

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Rapport for ambulante patienter
i Region Midtjylland



30-03-2012

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	Regionens resultat – et hurtigt overblik.....	5
4	Sammenligning med regionens 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 regionens hospitaler.....	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.....	69
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering	104
	Bilag 6: Den nationale rapportering på regionsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev de ambulante patienter på regionens hospitaler 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 regionsniveau. Rapporten bygger på svar fra regionens ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra regionen udtrukket til undersøgelsen:	29939
Besvarelser fra regionens patienter:	18579
Regionens svarprocent:	62%

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 regionens hospitaler

Præsentationen af regionens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

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.

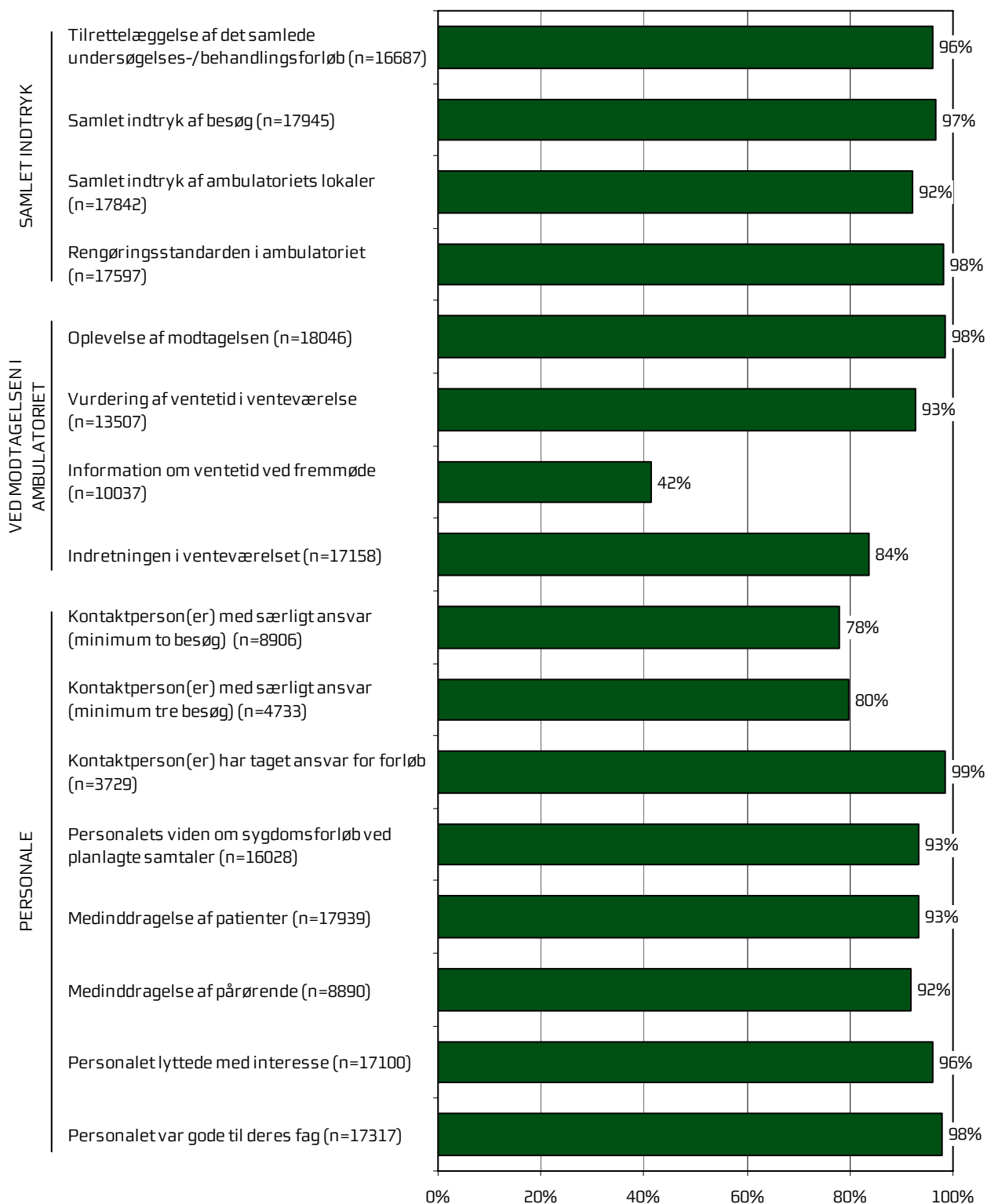
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Regionens resultat – et hurtigt overblik

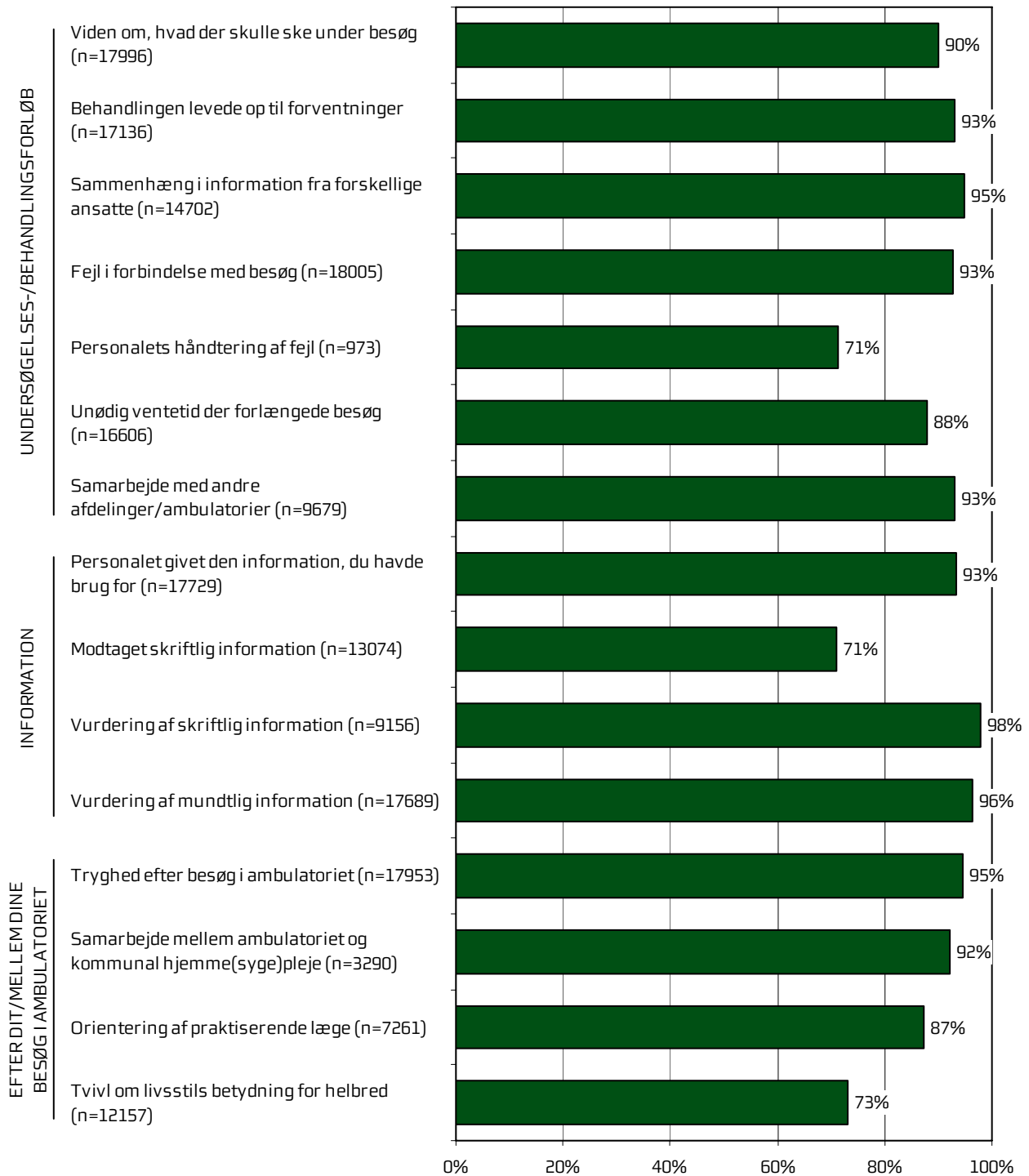
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt regionens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af regionens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder regionen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

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 i regionen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter i regionen



4 Sammenligning med regionens resultat

Hvordan ser regionens resultat ud sammenlignet med resultatet i 2009 og 2010?

I dette kapitel sammenlignes regionens resultat med resultatet i 2009 og 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og regionens 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 regionens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Regionens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med regionens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser.

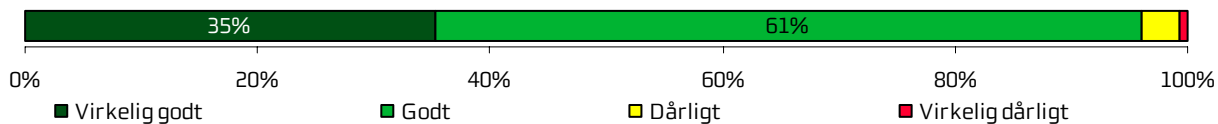
Signifikante forskelle?

Forskellene mellem regionens resultat i 2011 og henholdsvis regionens resultat i 2009 og 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag resultatet i 2009 og 2010. En stjerne betyder således, at forskellen mellem regionens resultat i 2011 og regionens resultat i 2009 og 2010 er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

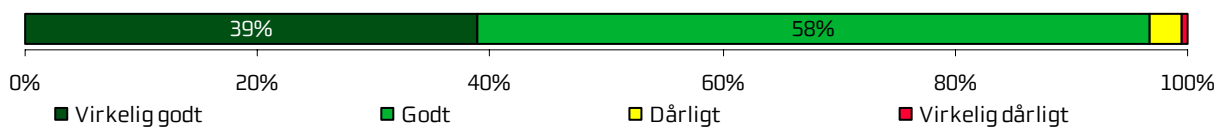
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

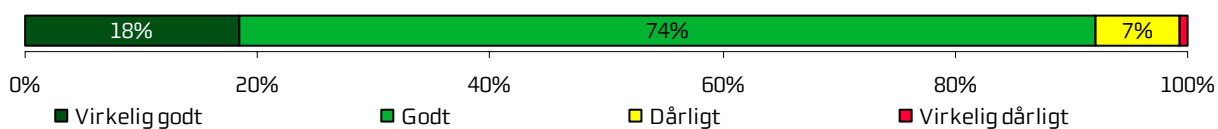
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=16687)



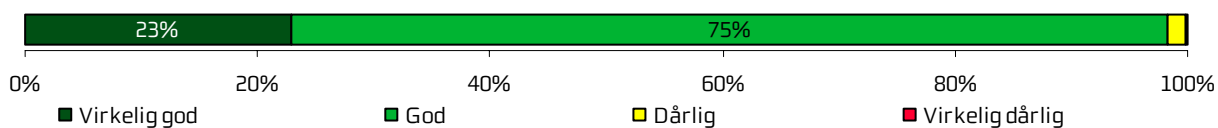
Samlet indtryk af besøg (n=17945)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=17842)



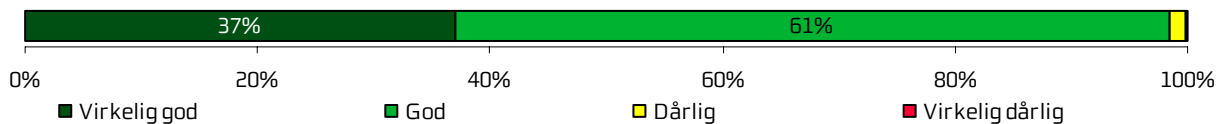
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=17597)



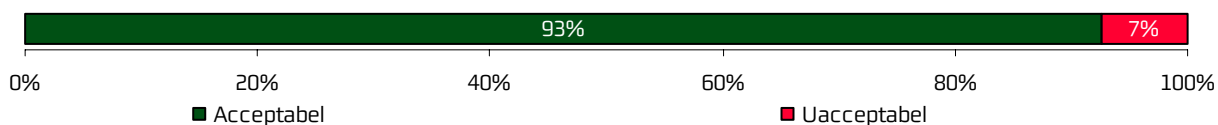
	2011	2010	2009
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	-	-
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

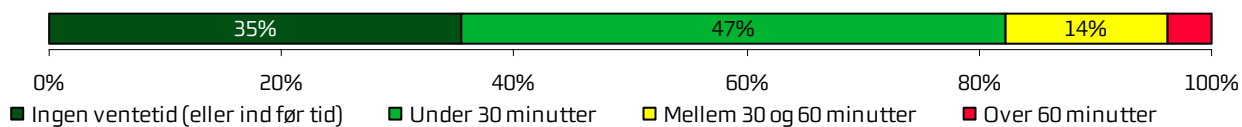
Oplevelse af modtagelsen (n=18046)



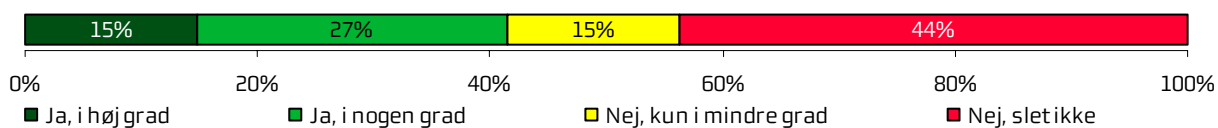
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=13507)



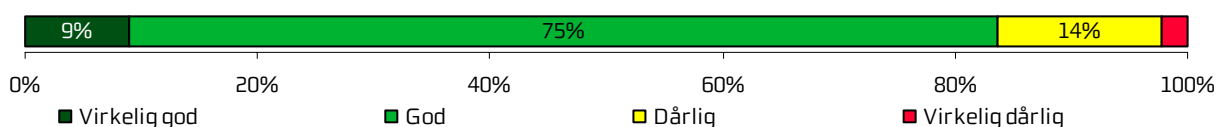
Længde af ventetid i venteværelse (n=17474)



Information om ventetid ved fremmøde (n=10037)



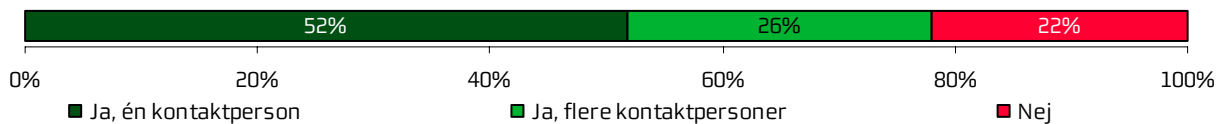
Indretningen i venteværelset (n=17158)



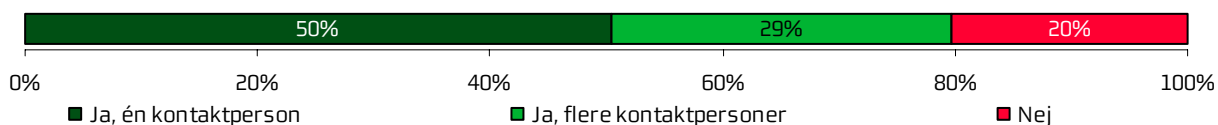
	2011	2010	2009
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	92 %	-
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	42 %	47 % *	41 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	84 %	82 % *

