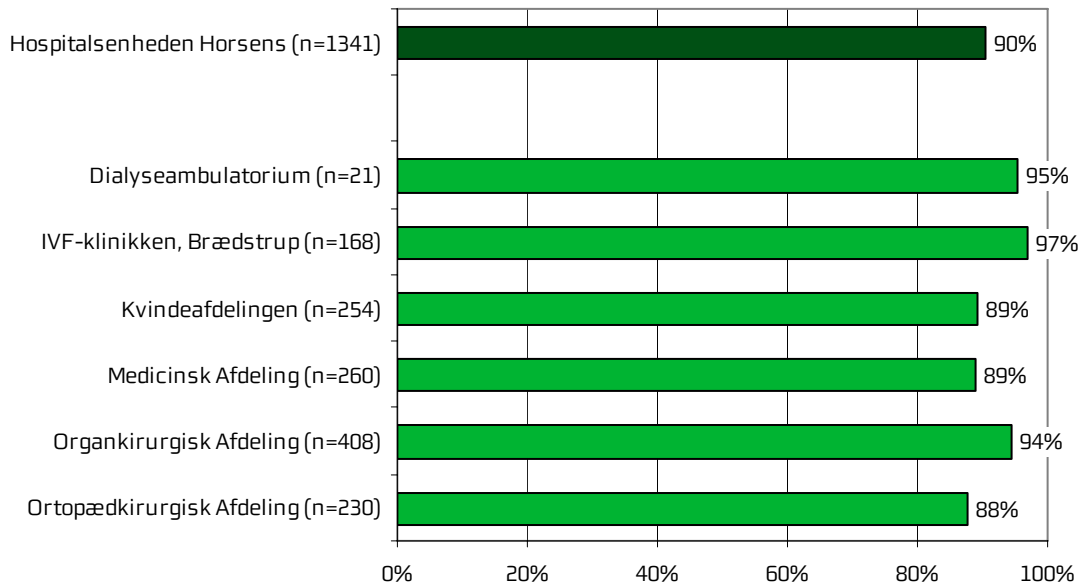


Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

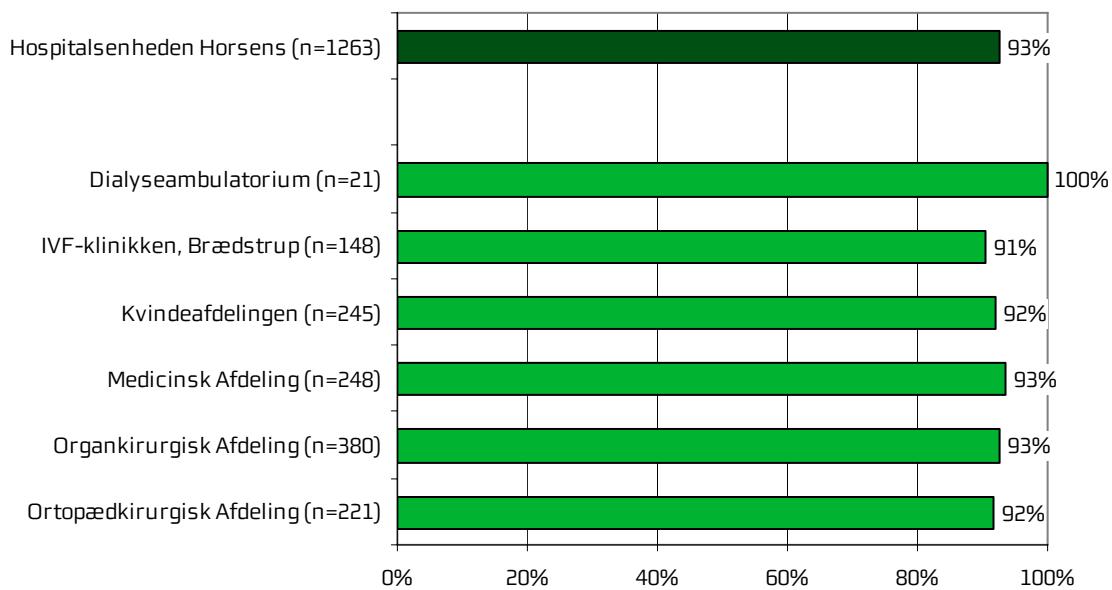


Undersøgelses-/behandlingsforløb

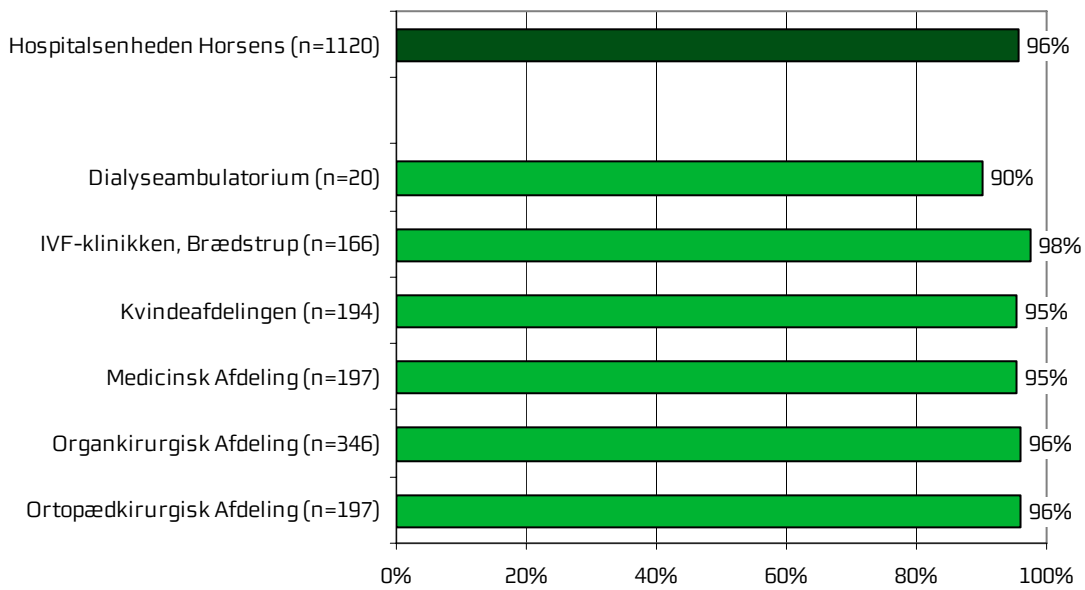
Figur 19. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



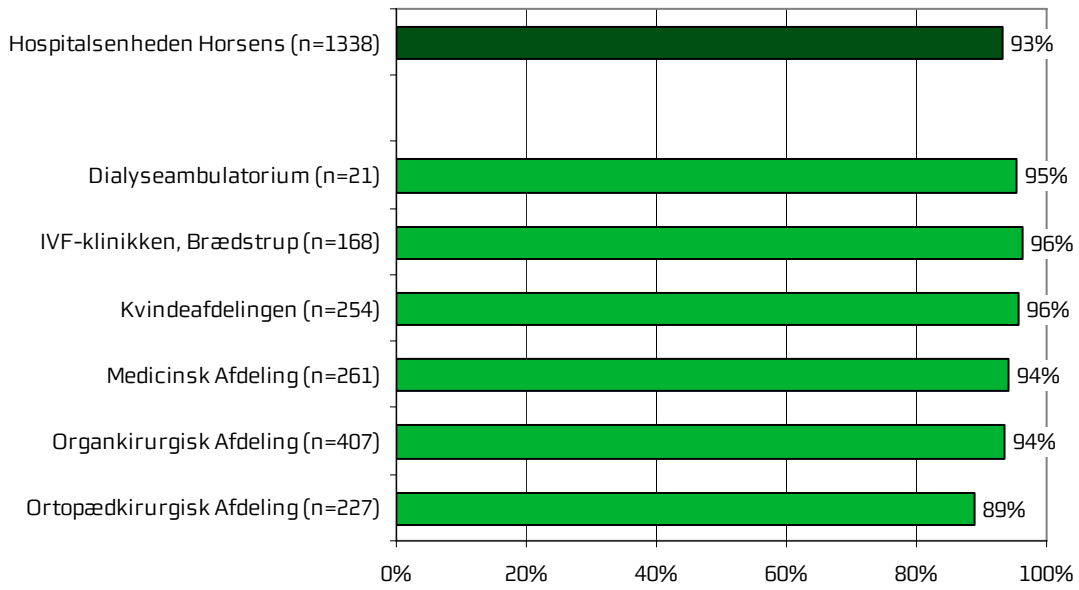
Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?



