

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning
Hospitalsenheden Vest**



09-05-2012

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 7 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	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens 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
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	85
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen 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 afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	144
Besvarelser fra afdelingens patienter:	91
Afdelingens svarprocent:	63%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene 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 kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

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

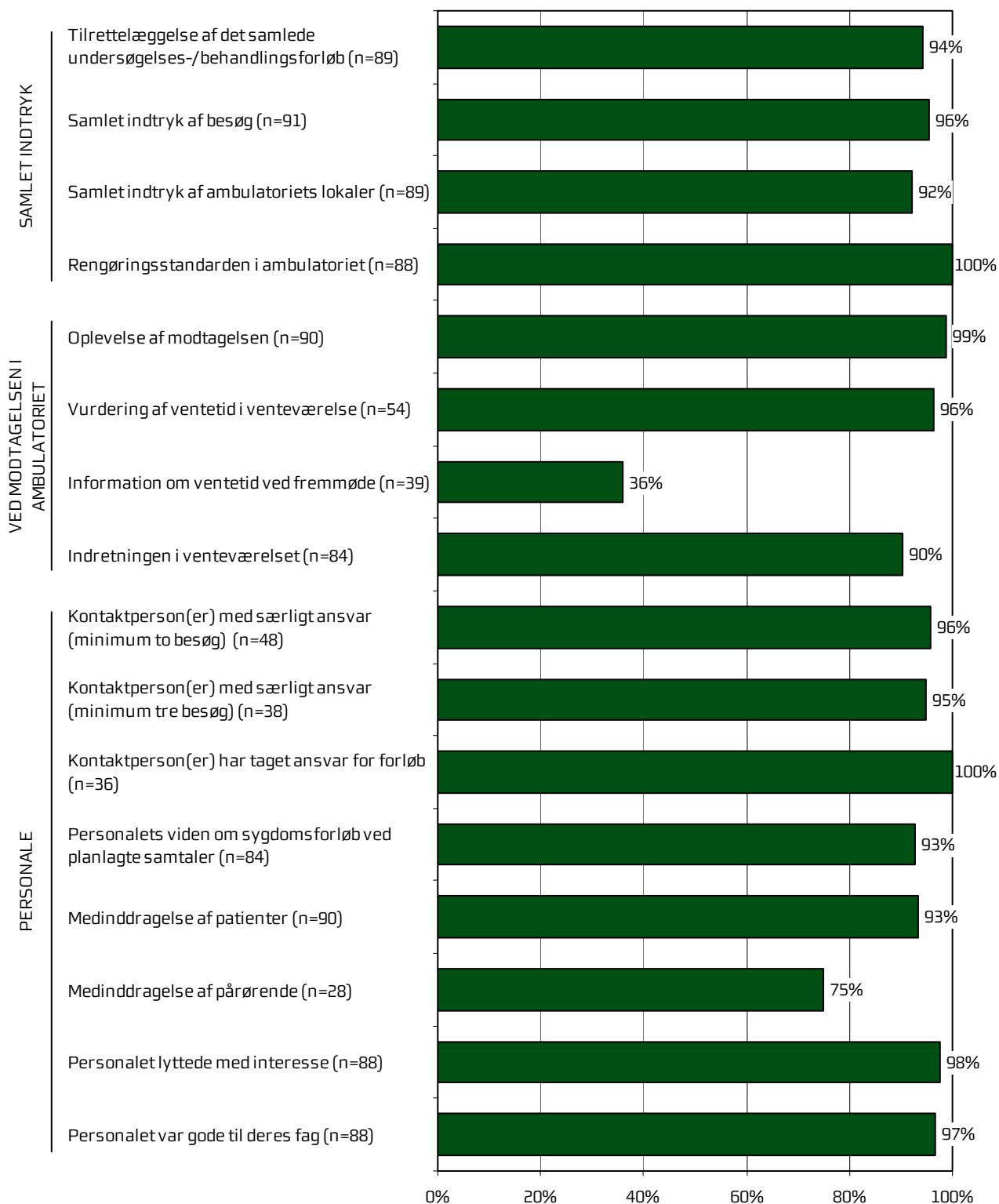
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

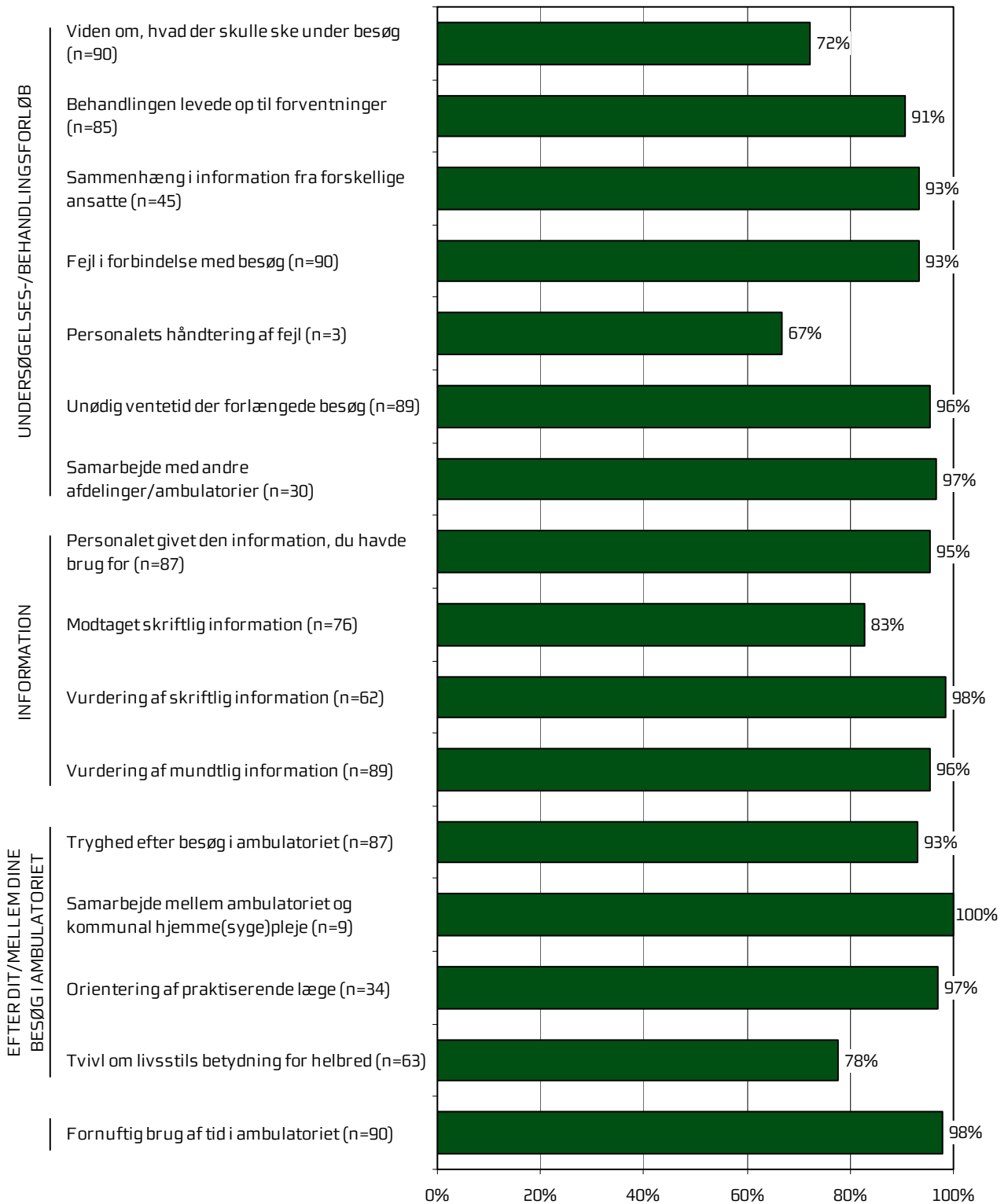
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Arbejdsmedicinsk klinik