Personale

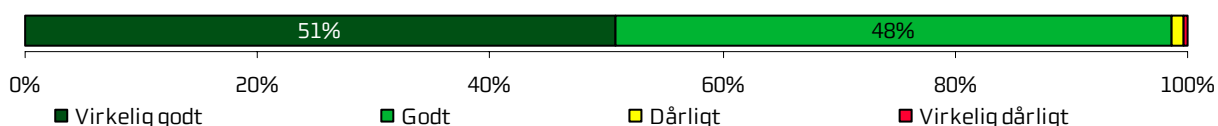
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=8906)



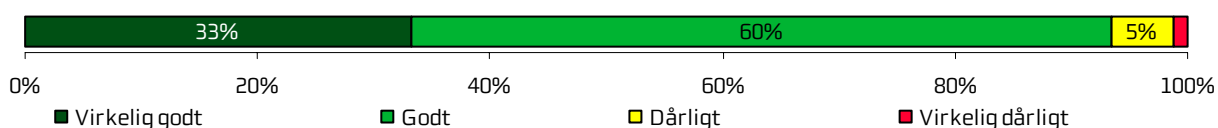
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=4733)



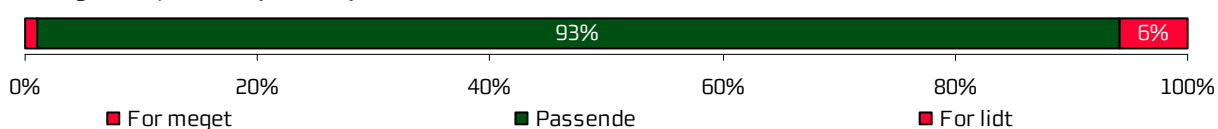
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=3729)



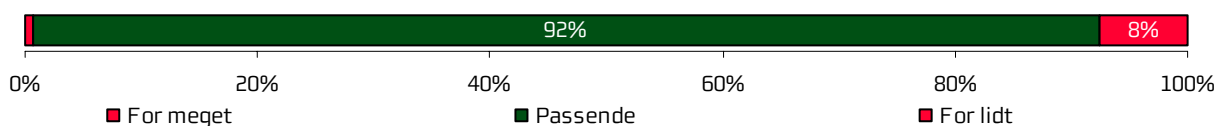
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=16028)



Medinddragelse af patienter (n=17939)



Medinddragelse af pårørende (n=8890)

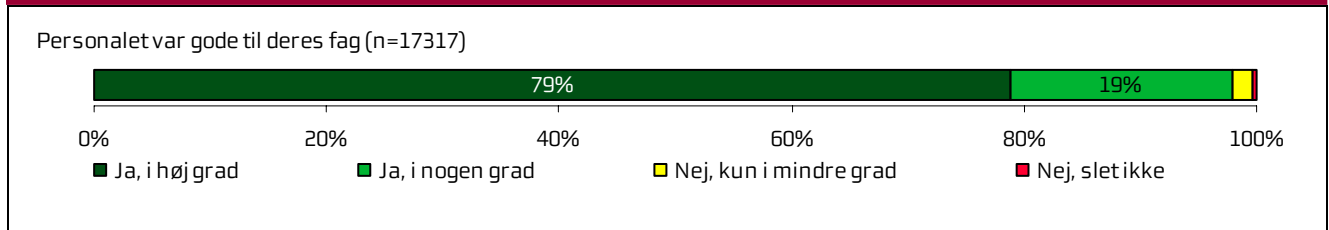


Personalet lyttede med interesse (n=17100)



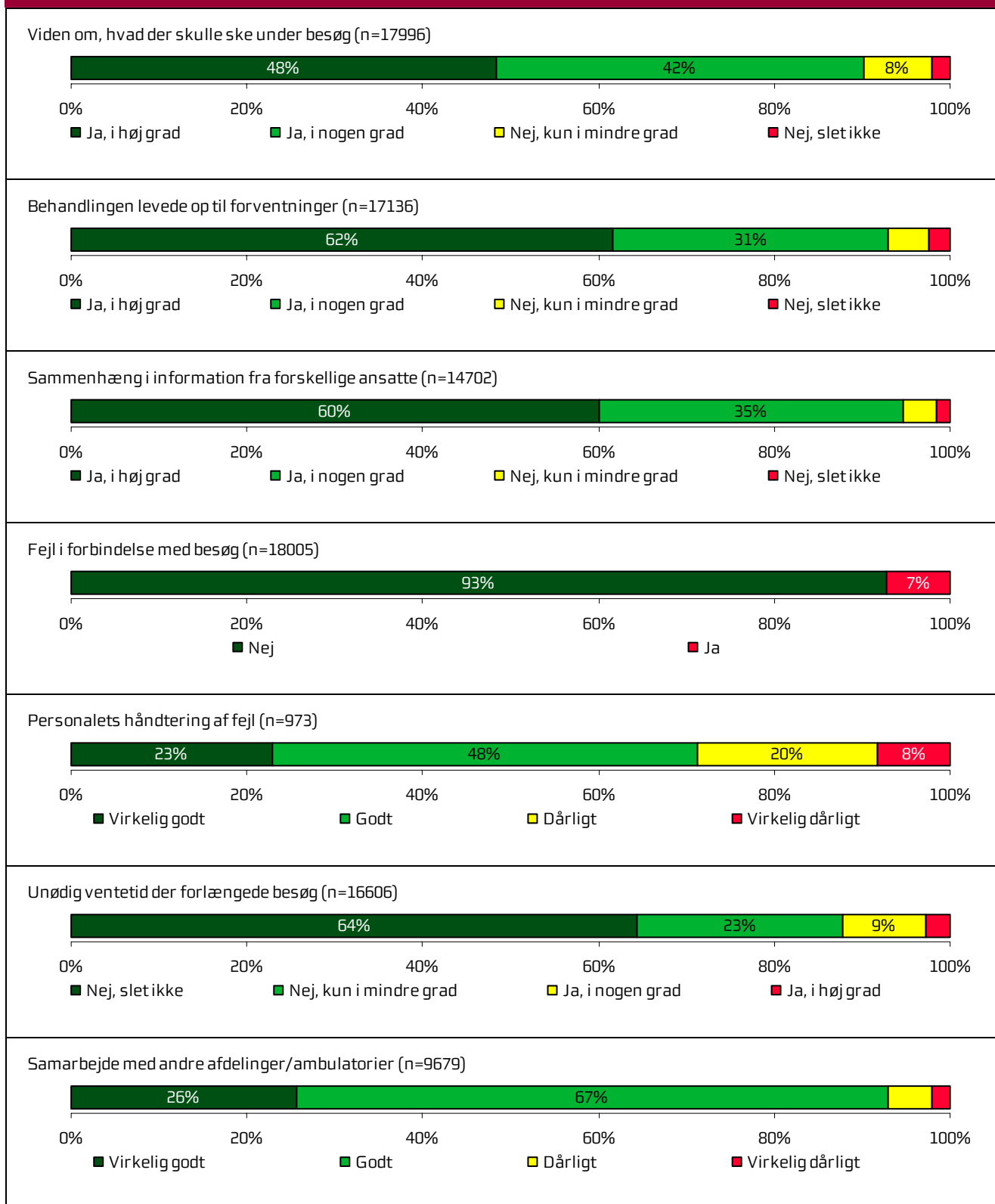
	2011	2010	2009
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	78 %	79 % *	78 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	80 %	-
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	94 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	88 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	95 % *

Personale (fortsat)



	2011	2010	2009
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 % *

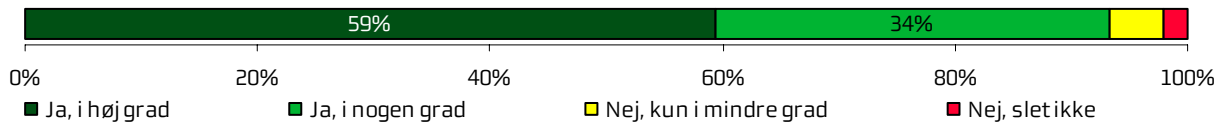
Undersøgelser-/behandlingsforløb



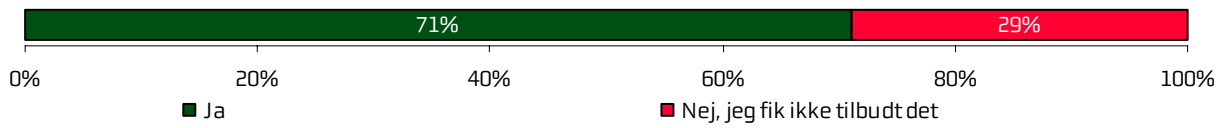
	2011	2010	2009
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	89 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	94 %	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	-
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	73 %	-
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	87 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	91 % *

Information

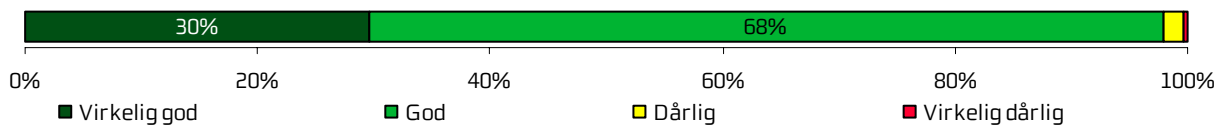
Personalet givet den information, du havde brug for (n=17729)



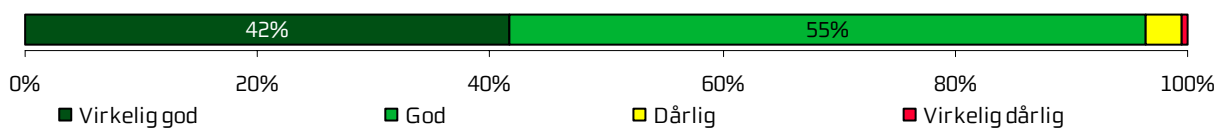
Modtaget skriftlig information (n=13074)



Vurdering af skriftlig information (n=9156)



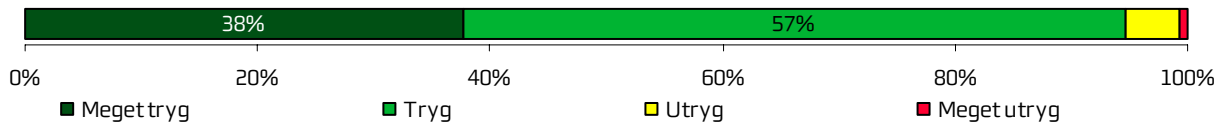
Vurdering af mundtlig information (n=17689)



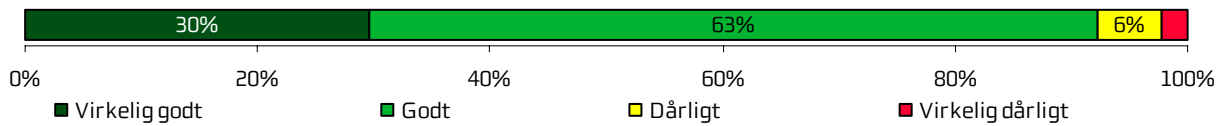
	2011	2010	2009
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	71 %	-
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	95 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

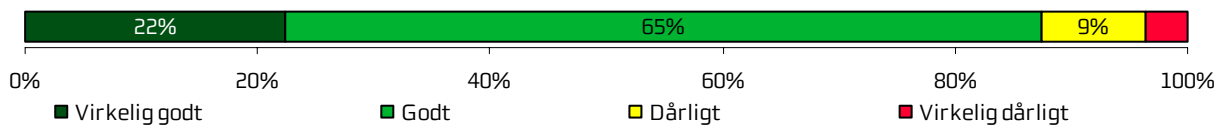
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=17953)



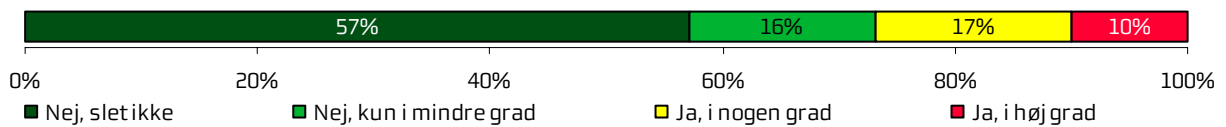
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=3290)



Orientering af praktiserende læge (n=7261)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=12157)



	2011	2010	2009
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	91 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	87 %	85 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	74 %	75 % *

5 Sammenligning af regionens hospitaler

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

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

Forskellene mellem regionens hospitaler 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.

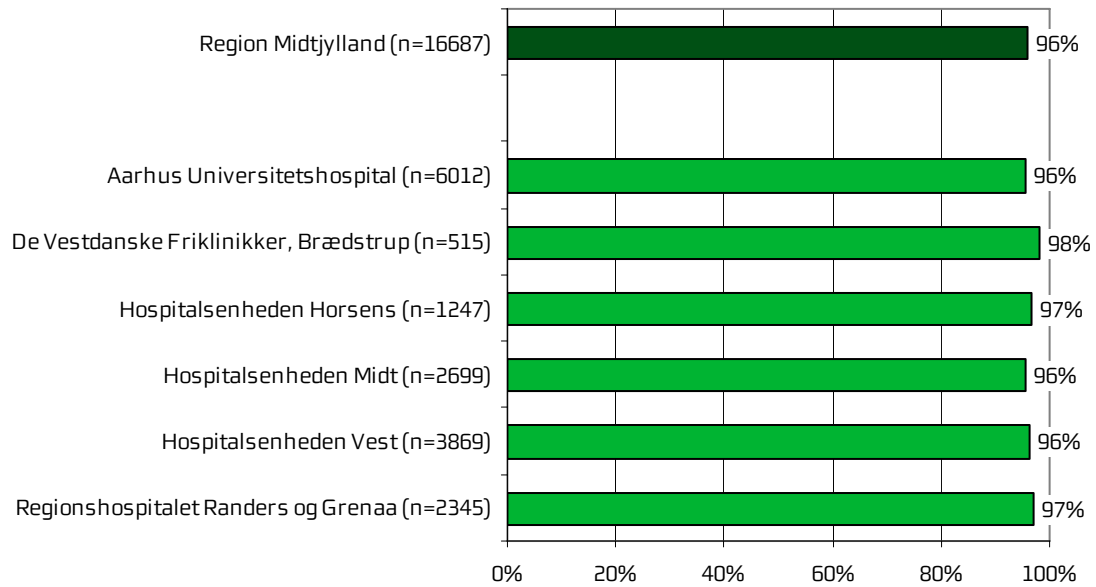
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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