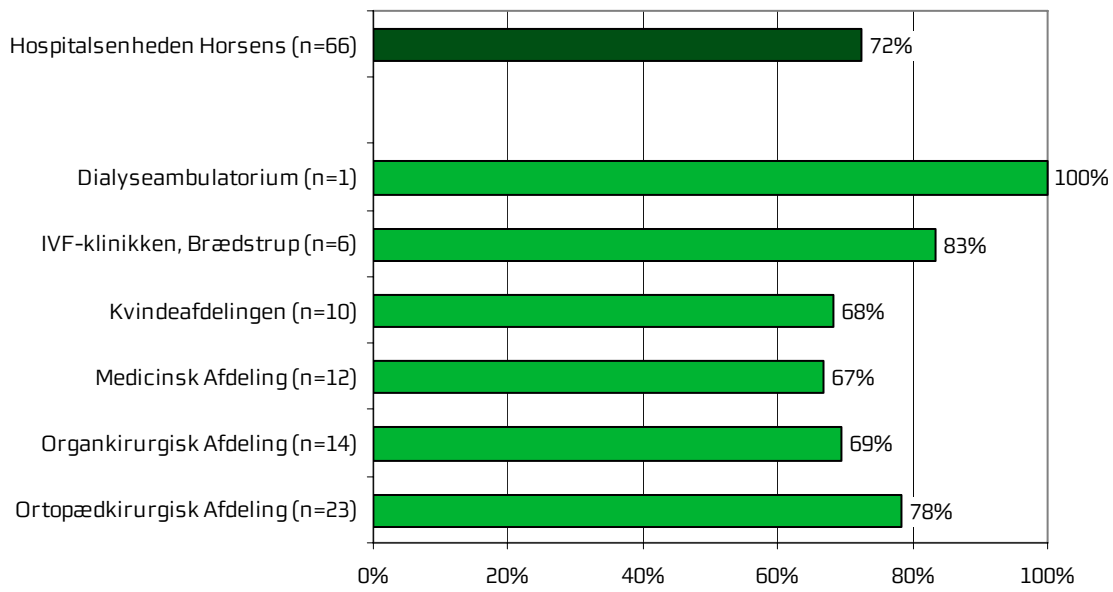
Figur 21. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



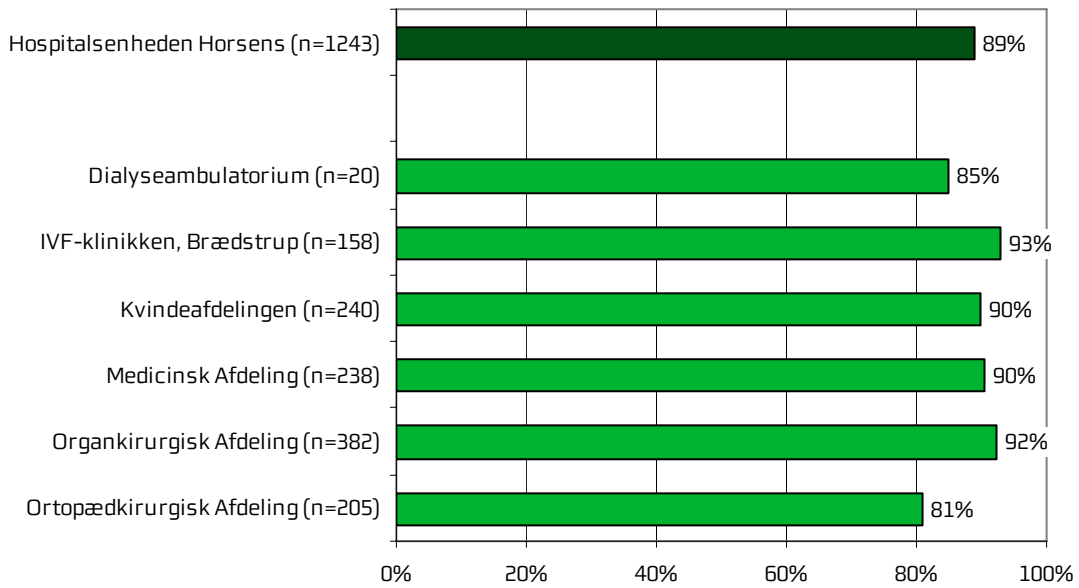
Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



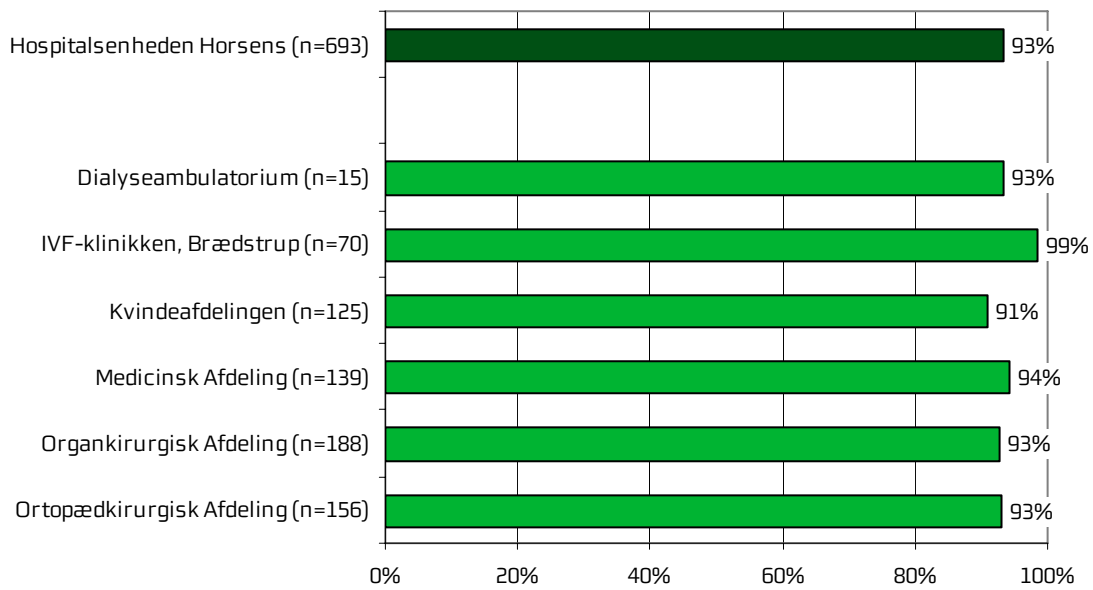
Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