2009-tallet er for: Arbejdsmedicinsk klinik

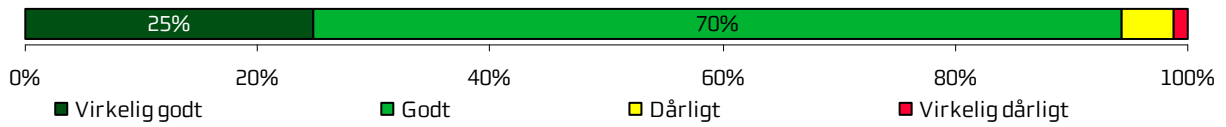
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

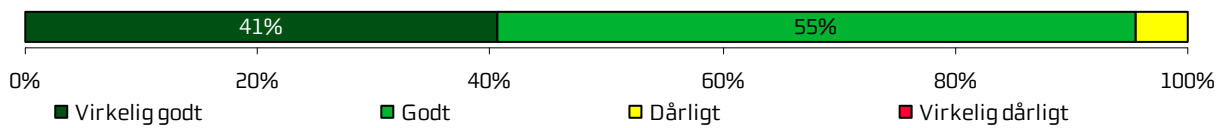
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

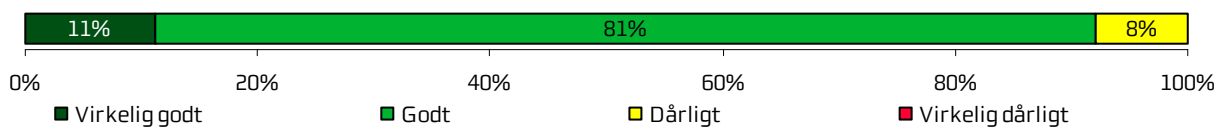
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=89)



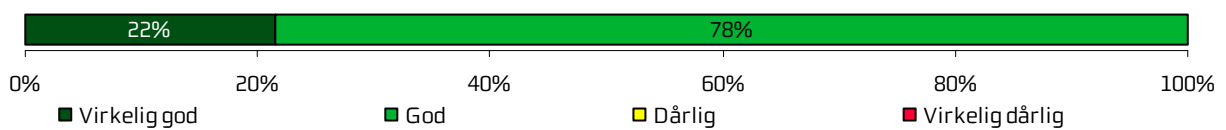
Samlet indtryk af besøg (n=91)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=89)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=88)

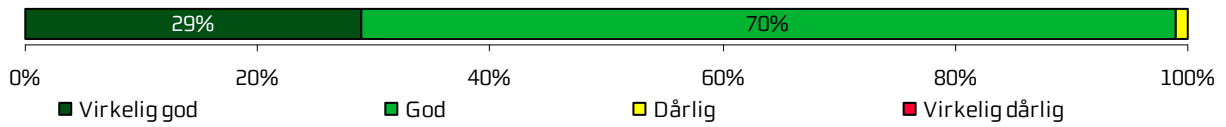


Sammenligning af afdelingens resultat

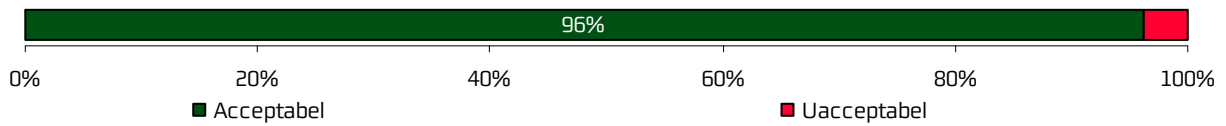
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	98 %	93 %	98 %	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	98 %	99 %	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	-	-	99 % *	81 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	98 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=90)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=54)



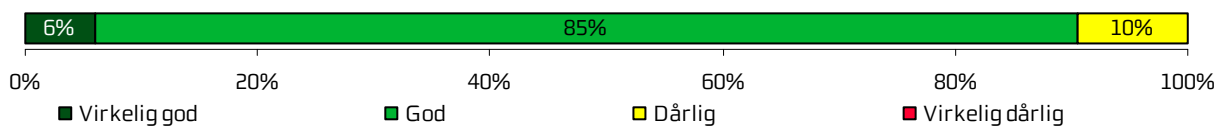
Længde af ventetid i venteværelse (n=88)



Information om ventetid ved fremmøde (n=39)



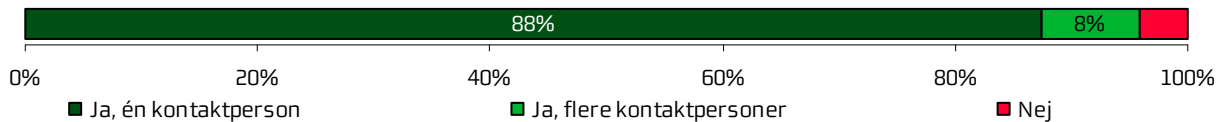
Indretningen i venteværelset (n=84)