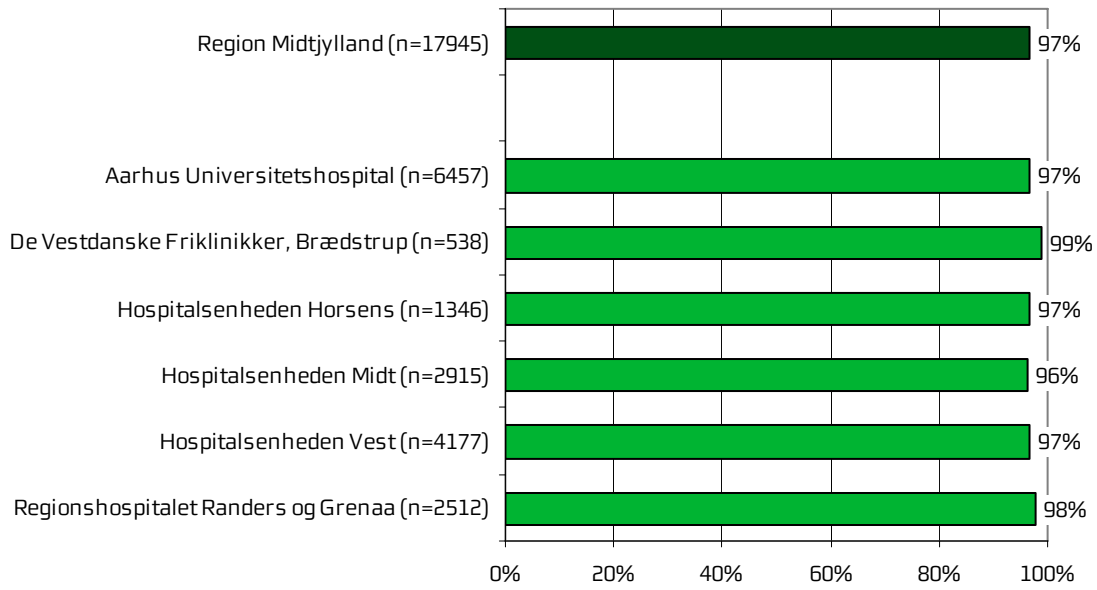
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for regionen, men samtlige kommentarer fra regionens patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

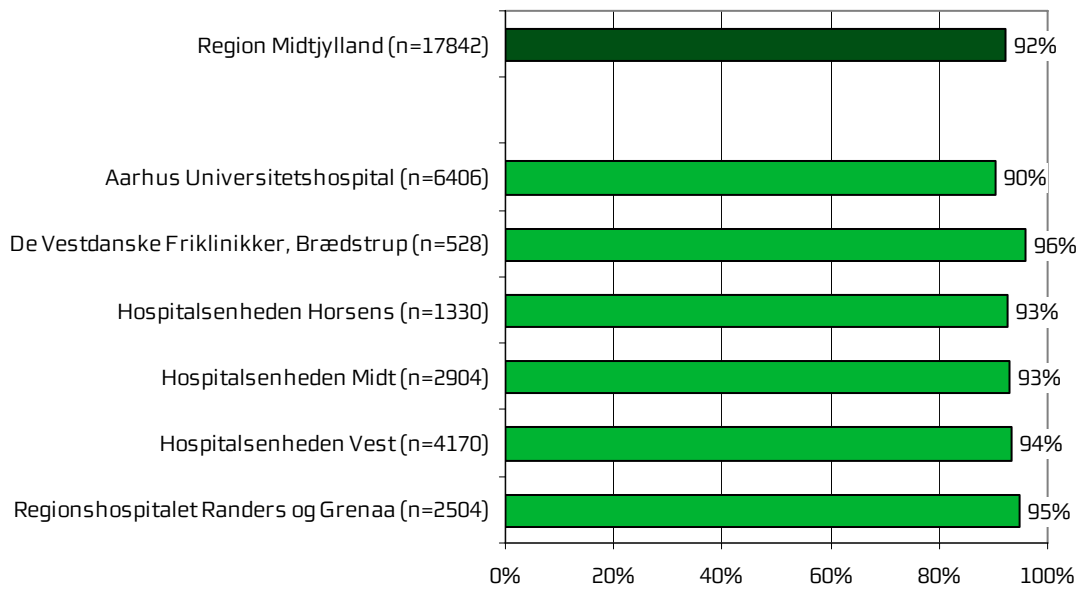
Figur 3. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?



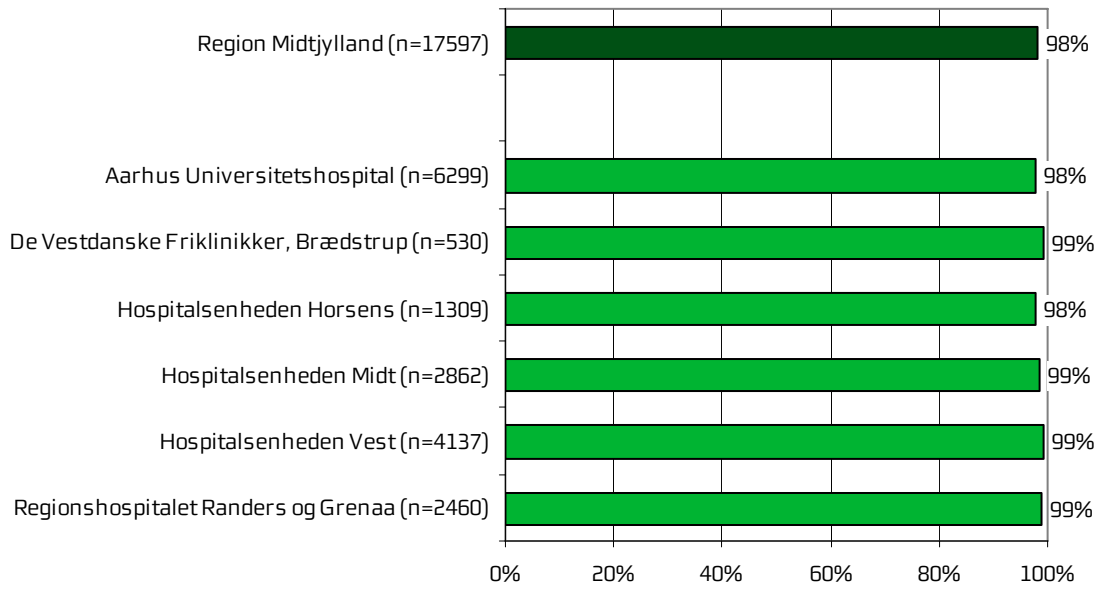
Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?



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

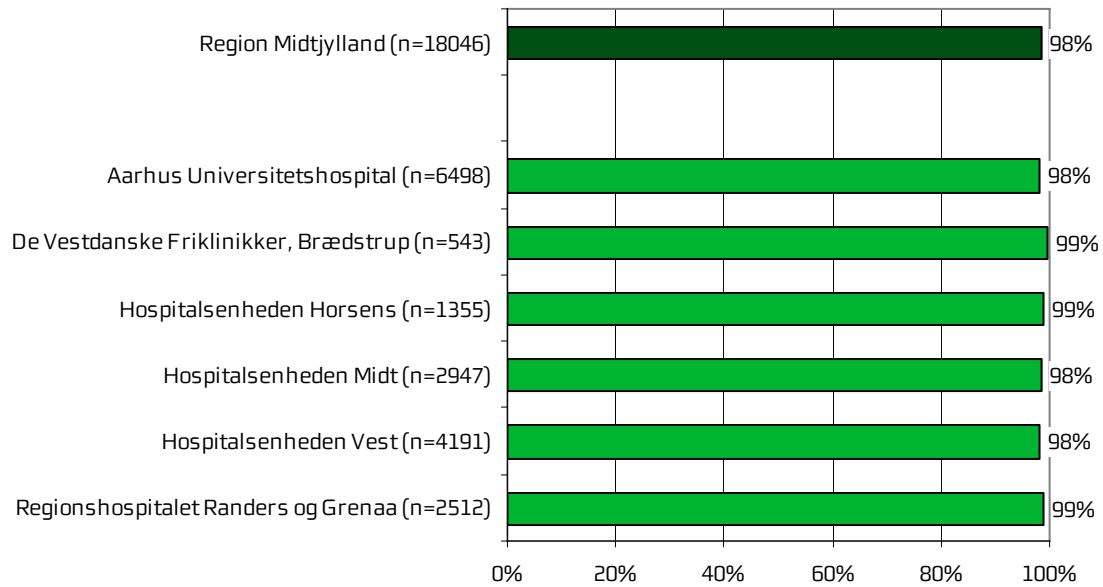


Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?

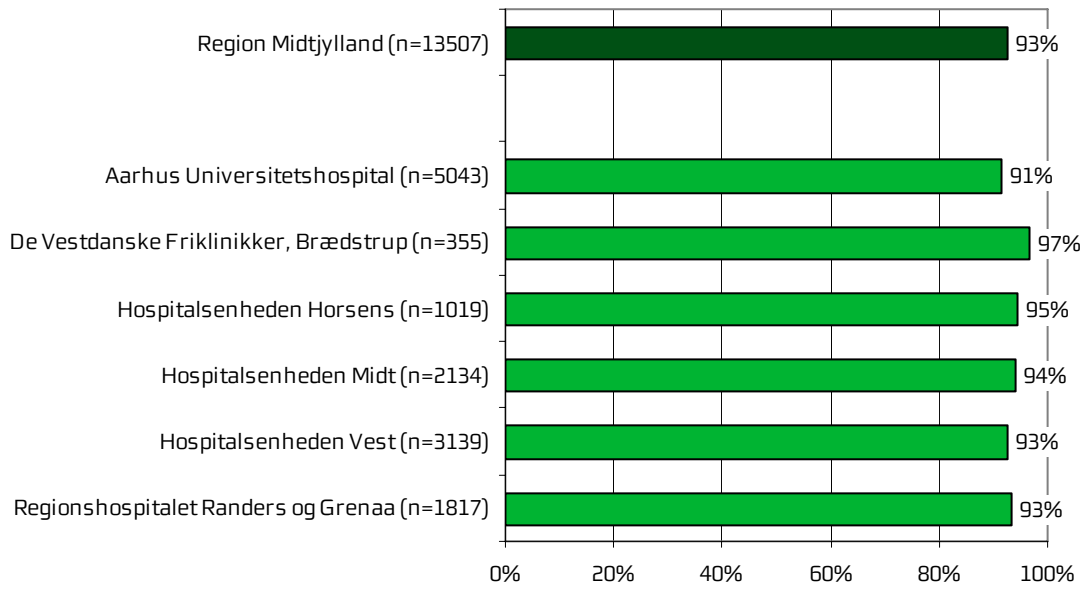


Ved modtagelsen i ambulatoriet

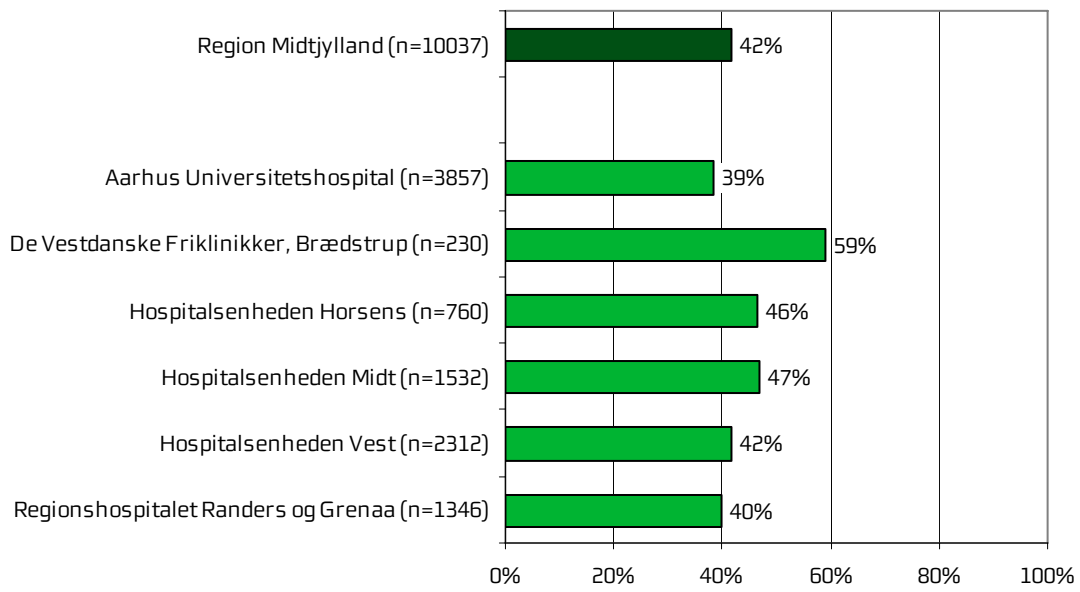
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



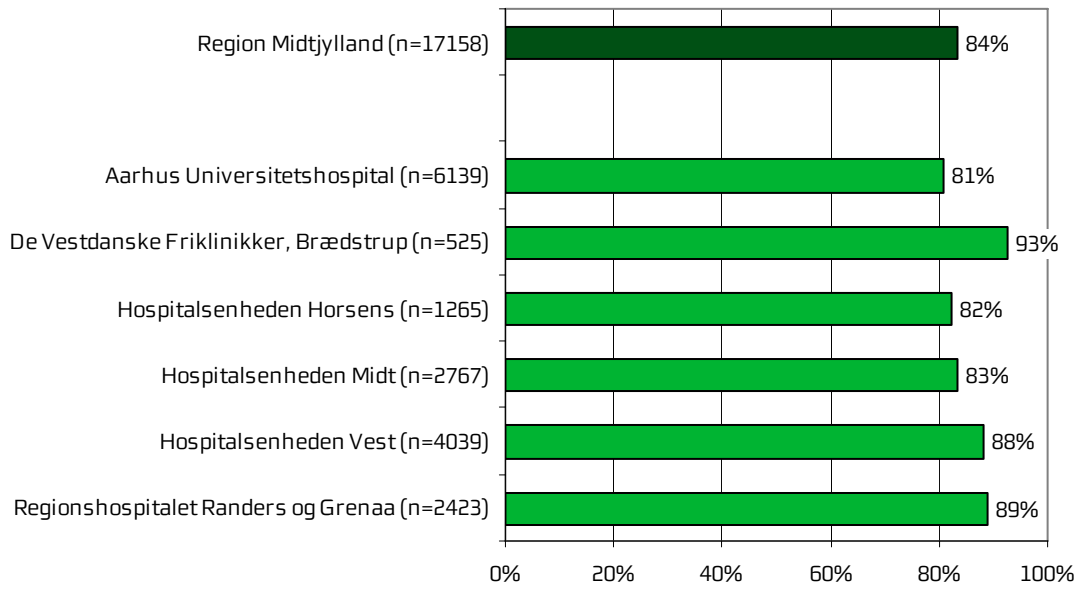
Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



