

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Hospitalsrapport for ambulante patienter på

Regionshospitalet Randers og Grenaa



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Hospitalets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af hospitalets resultat.....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger	27
	Samlet indtryk.....	28
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	32
	Personale	36
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	44
	Information.....	51
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	55
	Hospitalets eget spørgsmål	59
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	61
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	67
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	71
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	75
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	111
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november og december 2011 blev hospitalets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på hospitalet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	4265
Besvarelser fra hospitalets patienter:	2597
Hospitalets svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar
- Kapitel 5: En sammenligning af hospitalets afdelinger

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og kapitel 5 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kapitel 5 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

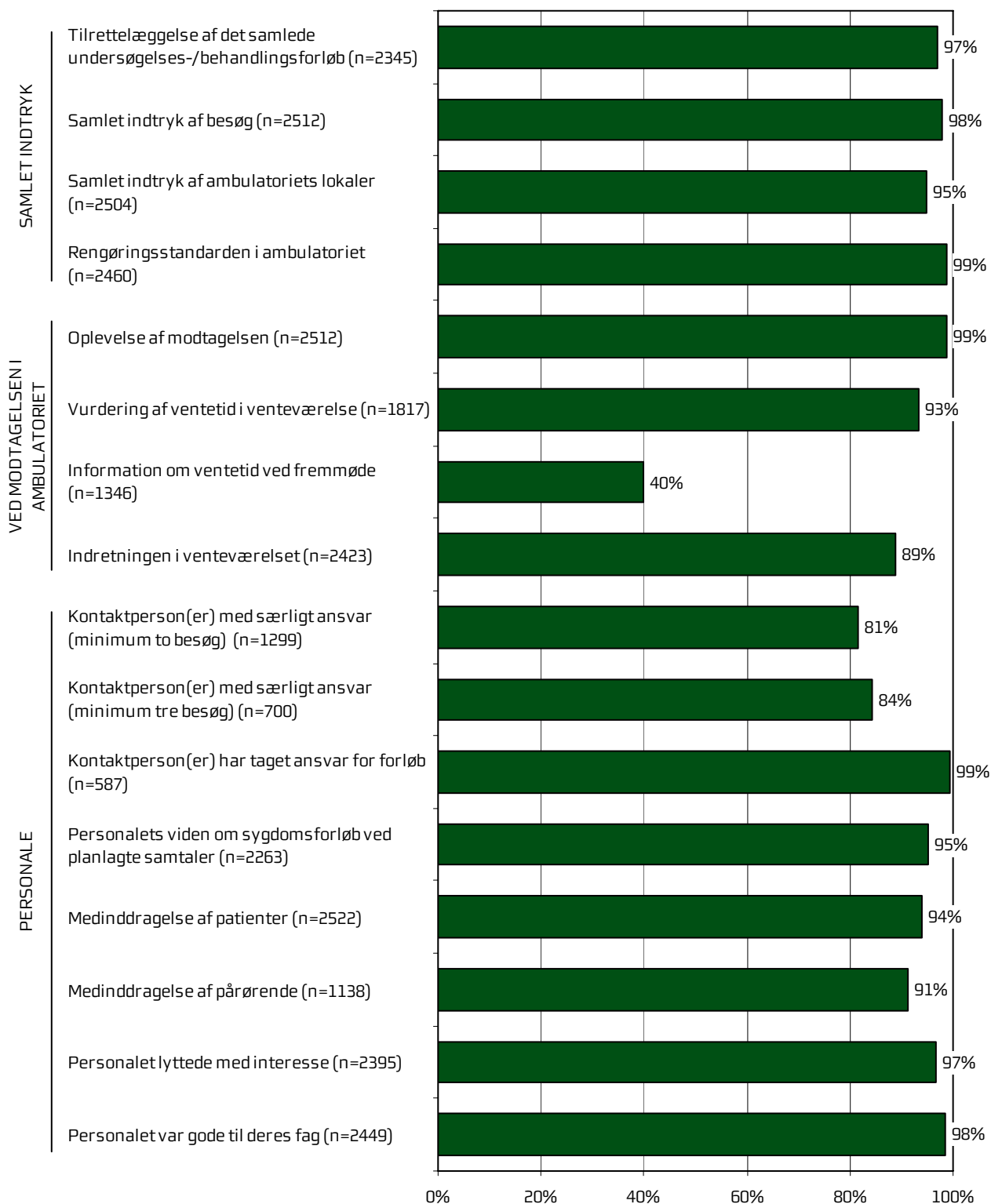
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

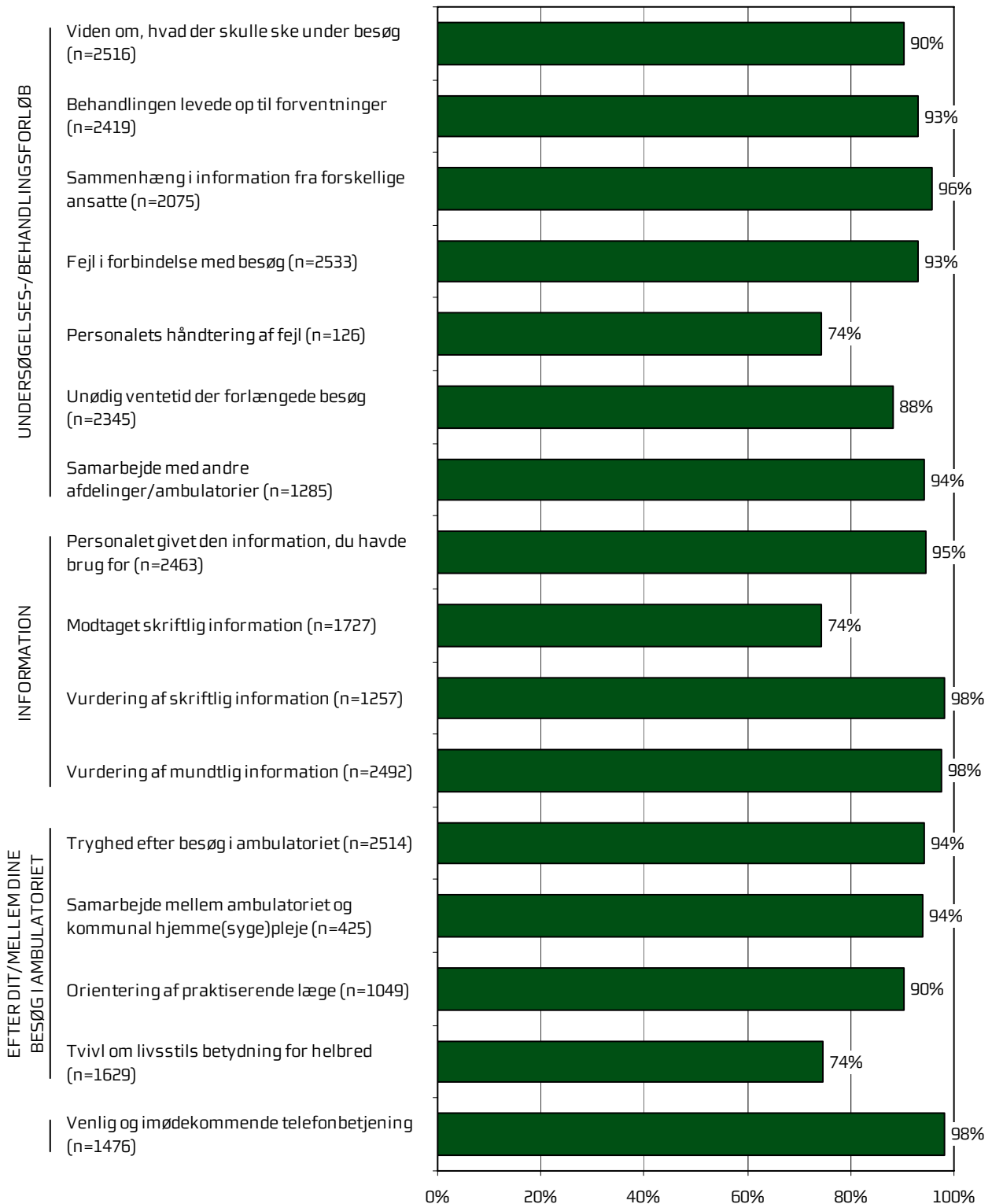
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



4 Sammenligning af hospitalets resultat

Hvordan ser hospitalets resultat ud sammenlignet med hospitalets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2011?

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2010-tallet er for: Regionshospitalet Randers og Grenaa

2009-tallet er for: Regionshospitalet Randers og Grenaa

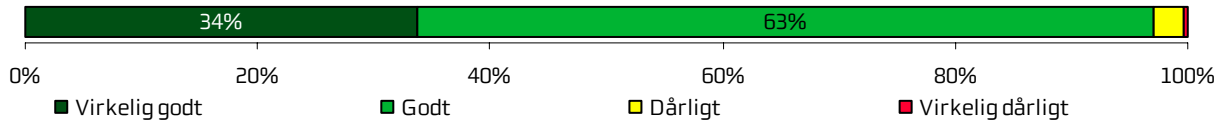
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

Signifikante forskelle?