Figur 24. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

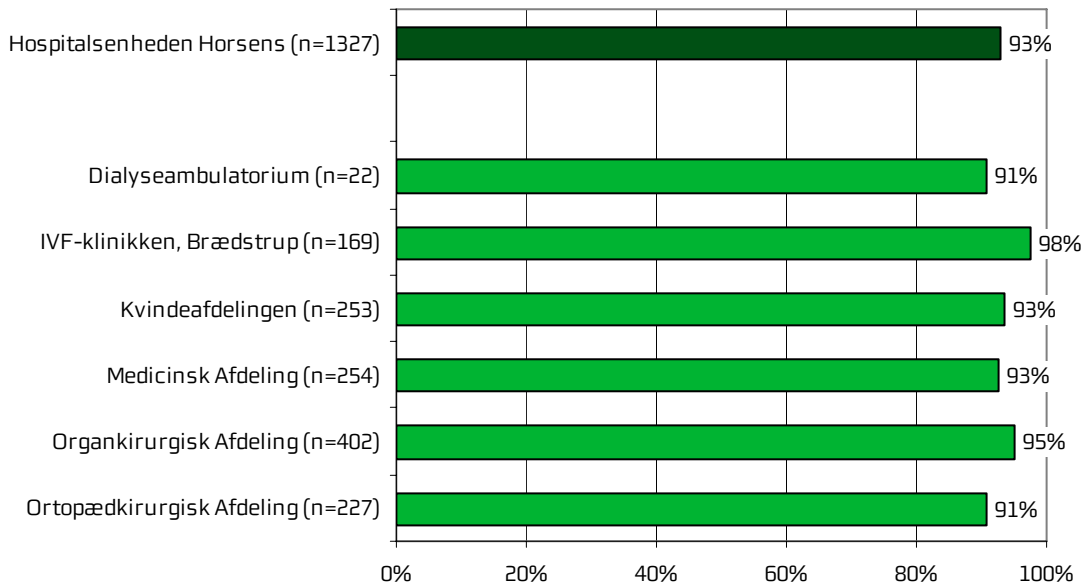


Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

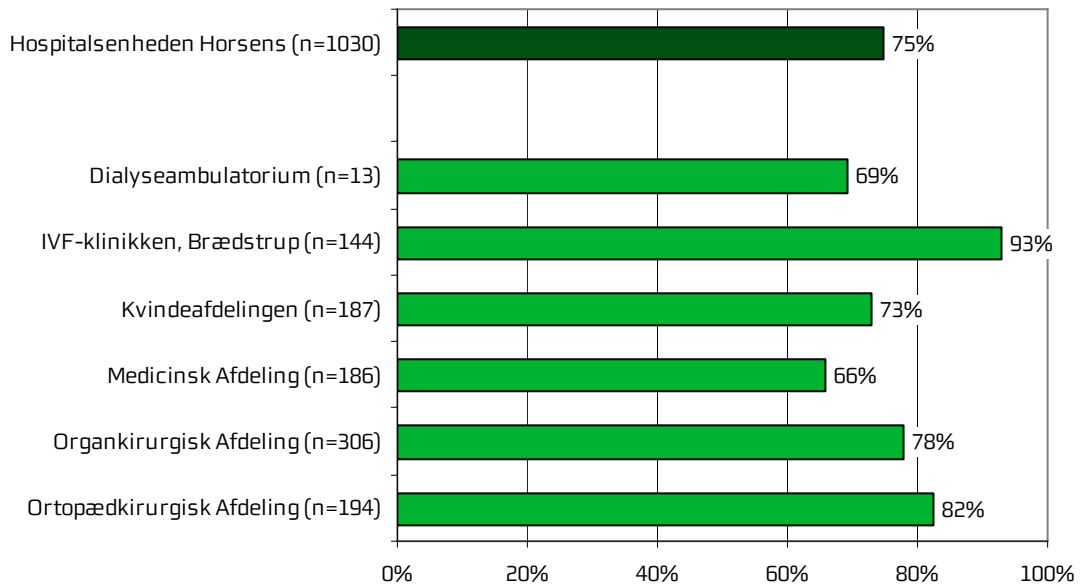


Information

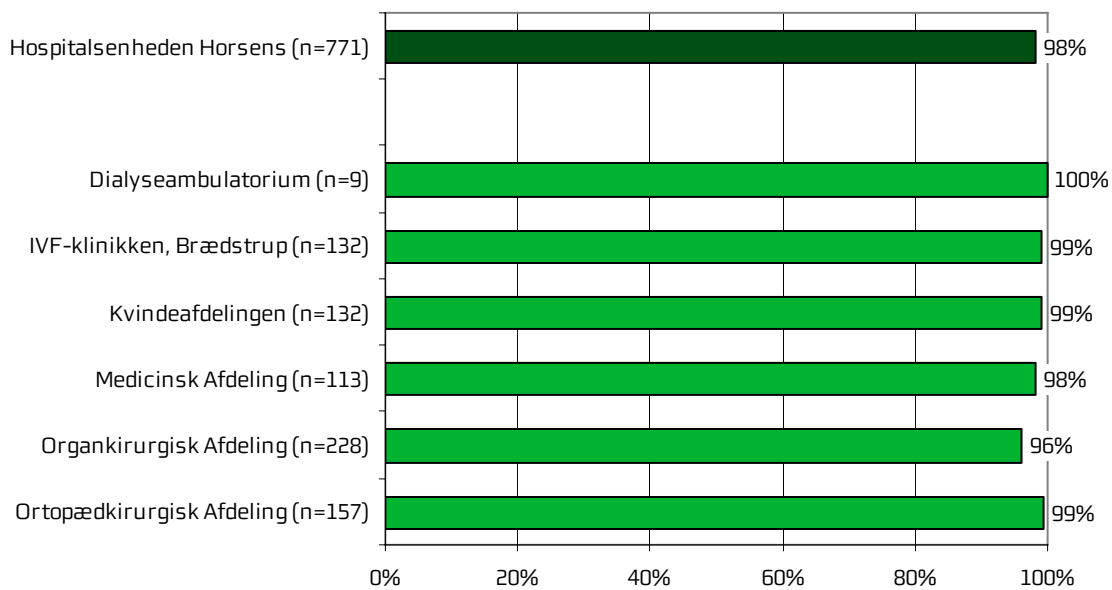
Figur 26. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?



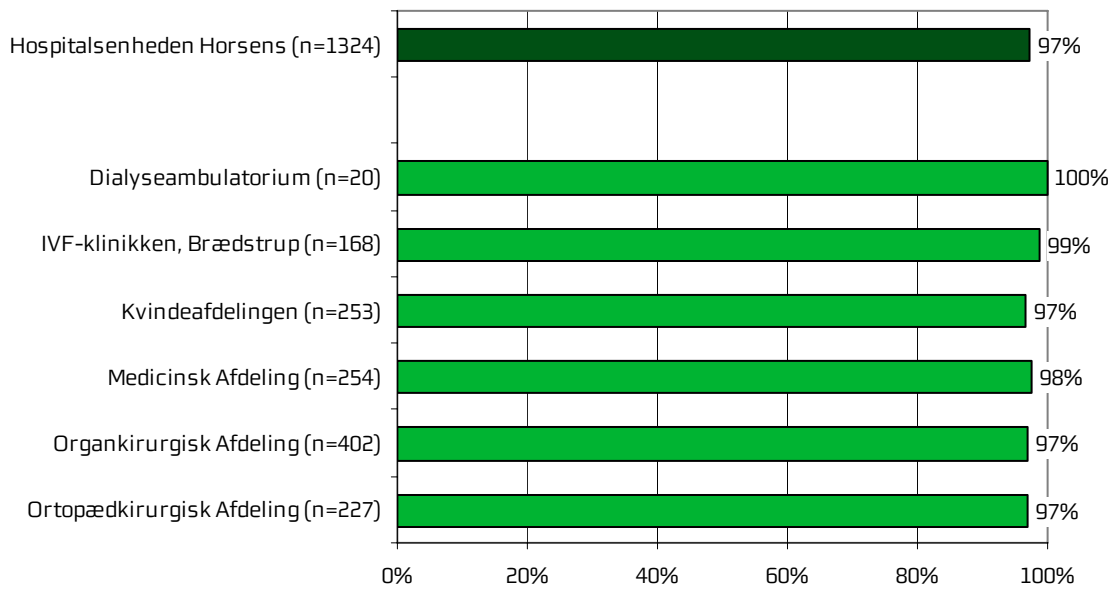
Figur 27. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



Figur 28. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?