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

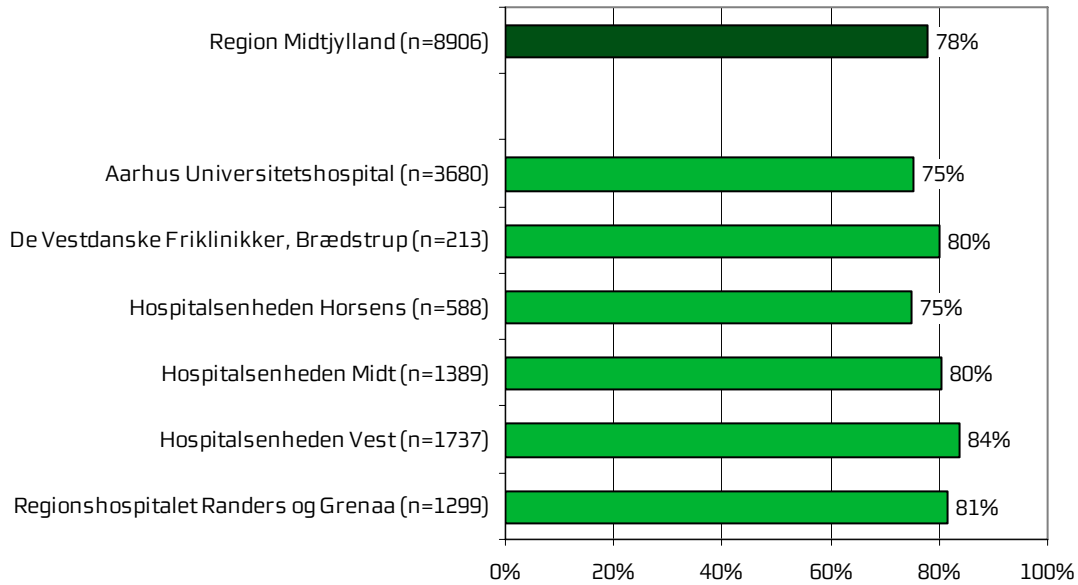


Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

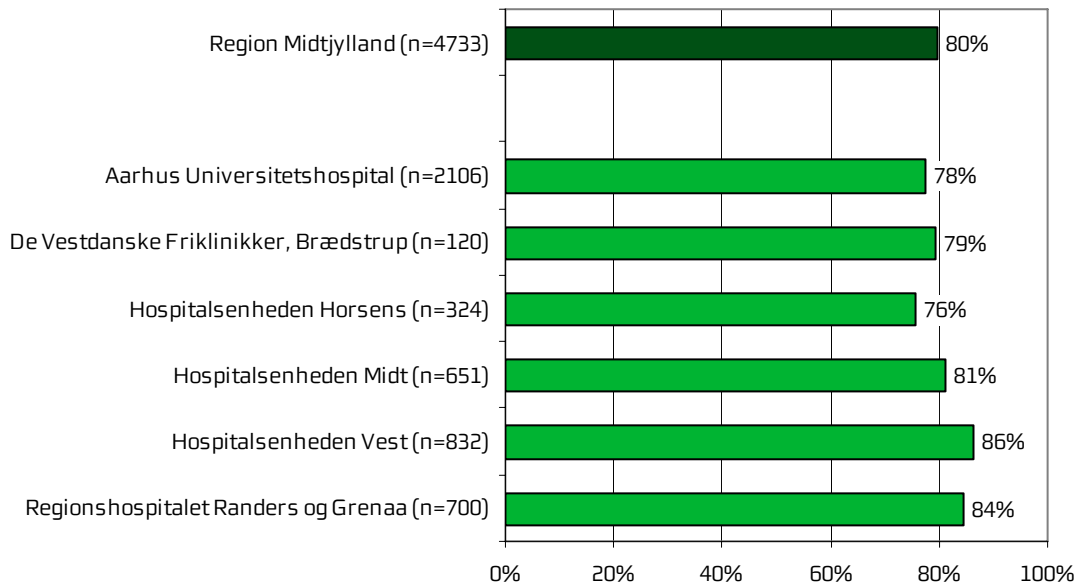


Personale

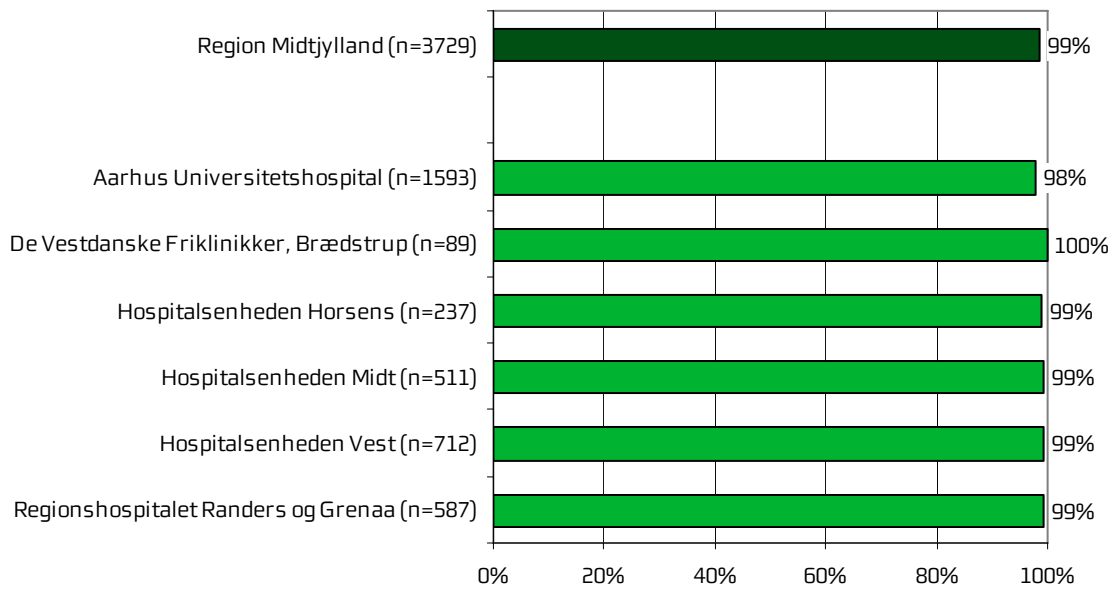
Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)



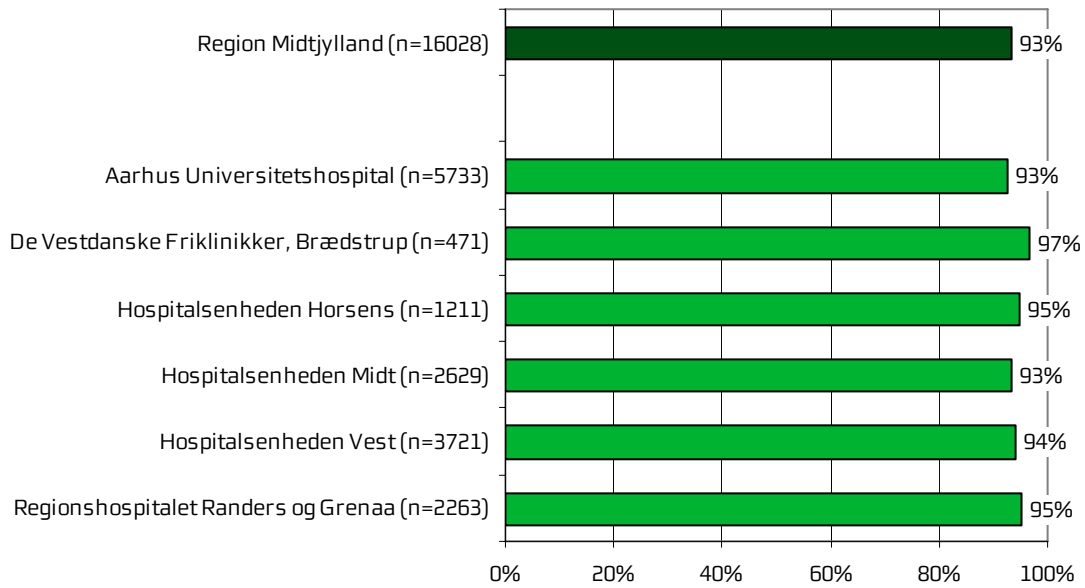
Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)



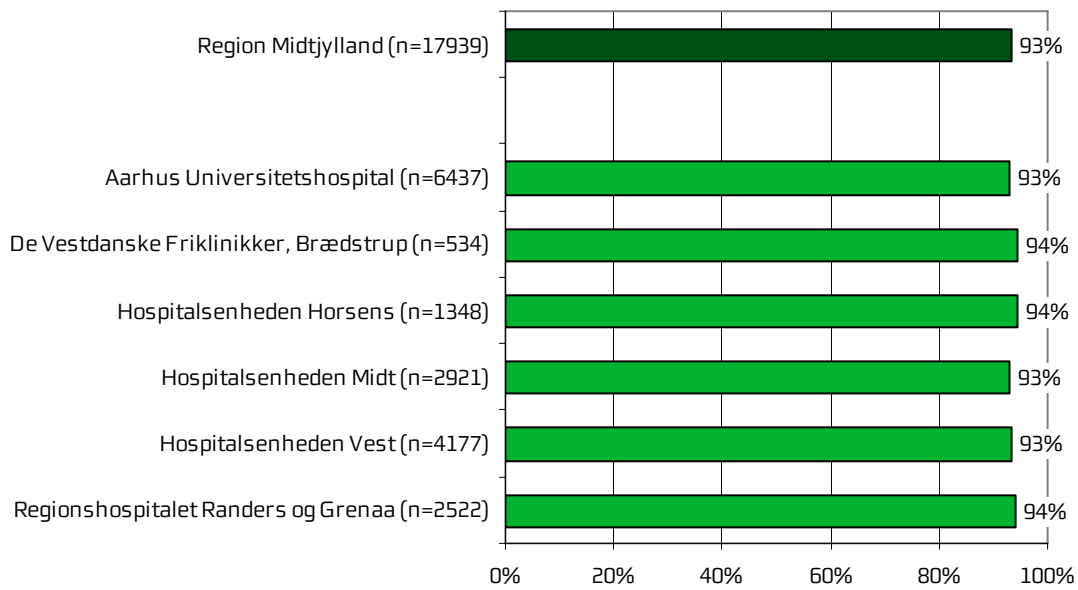
Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?



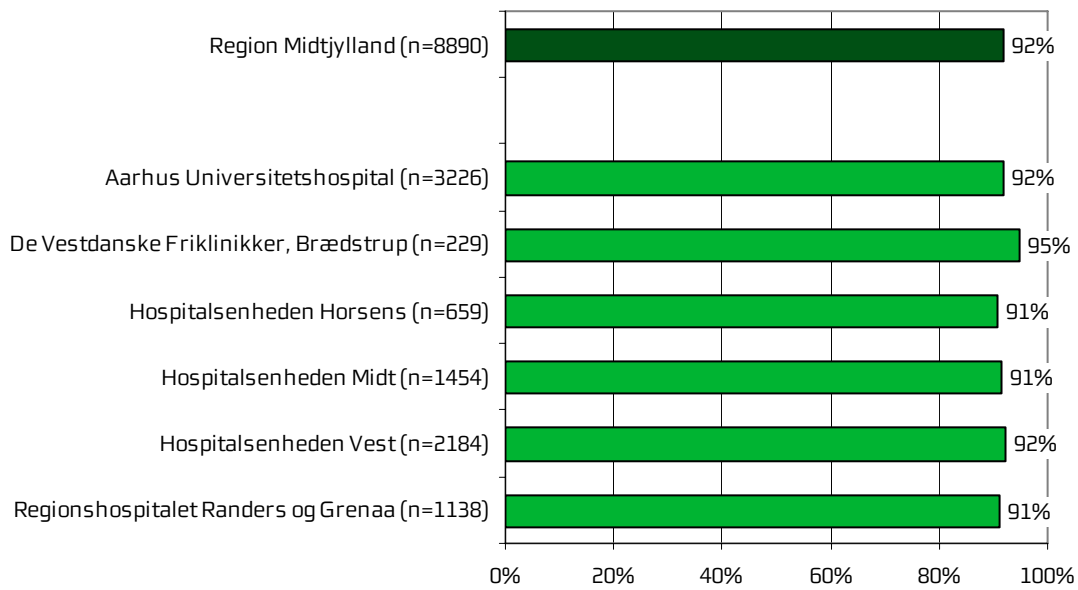
Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



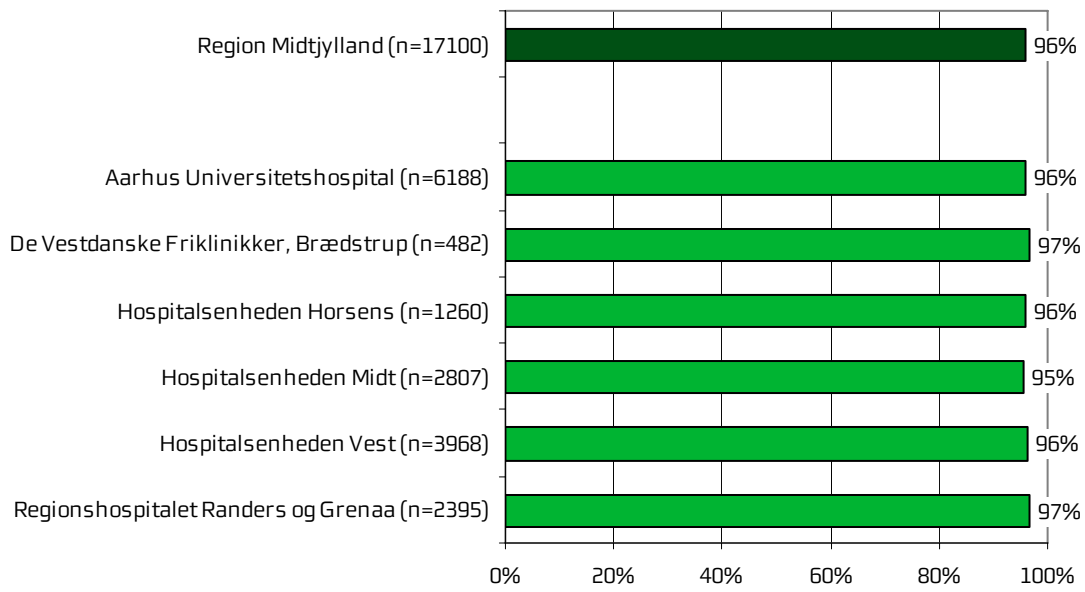
Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



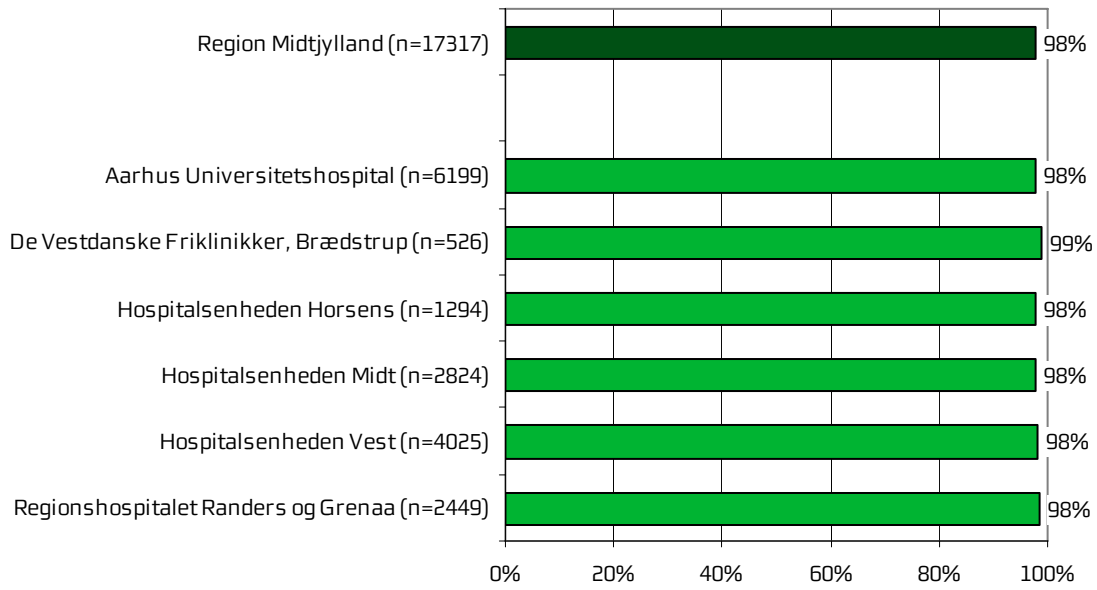
Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