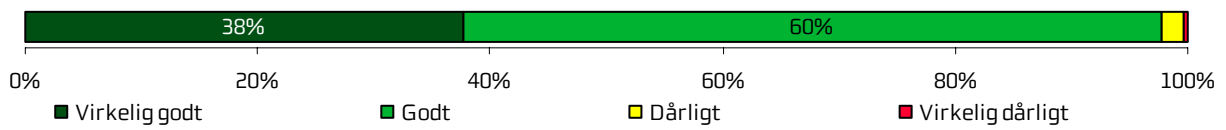
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2011 og henholdsvis hospitalets resultat i 2010 og 2009 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat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

Samlet indtryk

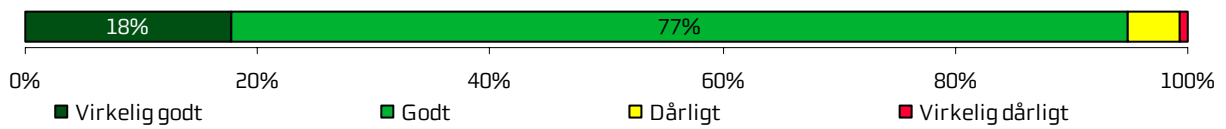
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=2345)



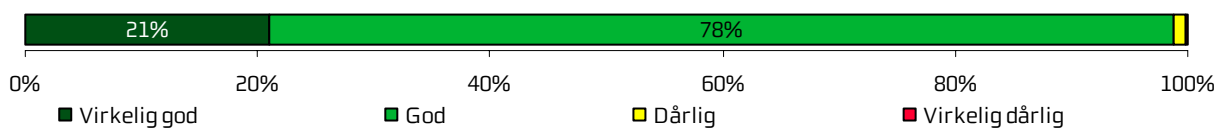
Samlet indtryk af besøg (n=2512)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=2504)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=2460)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	96 %	95 % *	97 %	96 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	96 % *	97 %	97 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	94 %	91 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	98 % *	98 % *

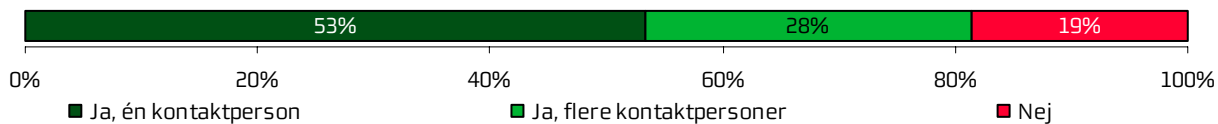
Ved modtagelsen i ambulatoriet



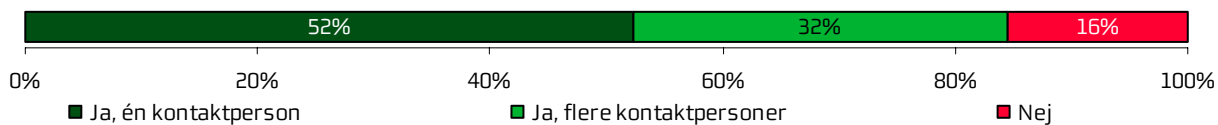
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 % *	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	91 % *	-	95 %	92 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	40 %	48 % *	38 %	47 % *	39 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	86 % *	82 % *	88 %	81 % *	83 % *

Personale

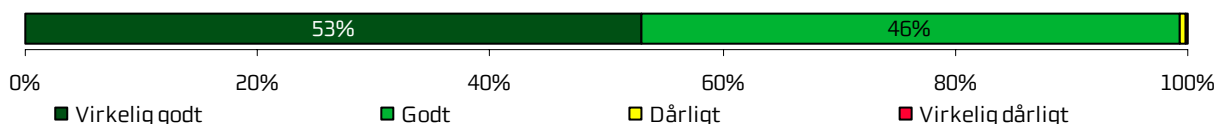
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=1299)



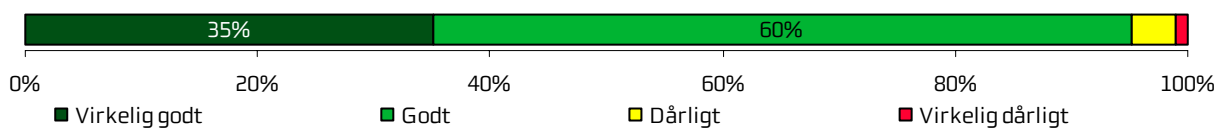
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=700)



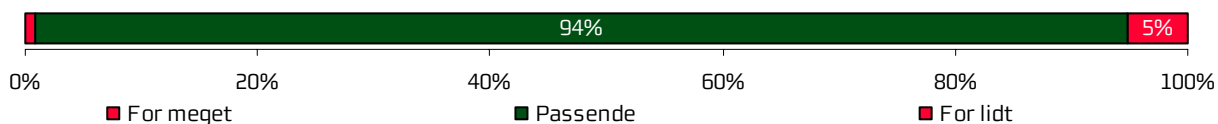
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=587)



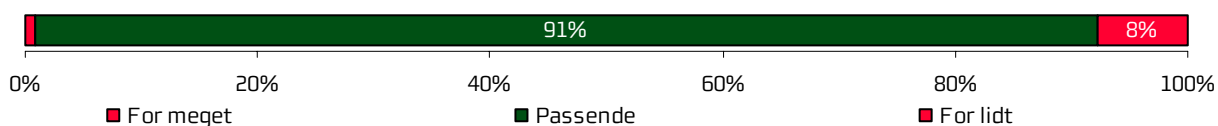
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=2263)



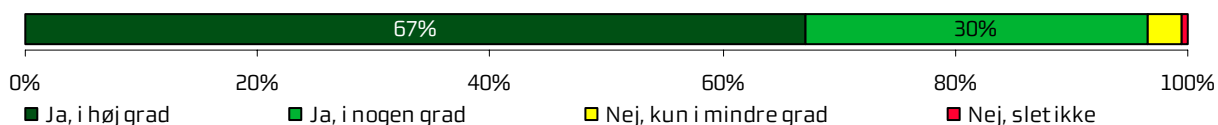
Medinddragelse af patienter (n=2522)



Medinddragelse af pårørende (n=1138)

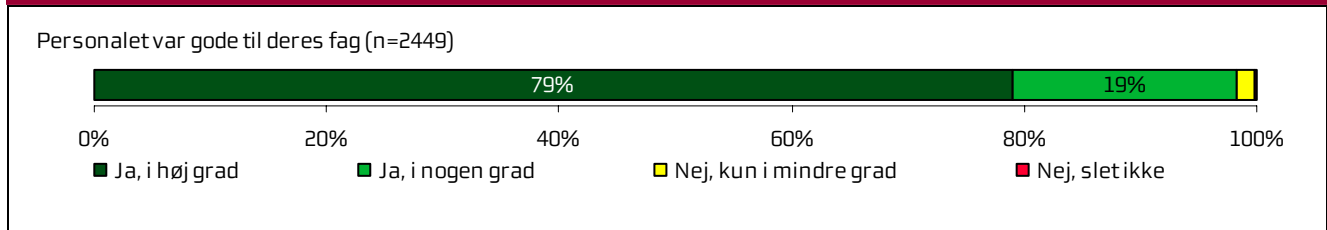


Personalet lyttede med interesse (n=2395)



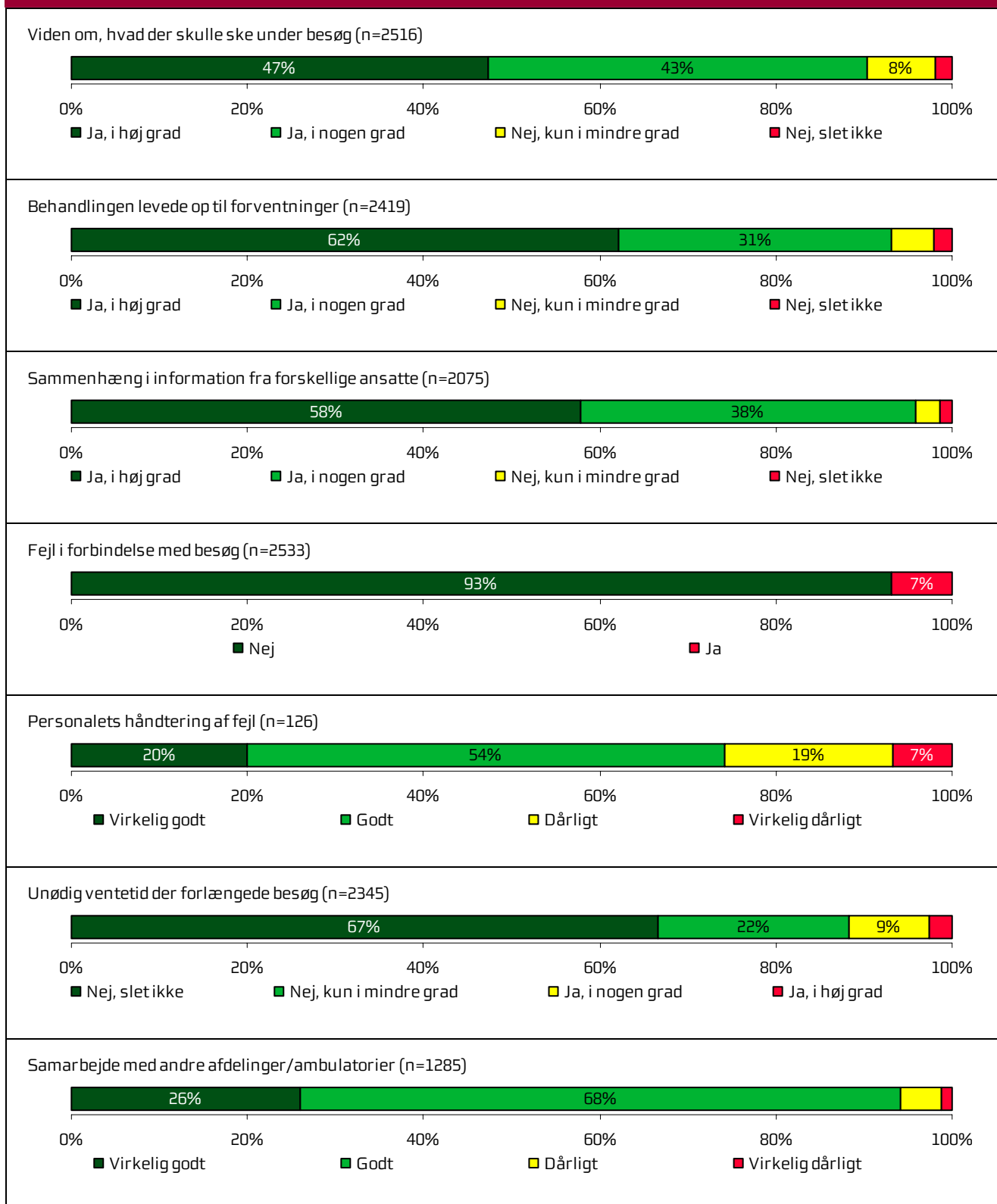
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	81 %	81 %	78 % *	82 %	75 % *	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	83 %	-	83 %	77 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	99 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	94 %	93 % *	95 %	93 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	93 % *	94 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	88 % *	92 %	91 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	96 % *	96 %	96 %	96 %