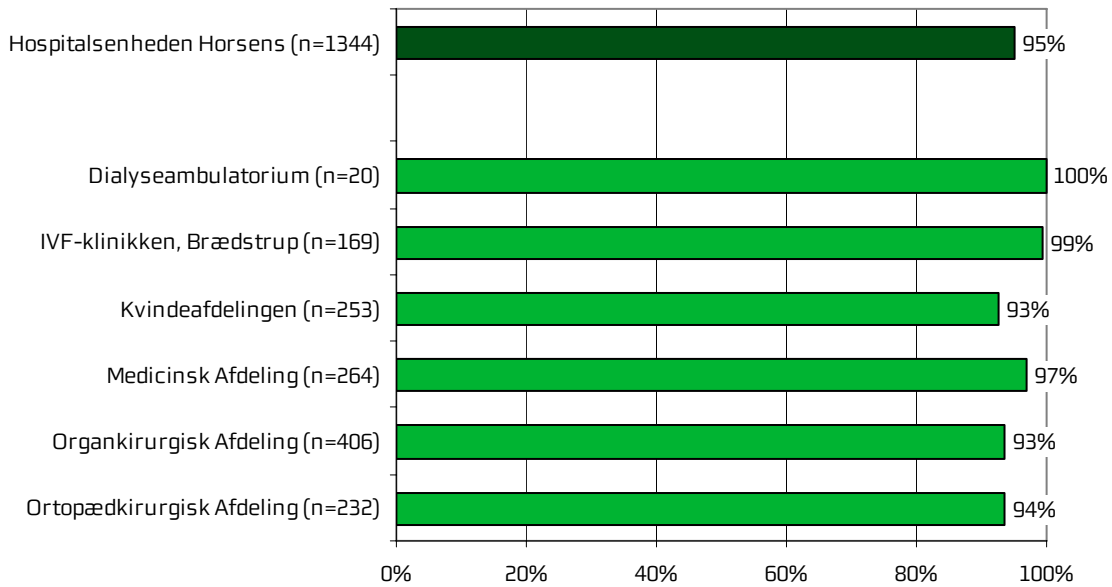


Figur 29. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

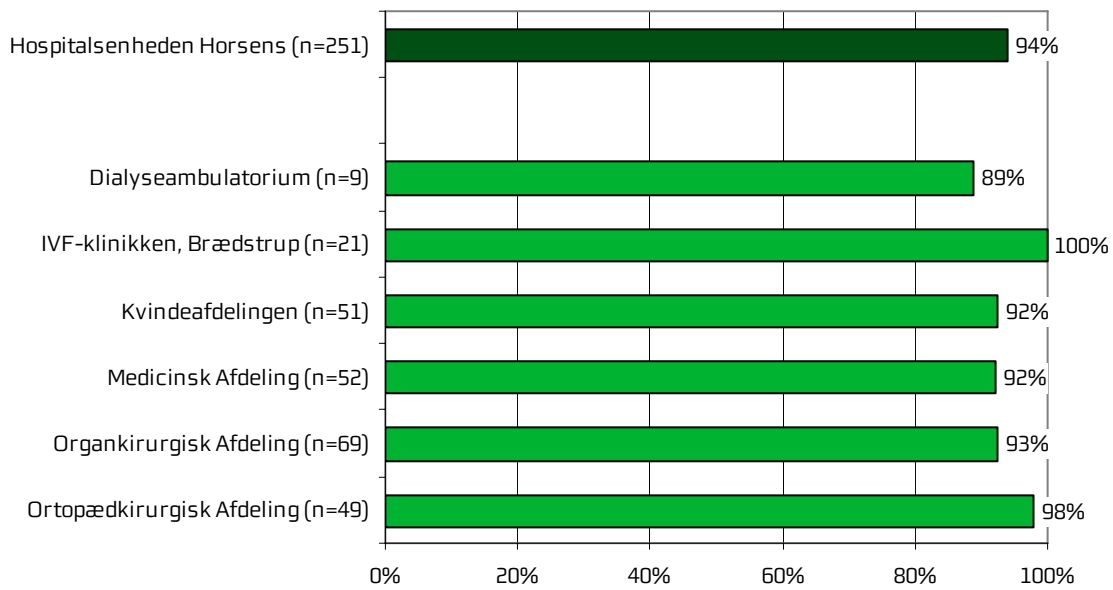


Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

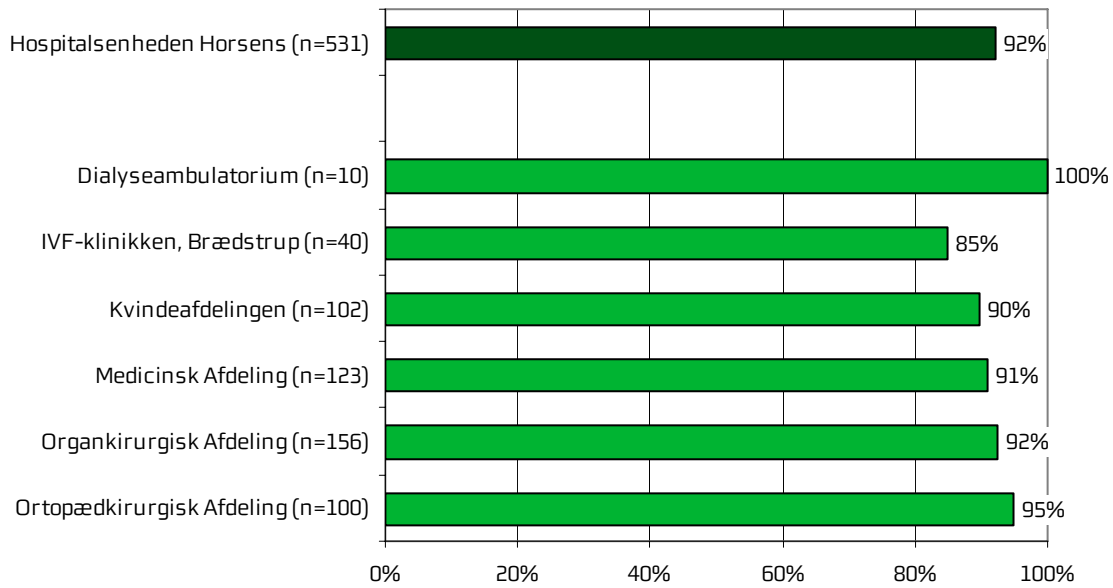
Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



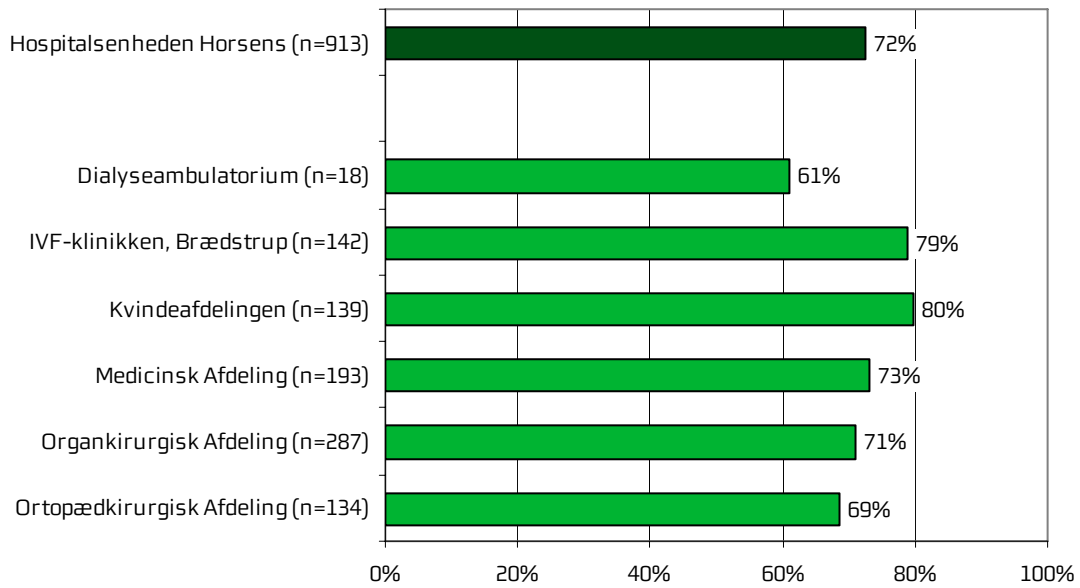
Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