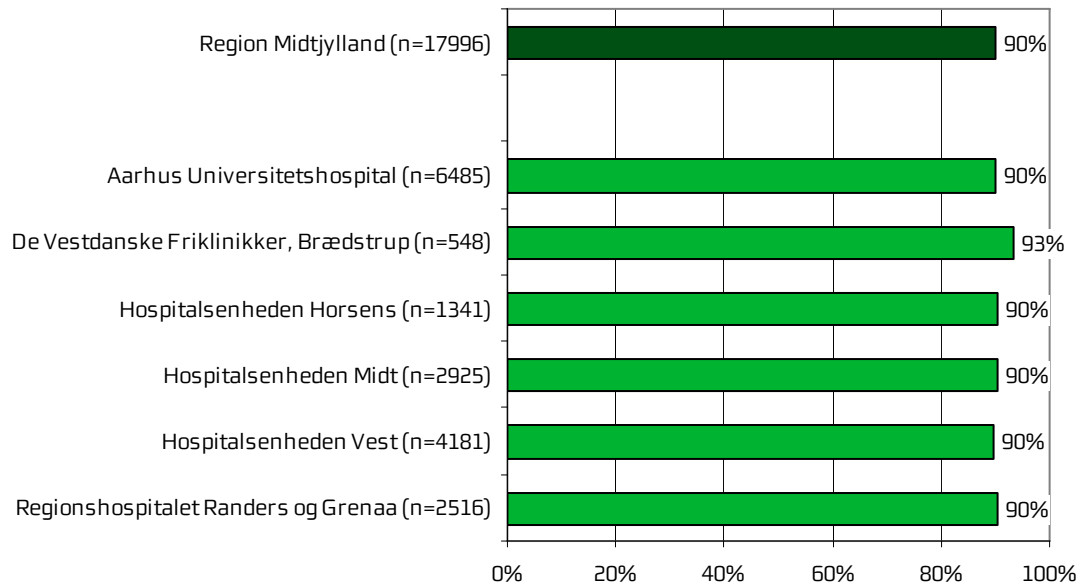


Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

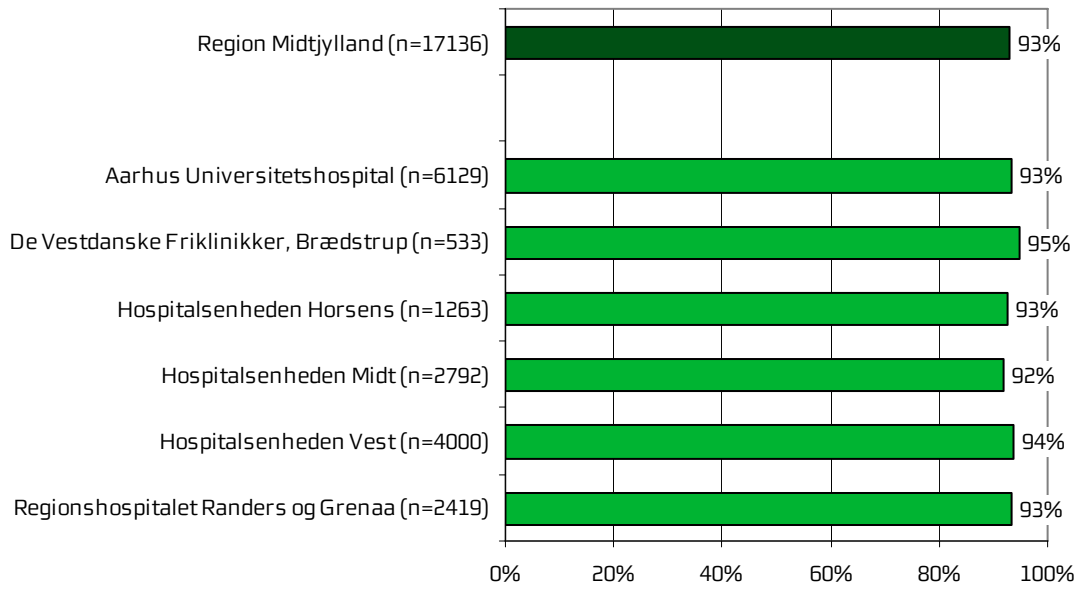


Undersøgelses-/behandlingsforløb

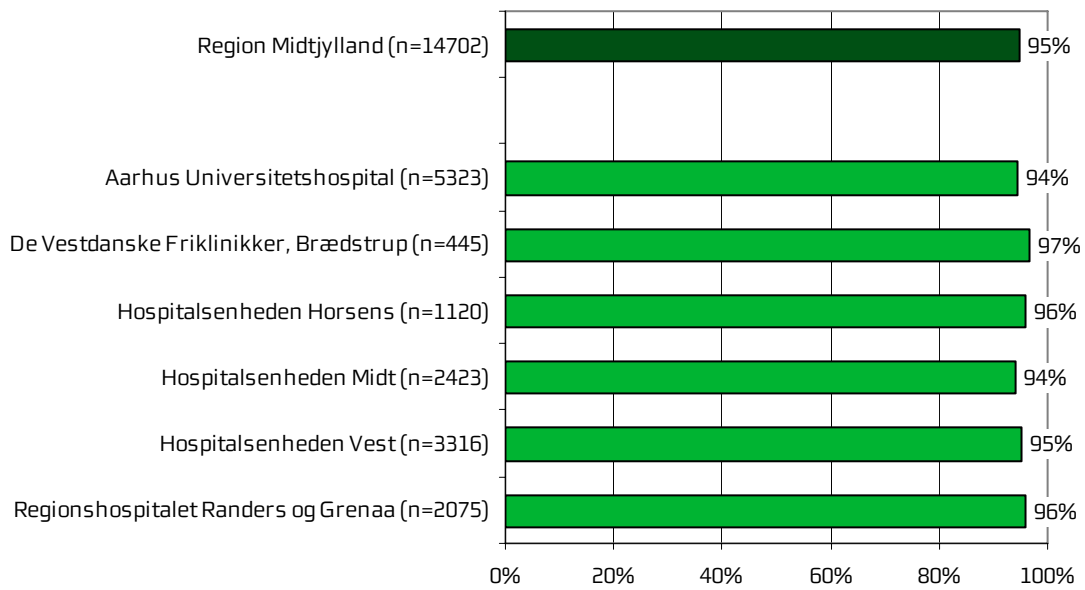
Figur 19. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



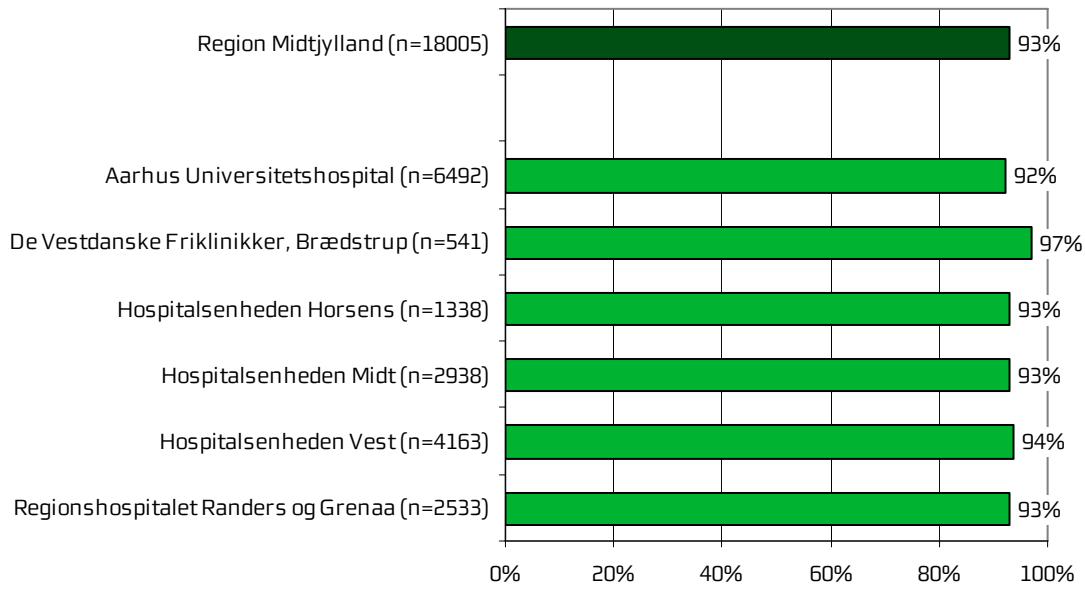
Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?



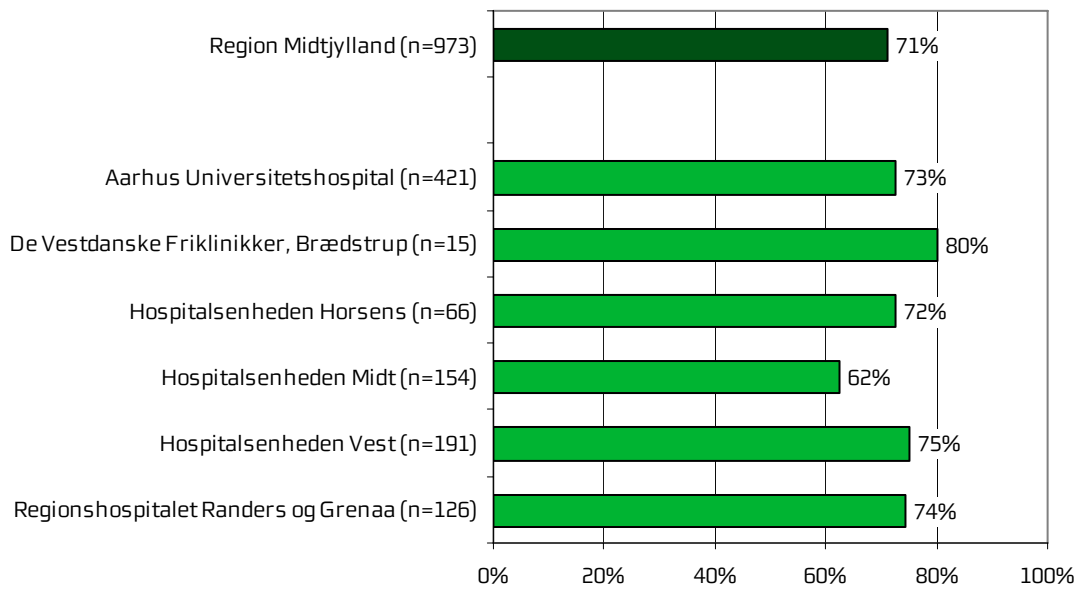
Figur 21. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



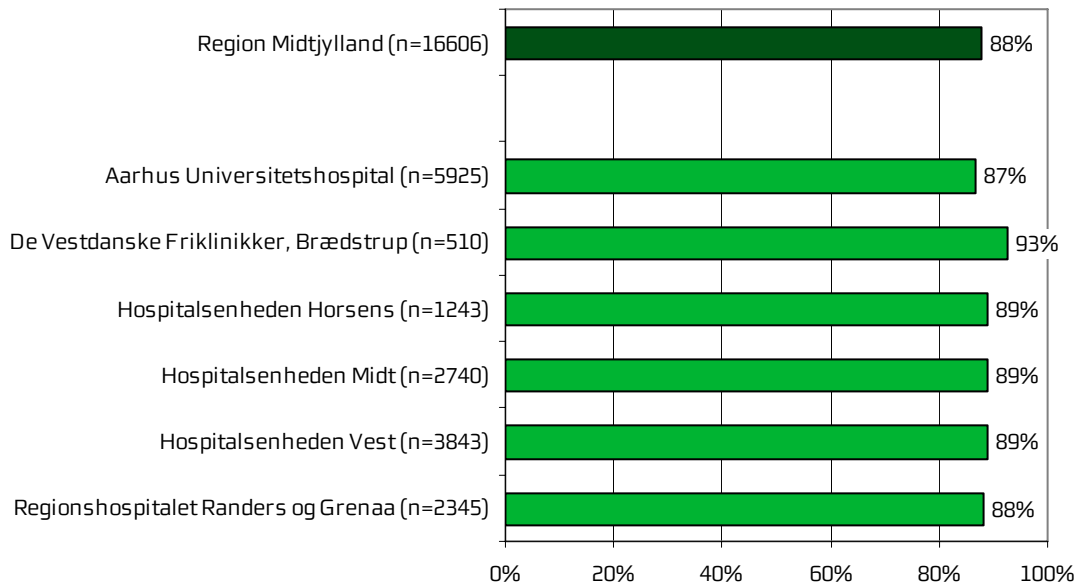
Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



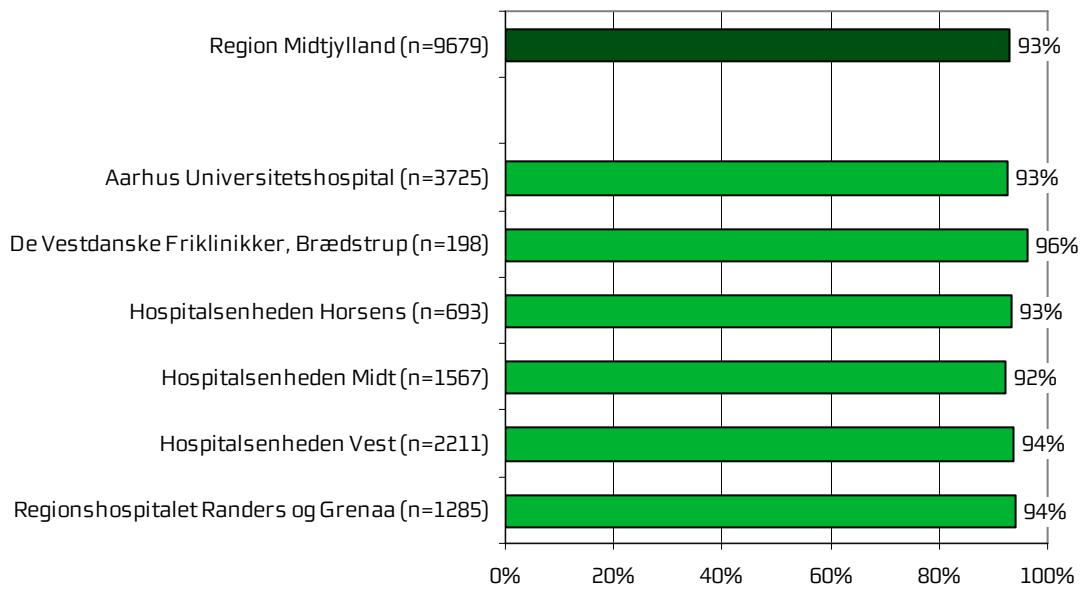
Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?