Personale (fortsat)



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

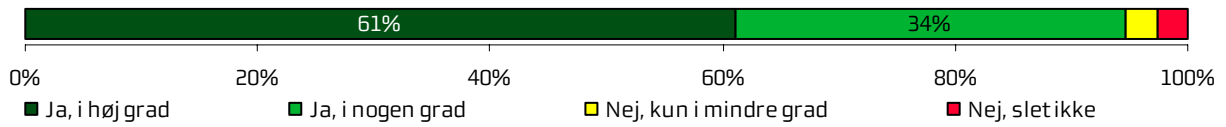
Undersøgelser-/behandlingsforløb



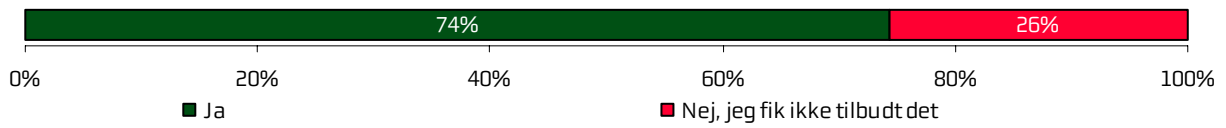
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	87 % *	91 %	90 %	90 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	92 %	92 %	94 %	92 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	93 % *	96 %	94 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	-	94 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74 %	64 %	-	75 %	66 %	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	89 %	87 %	89 %	87 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	93 % *	94 %	92 % *	93 % *

Information

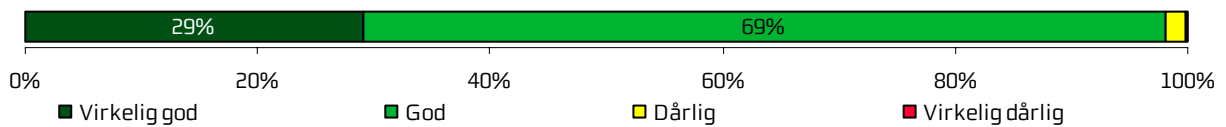
Personalet givet den information, du havde brug for (n=2463)



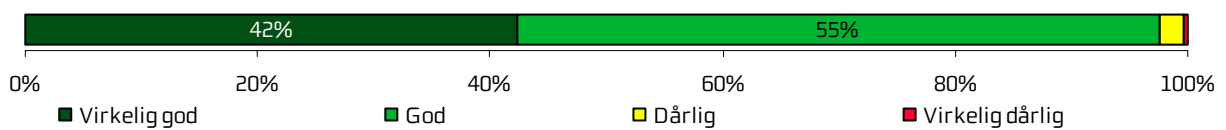
Modtaget skriftlig information (n=1727)



Vurdering af skriftlig information (n=1257)



Vurdering af mundtlig information (n=2492)



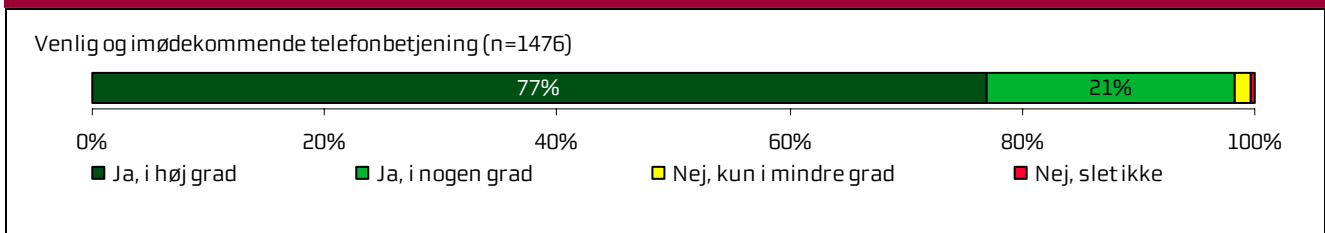
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	94 %	93 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	74 %	70 % *	-	76 %	69 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	97 %	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 % *	95 % *	97 %	96 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	93 % *	95 %	94 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	91 %	92 %	94 %	92 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	90 %	88 %	92 %	85 % *	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	73 %	76 %	74 %	72 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	98 %	99 %	97 % *	-	-	-

5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

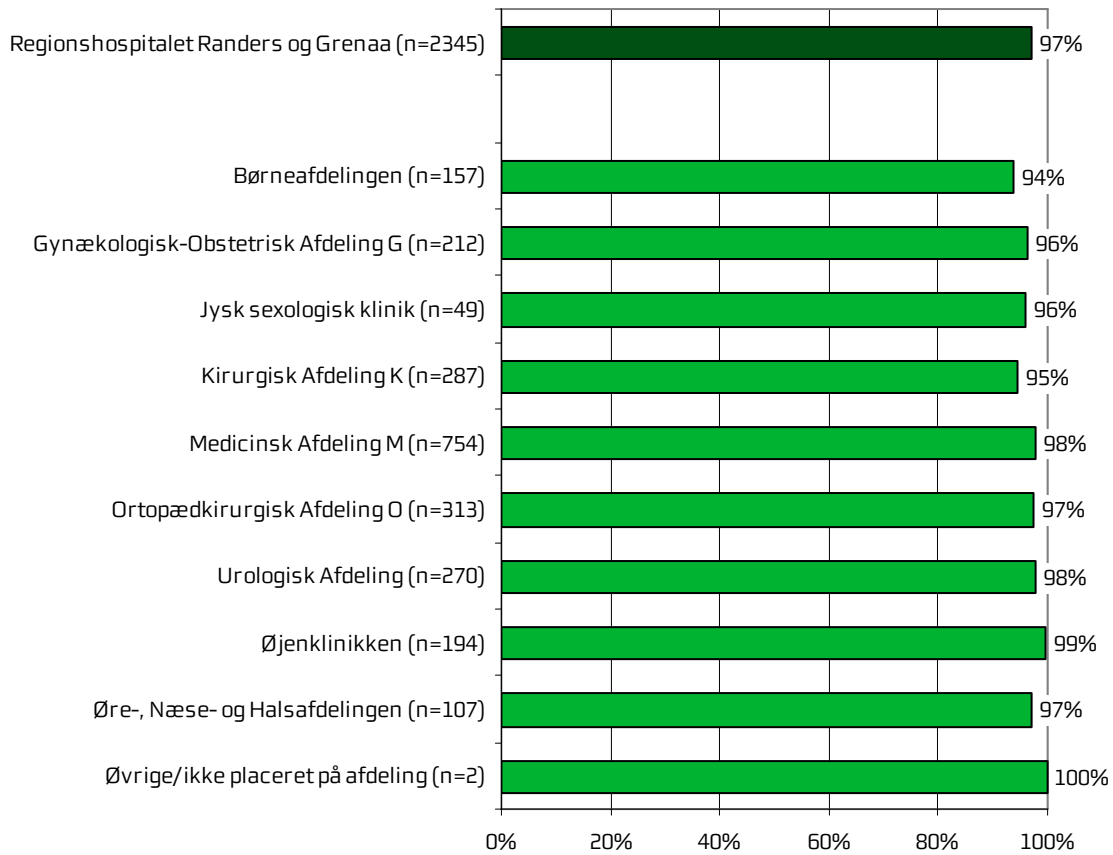
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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

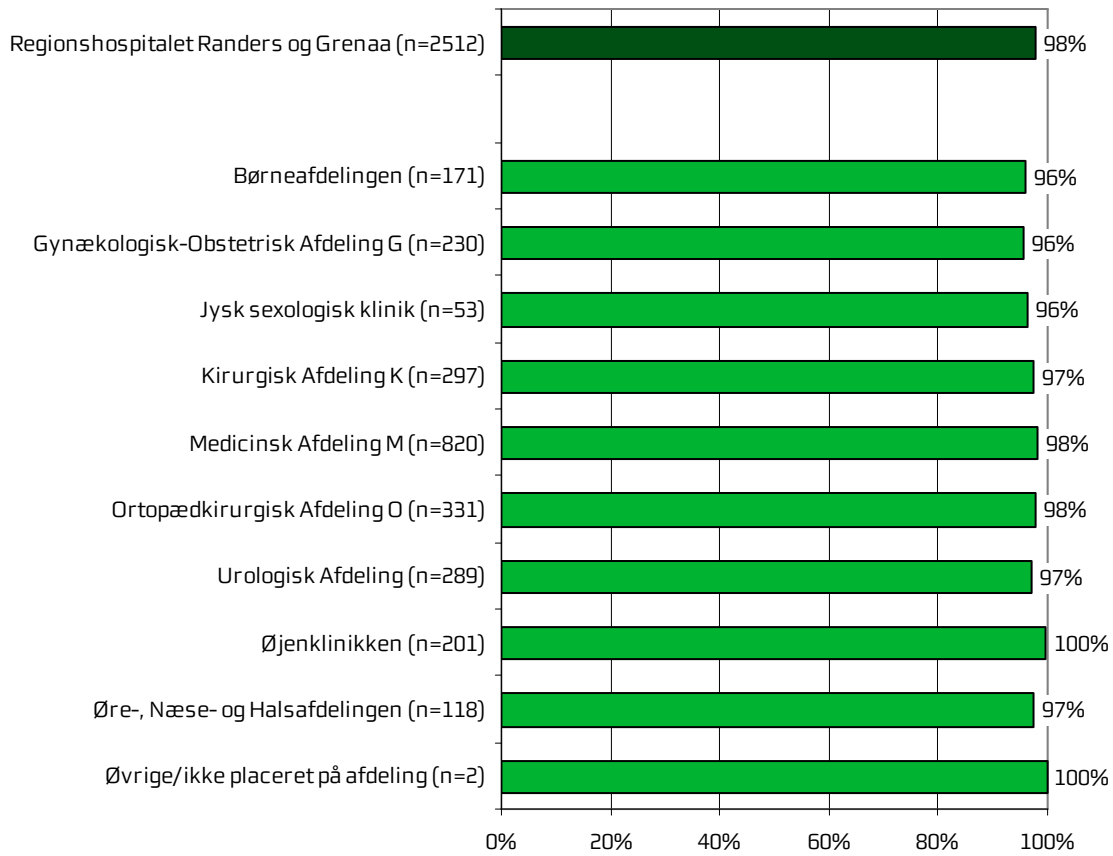
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