Figur 32. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



Figur 33. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. 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 6	
4. 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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. 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"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. 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"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. 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"/>	

11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>	
15. 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"/>	
16. 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"/>	
17. 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 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. 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"/>	
21. 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"/>

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

Løbenr.: >>/obnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine 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"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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 2011**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	59%	100%
Køn		
Mand	43%	43%
Kvinde	57%	57%
Aldersgruppe		
0-19 år	6%	10%
20-39 år	21%	23%
40-59 år	27%	30%
60-79 år	39%	31%
80- år	7%	7%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatorium besøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte hospitals samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan dette stille hospitalet i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-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	1380	100%
Køn		
Mand	592	43%
Kvinde	788	57%
Aldersgruppe		
0-19 år	78	6%
20-39 år	284	21%
40-59 år	379	27%
60-79 år	538	39%
80- år	101	7%
Skema udfyldt af		
Patienten	1221	91%
Pårørende	118	9%
Modersmål		
Dansk	1298	95%
Ikke dansk	70	5%
Afdelingsnavn		
Dialyseambulatorium	25	2%
IVF-klinikken, Brædstrup	169	12%
Kvindeafdelingen	263	19%
Medicinsk Afdeling	269	19%
Organkirurgisk Afdeling	421	31%
Ortopædkirurgisk Afdeling	233	17%

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	35	61	3	1	1247	91
Køn						
Mand	37	60	2	1	533	41
Kvinde	34	63	3	0	714	50
Aldersgruppe						
0-19 år	16	75	5	3	71	5
20-39 år	37	55	7	0	266	17
40-59 år	36	61	2	1	353	18
60-79 år	37	61	2	0	480	34
80- år	28	72	0	0	77	17
Skema udfyldt af						
Patienten	36	61	3	0	1124	70
Pårørende	22	72	4	2	98	17
Modersmål						
Dansk	36	61	3	1	1186	82
Ikke dansk	31	69	0	0	57	9
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	55	45	0	0	22	0
IVF-klinikken, Brædstrup	50	48	1	0	161	7
Kvindeafdelingen	38	58	3	1	238	18
Medicinsk Afdeling	31	66	3	0	233	26
Organkirurgisk Afdeling	39	57	3	1	372	32
Ortopædkirurgisk Afdeling	34	63	3	0	221	8

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	57	3	0	1346
Køn					
Mand	43	55	2	1	577
Kvinde	37	59	3	0	769
Aldersgruppe					
0-19 år	22	75	4	0	77
20-39 år	43	52	6	0	282
40-59 år	41	56	3	0	373
60-79 år	41	56	2	1	520
80- år	31	67	0	2	94
Skema udfyldt af					
Patienten	41	56	3	0	1202
Pårørende	26	68	4	2	114
Modersmål					
Dansk	40	57	3	1	1275
Ikke dansk	38	59	4	0	67
Afdelingsnavn					
Dialyseambulatorium	59	41	0	0	22
IVF-klinikken, Brædstrup	58	41	1	0	169
Kvindeafdelingen	41	56	3	0	255
Medicinsk Afdeling	36	61	2	1	261
Organkirurgisk Afdeling	43	54	3	1	409
Ortopædkirurgisk Afdeling	40	57	3	0	230

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	75	7	0	1330
Køn					
Mand	19	73	8	0	575
Kvinde	16	77	6	1	755
Aldersgruppe					
0-19 år	18	66	12	3	74
20-39 år	19	71	9	1	275
40-59 år	17	76	7	1	365
60-79 år	19	75	6	0	519
80- år	10	83	6	0	97
Skema udfyldt af					
Patienten	18	75	7	0	1188
Pårørende	18	72	8	3	112
Modersmål					
Dansk	17	76	7	0	1258
Ikke dansk	33	57	9	0	68
Afdelingsnavn					
Dialyseambulatorium	29	57	14	0	21
IVF-klinikken, Brædstrup	30	68	2	0	165
Kvindeafdelingen	20	70	9	1	247
Medicinsk Afdeling	16	78	6	0	258
Organkirurgisk Afdeling	18	74	8	0	411
Ortopædkirurgisk Afdeling	17	74	7	1	228

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	76	2	0	1309
Køn					
Mand	25	73	2	0	561
Kvinde	19	78	2	0	748
Aldersgruppe					
0-19 år	23	75	1	0	75
20-39 år	30	69	0	0	282
40-59 år	21	78	2	0	363
60-79 år	22	75	3	0	496
80- år	11	86	2	0	93
Skema udfyldt af					
Patienten	22	76	2	0	1167
Pårørende	16	79	5	0	113
Modersmål					
Dansk	21	77	2	0	1236
Ikke dansk	41	55	3	0	69
Afdelingsnavn					
Dialyseambulatorium	33	62	0	5	21
IVF-klinikken, Brædstrup	46	54	0	0	169
Kvindeafdelingen	21	75	3	0	248
Medicinsk Afdeling	19	79	2	0	253
Organkirurgisk Afdeling	22	77	2	0	394
Ortopædkirurgisk Afdeling	23	75	2	0	224

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	60	1	0	1355
Køn					
Mand	39	60	1	0	583
Kvinde	39	59	1	0	772
Aldersgruppe					
0-19 år	22	77	1	0	78
20-39 år	39	60	1	0	282
40-59 år	38	61	1	0	374
60-79 år	42	57	1	0	526
80- år	37	61	1	0	95
Skema udfyldt af					
Patienten	40	58	1	0	1204
Pårørende	25	75	0	0	117
Modersmål					
Dansk	39	60	1	0	1278
Ikke dansk	44	56	0	0	70
Afdelingsnavn					
Dialyseambulatorium	65	35	0	0	23
IVF-klinikken, Brædstrup	53	47	0	0	168
Kvindeafdelingen	37	63	1	0	258
Medicinsk Afdeling	34	64	1	0	265
Organkirurgisk Afdeling	42	57	1	0	409
Ortopædkirurgisk Afdeling	43	57	1	0	232

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	95	5	1019	340
Køn				
Mand	96	4	432	151
Kvinde	94	6	587	189
Aldersgruppe				
0-19 år	92	8	63	15
20-39 år	90	10	250	31
40-59 år	94	6	278	97
60-79 år	97	3	358	169
80- år	98	2	70	28
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	901	308
Pårørende	85	15	93	23
Modersmål				
Dansk	95	5	952	331
Ikke dansk	92	8	63	7
Afdelingsnavn				
Dialyseambulatorium	100	0	19	4
IVF-klinikken, Brædstrup	97	3	155	13
Kvindeafdelingen	92	8	188	71
Medicinsk Afdeling	94	6	193	72
Organkirurgisk Afdeling	96	4	283	131
Ortopædkirurgisk Afdeling	94	6	181	49

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	49	10	3	1300	30
Køn						
Mand	39	48	10	3	567	9
Kvinde	38	49	11	3	733	21
Aldersgruppe						
0-19 år	34	50	7	8	74	4
20-39 år	19	62	14	5	267	5
40-59 år	38	46	12	4	358	8
60-79 år	42	47	9	1	509	9
80- år	47	47	6	0	92	4
Skema udfyldt af						
Patienten	37	49	11	3	1158	24
Pårørende	44	40	10	6	108	6
Modersmål						
Dansk	39	49	10	3	1232	26
Ikke dansk	25	53	18	4	62	4
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	55	36	9	0	22	1
IVF-klinikken, Brædstrup	21	71	8	1	156	2
Kvindeafdelingen	36	45	15	4	251	6
Medicinsk Afdeling	40	52	8	1	251	5
Organkirurgisk Afdeling	43	44	11	2	396	13
Ortopædkirurgisk Afdeling	33	45	14	8	224	3