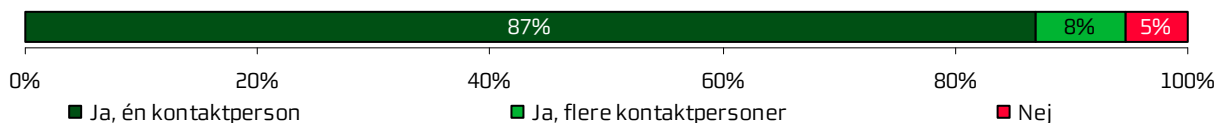
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	96 % *	100 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	100 %	-	96 %	89 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	36 %	50 %	50 %	45 %	28 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	88 %	86 %	97 %	70 % *	87 % *

Personale

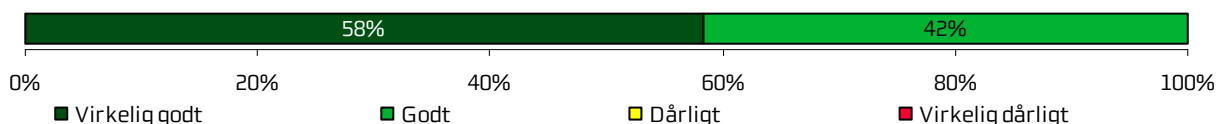
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=48)



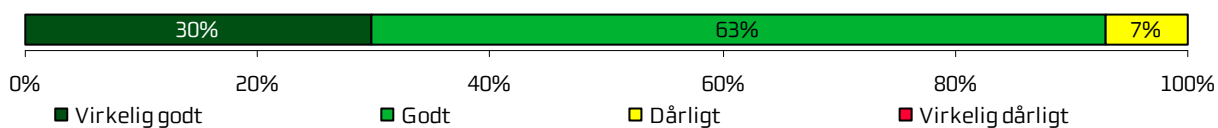
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=38)



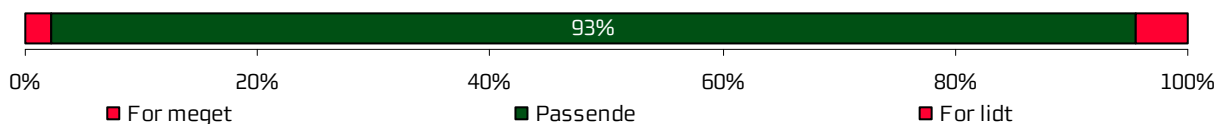
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=36)



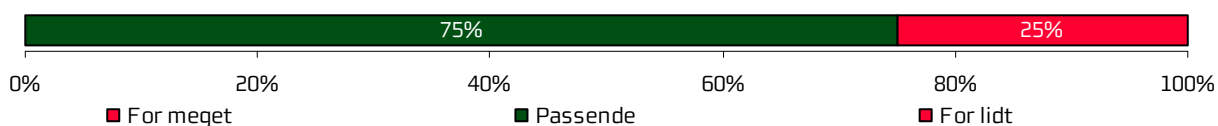
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=84)



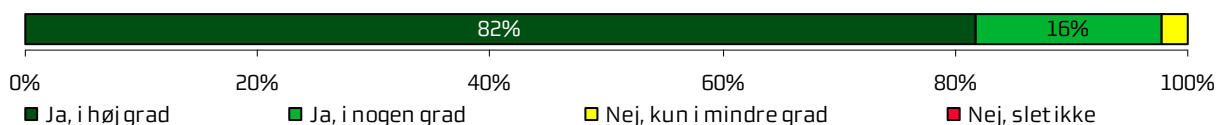
Medinddragelse af patienter (n=90)



Medinddragelse af pårørende (n=28)



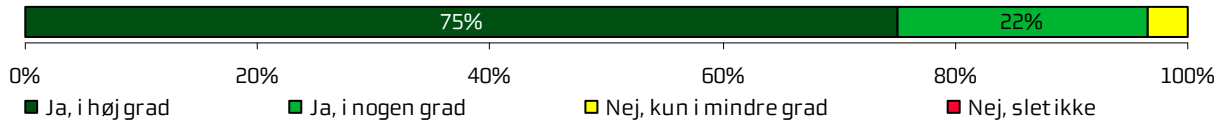
Personalet lyttede med interesse (n=88)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	96 %	79 % *	74 % *	90 %	73 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	95 %	71 % *	-	95 %	78 % *	87 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	95 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	96 %	92 %	97 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	96 %	89 %	96 %	92 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	75 %	67 %	86 %	96 % *	86 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	98 %	96 %	98 %	94 %	96 % *

Personale (fortsat)

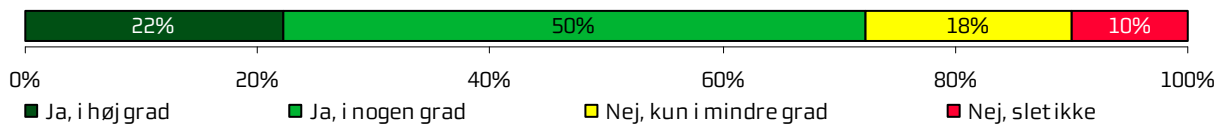
Personalet var gode til deres fag (n=88)



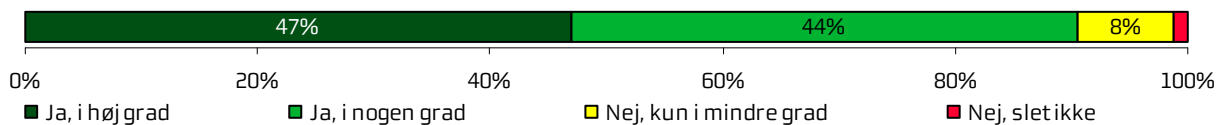
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	100 %	95 %	99 %	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

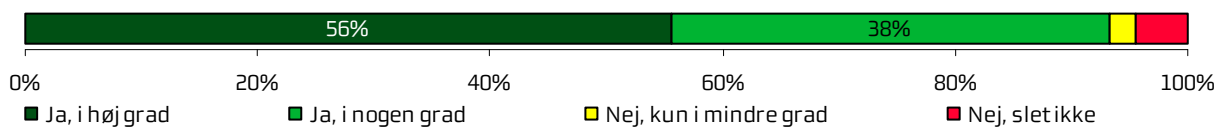
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=90)