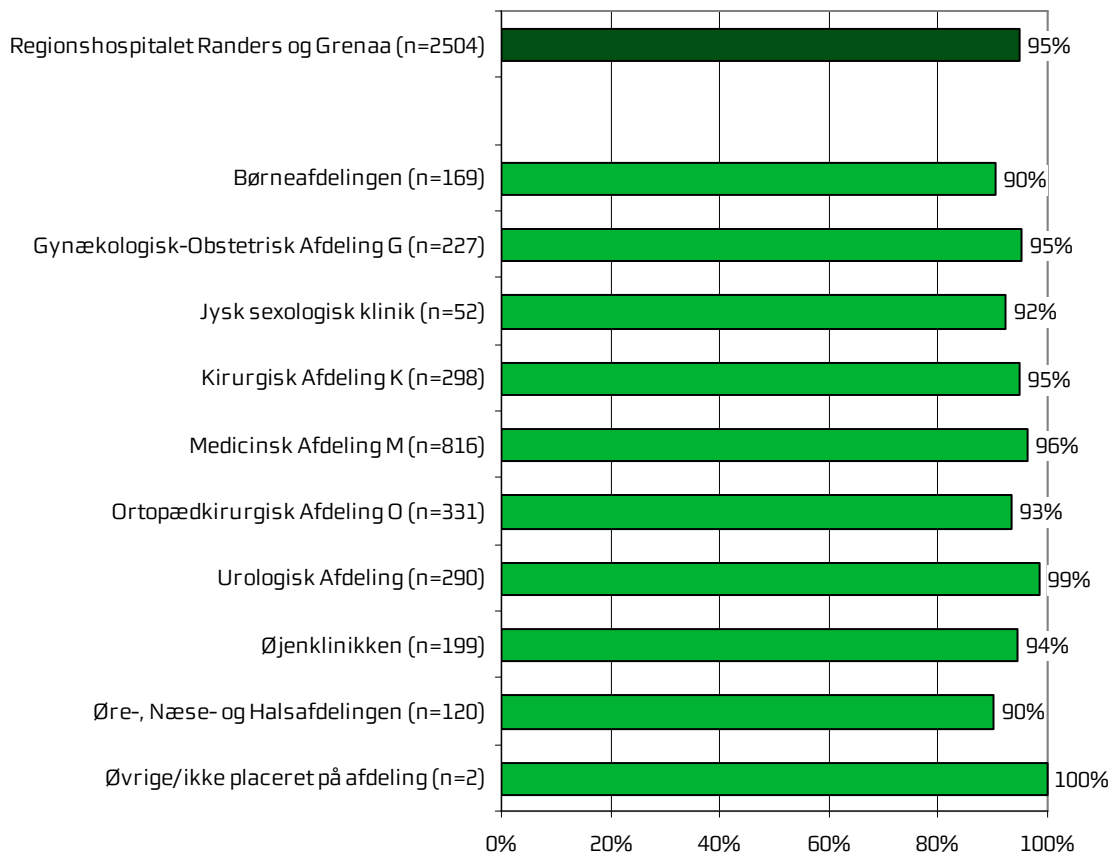
Figur 3. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?



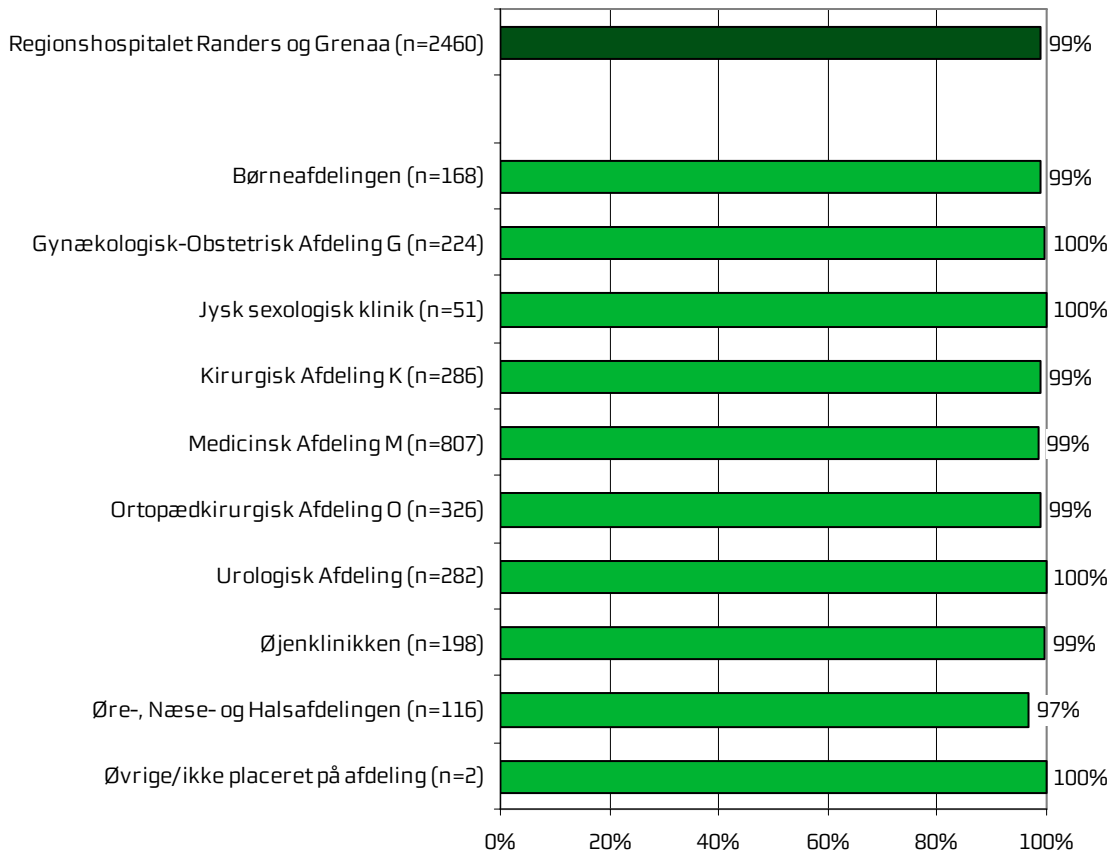
Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?



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

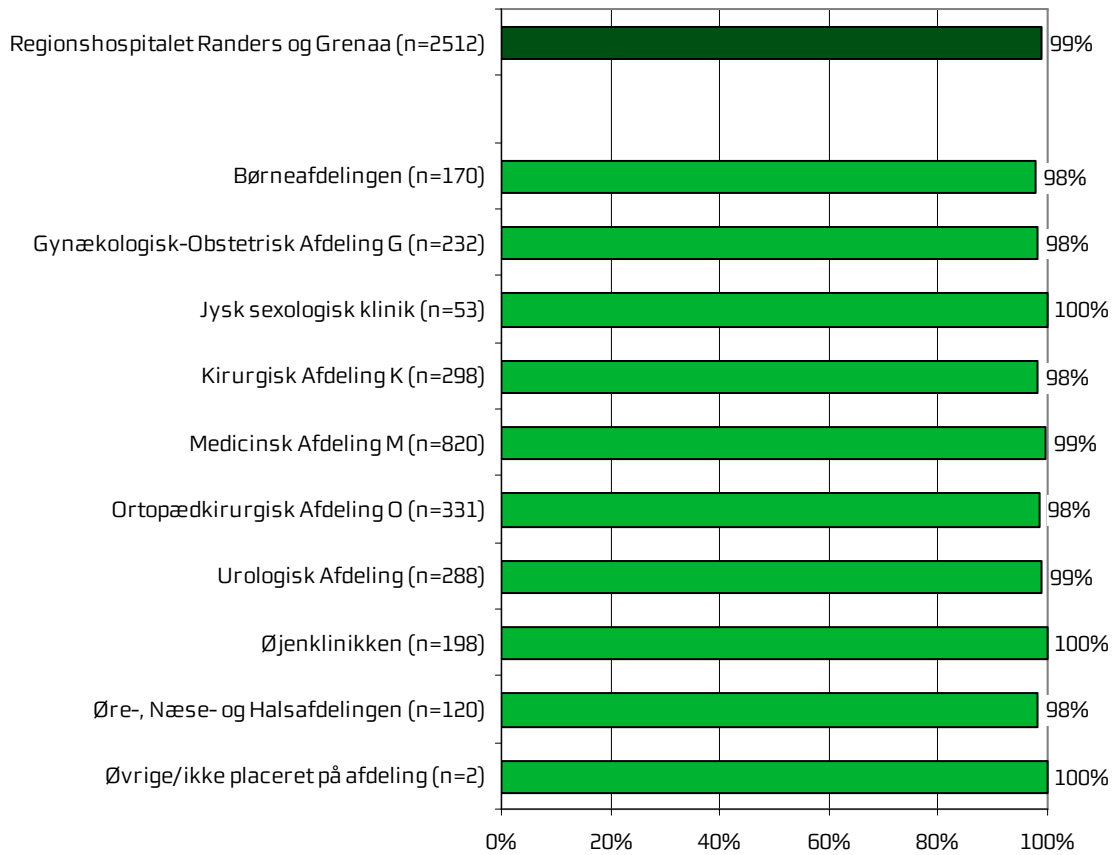


Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?