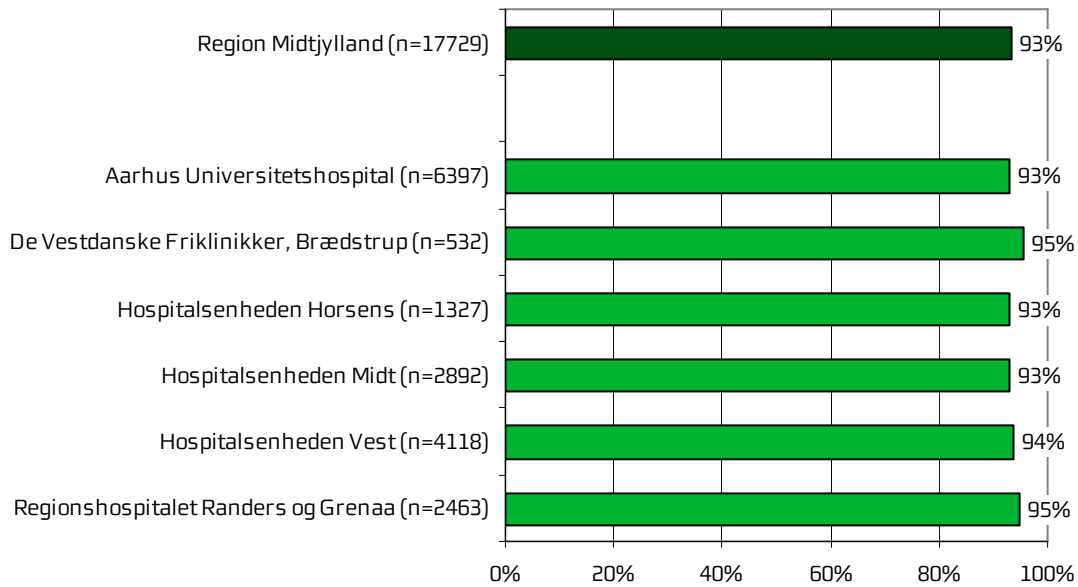


Figur 24. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

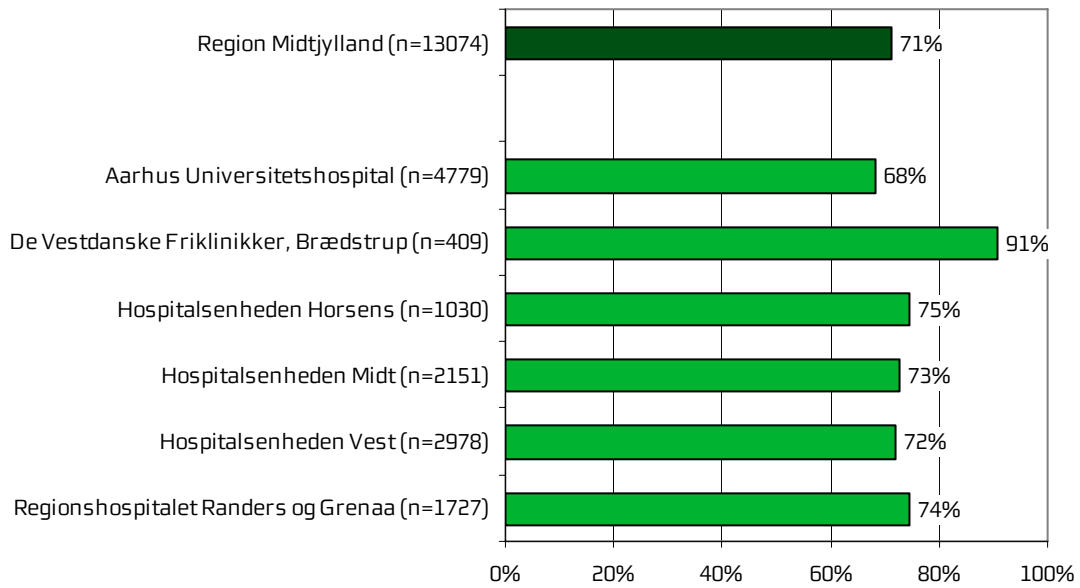


Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

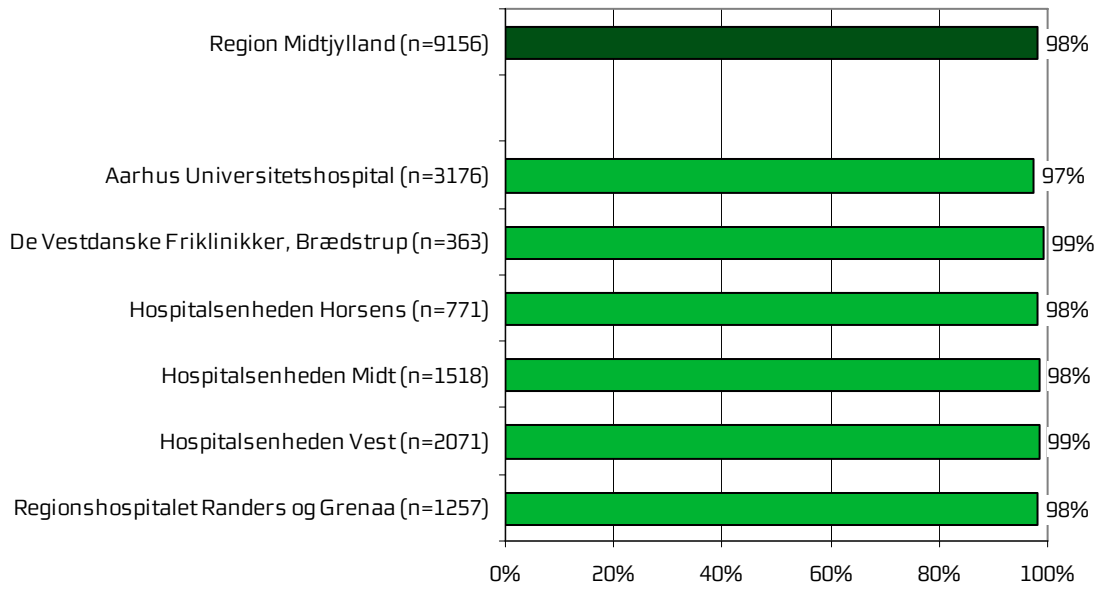


Information**Figur 26. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?**

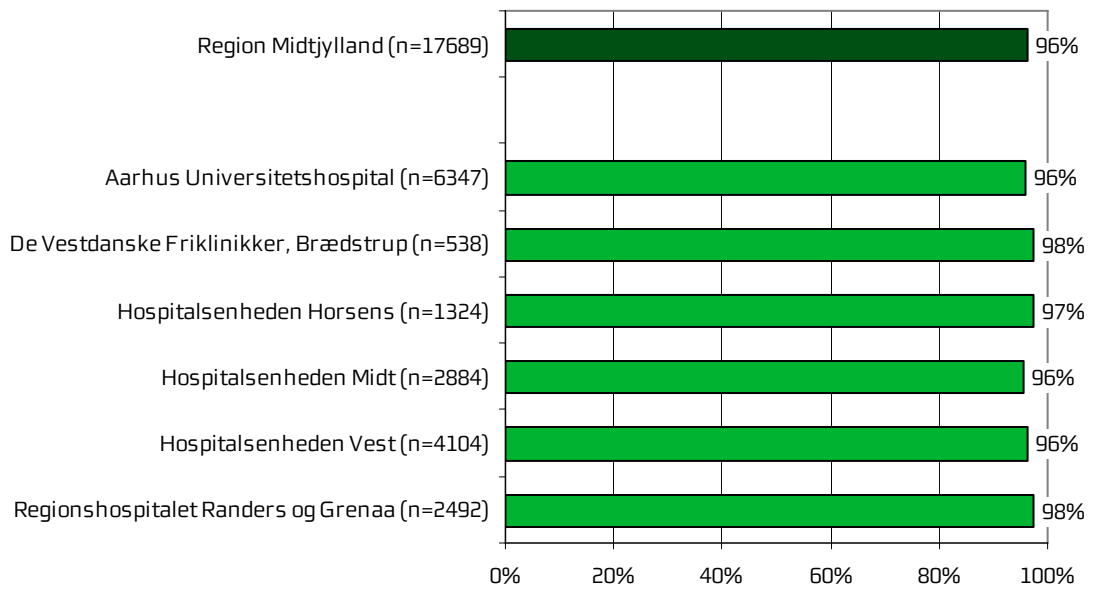
Figur 27. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



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

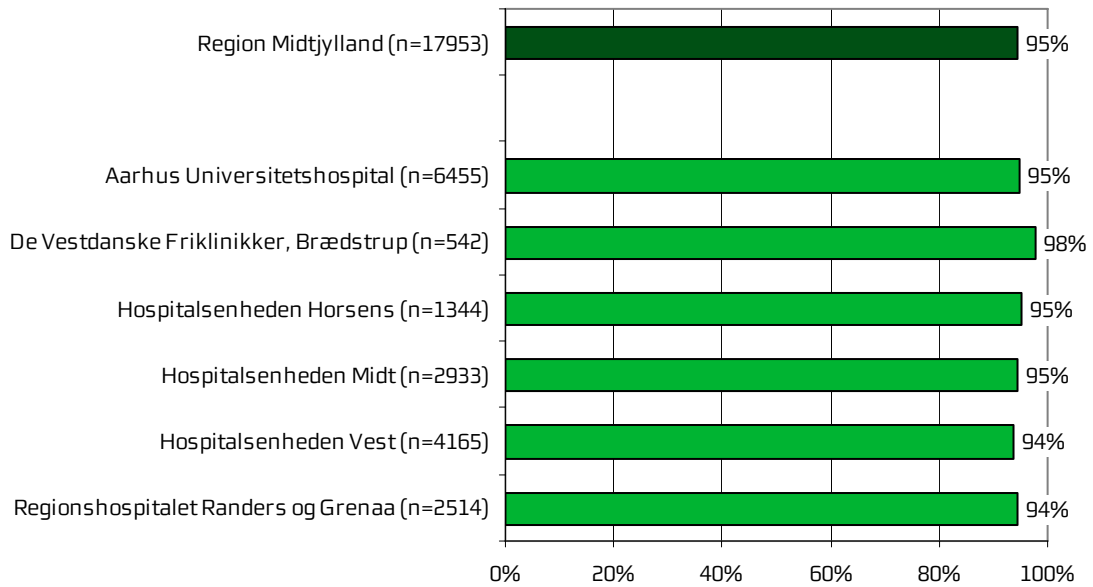


Figur 29. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

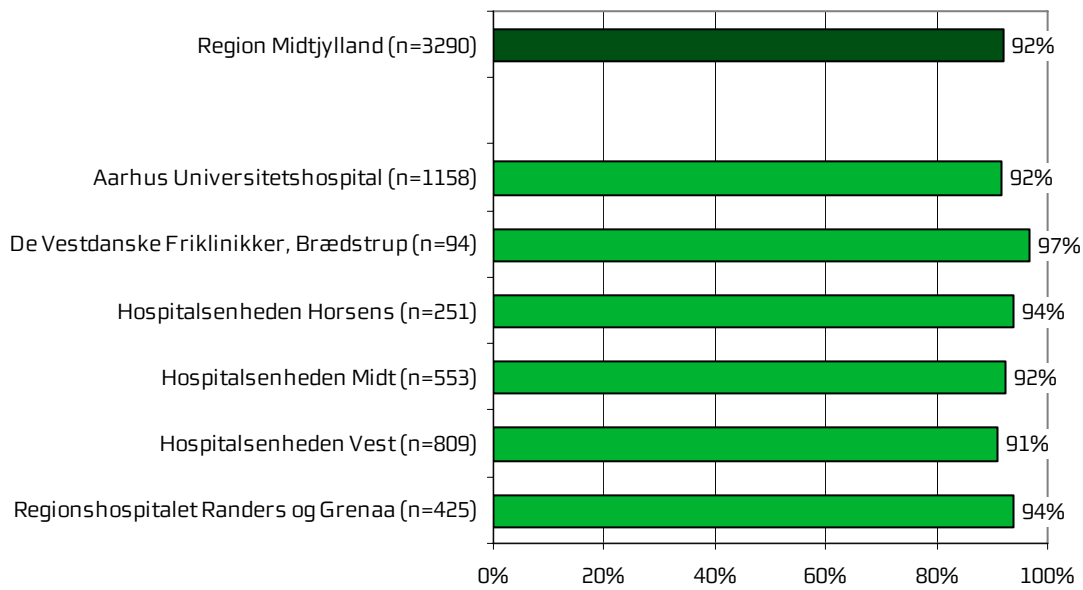


Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

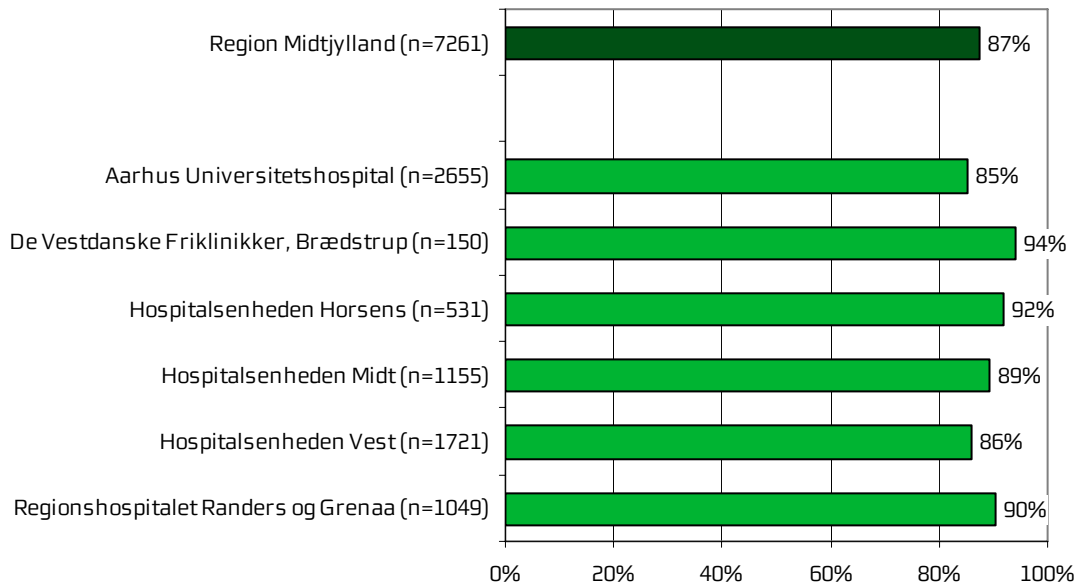
Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



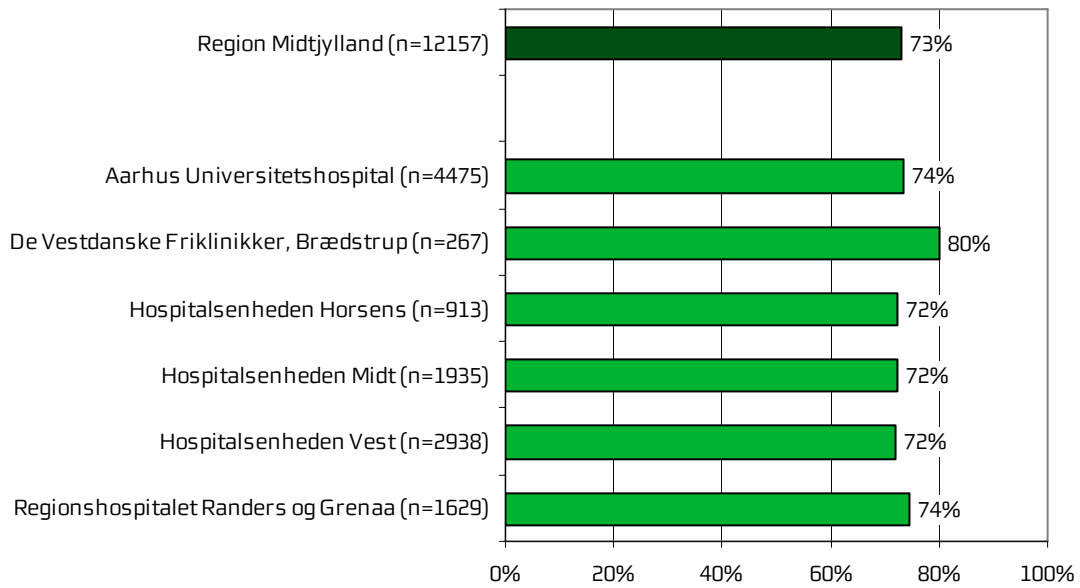
Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



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.