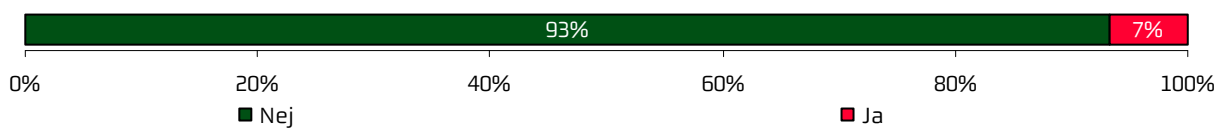
Behandlingen levede op til forventninger (n=85)



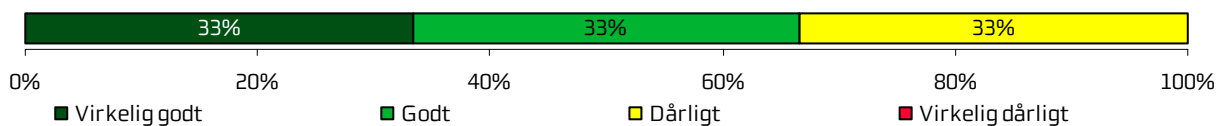
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=45)



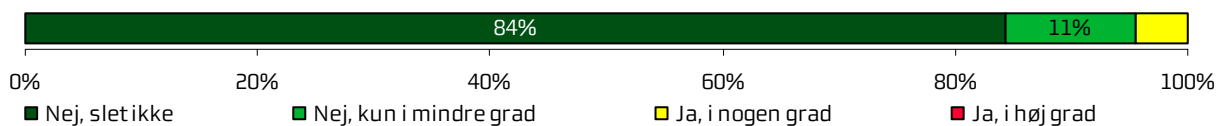
Fejl i forbindelse med besøg (n=90)



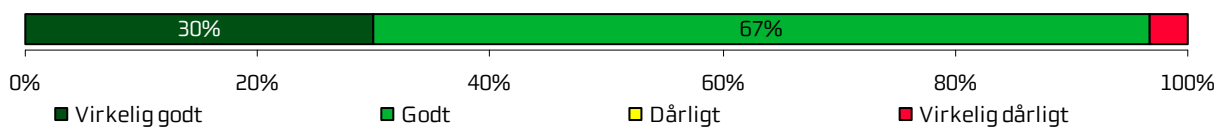
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=89)



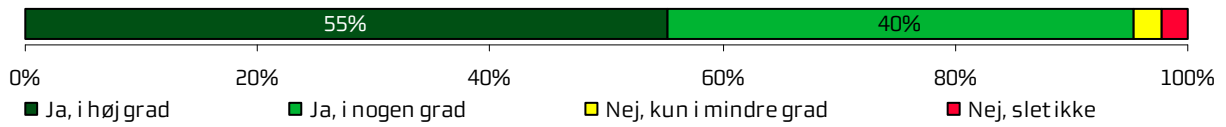
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=30)



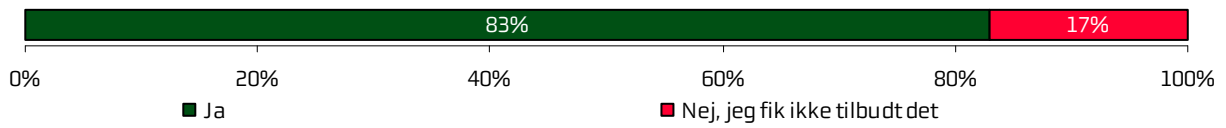
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	72 %	74 %	77 %	95 % *	82 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	95 %	87 %	97 %	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	90 %	82 % *	97 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	100 % *	-	96 %	90 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	-	-	91 %	61 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	96 %	100 % *	100 % *	94 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	94 %	100 %	98 %	89 % *	94 % *

Information

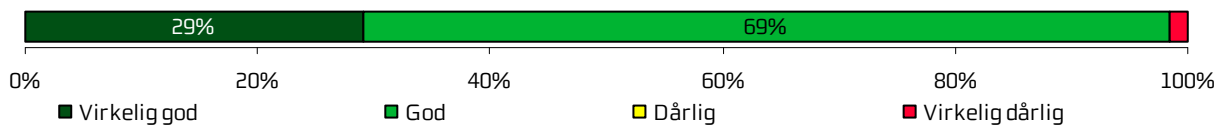
Personalet givet den information, du havde brug for (n=87)



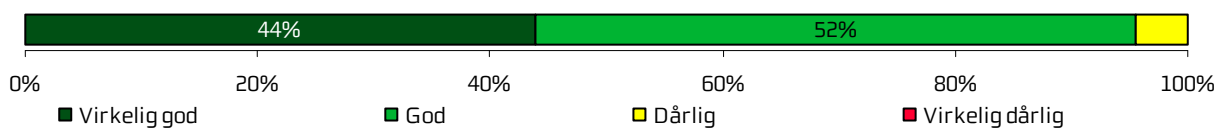
Modtaget skriftlig information (n=76)



Vurdering af skriftlig information (n=62)



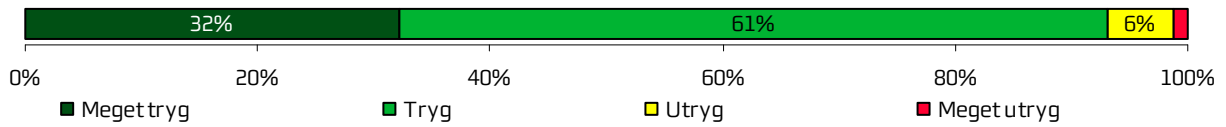
Vurdering af mundtlig information (n=89)



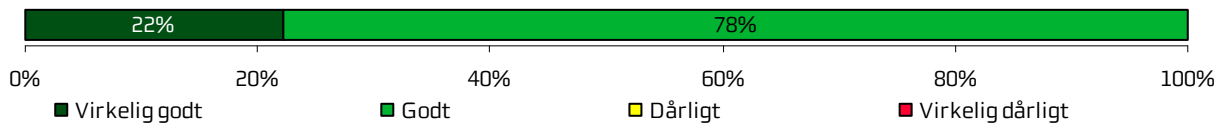
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	97 %	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	83 %	74 %	-	83 %	60 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	100 %	97 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	98 %	93 %	98 %	93 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

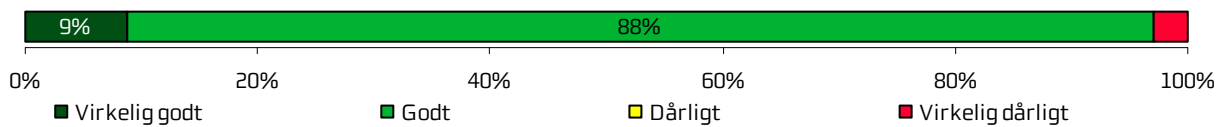
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=87)