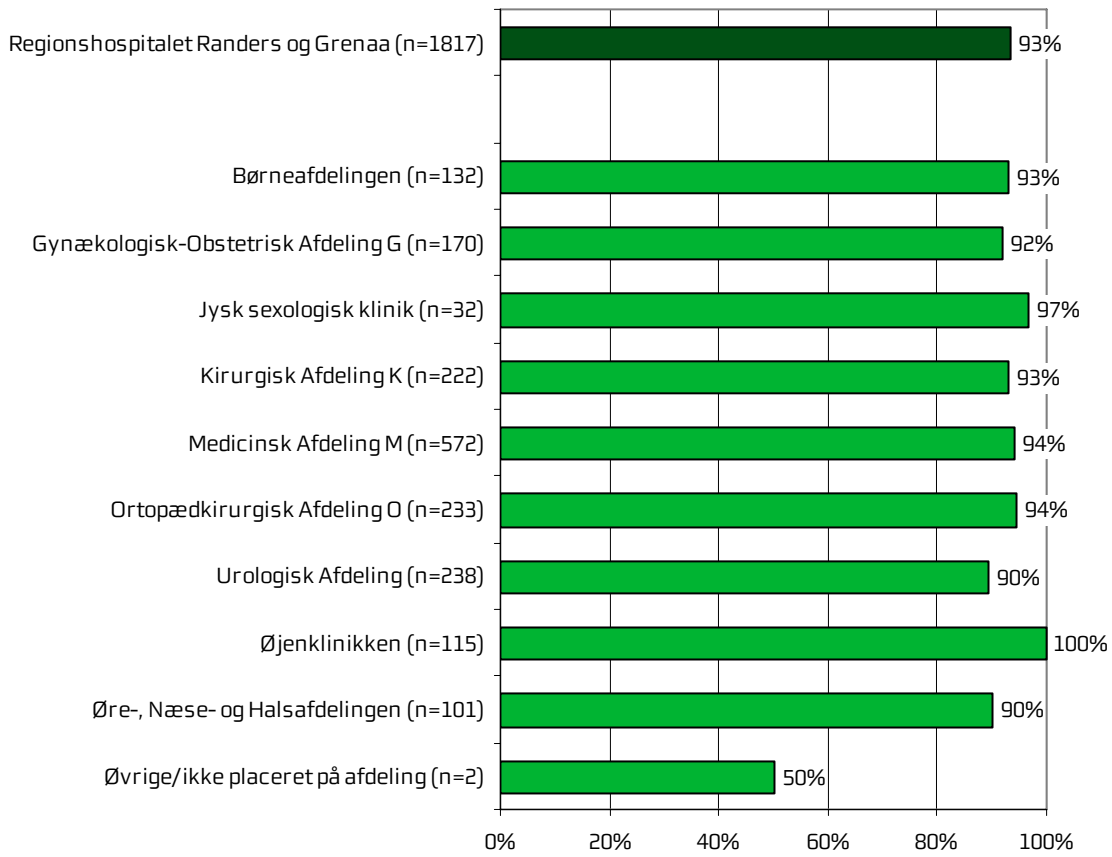


Ved modtagelsen i ambulatoriet

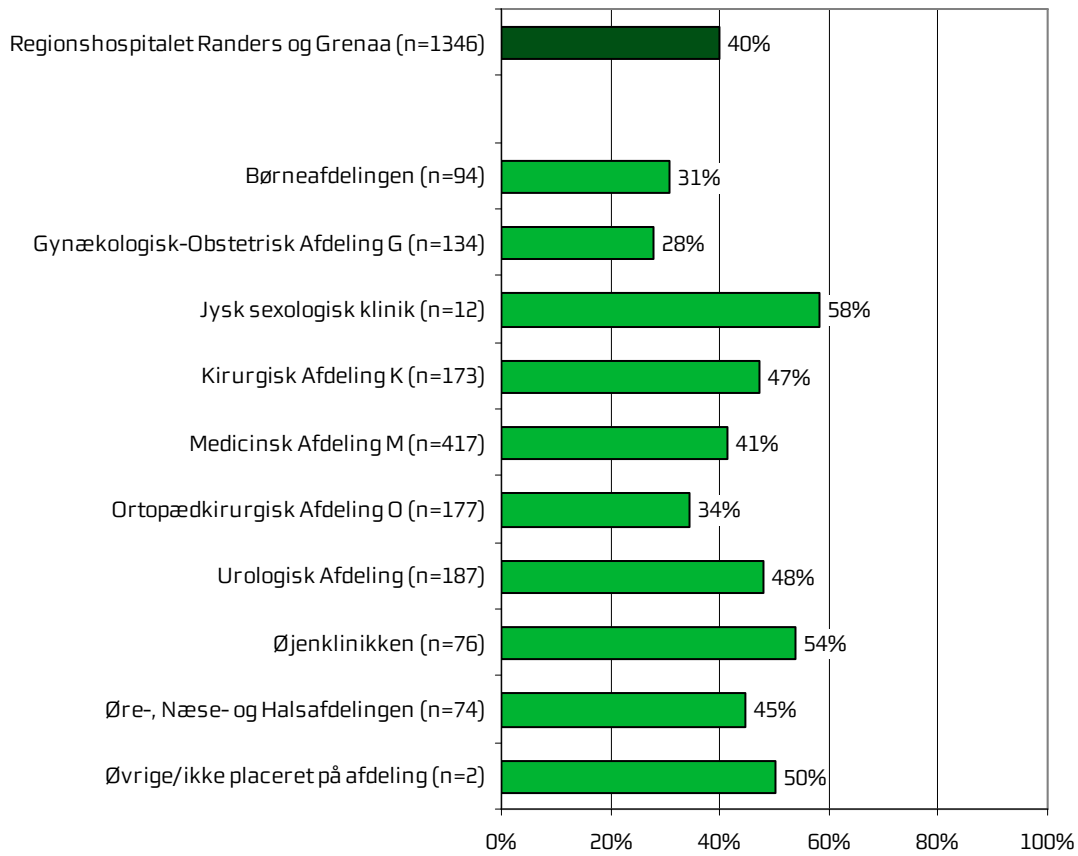
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



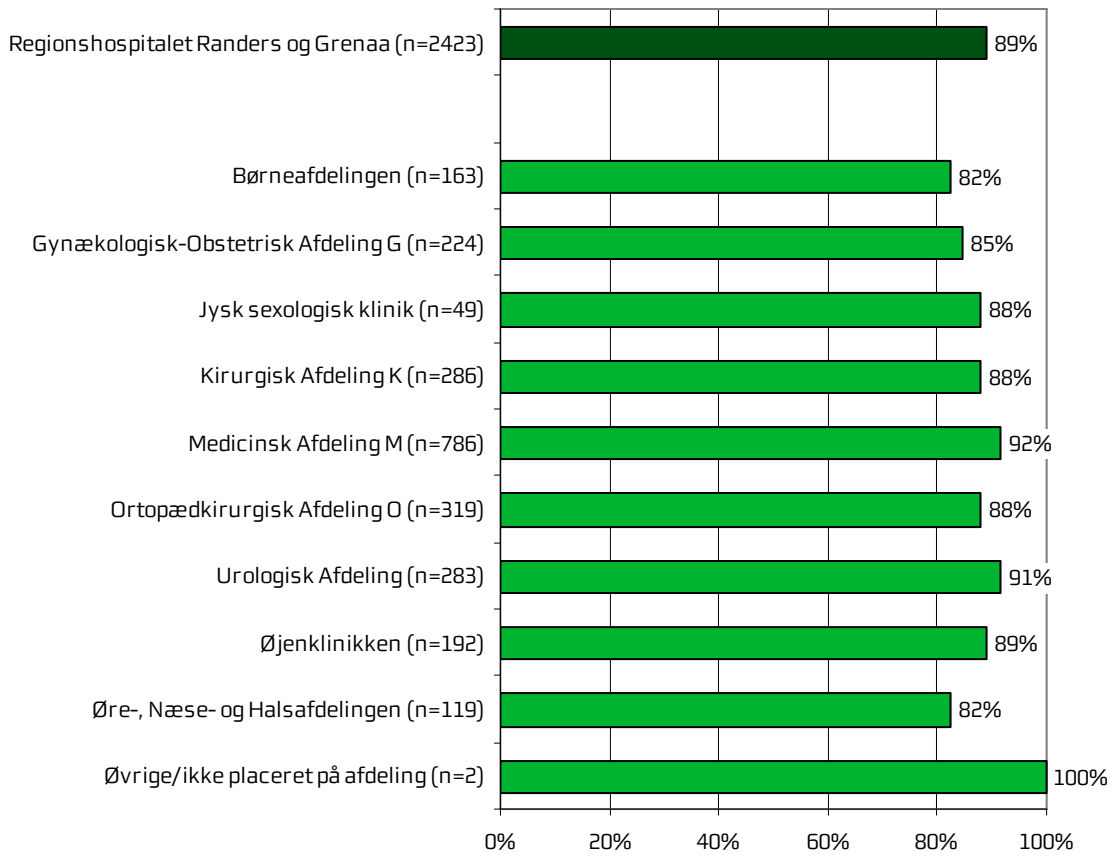
Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