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 de ambulante patienter i Region Midtjylland. 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	62%	100%
Køn		
Mand	46%	46%
Kvinde	54%	54%
Aldersgruppe		
0-19 år	9%	12%
20-39 år	12%	17%
40-59 år	26%	28%
60-79 år	43%	35%
80- år	9%	8%

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, kan dette have en betydning for regionens samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til regionens faktiske patientsammensætning, kan dette stille regionen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af regionens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra regionens 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 regionens 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 regionens resultat afviger statistisk signifikant fra regionens resultat i 2009. 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 resultatet i 2009. 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.

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 resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregning af regionens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

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.

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.

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	18579		100%	
Køn				
Mand	8538		46%	
Kvinde	10041		54%	
Aldersgruppe				
0-19 år	1633		9%	
20-39 år	2304		12%	
40-59 år	4891		26%	
60-79 år	8043		43%	
80- år	1708		9%	
Skema udfyldt af				
Patienten	16111		90%	
Pårørende	1780		10%	
Modersmål				
Dansk	17530		96%	
Ikke dansk	745		4%	
Hospital				
Aarhus Universitetshospital	6674		36%	
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	555		3%	
Hospitalsenheden Horsens	1380		7%	
Hospitalsenheden Midt	3043		16%	
Hospitalsenheden Vest	4330		23%	
Regionshospitalet Randers og Grenaa	2597		14%	

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	16687	1231
Køn						
Mand	37	60	3	1	7743	551
Kvinde	34	61	4	1	8944	680
Aldersgruppe						
0-19 år	30	64	4	1	1480	119
20-39 år	31	63	6	1	2128	128
40-59 år	35	61	4	1	4519	266
60-79 år	38	59	2	0	7166	551
80- år	35	63	1	0	1394	167
Skema udfyldt af						
Patienten	36	60	3	1	14683	1037
Pårørende	30	65	3	1	1595	145
Modersmål						
Dansk	36	60	3	1	15921	1178
Ikke dansk	30	66	3	0	685	48
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	36	60	4	1	6012	440
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	52	46	2	0	515	22
Hospitalsenheden Horsens	35	61	3	1	1247	91
Hospitalsenheden Midt	34	61	4	1	2699	208
Hospitalsenheden Vest	35	61	3	1	3869	313
Regionshospitalet Randers og Grenaa	34	63	2	0	2345	157

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	39	58	3	0	17945
Køn					
Mand	40	57	3	0	8300
Kvinde	38	59	3	1	9645
Aldersgruppe					
0-19 år	36	60	4	1	1595
20-39 år	36	59	4	1	2249
40-59 år	39	57	3	1	4770
60-79 år	40	57	2	0	7752
80- år	38	61	1	0	1579
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	3	0	15752
Pårørende	34	64	2	1	1738
Modersmål					
Dansk	39	58	3	0	17130
Ikke dansk	32	65	3	0	731
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	39	58	3	1	6457
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	53	46	1	0	538
Hospitalsenheden Horsens	40	57	3	0	1346
Hospitalsenheden Midt	38	58	3	0	2915
Hospitalsenheden Vest	39	58	3	1	4177
Regionshospitalet Randers og Grenaa	38	60	2	0	2512

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	74	7	1	17842
Køn					
Mand	19	73	7	0	8253
Kvinde	18	74	7	1	9589
Aldersgruppe					
0-19 år	19	72	8	1	1586
20-39 år	17	73	9	1	2252
40-59 år	16	74	9	1	4738
60-79 år	19	74	6	0	7705
80- år	23	73	5	0	1561
Skema udfyldt af					
Patienten	18	74	7	1	15673
Pårørende	19	74	6	1	1719
Modersmål					
Dansk	18	74	7	1	17026
Ikke dansk	27	68	5	1	733
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	18	73	9	1	6406
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	23	73	4	0	528
Hospitalsenheden Horsens	18	75	7	0	1330
Hospitalsenheden Midt	19	74	6	1	2904
Hospitalsenheden Vest	21	73	6	1	4170
Regionshospitalet Randers og Grenaa	18	77	4	1	2504

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	23	75	2	0	17597
Køn					
Mand	25	74	2	0	8150
Kvinde	21	77	2	0	9447
Aldersgruppe					
0-19 år	27	71	1	0	1585
20-39 år	27	71	2	0	2250
40-59 år	21	77	2	0	4678
60-79 år	21	77	2	0	7567
80- år	24	75	1	0	1517
Skema udfyldt af					
Patienten	23	75	2	0	15453
Pårørende	22	76	2	0	1705
Modersmål					
Dansk	22	76	2	0	16783
Ikke dansk	38	60	2	0	730
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	21	77	2	0	6299
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	29	70	1	0	530
Hospitalsenheden Horsens	22	76	2	0	1309
Hospitalsenheden Midt	25	74	1	0	2862
Hospitalsenheden Vest	26	73	1	0	4137
Regionshospitalet Randers og Grenaa	21	78	1	0	2460

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	1	0	18046
Køn					
Mand	38	60	1	0	8331
Kvinde	36	62	2	0	9715
Aldersgruppe					
0-19 år	28	70	2	0	1607
20-39 år	32	64	3	0	2280
40-59 år	34	64	2	0	4793
60-79 år	40	59	1	0	7781
80- år	45	55	0	0	1585
Skema udfyldt af					
Patienten	37	61	1	0	15774
Pårørende	32	66	1	0	1751
Modersmål					
Dansk	37	61	1	0	17164
Ikke dansk	40	58	2	0	733
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	36	62	1	0	6498
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	47	52	1	0	543
Hospitalsenheden Horsens	39	60	1	0	1355
Hospitalsenheden Midt	37	61	1	0	2947
Hospitalsenheden Vest	37	62	2	0	4191
Regionshospitalet Randers og Grenaa	37	62	1	0	2512

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	93	7	13507	4634
Køn				
Mand	93	7	6261	2100
Kvinde	93	7	7246	2534
Aldersgruppe				
0-19 år	89	11	1320	286
20-39 år	89	11	1887	386
40-59 år	92	8	3622	1187
60-79 år	94	6	5467	2365
80- år	95	5	1211	410
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	11754	4111
Pårørende	92	8	1362	396
Modersmål				
Dansk	93	7	12765	4494
Ikke dansk	92	8	636	101
Hospital				
Aarhus Universitetshospital	91	9	5043	1480
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	97	3	355	192
Hospitalsenheden Horsens	95	5	1019	340
Hospitalsenheden Midt	94	6	2134	828
Hospitalsenheden Vest	93	7	3139	1074
Regionshospitalet Randers og Grenaa	93	7	1817	720

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	35	47	14	4	17474	361
Køn						
Mand	35	48	13	4	8093	132
Kvinde	36	46	14	4	9381	229
Aldersgruppe						
0-19 år	27	55	14	5	1547	38
20-39 år	27	53	15	5	2185	55
40-59 år	35	47	14	4	4667	81
60-79 år	40	44	13	3	7549	142
80- år	37	46	15	2	1526	45
Skema udfyldt af						
Patienten	36	46	14	4	15286	303
Pårørende	32	52	13	3	1696	45
Modersmål						
Dansk	36	47	14	4	16638	338
Ikke dansk	25	52	19	4	703	19
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	33	47	16	4	6273	135
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	48	39	10	3	531	7
Hospitalsenheden Horsens	38	49	10	3	1300	30
Hospitalsenheden Midt	37	48	11	3	2863	51
Hospitalsenheden Vest	36	45	14	5	4050	88
Regionshospitalet Randers og Grenaa	38	45	14	3	2457	50

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	15	27	15	44	10037	1450
Køn						
Mand	16	29	16	39	4708	590
Kvinde	14	25	13	48	5329	860
Aldersgruppe						
0-19 år	12	21	17	51	1008	138
20-39 år	13	21	16	51	1476	193
40-59 år	15	24	13	49	2741	375
60-79 år	15	31	15	39	3987	597
80- år	20	33	14	33	825	147
Skema udfyldt af						
Patienten	15	27	15	43	8743	1263
Pårørende	14	24	14	48	1027	139
Modersmål						
Dansk	14	26	15	45	9469	1379
Ikke dansk	22	39	10	30	496	57
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	14	25	14	47	3857	518
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	22	37	15	26	230	53
Hospitalsenheden Horsens	16	31	17	37	760	103
Hospitalsenheden Midt	18	29	15	39	1532	252
Hospitalsenheden Vest	14	27	15	43	2312	337
Regionshospitalet Randers og Grenaa	13	27	13	47	1346	187

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	9	75	14	2	17158	755
Køn						
Mand	9	75	14	2	7945	317
Kvinde	9	74	14	3	9213	438
Aldersgruppe						
0-19 år	8	71	17	3	1526	55
20-39 år	7	74	16	3	2131	116
40-59 år	7	73	18	3	4544	185
60-79 år	10	77	12	2	7431	314
80- år	15	75	9	1	1526	85
Skema udfyldt af						
Patienten	9	75	14	2	15031	654
Pårørende	11	75	12	3	1652	68
Modersmål						
Dansk	9	75	14	2	16318	721
Ikke dansk	16	75	9	1	702	27
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	7	74	16	3	6139	294
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	14	78	7	0	525	18
Hospitalsenheden Horsens	8	74	15	2	1265	79
Hospitalsenheden Midt	10	73	15	2	2767	130
Hospitalsenheden Vest	13	75	10	2	4039	141
Regionshospitalet Randers og Grenaa	9	80	9	2	2423	93

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	52	26	22	8906
Køn				
Mand	54	27	19	4179
Kvinde	50	26	24	4727
Aldersgruppe				
0-19 år	47	34	19	748
20-39 år	40	33	27	1203
40-59 år	51	25	24	2291
60-79 år	56	24	20	3822
80- år	54	25	21	842
Skema udfyldt af				
Patienten	52	25	22	7806
Pårørende	49	32	19	839
Modersmål				
Dansk	52	26	22	8458
Ikke dansk	46	36	18	387
Hospital				
Aarhus Universitetshospital	48	27	25	3680
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	59	21	20	213
Hospitalsenheden Horsens	53	22	25	588
Hospitalsenheden Midt	55	25	20	1389
Hospitalsenheden Vest	58	25	16	1737
Regionshospitalet Randers og Grenaa	53	28	19	1299

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	29	20	4733
Køn				
Mand	53	29	18	2204
Kvinde	49	29	22	2529
Aldersgruppe				
0-19 år	42	39	19	314
20-39 år	36	39	25	730
40-59 år	51	28	22	1168
60-79 år	56	26	18	2033
80- år	53	26	21	488
Skema udfyldt af				
Patienten	51	28	21	4194
Pårørende	44	37	19	392
Modersmål				
Dansk	51	29	20	4481
Ikke dansk	40	43	17	219
Hospital				
Aarhus Universitetshospital	48	30	22	2106
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	61	19	21	120
Hospitalsenheden Horsens	50	26	24	324
Hospitalsenheden Midt	53	28	19	651
Hospitalsenheden Vest	57	30	14	832
Regionshospitalet Randers og Grenaa	52	32	16	700

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	51	48	1	0	3729	93
Køn						
Mand	50	49	1	0	1773	42
Kvinde	52	46	1	0	1956	51
Aldersgruppe						
0-19 år	53	47	0	0	258	3
20-39 år	51	46	3	0	541	15
40-59 år	55	44	1	0	916	24
60-79 år	49	50	1	0	1639	36
80- år	47	53	1	0	375	15
Skema udfyldt af						
Patienten	52	47	1	0	3292	82
Pårørende	42	57	1	0	320	7
Modersmål						
Dansk	51	47	1	0	3528	84
Ikke dansk	40	60	0	0	175	9
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	50	48	2	0	1593	47
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	40	60	0	0	89	2
Hospitalsenheden Horsens	54	45	0	1	237	7
Hospitalsenheden Midt	51	48	1	0	511	12
Hospitalsenheden Vest	52	47	1	0	712	13
Regionshospitalet Randers og Grenaa	53	46	1	0	587	12

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	33	60	5	1	16028	1961
Køn						
Mand	34	60	5	1	7530	805
Kvinde	32	60	6	1	8498	1156
Aldersgruppe						
0-19 år	32	59	8	1	1476	130
20-39 år	32	58	8	3	2047	199
40-59 år	31	60	7	1	4255	520
60-79 år	35	61	4	1	6889	874
80- år	34	63	2	1	1361	238
Skema udfyldt af						
Patienten	33	60	5	1	13969	1762
Pårørende	31	63	5	2	1603	146
Modersmål						
Dansk	33	60	5	1	15237	1889
Ikke dansk	35	62	3	0	676	53
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	33	59	6	1	5733	731
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	37	59	3	0	471	71
Hospitalsenheden Horsens	34	60	4	1	1211	133
Hospitalsenheden Midt	32	62	5	1	2629	303
Hospitalsenheden Vest	33	61	5	1	3721	469
Regionshospitalet Randers og Grenaa	35	60	4	1	2263	254

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	93	6	17939
Køn				
Mand	1	94	5	8304
Kvinde	1	93	6	9635
Aldersgruppe				
0-19 år	1	94	5	1602
20-39 år	2	92	6	2255
40-59 år	1	93	6	4777
60-79 år	1	94	6	7735
80- år	1	94	5	1570
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	15700
Pårørende	1	94	5	1736
Modersmål				
Dansk	1	93	6	17086
Ikke dansk	4	90	6	722
Hospital				
Aarhus Universitetshospital	1	93	6	6437
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	1	94	4	534
Hospitalsenheden Horsens	1	94	5	1348
Hospitalsenheden Midt	1	93	6	2921
Hospitalsenheden Vest	1	93	6	4177
Regionshospitalet Randers og Grenaa	1	94	5	2522

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	92	8	8890	9144
Køn					
Mand	1	93	7	4494	3843
Kvinde	1	91	8	4396	5301
Aldersgruppe					
0-19 år	2	95	4	1338	265
20-39 år	1	89	10	1091	1193
40-59 år	1	89	10	1825	2988
60-79 år	0	93	7	3786	3985
80- år	1	91	8	850	713
Skema udfyldt af					
Patienten	1	92	8	7113	8672
Pårørende	1	92	7	1406	339
Modersmål					
Dansk	1	92	7	8339	8850
Ikke dansk	5	85	10	483	236
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	1	92	7	3226	3264
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	0	95	5	229	309
Hospitalsenheden Horsens	1	91	8	659	694
Hospitalsenheden Midt	1	91	8	1454	1491
Hospitalsenheden Vest	1	92	7	2184	2010
Regionshospitalet Randers og Grenaa	1	91	8	1138	1376