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	31	17	37	760	103
Køn						
Mand	16	28	18	37	313	39
Kvinde	15	33	16	36	447	64
Aldersgruppe						
0-19 år	6	22	24	48	45	6
20-39 år	12	28	16	45	207	20
40-59 år	17	30	12	41	205	30
60-79 år	16	33	20	32	256	41
80- år	18	42	22	18	47	6
Skema udfyldt af						
Patienten	16	31	17	36	682	92
Pårørende	14	33	11	42	62	9
Modersmål						
Dansk	15	30	17	38	708	98
Ikke dansk	23	48	7	21	49	5
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	20	40	30	10	10	1
IVF-klinikken, Brædstrup	14	31	15	40	121	14
Kvindeafdelingen	20	21	15	44	145	21
Medicinsk Afdeling	11	28	18	43	143	17
Organkirurgisk Afdeling	19	34	14	33	206	33
Ortopædkirurgisk Afdeling	20	35	18	27	135	17

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	74	15	2	1265	79
Køn						
Mand	10	72	16	2	547	30
Kvinde	7	75	15	3	718	49
Aldersgruppe						
0-19 år	8	52	34	7	73	3
20-39 år	11	63	21	4	269	13
40-59 år	6	75	17	2	345	21
60-79 år	9	78	11	2	490	36
80- år	10	75	15	0	88	6
Skema udfyldt af						
Patienten	8	74	15	2	1126	71
Pårørende	14	65	18	3	109	6
Modersmål						
Dansk	8	74	16	3	1197	73
Ikke dansk	19	69	12	0	64	4
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	12	59	24	6	17	3
IVF-klinikken, Brædstrup	17	74	9	1	167	1
Kvindeafdelingen	8	71	17	4	235	18
Medicinsk Afdeling	9	74	15	2	244	19
Organkirurgisk Afdeling	5	76	17	2	387	23
Ortopædkirurgisk Afdeling	8	73	16	3	215	15

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	53	22	25	588
Køn				
Mand	56	18	26	252
Kvinde	50	25	25	336
Aldersgruppe				
0-19 år	44	14	43	44
20-39 år	36	42	23	162
40-59 år	56	19	26	115
60-79 år	57	18	25	222
80- år	60	23	17	45
Skema udfyldt af				
Patienten	55	21	24	508
Pårørende	32	33	36	62
Modersmål				
Dansk	53	22	25	566
Ikke dansk	41	27	31	21
Afdelingsnavn				
Dialyseambulatorium	30	61	9	23
IVF-klinikken, Brædstrup	18	55	27	130
Kvindeafdelingen	62	15	22	87
Medicinsk Afdeling	53	19	28	147
Organkirurgisk Afdeling	57	21	22	120
Ortopædkirurgisk Afdeling	64	15	21	81

Tabel 16. 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	50	26	24	324
Køn				
Mand	57	22	22	137
Kvinde	43	30	27	187
Aldersgruppe				
0-19 år	21	15	64	14
20-39 år	25	51	23	114
40-59 år	61	19	20	52
60-79 år	53	21	25	123
80- år	58	27	15	21
Skema udfyldt af				
Patienten	52	26	23	283
Pårørende	31	32	36	27
Modersmål				
Dansk	50	26	24	310
Ikke dansk	33	22	45	13
Afdelingsnavn				
Dialyseambulatorium	30	61	9	23
IVF-klinikken, Brædstrup	12	60	28	107
Kvindeafdelingen	69	15	15	20
Medicinsk Afdeling	55	20	25	86
Organkirurgisk Afdeling	52	25	23	57
Ortopædkirurgisk Afdeling	58	19	23	31

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	45	0	1	237	7
Køn						
Mand	51	47	0	2	103	4
Kvinde	57	42	0	0	134	3
Aldersgruppe						
0-19 år	51	49	0	0	9	0
20-39 år	64	35	0	1	82	2
40-59 år	46	54	0	0	40	0
60-79 år	56	42	0	2	91	4
80- år	47	53	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	55	44	0	1	208	7
Pårørende	41	59	0	0	20	0
Modersmål						
Dansk	54	44	0	1	227	7
Ikke dansk	40	60	0	0	9	0
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	71	29	0	0	21	0
IVF-klinikken, Brædstrup	55	44	0	1	75	1
Kvindeafdelingen	81	19	0	0	15	1
Medicinsk Afdeling	53	45	0	2	62	1
Organkirurgisk Afdeling	43	57	0	0	41	3
Ortopædkirurgisk Afdeling	57	43	0	0	23	1

Tabel 18. 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	34	60	4	1	1211	133
Køn						
Mand	36	60	4	0	526	54
Kvinde	33	61	4	2	685	79
Aldersgruppe						
0-19 år	26	67	6	1	71	6
20-39 år	33	58	5	4	261	20
40-59 år	34	63	3	0	339	34
60-79 år	38	56	5	1	459	61
80- år	21	74	2	2	81	12
Skema udfyldt af						
Patienten	35	60	3	1	1072	123
Pårørende	27	60	8	5	109	8
Modersmål						
Dansk	34	61	4	1	1144	128
Ikke dansk	41	58	1	0	63	4
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	52	43	5	0	21	1
IVF-klinikken, Brædstrup	44	52	3	1	160	6
Kvindeafdelingen	33	59	6	1	226	29
Medicinsk Afdeling	33	62	4	1	227	32
Organkirurgisk Afdeling	32	64	4	0	369	42
Ortopædkirurgisk Afdeling	37	57	4	1	208	23

Tabel 19. 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	5	1348
Køn				
Mand	1	94	5	581
Kvinde	0	95	5	767
Aldersgruppe				
0-19 år	1	90	10	76
20-39 år	1	94	5	280
40-59 år	0	96	3	373
60-79 år	1	93	6	523
80- år	0	96	4	96
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	1201
Pårørende	0	96	4	116
Modersmål				
Dansk	1	94	5	1275
Ikke dansk	1	98	1	68
Afdelingsnavn				
Dialyseambulatorium	0	100	0	22
IVF-klinikken, Brædstrup	1	94	5	165
Kvindeafdelingen	2	96	3	255
Medicinsk Afdeling	0	93	7	262
Organkirurgisk Afdeling	0	95	5	412
Ortopædkirurgisk Afdeling	1	95	4	232

Tabel 20. 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	91	8	659	694
Køn					
Mand	1	92	6	284	298
Kvinde	1	89	10	375	396
Aldersgruppe					
0-19 år	0	96	4	63	12
20-39 år	2	95	3	166	117
40-59 år	1	86	14	141	234
60-79 år	1	92	7	241	282
80- år	0	87	13	48	49
Skema udfyldt af					
Patienten	0	91	9	539	667
Pårørende	3	89	8	95	20
Modersmål					
Dansk	1	91	9	604	675
Ikke dansk	5	87	8	52	17
Afdelingsnavn					
Dialyseambulatorium	0	85	15	13	8
IVF-klinikken, Brædstrup	0	98	2	115	54
Kvindeafdelingen	0	94	6	114	141
Medicinsk Afdeling	1	87	12	118	144
Organkirurgisk Afdeling	1	89	10	184	230
Ortopædkirurgisk Afdeling	2	95	3	115	117