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

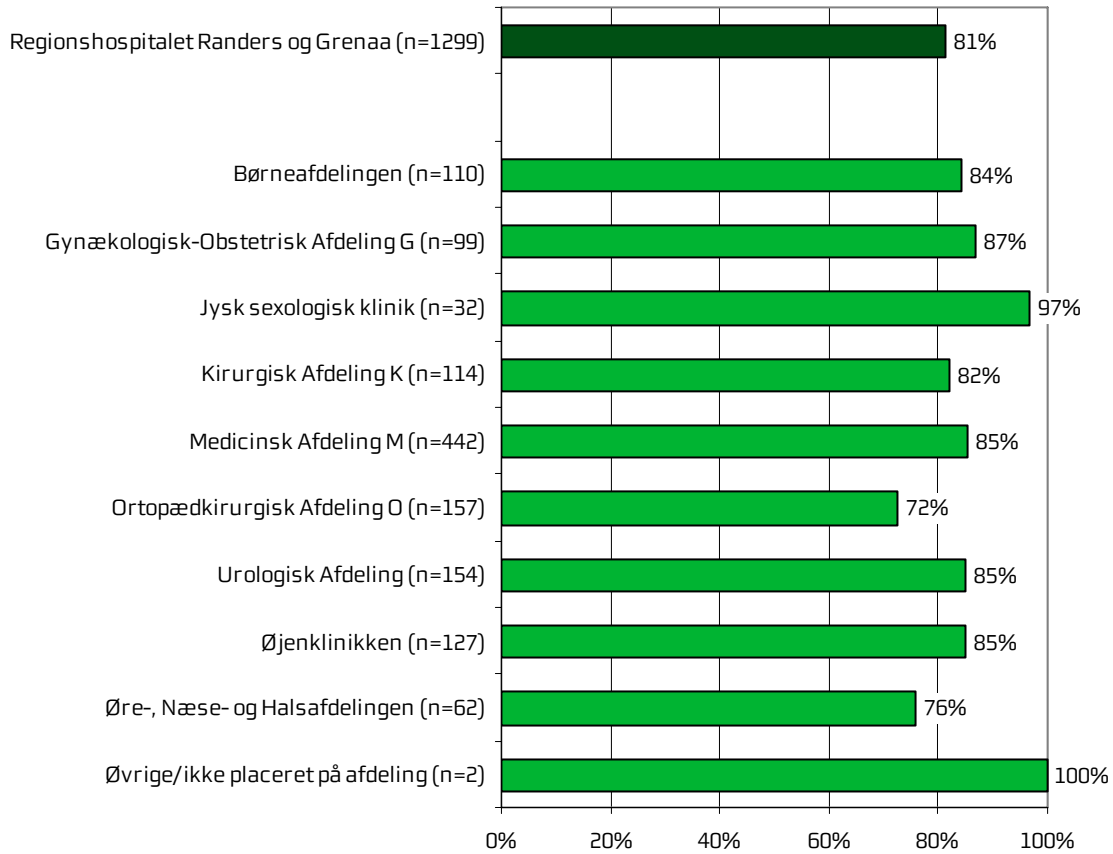


Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

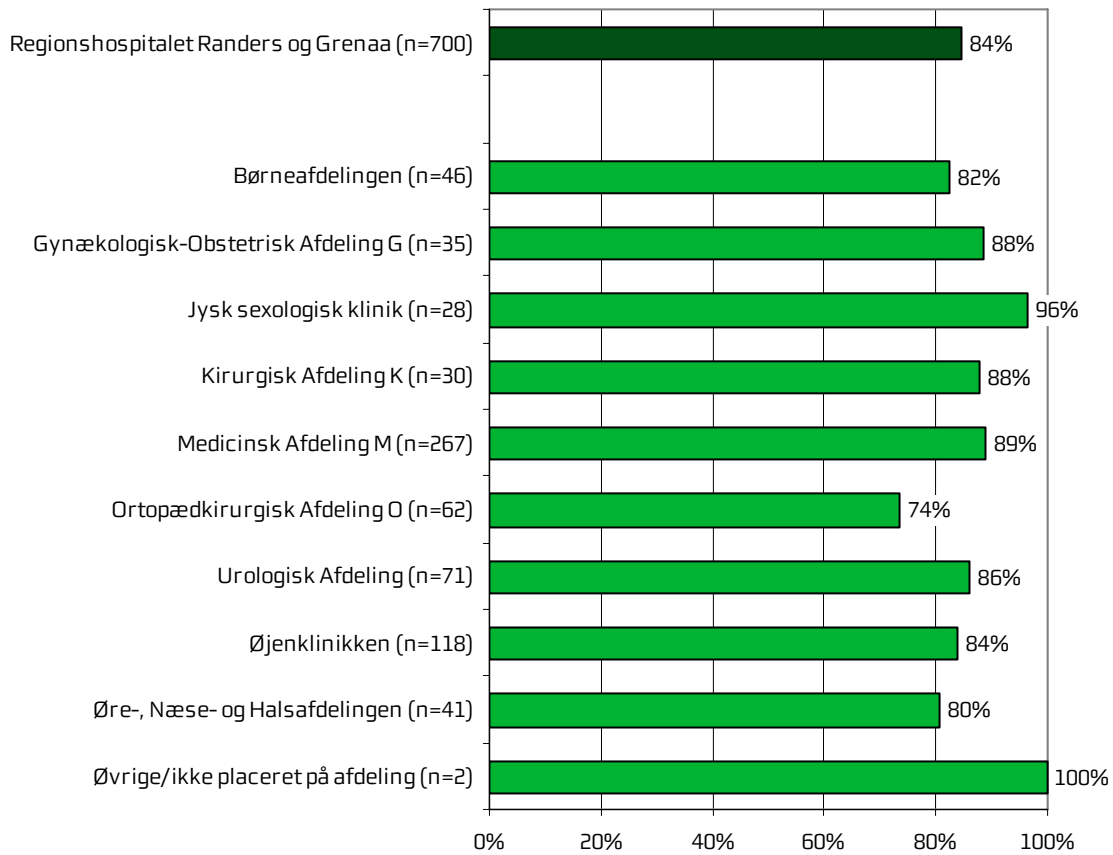


Personale

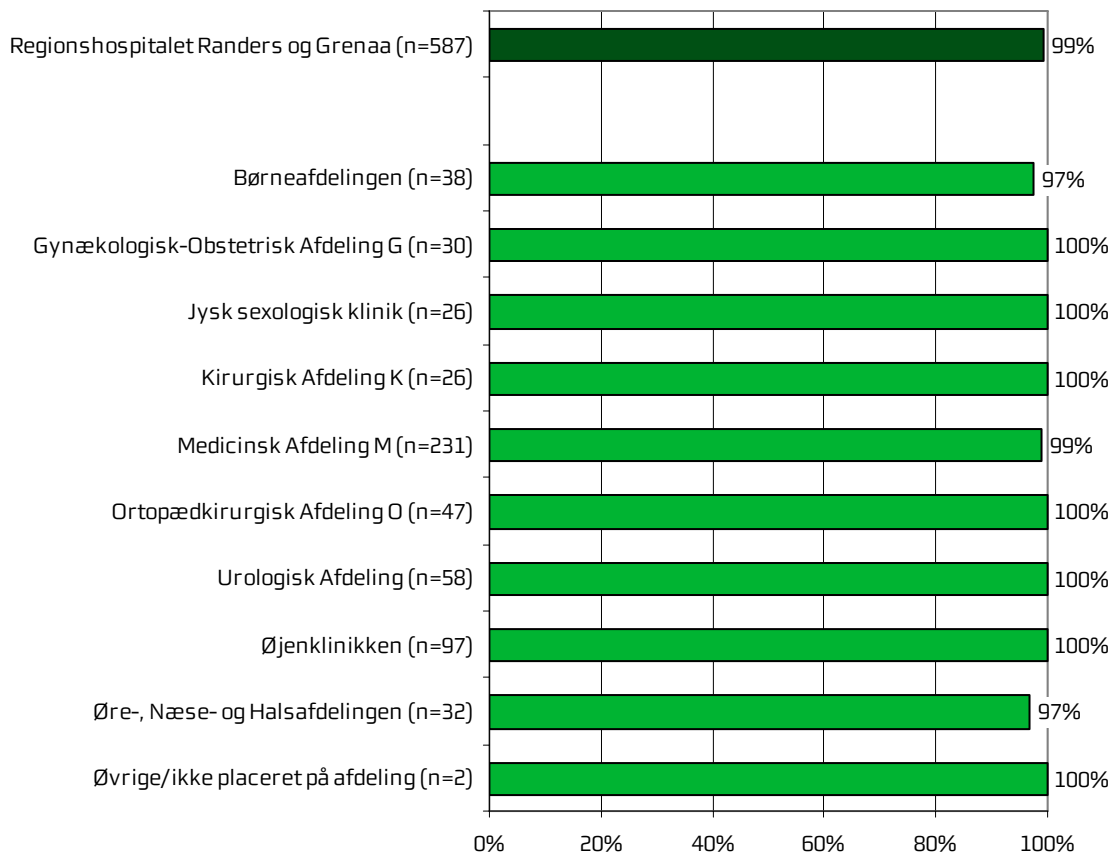
Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)



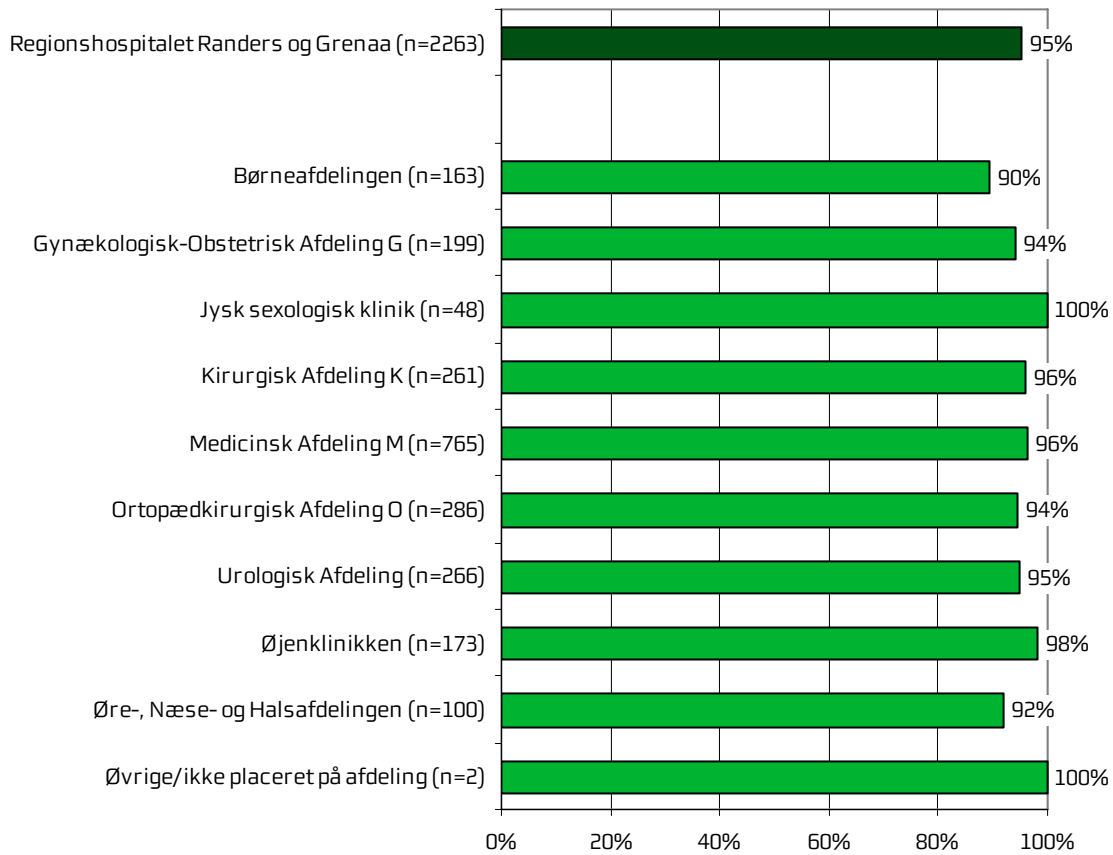
Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)