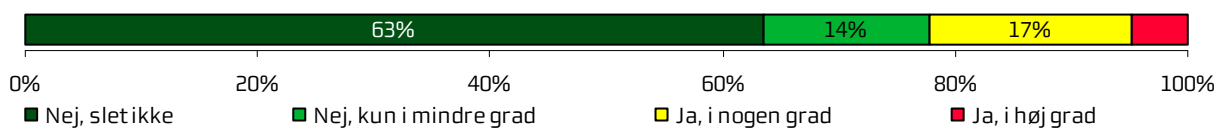
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=34)



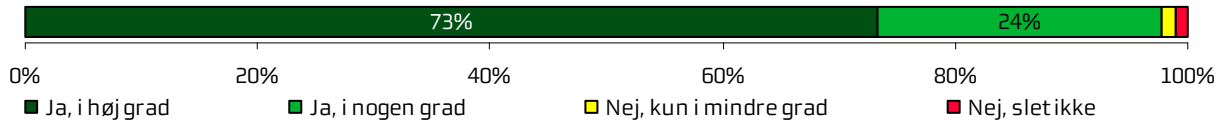
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=63)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	98 %	91 %	96 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	97 % *	84 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	100 %	100 %	93 %	72 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	72 %	77 %	78 %	69 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=90)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	100 %	98 %	93 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op - ring til: 39 54 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.lupakema.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"/>	
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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. 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"/>		
30. 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"/>
31. 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"/>	

32. 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"/>
33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

34. 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"/>
35. 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"/>	
36. 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"/>	
37. 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"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. 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

>>lmj01<<
>>lmj02<<
>>lmj03<<

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.lopekema.dk. Hvis 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.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 63 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 afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	63%	100%
Køn		
Mand	32%	35%
Kvinde	68%	65%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	0%
20-39 år	23%	30%
40-59 år	63%	60%
60-79 år	14%	10%
80- år	0%	0%

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 ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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 afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2011. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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.

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	91		100%	
Køn				
Mand	29		32%	
Kvinde	62		68%	
Aldersgruppe				
0-19 år	0		0%	
20-39 år	21		23%	
40-59 år	57		63%	
60-79 år	13		14%	
80- år	0		0%	
Skema udfyldt af				
Patienten	91		100%	
Pårørende	0		0%	
Modersmål				
Dansk	85		93%	
Ikke dansk	6		7%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	70	4	1	89	2
Køn						
Mand	25	71	4	0	28	1
Kvinde	25	69	5	2	61	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	24	67	10	0	21	0
40-59 år	23	71	4	2	56	1
60-79 år	33	67	0	0	12	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	25	70	4	1	89	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	22	72	5	1	83	2
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	55	4	0	91
Køn					
Mand	34	62	3	0	29
Kvinde	44	52	5	0	62
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	52	38	10	0	21
40-59 år	39	58	4	0	57
60-79 år	31	69	0	0	13
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	41	55	4	0	91
Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål					
Dansk	38	58	5	0	85
Ikke dansk	83	17	0	0	6

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	11	81	8	0	89
Køn					
Mand	7	86	7	0	29
Kvinde	13	78	8	0	60
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	19	62	19	0	21
40-59 år	11	84	5	0	56
60-79 år	0	100	0	0	12
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	11	81	8	0	89
Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål					
Dansk	10	83	7	0	83
Ikke dansk	33	50	17	0	6

Tabel 10. 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	78	0	0	88
Køn					
Mand	25	75	0	0	28
Kvinde	20	80	0	0	60
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	24	76	0	0	21
40-59 år	25	75	0	0	56
60-79 år	0	100	0	0	11
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	22	78	0	0	88
Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål					
Dansk	20	80	0	0	82
Ikke dansk	50	50	0	0	6

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	70	1	0	90
Køn					
Mand	29	71	0	0	28
Kvinde	29	69	2	0	62
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	29	71	0	0	21
40-59 år	23	75	2	0	56
60-79 år	54	46	0	0	13
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	29	70	1	0	90
Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål					
Dansk	24	75	1	0	84
Ikke dansk	100	0	0	0	6

Tabel 12. 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	96	4	54	36
Køn				
Mand	100	0	16	13
Kvinde	95	5	38	23
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	91	9	11	10
40-59 år	97	3	37	19
60-79 år	100	0	6	7
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	54	36
Pårørende	-	-	0	0
Modersmål				
Dansk	96	4	49	35
Ikke dansk	100	0	5	1

Tabel 13. 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	52	48	0	0	88	0
Køn						
Mand	59	41	0	0	29	0
Kvinde	49	51	0	0	59	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	57	43	0	0	21	0
40-59 år	50	50	0	0	54	0
60-79 år	54	46	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	48	0	0	88	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	52	48	0	0	82	0
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0

Tabel 14. 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	5	31	10	54	39	4
Køn						
Mand	0	64	0	36	11	1
Kvinde	7	18	14	61	28	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	13	13	0	75	8	1
40-59 år	4	32	12	52	25	3
60-79 år	0	50	17	33	6	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	5	31	10	54	39	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	3	33	11	53	36	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	85	10	0	84	5
Køn						
Mand	8	85	8	0	26	2
Kvinde	5	84	10	0	58	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	16	63	21	0	19	2
40-59 år	4	89	7	0	55	0
60-79 år	0	100	0	0	10	3
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	85	10	0	84	5
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	3	88	9	0	78	5
Ikke dansk	50	33	17	0	6	0

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 to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	88	8	4	48
Køn				
Mand	100	0	0	14
Kvinde	82	12	6	34
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	91	9	0	11
40-59 år	85	9	6	34
60-79 år	-	-	-	3
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	88	8	4	48
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	89	7	4	45
Ikke dansk	-	-	-	3

Tabel 17. 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	87	8	5	38
Køn				
Mand	100	0	0	13
Kvinde	80	12	8	25
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	83	17	0	6
40-59 år	86	7	7	29
60-79 år	-	-	-	3
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	87	8	5	38
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	89	6	6	35
Ikke dansk	-	-	-	3

Tabel 18. 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	58	42	0	0	36	0
Køn						
Mand	62	38	0	0	13	0
Kvinde	57	43	0	0	23	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	67	0	0	6	0
40-59 år	63	37	0	0	27	0
60-79 år	-	-	-	-	3	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	42	0	0	36	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	61	39	0	0	33	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0