Tabel 21. 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	69	27	3	1	1260	91
Køn						
Mand	68	27	3	1	536	46
Kvinde	70	26	3	1	724	45
Aldersgruppe						
0-19 år	65	32	3	0	75	2
20-39 år	68	28	4	0	280	4
40-59 år	70	27	2	1	349	25
60-79 år	71	24	3	2	479	41
80- år	59	36	2	3	77	19
Skema udfyldt af						
Patienten	70	27	3	1	1119	83
Pårørende	67	27	4	2	112	4
Modersmål						
Dansk	70	26	3	1	1192	85
Ikke dansk	63	34	3	0	64	5
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	76	19	5	0	21	1
IVF-klinikken, Brædstrup	83	17	1	0	166	2
Kvindeafdelingen	78	18	3	0	243	13
Medicinsk Afdeling	66	30	3	2	237	25
Organkirurgisk Afdeling	69	27	3	1	378	33
Ortopædkirurgisk Afdeling	70	25	3	2	215	17

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	81	17	2	0	1294	64
Køn						
Mand	80	18	2	1	550	32
Kvinde	81	17	2	0	744	32
Aldersgruppe						
0-19 år	73	23	4	0	75	1
20-39 år	76	21	2	1	281	3
40-59 år	82	17	2	0	359	15
60-79 år	84	14	2	0	492	33
80- år	71	27	0	2	87	12
Skema udfyldt af						
Patienten	82	16	1	0	1151	58
Pårørende	66	25	7	2	113	4
Modersmål						
Dansk	81	17	1	0	1223	61
Ikke dansk	67	27	6	0	68	1
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	82	18	0	0	22	0
IVF-klinikken, Brædstrup	90	10	1	0	168	1
Kvindeafdelingen	80	17	3	0	249	8
Medicinsk Afdeling	80	18	2	1	242	21
Organkirurgisk Afdeling	81	18	1	0	390	25
Ortopædkirurgisk Afdeling	80	18	2	0	223	9

Tabel 23. 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	50	40	8	1	1341	17
Køn						
Mand	51	39	9	1	578	5
Kvinde	49	41	8	2	763	12
Aldersgruppe						
0-19 år	33	51	13	3	77	0
20-39 år	52	42	5	0	282	1
40-59 år	53	36	10	1	366	7
60-79 år	50	42	6	1	522	5
80- år	44	37	17	2	94	4
Skema udfyldt af						
Patienten	52	39	8	1	1196	12
Pårørende	40	44	13	3	113	4
Modersmål						
Dansk	50	40	8	1	1270	14
Ikke dansk	55	34	12	0	67	2
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	67	29	5	0	21	0
IVF-klinikken, Brædstrup	70	27	2	1	168	0
Kvindeafdelingen	51	38	9	2	254	3
Medicinsk Afdeling	44	45	10	1	260	6
Organkirurgisk Afdeling	55	40	4	1	408	6
Ortopædkirurgisk Afdeling	52	36	11	2	230	2

Tabel 24. 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	62	30	5	2	1263	90
Køn						
Mand	64	30	4	2	542	39
Kvinde	61	31	6	3	721	51
Aldersgruppe						
0-19 år	45	46	2	7	74	3
20-39 år	51	35	11	3	259	23
40-59 år	65	28	4	3	356	19
60-79 år	65	30	4	1	487	36
80- år	66	27	5	2	87	9
Skema udfyldt af						
Patienten	63	30	5	2	1123	80
Pårørende	56	33	6	5	110	7
Modersmål						
Dansk	63	29	5	2	1199	80
Ikke dansk	48	49	3	0	61	8
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	76	24	0	0	21	1
IVF-klinikken, Brædstrup	58	32	3	7	148	19
Kvindeafdelingen	63	29	4	4	245	12
Medicinsk Afdeling	63	30	5	2	248	17
Organkirurgisk Afdeling	64	28	5	2	380	30
Ortopædkirurgisk Afdeling	59	33	5	3	221	11

Tabel 25. 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	60	36	3	1	1120	208
Køn						
Mand	60	35	4	1	492	84
Kvinde	60	36	3	1	628	124
Aldersgruppe						
0-19 år	47	48	4	1	65	10
20-39 år	58	37	3	2	261	21
40-59 år	63	33	4	1	304	61
60-79 år	62	34	3	1	430	87
80- år	47	48	5	1	60	29
Skema udfyldt af						
Patienten	61	35	3	1	1000	182
Pårørende	52	40	8	1	95	20
Modersmål						
Dansk	61	35	3	1	1057	198
Ikke dansk	52	40	9	0	59	9
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	70	20	5	5	20	1
IVF-klinikken, Brædstrup	71	27	2	0	166	1
Kvindeafdelingen	65	30	3	1	194	54
Medicinsk Afdeling	57	38	4	1	197	55
Organkirurgisk Afdeling	63	33	3	1	346	62
Ortopædkirurgisk Afdeling	58	38	3	2	197	35

Tabel 26. 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	1338
Køn			
Mand	93	7	578
Kvinde	93	7	760
Aldersgruppe			
0-19 år	96	4	77
20-39 år	93	7	279
40-59 år	89	11	376
60-79 år	95	5	514
80- år	97	3	92
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	1188
Pårørende	95	5	118
Modersmål			
Dansk	93	7	1265
Ikke dansk	91	9	69
Afdelingsnavn			
Dialyseambulatorium	95	5	21
IVF-klinikken, Brædstrup	96	4	168
Kvindeafdelingen	96	4	254
Medicinsk Afdeling	94	6	261
Organkirurgisk Afdeling	94	6	407
Ortopædkirurgisk Afdeling	89	11	227

Tabel 27. 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	27	46	20	7	66	8
Køn						
Mand	29	46	16	9	27	5
Kvinde	25	45	24	5	39	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	18	34	48	0	13	0
40-59 år	21	53	18	8	32	3
60-79 år	40	36	13	11	16	4
80- år	-	-	-	-	2	1
Skema udfyldt af						
Patienten	28	43	21	8	61	7
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	29	41	22	8	63	8
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	-	-	-	-	1	0
IVF-klinikken, Brædstrup	50	33	17	0	6	0
Kvindeafdelingen	19	50	32	0	10	0
Medicinsk Afdeling	16	50	17	16	12	3
Organkirurgisk Afdeling	35	34	31	0	14	3
Ortopædkirurgisk Afdeling	30	48	17	4	23	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	20	8	3	1243	78
Køn						
Mand	68	21	7	4	538	29
Kvinde	69	19	9	2	705	49
Aldersgruppe						
0-19 år	65	22	13	0	74	3
20-39 år	63	26	8	3	260	18
40-59 år	70	19	8	4	345	22
60-79 år	70	19	8	2	478	28
80- år	67	22	11	0	86	7
Skema udfyldt af						
Patienten	69	20	8	3	1105	70
Pårørende	61	20	17	2	109	7
Modersmål						
Dansk	69	20	8	3	1185	65
Ikke dansk	70	19	9	1	54	12
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	40	45	15	0	20	0
IVF-klinikken, Brædstrup	56	37	6	1	158	9
Kvindeafdelingen	75	15	7	3	240	15
Medicinsk Afdeling	70	20	8	2	238	16
Organkirurgisk Afdeling	77	15	5	2	382	20
Ortopædkirurgisk Afdeling	57	24	14	5	205	18

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	68	5	2	693	383
Køn						
Mand	26	67	6	1	299	169
Kvinde	24	69	4	2	394	214
Aldersgruppe						
0-19 år	20	63	11	6	50	13
20-39 år	18	72	8	2	150	78
40-59 år	23	71	5	1	195	106
60-79 år	31	64	4	1	264	151
80- år	12	80	0	8	34	35
Skema udfyldt af						
Patienten	26	68	5	1	611	354
Pårørende	24	64	5	7	66	22
Modersmål						
Dansk	25	68	5	2	645	368
Ikke dansk	32	67	1	0	47	14
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	47	47	7	0	15	1
IVF-klinikken, Brædstrup	30	69	1	0	70	64
Kvindeafdelingen	27	64	7	2	125	71
Medicinsk Afdeling	30	64	5	1	139	63
Organkirurgisk Afdeling	23	70	5	2	188	137
Ortopædkirurgisk Afdeling	19	74	5	3	156	47