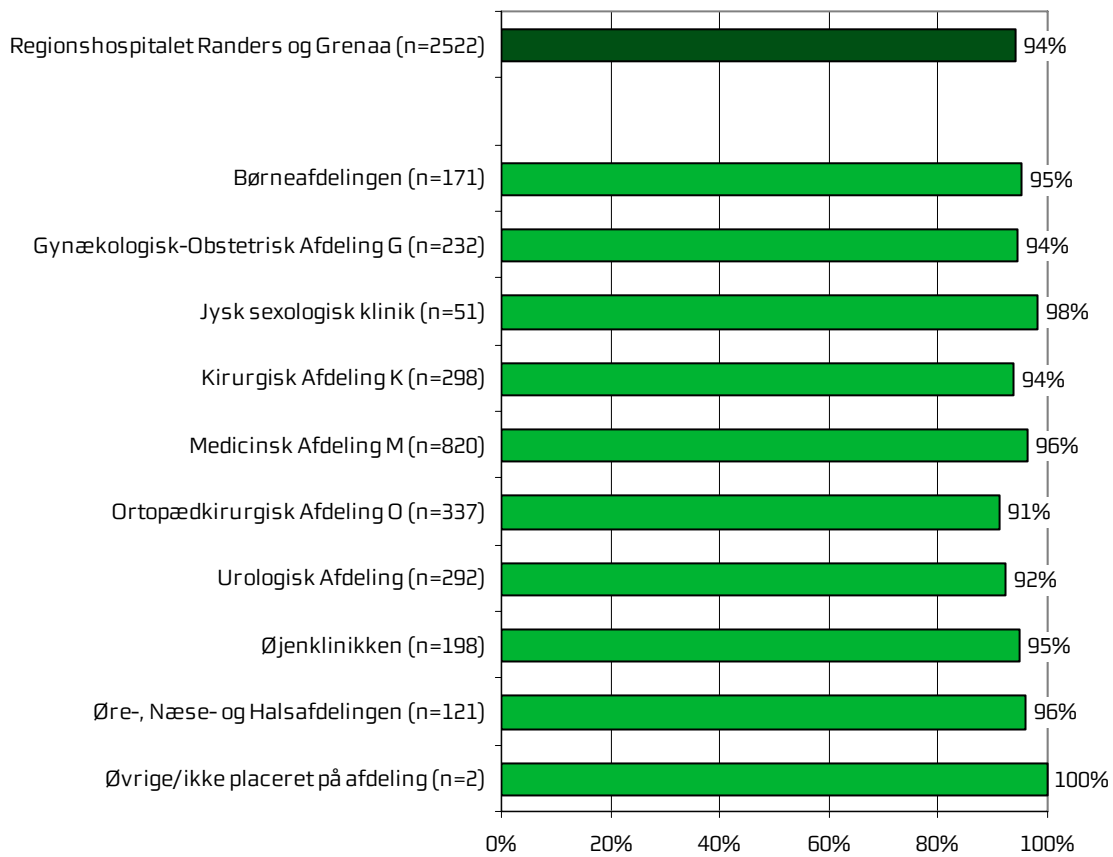
Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?



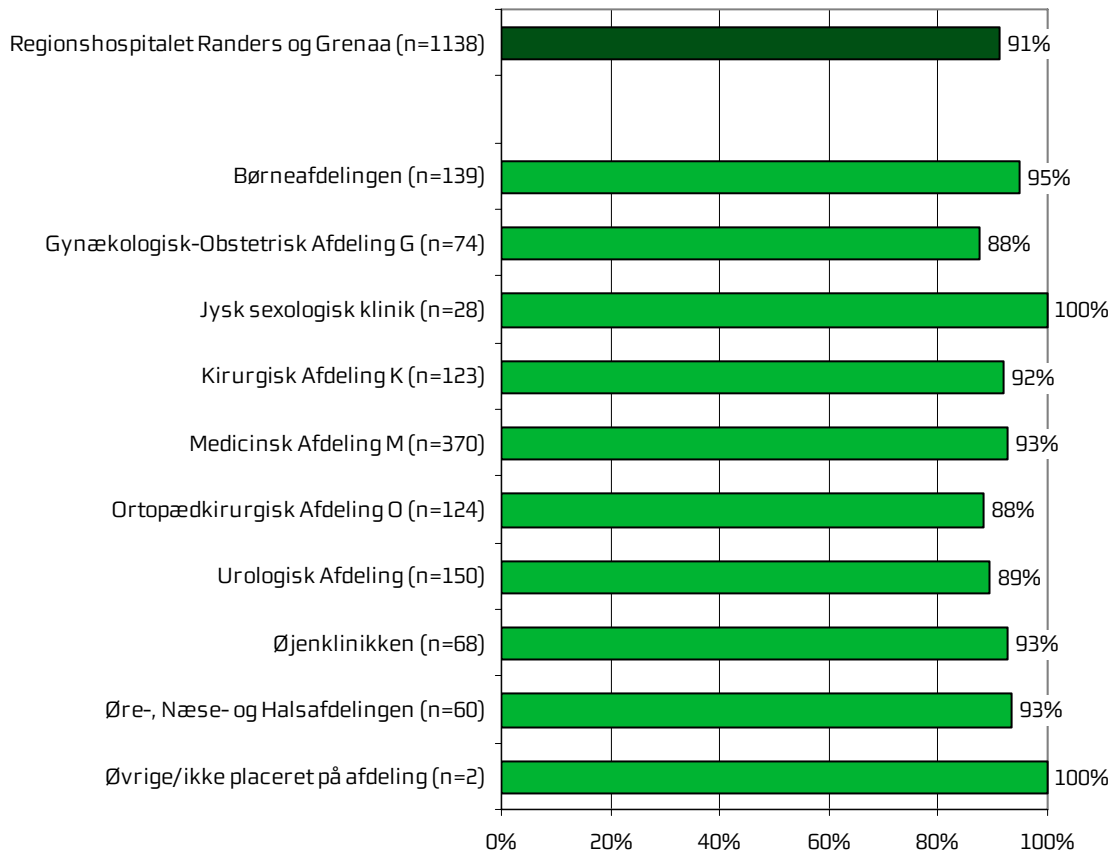
Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



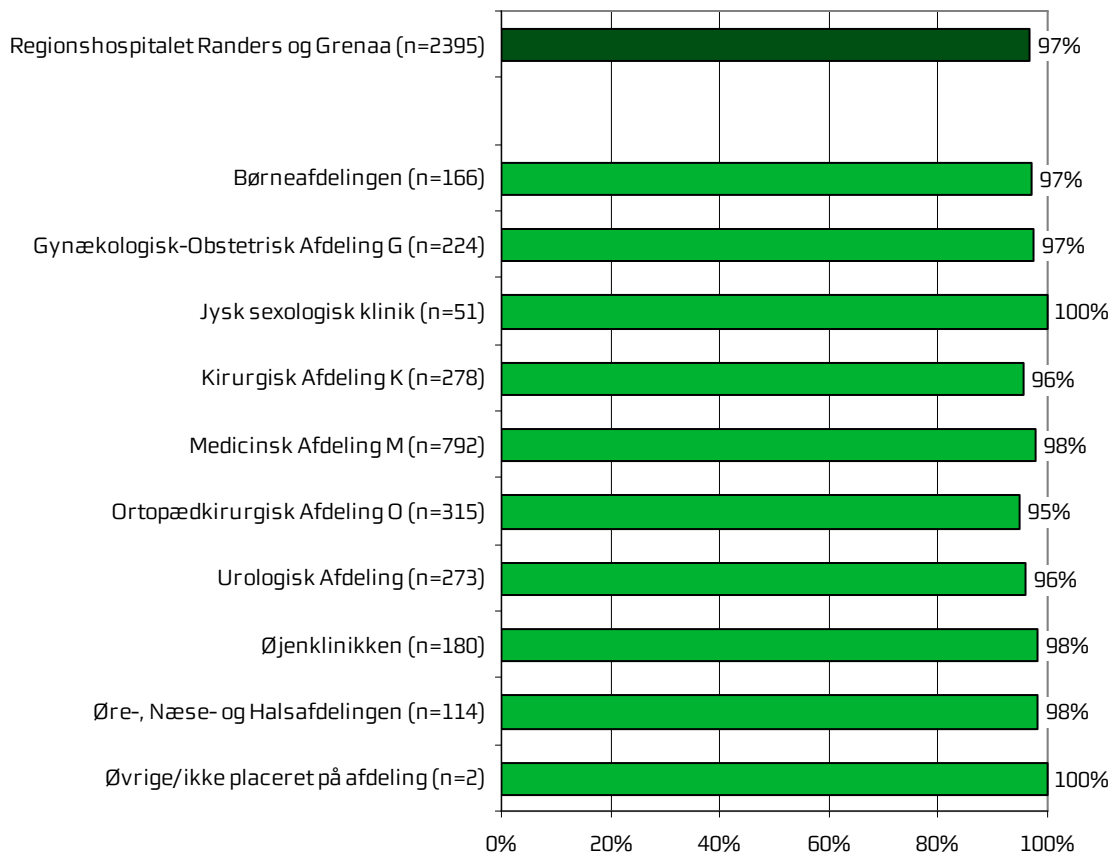
Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