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	67	29	3	1	17100	960
Køn						
Mand	67	30	3	1	7894	460
Kvinde	66	29	3	1	9206	500
Aldersgruppe						
0-19 år	67	30	3	1	1551	52
20-39 år	65	29	5	1	2224	54
40-59 år	67	28	3	1	4607	197
60-79 år	67	29	3	1	7281	501
80- år	61	36	2	1	1437	156
Skema udfyldt af						
Patienten	67	29	3	1	14956	852
Pårørende	66	30	3	1	1672	75
Modersmål						
Dansk	67	29	3	1	16278	921
Ikke dansk	60	37	2	1	699	30
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	67	29	3	1	6188	310
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	70	27	2	1	482	54
Hospitalsenheden Horsens	69	27	3	1	1260	91
Hospitalsenheden Midt	64	31	4	1	2807	146
Hospitalsenheden Vest	66	30	3	1	3968	229
Regionshospitalet Randers og Grenaa	67	29	3	0	2395	130

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	79	19	2	0	17317	835
Køn						
Mand	80	18	2	0	8009	361
Kvinde	78	20	2	0	9308	474
Aldersgruppe						
0-19 år	74	24	2	0	1578	39
20-39 år	75	21	3	0	2235	45
40-59 år	77	21	2	0	4642	166
60-79 år	81	17	1	0	7357	466
80- år	81	19	1	0	1505	119
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	2	0	15139	739
Pårørende	76	22	2	0	1702	64
Modersmål						
Dansk	79	19	2	0	16490	797
Ikke dansk	70	28	2	0	704	29
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	79	19	2	0	6199	324
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	86	13	1	0	526	19
Hospitalsenheden Horsens	81	17	2	0	1294	64
Hospitalsenheden Midt	78	20	2	1	2824	135
Hospitalsenheden Vest	78	20	2	0	4025	199
Regionshospitalet Randers og Grenaa	79	19	1	0	2449	94

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	48	42	8	2	17996	211
Køn						
Mand	49	42	7	2	8298	97
Kvinde	48	42	8	2	9698	114
Aldersgruppe						
0-19 år	38	47	12	2	1604	13
20-39 år	44	43	10	2	2265	20
40-59 år	49	41	8	2	4794	36
60-79 år	52	40	6	2	7743	101
80- år	44	44	10	2	1590	41
Skema udfyldt af						
Patienten	49	41	8	2	15768	168
Pårørende	42	45	10	2	1729	31
Modersmål						
Dansk	49	42	8	2	17145	196
Ikke dansk	48	41	8	3	724	11
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	50	40	8	2	6485	70
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	54	39	5	2	548	2
Hospitalsenheden Horsens	50	40	8	1	1341	17
Hospitalsenheden Midt	46	45	8	2	2925	43
Hospitalsenheden Vest	47	43	8	2	4181	46
Regionshospitalet Randers og Grenaa	47	43	8	2	2516	33

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	31	5	2	17136	953
Køn						
Mand	62	31	4	2	7917	441
Kvinde	61	31	5	3	9219	512
Aldersgruppe						
0-19 år	54	37	6	3	1529	87
20-39 år	54	36	7	3	2143	129
40-59 år	61	32	5	3	4596	218
60-79 år	65	29	4	2	7367	412
80- år	64	32	3	1	1501	107
Skema udfyldt af						
Patienten	62	31	4	2	15013	809
Pårørende	57	35	5	2	1658	101
Modersmål						
Dansk	62	31	4	2	16321	907
Ikke dansk	51	41	7	2	699	35
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	62	31	5	2	6129	381
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	80	15	4	1	533	13
Hospitalsenheden Horsens	62	30	5	2	1263	90
Hospitalsenheden Midt	58	34	5	3	2792	162
Hospitalsenheden Vest	62	32	4	2	4000	199
Regionshospitalet Randers og Grenaa	62	31	5	2	2419	108

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	35	4	1	14702	3024
Køn						
Mand	60	35	4	1	6968	1286
Kvinde	60	35	4	2	7734	1738
Aldersgruppe						
0-19 år	56	39	4	2	1338	265
20-39 år	56	36	6	2	1954	308
40-59 år	59	36	4	2	3885	837
60-79 år	63	33	3	1	6305	1299
80- år	60	36	3	1	1220	315
Skema udfyldt af						
Patienten	60	34	4	1	12882	2617
Pårørende	59	35	4	1	1420	313
Modersmål						
Dansk	61	34	4	1	13958	2924
Ikke dansk	50	44	5	1	647	77
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	60	34	4	2	5323	1065
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	75	21	2	1	445	93
Hospitalsenheden Horsens	60	36	3	1	1120	208
Hospitalsenheden Midt	60	34	4	2	2423	471
Hospitalsenheden Vest	61	35	4	1	3316	776
Regionshospitalet Randers og Grenaa	58	38	3	1	2075	411

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	18005
Køn			
Mand	93	7	8312
Kvinde	92	8	9693
Aldersgruppe			
0-19 år	91	9	1607
20-39 år	90	10	2279
40-59 år	91	9	4808
60-79 år	95	5	7742
80- år	96	4	1569
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	15759
Pårørende	93	7	1743
Modersmål			
Dansk	93	7	17148
Ikke dansk	93	7	732
Hospital			
Aarhus Universitetshospital	92	8	6492
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	97	3	541
Hospitalsenheden Horsens	93	7	1338
Hospitalsenheden Midt	93	7	2938
Hospitalsenheden Vest	94	6	4163
Regionshospitalet Randers og Grenaa	93	7	2533

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	23	48	20	8	973	131
Køn						
Mand	22	49	20	9	438	39
Kvinde	23	48	21	8	535	92
Aldersgruppe						
0-19 år	20	51	21	8	109	14
20-39 år	17	51	27	5	183	20
40-59 år	22	47	22	9	323	52
60-79 år	26	47	17	10	319	37
80- år	42	52	5	0	39	8
Skema udfyldt af						
Patienten	23	48	20	8	846	112
Pårørende	16	52	27	5	100	15
Modersmål						
Dansk	23	48	21	9	929	126
Ikke dansk	28	63	9	0	39	5
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	25	48	18	9	421	52
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	47	33	20	0	15	0
Hospitalsenheden Horsens	27	46	20	7	66	8
Hospitalsenheden Midt	14	49	29	9	154	25
Hospitalsenheden Vest	27	48	18	7	191	28
Regionshospitalet Randers og Grenaa	20	54	19	7	126	18

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	64	23	9	3	16606	1032
Køn						
Mand	64	24	9	3	7739	446
Kvinde	64	23	10	3	8867	586
Aldersgruppe						
0-19 år	62	22	11	5	1515	72
20-39 år	64	22	11	3	2112	133
40-59 år	66	22	9	3	4474	253
60-79 år	65	24	9	2	7086	453
80- år	62	27	9	2	1419	121
Skema udfyldt af						
Patienten	64	24	9	3	14552	903
Pårørende	66	21	10	3	1605	99
Modersmål						
Dansk	65	23	9	3	15864	942
Ikke dansk	55	28	13	3	646	76
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	62	25	10	3	5925	418
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	79	14	6	1	510	23
Hospitalsenheden Horsens	69	20	8	3	1243	78
Hospitalsenheden Midt	66	23	8	3	2740	130
Hospitalsenheden Vest	64	25	8	3	3843	251
Regionshospitalet Randers og Grenaa	67	22	9	3	2345	132

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	26	67	5	2	9679	4768
Køn						
Mand	25	69	5	1	4617	2031
Kvinde	26	66	5	3	5062	2737
Aldersgruppe						
0-19 år	24	65	7	3	957	422
20-39 år	20	69	7	4	1243	669
40-59 år	25	67	6	2	2636	1337
60-79 år	28	67	3	1	4162	1910
80- år	26	69	3	1	681	430
Skema udfyldt af						
Patienten	26	67	5	2	8413	4202
Pårørende	22	69	5	3	990	452
Modersmål						
Dansk	25	67	5	2	9107	4612
Ikke dansk	27	70	2	1	508	126
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	26	66	5	2	3725	1501
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	31	66	2	1	198	214
Hospitalsenheden Horsens	25	68	5	2	693	383
Hospitalsenheden Midt	24	69	5	2	1567	766
Hospitalsenheden Vest	26	68	4	2	2211	1156
Regionshospitalet Randers og Grenaa	26	68	5	1	1285	748

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	59	34	5	2	17729
Køn					
Mand	61	33	4	2	8242
Kvinde	58	35	5	2	9487
Aldersgruppe					
0-19 år	50	42	7	2	1603
20-39 år	51	41	7	1	2275
40-59 år	57	36	5	2	4751
60-79 år	64	30	4	2	7581
80- år	62	32	5	2	1519
Skema udfyldt af					
Patienten	60	33	5	2	15518
Pårørende	52	40	6	2	1726
Modersmål					
Dansk	60	34	5	2	16885
Ikke dansk	55	40	4	1	733
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	59	34	5	2	6397
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	72	23	3	2	532
Hospitalsenheden Horsens	60	33	6	1	1327
Hospitalsenheden Midt	57	36	5	2	2892
Hospitalsenheden Vest	61	33	5	2	4118
Regionshospitalet Randers og Grenaa	61	34	3	3	2463

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	71	29	13074	4585
Køn				
Mand	73	27	5973	2207
Kvinde	69	31	7101	2378
Aldersgruppe				
0-19 år	66	34	1164	432
20-39 år	75	25	1795	474
40-59 år	75	25	3661	1117
60-79 år	70	30	5430	2120
80- år	63	37	1024	442
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	11444	4028
Pårørende	64	36	1266	444
Modersmål				
Dansk	71	29	12413	4416
Ikke dansk	71	29	586	133
Hospital				
Aarhus Universitetshospital	68	32	4779	1614
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	91	9	409	110
Hospitalsenheden Horsens	75	25	1030	295
Hospitalsenheden Midt	73	27	2151	733
Hospitalsenheden Vest	72	28	2978	1099
Regionshospitalet Randers og Grenaa	74	26	1727	734

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	30	68	2	0	9156	79
Køn						
Mand	28	70	2	0	4269	40
Kvinde	31	67	2	0	4887	39
Aldersgruppe						
0-19 år	26	70	3	1	765	10
20-39 år	23	72	4	1	1332	8
40-59 år	29	69	2	0	2744	15
60-79 år	33	66	1	0	3692	31
80- år	31	68	0	1	623	15
Skema udfyldt af						
Patienten	30	68	2	0	8117	57
Pårørende	25	72	2	1	794	18
Modersmål						
Dansk	30	68	2	0	8700	71
Ikke dansk	29	69	2	1	413	8
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	28	69	2	0	3176	22
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	47	52	1	0	363	2
Hospitalsenheden Horsens	33	65	1	1	771	6
Hospitalsenheden Midt	29	69	1	0	1518	15
Hospitalsenheden Vest	31	68	1	0	2071	22
Regionshospitalet Randers og Grenaa	29	69	2	0	1257	12

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	42	55	3	1	17689
Køn					
Mand	42	55	3	0	8212
Kvinde	41	55	3	1	9477
Aldersgruppe					
0-19 år	40	56	4	1	1586
20-39 år	38	56	5	1	2228
40-59 år	41	55	4	1	4720
60-79 år	43	53	3	1	7616
80- år	40	58	2	0	1539
Skema udfyldt af					
Patienten	42	54	3	1	15485
Pårørende	37	58	4	1	1725
Modersmål					
Dansk	42	54	3	1	16862
Ikke dansk	37	61	2	0	722
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	41	55	3	1	6347
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	45	52	2	0	538
Hospitalsenheden Horsens	44	53	2	0	1324
Hospitalsenheden Midt	40	56	3	1	2884
Hospitalsenheden Vest	42	54	3	0	4104
Regionshospitalet Randers og Grenaa	42	55	2	0	2492

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	38	57	5	1	17953
Køn					
Mand	41	55	4	1	8305
Kvinde	35	58	6	1	9648
Aldersgruppe					
0-19 år	42	53	5	0	1599
20-39 år	41	52	7	1	2252
40-59 år	38	57	5	1	4761
60-79 år	37	58	4	1	7748
80- år	33	63	3	1	1593
Skema udfyldt af					
Patienten	38	56	5	1	15727
Pårørende	35	59	5	1	1741
Modersmål					
Dansk	38	57	5	1	17123
Ikke dansk	29	63	7	1	717
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	38	56	5	1	6455
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	47	51	2	0	542
Hospitalsenheden Horsens	40	55	4	1	1344
Hospitalsenheden Midt	35	59	5	1	2933
Hospitalsenheden Vest	37	57	5	1	4165
Regionshospitalet Randers og Grenaa	38	57	5	1	2514

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	30	63	6	2	3290	942	13263
Køn							
Mand	30	63	5	2	1737	505	5875
Kvinde	29	62	6	3	1553	437	7388
Aldersgruppe							
0-19 år	24	67	6	2	314	85	1192
20-39 år	28	64	6	2	382	97	1776
40-59 år	28	64	5	3	689	180	3852
60-79 år	32	60	6	2	1365	430	5616
80- år	31	63	4	3	540	150	827
Skema udfyldt af							
Patienten	30	62	6	2	2724	787	11805
Pårørende	25	66	4	4	432	122	1152
Modersmål							
Dansk	30	62	6	2	2940	868	12858
Ikke dansk	27	67	4	2	314	67	339
Hospital							
Aarhus Universitetshospital	28	63	6	2	1158	331	4826
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	40	57	3	0	94	30	401
Hospitalsenheden Horsens	32	62	5	1	251	86	974
Hospitalsenheden Midt	30	62	6	2	553	141	2138
Hospitalsenheden Vest	29	62	6	3	809	231	3031
Regionshospitalet Randers og Grenaa	31	63	4	2	425	123	1893

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	22	65	9	4	7261	10546
Køn						
Mand	23	65	8	4	3479	4776
Kvinde	22	65	10	4	3782	5770
Aldersgruppe						
0-19 år	20	56	15	9	509	1092
20-39 år	18	59	15	8	798	1459
40-59 år	20	66	10	4	1791	2978
60-79 år	24	67	7	2	3395	4235
80- år	25	66	6	2	768	782
Skema udfyldt af						
Patienten	23	65	9	3	6374	9212
Pårørende	20	64	9	6	681	1056
Modersmål						
Dansk	22	65	9	4	6765	10200
Ikke dansk	27	65	5	3	441	291
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	22	63	11	4	2655	3758
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	25	69	4	1	150	371
Hospitalsenheden Horsens	25	67	5	2	531	803
Hospitalsenheden Midt	23	67	7	3	1155	1751
Hospitalsenheden Vest	22	64	10	4	1721	2406
Regionshospitalet Randers og Grenaa	23	68	6	3	1049	1457

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	57	16	17	10	12157	5618
Køn						
Mand	54	17	18	11	5923	2314
Kvinde	60	15	16	9	6234	3304
Aldersgruppe						
0-19 år	61	16	16	7	698	902
20-39 år	59	18	16	6	1603	660
40-59 år	62	15	15	8	3438	1346
60-79 år	54	15	18	12	5492	2131
80- år	50	18	19	13	926	579
Skema udfyldt af						
Patienten	57	16	17	10	11016	4572
Pårørende	56	17	18	9	831	895
Modersmål						
Dansk	58	16	17	10	11554	5405
Ikke dansk	44	20	25	11	542	178
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	58	16	16	10	4475	1963
De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup	66	14	13	7	267	263
Hospitalsenheden Horsens	59	13	18	10	913	413
Hospitalsenheden Midt	56	16	18	10	1935	969
Hospitalsenheden Vest	55	17	18	10	2938	1158
Regionshospitalet Randers og Grenaa	58	17	16	9	1629	852

Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering

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 regionen på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for indlagte 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. Herudover er der i bilag 6 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.