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	60	33	6	1	1327
Køn					
Mand	63	30	5	2	573
Kvinde	57	35	6	1	754
Aldersgruppe					
0-19 år	37	48	14	1	76
20-39 år	55	35	9	1	284
40-59 år	60	35	5	1	370
60-79 år	66	28	4	2	506
80- år	49	42	7	1	91
Skema udfyldt af					
Patienten	61	33	5	1	1179
Pårørende	51	36	12	1	117
Modersmål					
Dansk	60	33	6	1	1255
Ikke dansk	57	39	5	0	69
Afdelingsnavn					
Dialyseambulatorium	77	14	9	0	22
IVF-klinikken, Brædstrup	72	26	2	0	169
Kvindeafdelingen	61	33	4	2	253
Medicinsk Afdeling	56	36	6	2	254
Organkirurgisk Afdeling	64	31	4	1	402
Ortopædkirurgisk Afdeling	59	31	8	1	227

Tabel 31. 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	75	25	1030	295
Køn				
Mand	77	23	437	131
Kvinde	72	28	593	164
Aldersgruppe				
0-19 år	55	45	58	18
20-39 år	85	15	236	46
40-59 år	81	19	292	81
60-79 år	68	32	382	126
80- år	74	26	62	24
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	919	260
Pårørende	69	31	86	29
Modersmål				
Dansk	75	25	969	284
Ikke dansk	77	23	58	10
Afdelingsnavn				
Dialyseambulatorium	69	31	13	7
IVF-klinikken, Brædstrup	93	7	144	25
Kvindeafdelingen	73	27	187	67
Medicinsk Afdeling	66	34	186	67
Organkirurgisk Afdeling	78	22	306	93
Ortopædkirurgisk Afdeling	82	18	194	36

Tabel 32. 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	33	65	1	1	771	6
Køn						
Mand	33	66	1	0	334	2
Kvinde	33	64	1	1	437	4
Aldersgruppe						
0-19 år	32	68	0	0	31	0
20-39 år	32	66	2	1	201	1
40-59 år	35	63	1	1	241	1
60-79 år	36	62	1	0	263	1
80- år	7	88	0	5	35	3
Skema udfyldt af						
Patienten	34	65	1	0	701	4
Pårørende	22	74	0	4	55	2
Modersmål						
Dansk	33	65	1	1	727	5
Ikke dansk	32	68	0	0	44	1
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	44	56	0	0	9	0
IVF-klinikken, Brædstrup	47	52	1	0	132	1
Kvindeafdelingen	33	66	1	0	132	0
Medicinsk Afdeling	27	72	0	2	113	2
Organkirurgisk Afdeling	38	58	3	1	228	1
Ortopædkirurgisk Afdeling	32	67	1	0	157	2

Tabel 33. 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	44	53	2	0	1324
Køn					
Mand	47	51	2	0	576
Kvinde	41	55	3	1	748
Aldersgruppe					
0-19 år	24	71	4	1	75
20-39 år	43	52	5	0	282
40-59 år	40	58	2	0	369
60-79 år	52	46	2	0	507
80- år	24	74	0	2	91
Skema udfyldt af					
Patienten	46	52	2	0	1175
Pårørende	28	64	6	2	117
Modersmål					
Dansk	44	53	2	0	1254
Ikke dansk	34	64	2	0	66
Afdelingsnavn					
Dialyseambulatorium	60	40	0	0	20
IVF-klinikken, Brædstrup	61	38	1	0	168
Kvindeafdelingen	45	51	3	1	253
Medicinsk Afdeling	42	56	2	0	254
Organkirurgisk Afdeling	46	51	3	0	402
Ortopædkirurgisk Afdeling	41	56	3	0	227

Tabel 34. 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	40	55	4	1	1344
Køn					
Mand	44	52	4	0	577
Kvinde	37	58	4	1	767
Aldersgruppe					
0-19 år	38	56	3	3	74
20-39 år	43	51	6	0	283
40-59 år	41	53	5	0	371
60-79 år	41	55	3	0	519
80- år	25	70	3	2	97
Skema udfyldt af					
Patienten	41	54	4	0	1198
Pårørende	27	67	3	4	115
Modersmål					
Dansk	40	55	4	1	1274
Ikke dansk	37	63	1	0	66
Afdelingsnavn					
Dialyseambulatorium	70	30	0	0	20
IVF-klinikken, Brædstrup	59	41	1	0	169
Kvindeafdelingen	41	51	6	1	253
Medicinsk Afdeling	37	60	3	0	264
Organkirurgisk Afdeling	40	54	6	0	406
Ortopædkirurgisk Afdeling	42	52	5	1	232

Tabel 35. 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	32	62	5	1	251	86	974
Køn							
Mand	37	57	6	0	112	46	408
Kvinde	27	66	4	3	139	40	566
Aldersgruppe							
0-19 år	23	57	20	0	19	4	53
20-39 år	23	72	5	0	49	18	214
40-59 år	33	64	3	0	63	17	286
60-79 år	43	53	3	1	88	34	372
80- år	16	73	6	5	32	13	49
Skema udfyldt af							
Patienten	33	62	5	0	205	71	890
Pårørende	30	56	6	8	35	14	66
Modersmål							
Dansk	32	62	5	2	216	79	945
Ikke dansk	38	62	0	0	32	7	29
Afdelingsnavn							
Dialyseambulatorium	22	67	11	0	9	4	6
IVF-klinikken, Brædstrup	33	67	0	0	21	13	133
Kvindeafdelingen	36	56	6	2	51	14	185
Medicinsk Afdeling	29	63	6	2	52	16	186
Organkirurgisk Afdeling	31	61	5	2	69	32	294
Ortopædkirurgisk Afdeling	37	61	2	0	49	7	170

Tabel 36. 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	25	67	5	2	531	803
Køn						
Mand	26	64	7	3	226	349
Kvinde	25	69	5	2	305	454
Aldersgruppe						
0-19 år	24	54	9	14	22	53
20-39 år	17	64	14	4	93	188
40-59 år	30	60	5	5	144	225
60-79 år	25	69	5	0	228	283
80- år	20	80	0	0	44	54
Skema udfyldt af						
Patienten	25	66	6	2	476	714
Pårørende	25	69	1	5	45	69
Modersmål						
Dansk	24	67	6	2	490	772
Ikke dansk	40	54	0	6	39	29
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	40	60	0	0	10	11
IVF-klinikken, Brædstrup	15	70	3	13	40	127
Kvindeafdelingen	20	69	8	3	102	152
Medicinsk Afdeling	26	65	5	4	123	137
Organkirurgisk Afdeling	25	68	7	1	156	247
Ortopædkirurgisk Afdeling	28	67	5	0	100	129

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	13	18	10	913	413
Køn						
Mand	55	14	18	12	413	162
Kvinde	63	12	17	8	500	251
Aldersgruppe						
0-19 år	63	9	28	0	33	43
20-39 år	70	14	13	4	223	59
40-59 år	66	9	17	7	244	127
60-79 år	53	15	19	12	358	149
80- år	44	17	19	20	55	35
Skema udfyldt af						
Patienten	60	13	17	10	828	354
Pårørende	56	15	23	6	68	47
Modersmål						
Dansk	60	13	17	10	857	399
Ikke dansk	53	15	27	6	55	12
Afdelingsnavn						
Dialyseambulatorium	56	6	22	17	18	3
IVF-klinikken, Brædstrup	68	11	15	6	142	27
Kvindeafdelingen	68	12	14	7	139	116
Medicinsk Afdeling	61	12	16	11	193	63
Organkirurgisk Afdeling	58	13	21	8	287	114
Ortopædkirurgisk Afdeling	54	15	20	11	134	90

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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 6.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.