Tabel 19. 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	30	63	7	0	84	4
Køn						
Mand	28	62	10	0	29	0
Kvinde	31	64	5	0	55	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	32	53	16	0	19	2
40-59 år	31	65	4	0	54	1
60-79 år	18	73	9	0	11	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	63	7	0	84	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	28	64	8	0	78	4
Ikke dansk	50	50	0	0	6	0

Tabel 20. 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	2	93	4	90
Køn				
Mand	3	93	3	29
Kvinde	2	93	5	61
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	10	81	10	21
40-59 år	0	96	4	56
60-79 år	0	100	0	13
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	2	93	4	90
Pårørende	-	-	-	0
Modersmål				
Dansk	2	93	5	84
Ikke dansk	0	100	0	6

Tabel 21. 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	0	75	25	28	62
Køn					
Mand	0	91	9	11	18
Kvinde	0	65	35	17	44
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	67	33	6	15
40-59 år	0	75	25	16	40
60-79 år	0	83	17	6	7
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	75	25	28	62
Pårørende	-	-	-	0	0
Modersmål					
Dansk	0	71	29	24	60
Ikke dansk	-	-	-	4	2

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	82	16	2	0	88	2
Køn						
Mand	79	21	0	0	29	0
Kvinde	83	14	3	0	59	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	76	19	5	0	21	0
40-59 år	82	16	2	0	55	1
60-79 år	92	8	0	0	12	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	82	16	2	0	88	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	80	17	2	0	82	2
Ikke dansk	100	0	0	0	6	0

Tabel 23. 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	75	22	3	0	88	2
Køn						
Mand	66	31	3	0	29	0
Kvinde	80	17	3	0	59	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	65	25	10	0	20	1
40-59 år	77	21	2	0	56	0
60-79 år	83	17	0	0	12	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	75	22	3	0	88	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	73	23	4	0	82	2
Ikke dansk	100	0	0	0	6	0

Tabel 24. 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	22	50	18	10	90	1
Køn						
Mand	28	45	24	3	29	0
Kvinde	20	52	15	13	61	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	19	43	14	24	21	0
40-59 år	26	53	18	4	57	0
60-79 år	8	50	25	17	12	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	22	50	18	10	90	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	19	51	19	11	84	1
Ikke dansk	67	33	0	0	6	0

Tabel 25. 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	47	44	8	1	85	5
Køn						
Mand	44	44	11	0	27	1
Kvinde	48	43	7	2	58	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	56	28	17	0	18	3
40-59 år	47	47	4	2	55	2
60-79 år	33	50	17	0	12	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	44	8	1	85	5
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	44	46	9	1	79	5
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0

Tabel 26. 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	2	4	45	35
Køn						
Mand	56	38	0	6	16	11
Kvinde	55	38	3	3	29	24
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	78	11	11	0	9	12
40-59 år	52	45	0	3	31	18
60-79 år	40	40	0	20	5	5
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	38	2	4	45	35
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	53	40	3	5	40	34
Ikke dansk	80	20	0	0	5	1

Tabel 27. 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	90
Køn			
Mand	86	14	29
Kvinde	97	3	61
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	95	5	21
40-59 år	91	9	57
60-79 år	100	0	12
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	90
Pårørende	-	-	0
Modersmål			
Dansk	93	7	84
Ikke dansk	100	0	6

Tabel 28. 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	-	-	-	-	3	2
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	-	-	-	-	0	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	1	0
40-59 år	-	-	-	-	2	2
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	2
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	2
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. 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	84	11	4	0	89	1
Køn						
Mand	89	4	7	0	28	0
Kvinde	82	15	3	0	61	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	90	5	5	0	21	0
40-59 år	80	15	5	0	55	1
60-79 år	92	8	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	84	11	4	0	89	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	84	11	5	0	83	1
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0

Tabel 30. 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	30	67	0	3	30	46
Køn						
Mand	31	69	0	0	13	8
Kvinde	29	65	0	6	17	38
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	29	71	0	0	7	11
40-59 år	38	56	0	6	16	32
60-79 år	14	86	0	0	7	3
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	67	0	3	30	46
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	20	76	0	4	25	45
Ikke dansk	80	20	0	0	5	1

Tabel 31. 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	55	40	2	2	87
Køn					
Mand	62	34	3	0	29
Kvinde	52	43	2	3	58
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	52	38	5	5	21
40-59 år	56	43	0	2	54
60-79 år	58	33	8	0	12
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	55	40	2	2	87
Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål					
Dansk	52	43	2	2	82
Ikke dansk	100	0	0	0	5

Tabel 32. 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	83	17	76	13
Køn				
Mand	85	15	27	2
Kvinde	82	18	49	11
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	79	21	19	2
40-59 år	85	15	47	9
60-79 år	80	20	10	2
80- år	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	83	17	76	13
Pårørende	-	-	0	0
Modersmål				
Dansk	82	18	71	12
Ikke dansk	100	0	5	1

Tabel 33. 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	29	69	0	2	62	1
Køn						
Mand	26	74	0	0	23	0
Kvinde	31	67	0	3	39	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	29	71	0	0	14	1
40-59 år	33	65	0	3	40	0
60-79 år	13	88	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	69	0	2	62	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	26	72	0	2	57	1
Ikke dansk	60	40	0	0	5	0

Tabel 34. 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	52	4	0	89
Køn					
Mand	41	48	10	0	29
Kvinde	45	53	2	0	60
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	55	40	5	0	20
40-59 år	38	61	2	0	56
60-79 år	54	31	15	0	13
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	44	52	4	0	89
Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål					
Dansk	42	53	5	0	83
Ikke dansk	67	33	0	0	6

Tabel 35. 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	32	61	6	1	87
Køn					
Mand	25	68	7	0	28
Kvinde	36	58	5	2	59
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	32	63	5	0	19
40-59 år	30	63	5	2	57
60-79 år	45	45	9	0	11
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	32	61	6	1	87
Pårørende	-	-	-	-	0
Modersmål					
Dansk	29	63	6	1	82
Ikke dansk	80	20	0	0	5

Tabel 36. 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	22	78	0	0	9	6	69
Køn							
Mand	-	-	-	-	3	4	21
Kvinde	0	100	0	0	6	2	48
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2	14
40-59 år	-	-	-	-	4	2	49
60-79 år	-	-	-	-	2	2	6
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	22	78	0	0	9	6	69
Pårørende	-	-	-	-	0	0	0
Modersmål							
Dansk	14	86	0	0	7	6	65
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	4

Tabel 37. 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	9	88	0	3	34	55
Køn						
Mand	8	92	0	0	12	17
Kvinde	9	86	0	5	22	38
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	22	78	0	0	9	12
40-59 år	5	90	0	5	21	35
60-79 år	-	-	-	-	4	8
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	9	88	0	3	34	55
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	9	88	0	3	32	51
Ikke dansk	-	-	-	-	2	4

Tabel 38. 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	63	14	17	5	63	25
Køn						
Mand	48	20	28	4	25	4
Kvinde	74	11	11	5	38	21
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	85	8	8	0	13	8
40-59 år	51	21	21	8	39	16
60-79 år	82	0	18	0	11	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	14	17	5	63	25
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	64	15	15	5	59	23
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	73	24	1	1	90	1
Køn						
Mand	79	17	3	0	29	0
Kvinde	70	28	0	2	61	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	71	24	5	0	21	0
40-59 år	71	27	0	2	56	1
60-79 år	85	15	0	0	13	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	24	1	1	90	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	71	26	1	1	84	1
Ikke dansk	100	0	0	0	6	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Modtagelsen
3	Folk var flinke og imødekommende.	Virkelig god
5	Venlig.	God
7	Kontakten er meget åben og venlig og rolig.	Virkelig god
9	Jeg blev meget venligt modtaget. Jeg følte mig hørt og taget alvorligt. Det var dejligt, at min kone kunne være med til samtalerne. Det gjorde mig mere tryk og sikker på, jeg hørte tingene på den rigtige måde.	Virkelig god
11	Venlig sekretær i receptionen.	God
13	Der sidder ikke altid en sekretær, så man kan melde sin ankomst.	God
14	Der var ingen i ambulatoriet, da jeg kom, men da psykologen kom, var modtagelsen god.	God
18	Det var vigtigt for mig at opleve, at jeg blev lyttet til og taget alvorligt samt at få at vide, at jeg havde haft et vanskeligt forløb [].	Virkelig god
20	Hvilken modtagelse? Er yderst sjældent blevet modtaget ved ankomst.	Dårlig
23	Ikke andet end jeg fik en meget fin modtagelse, med acceptabel ventetid.	Virkelig god
24	Venlig modtagelse. Positivt humør hos både sekretær og psykolog. Vigtigt at blive mødt af en venlig sekretær, inden man går ind til psykologen. Det påvirker én.	God
27	Et venligt nik og "værsø at tage plads".	God
28	Jeg havde brug for meget ro og der var nogle ansatte, der havde en livlig privat snak. Det kunne man godt gemme til kaffestuen.	God
30	Venlige smil og et venligt: "Vær så god at tage plads."	God
32	Venligt og imødekommende.	God
33	Søde og rare mennesker.	Virkelig god
36	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
38	Venlighed, opmærksomhed.	God
39	Meget professionel og venlig!	Virkelig god

Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Fejlhåndtering
✎ 5	Burde ved første besøg have udleveret en pjece om stress, da jeg var i behandling for netop stress. Dette blev først opdaget ved det tiende og sidste besøg. Jeg havde gennem hele forløbet savnet skriftligt at få en lang række gode konkrete råd. Vurderer, at udlevering ved første besøg kunne have formindsket sygeperioden. Naturligvis kunne jeg selv have spurgt tidligere, men der var i forvejen så meget andet at tale om.	Virkelig godt
✎ 34	Henvisning til speciallæge gik galt, enten på sygehuset eller hos speciallægen.	Godt
✎ 36	Fik at vide, at min stress/depression skyldes arbejde. Der stod det modsatte i referatet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Samlet indtryk
3	Der blev gjort det, der skulle gøres, og der blev skredet til handling stort set med det samme, dvs. i mit tilfælde, med min ARBEJDSPLADS, der også reagerede prompte ud fra det foreliggende.	Godt
4	Følte jeg var i trygge, kompetente hænder.	Godt
5	Var indledningsvis skeptisk overfor (kun) at få tilbudt samtaler med en studerende. NN var imidlertid moden, gjorde det godt og gjorde en forskel. Giv gerne denne ros videre[].	Virkelig godt
9	Jeg følte mig godt behandlet. Samtalerne har været med til at give mig et både behandlingsmæssigt og åndeligt input, som har løftet mig i mit sygdoms forløb.	Virkelig godt
10	Der har været forståelsesproblemer omkring betjening af maskiner.	Godt
11	Jeg havde håbet på, at der var nye løsninger på musearmsrelaterede gener. Nye behandlingsformer/træning m.v.	Godt
12	Jeg vurderer, at mit besøg i Herning kunne være klaret lige så godt over telefon eller e-mail. Min kontakt var ikke forberedt på mit besøg. Vi gennemgik et spørgeskema, jeg havde udfyldt. Han læste højt. Jeg havde [information] med på produkter. Men de var [svære at læse]. Tiden gik derpå med at genfinde disse produkter. Og det var så det. Spild af en fridag for mig.	Dårligt
17	Lægen ser under forløbet udelukkende på (næsten), om han kan påvise astma!	Godt
19	Jeg blev taget rigtig godt om, at der var forståelse for mit problem [].	Virkelig godt
20	Oplevede, at behandleren mødte ind med tog samme tid som min tid startede. Hvis toget var forsinket, fik jeg mindre behandlingstid! Langt at køre [mange] km efter. Oplevede, at der blev ringet afbud på vej til behandling. Oplevede, at det var svært at komme i kontakt med behandleren ved evt. ændring af tid. Men oplevede også en forståelse fra behandleren. Tidsmæssigt begrænset, hvilket gør, at man får minimal ud af forløbet. Kunne ønske at pårørende blev MEGET MERE inddraget i forløbet, da det er en situation, som berører hele familien og ikke kun den enkelte behandlings ramte. MEGET STORT ønske om at inddrage pårørende i forløbet, hvilket kun kan optimere behandlingen i positiv retning for alle involverede.	Dårligt
26	Nej. For kompliceret til kort at beskrive her.	Godt
29	Det var en super god oplevelse at være hos psykologen. Besøget hos socialrådgiver var ubrugeligt, da han stort set kun vidste noget om, hvordan man kom videre efter en sygdoms melding. Jeg har ikke været sygemeldt, men havde brug for information om omskoling/ny karriere, og det havde han ingen viden om.	Virkelig godt
30	I begyndelsen forstod jeg nok ikke helt, hvad det vil sige at få psykologhjælp, og derfor kan der være hengået lidt tid med at blive sporet ind. Måske nok min fejl.	Godt
32	Behandleren mødte op forsinket :) Og denne var ikke helt ajourført med et tidligere forløb.	Godt
35	Fik en god orientering om forløbet	Godt




Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Samlet indtryk
2	Ville gerne have tilsendt journal. Spurgte efter den, men den kom aldrig.	Godt
3	Mit tilfælde er gået videre til et andet sygehus, hvilket jeg er glad for.	Godt
8	Da jeg ikke forstår lægelatin, er der visse ting i den skriftlige information, jeg ikke kan oversætte til dansk.	Virkelig godt
12	Har modtaget kopier af behandlingsforløb mellem mig, min speciallæge og anden afdeling.	Dårligt
15	Der var lidt fejl i referencerne angående mit tidligere arbejdsliv, barndom og sygdomsforløb.	Virkelig godt
21	Vi var ikke enige med lægen.	Godt
24	Vigtigt at have for øje, at det er første gang for nogle ansatte, at de har kontakt med Arbejds-klinikken. Så der må gerne være vægt på at forklare processen i en sag. "Hvad sker der fremefter, og ikke mindst hvorfor".	Virkelig godt
25	Jeg har gået og går stadig til psykolog, og det er jeg glad for. Jeg får altid en kopi af min journal, når psykologen sender den til læge, kommune og forsikring.	Godt
27	Lidt mere information om, hvad der skulle foregå. Bl.a. at skulle fortælle om sit liv, det kom bag på mig, og nogle ting var knap så sjove at fortælle uden at være forberedt, men en god og kompetent kontaktperson.	Virkelig godt
30	Jeg er nok ikke helt i stand til at vurdere værdien af informationerne, men har været med hele vejen.	Godt
31	Jeg synes ikke, lægen koncentrerede sig om andet end, hvornår jeg havde arbejdet hvor, og lyttede ikke til, hvordan jeg egentligt havde det.	Dårligt
32	Jeg mangler eventuelt afsluttende skriftlig beskrivelse af andet forløb.	Godt
37	Vi er ikke alle læger og mangler deraf viden om de latinske betegnelser, der bruges.	Virkelig godt
39	På grund af psykolog NNs ekspertise inden for sit fag og [den] skriftlige vejledning til hjemme-arbejde, begyndte jeg at få det en del bedre på forholdsvis ganske kort tid. [Han] gav ligeledes plads til, at min hustru kunne deltage samtidig, hvilket også var meget medvirkende i den forbedringsproces, jeg oplevede. Psykolog NN skal have en stor tak for sin indsats - fra jeres side, synes jeg.	Virkelig godt

Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning

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

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Samlet indtryk
 3	Jeg lever sundt. Jeg drikker ikke, ryger ikke, motionerer (gåture), når jeg har "luft". Jeg er ikke misbruger af medicin, men jeg får, efter min egen mening, al for megen medicin for min astma. Uden større effekt, da jeg langt fra er anfaldsfri.	Godt
 9	Samtalerne har været med til at underbygge, det jeg godt vidste i forvejen, som jeg prøver at efterleve.	Virkelig godt
 20	Min sygdom har aldrig været relateret til min generelle helbredssituation, hvorfor det kunne være rigtig godt at få sammenhæng og konsekvenser oplyst.	Dårligt

Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning

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

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Samlet indtryk
1	De har altid været åbne. Stor hjælp.	Godt
2	Ville gerne have haft flere behandlinger, men det var der ikke afsat.	Godt
3	Jeg havde nogle naive forestillinger om, at jeg kunne hjælpes. Den person, jeg har haft kontakt med det meste af forløbet, var ualmindelig sød, medfølelse og kompetent. Hun satte meget i værk, bl.a. omkring min arbejdsplads, hvor man også har været meget lydthøre og handlekraftige. Men jeg ved stadig ikke, hvad jeg fejler, så jeg selv kan blive mere målrettet i forhold til sygdommen.	Godt
4	Jeg kunne godt lide, at jeg selv havde en vis indflydelse på, hvor længe behandlingsforløbet varede og med hvor lange intervaller.	Godt
5	Der blev lyttet og der blev udvist stor respekt. Tusind tak.	Virkelig godt
6	En kortere ventetid ville være godt.	Godt
9	Lokalet til psykiske samtaler, skal efter min mening, fremstå rolige, lyse og med en hjemlig atmosfære. Derfor kunne kontoret til samtaler godt være større og mere varmt indrettet. Et sofaarrangement til at skabe tryghed og ro ville være en god ide. Det vil give terapeuten bedre mulighed for hurtigt at få samtalerne på bølgelængde.	Virkelig godt
11	Fin indretning, lyse lokaler, god brug af farver og beplantning.	Godt
12	Kontaktpersonen kunne sætte sig bedre ind i en sag, inden patienten bliver modtaget. Mit ærinde var eksem [på kroppen, hvor arbejdet muligvis er skyld i det]. Jeg troede, arbejdsmedicinsk klinik var meget bedre forberedt på en patienttype som mig. Men det virkede, som jeg er den første [med min type arbejde], de behandler.	Dårligt
16	Jeg havde et utrolig godt indtryk af hele forløbet.	Virkelig godt
19	Da jeg ringede ind for at få en tid, kunne jeg først få en tid en eller to måneder henne. Det kunne jeg ikke overskue, og min verden faldt mere sammen, mens jeg snakkede med sekretæren. Hun fik derfor NN til at ringe til mig, og jeg kom ind på afbud meget hurtigt, da de begge kunne forstå min situation. Virkelig god service/forståelse for mit/patienternes problemer. De er så gode inde i Herning. Stor tak til dem, for at jeg har det nogenlunde i dag [].	Virkelig godt
22	Mangler et venteværelse [].	Godt
24	Særligt positivt. Jeg følte mig mødt og lyttet til. Følte, at det, jeg sagde/fortalte, faktisk var vigtigt og blev taget seriøst.	Virkelig godt
29	Psykologen gjorde så stor en forskel for mig og uden hende ville jeg være sygemeldt nu.	Virkelig godt
30	Psykologen, jeg har samarbejdet med, har været en uvurderlig støtte i en, for mig, meget vanskelig tid. Men jeg var meget skuffet over, at der skulle hengå godt ti uger inden behandling kunne påbegyndes.	Godt
37	Kaffe og saft på bordet i venterum er altid godt. Hæng "glade" billeder op i venterum og lokaler. Det er altid trist at skulle på sygehus, derfor "glade" billeder. De gør automatisk en gladere indvendigt [ubevidst].	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.³ 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 afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

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

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