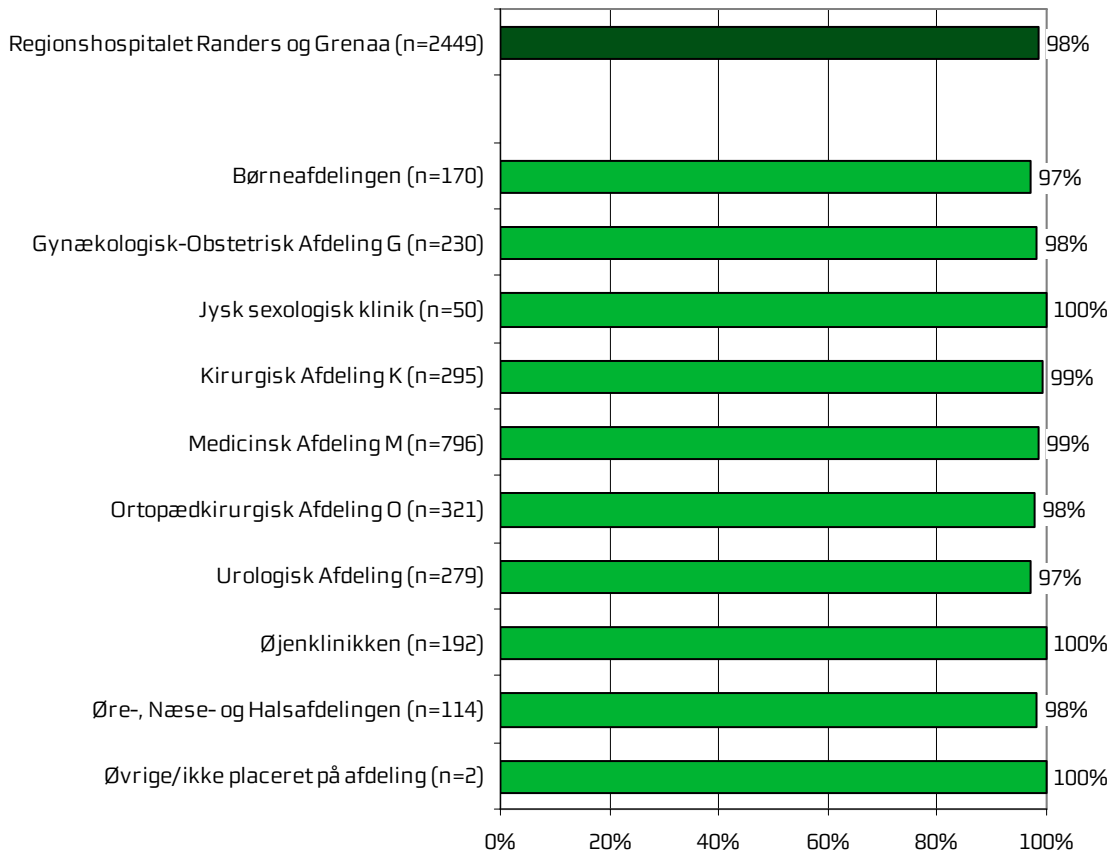
Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

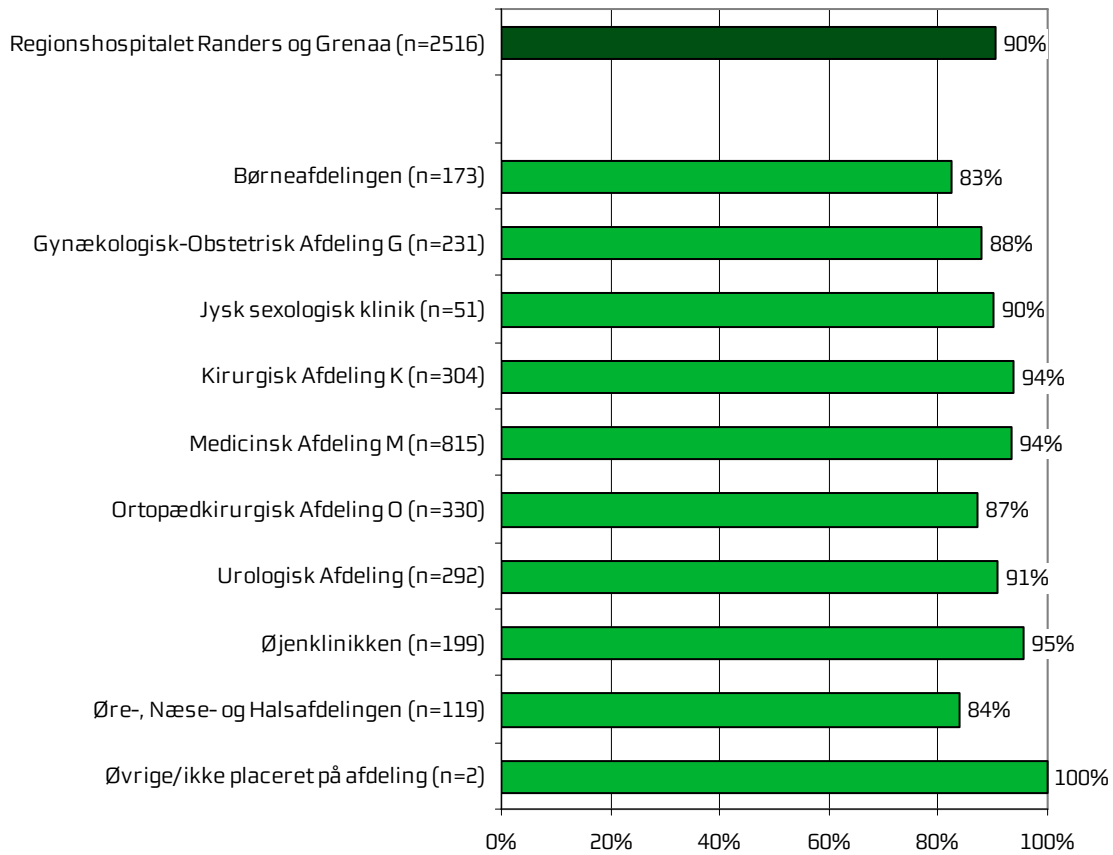


Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

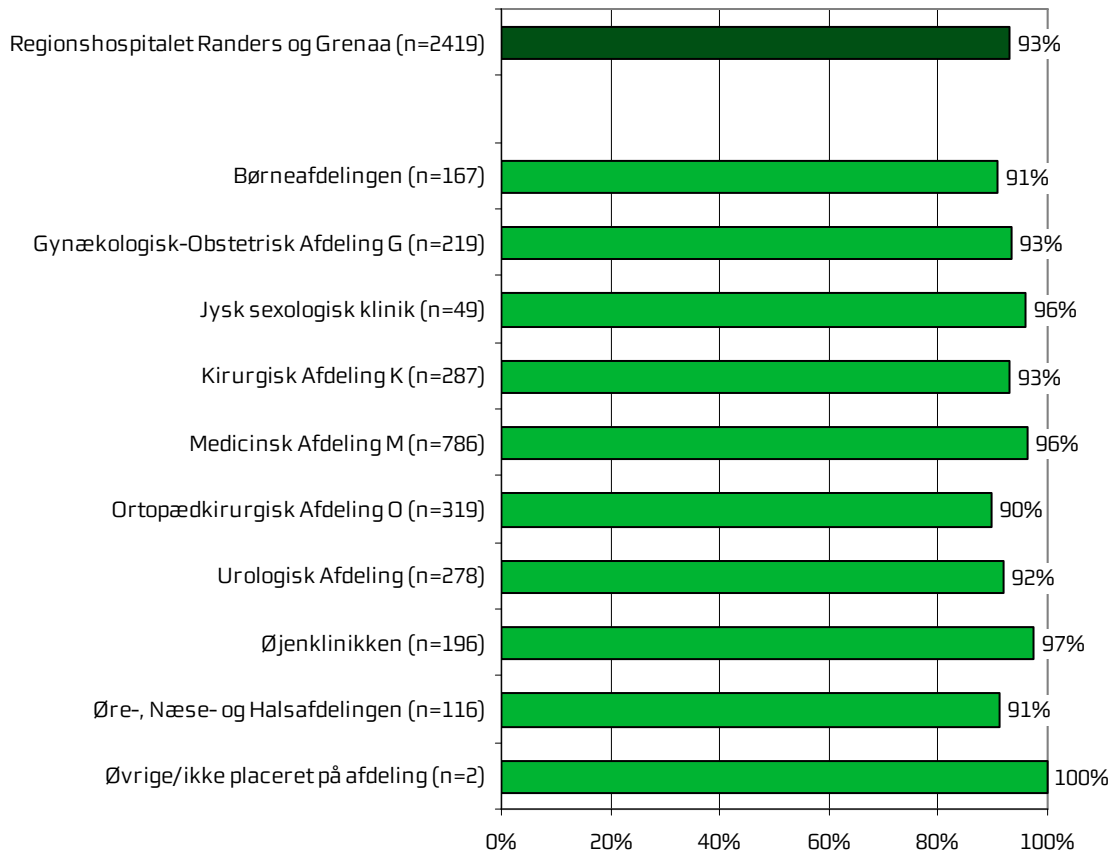


Undersøgelses-/behandlingsforløb

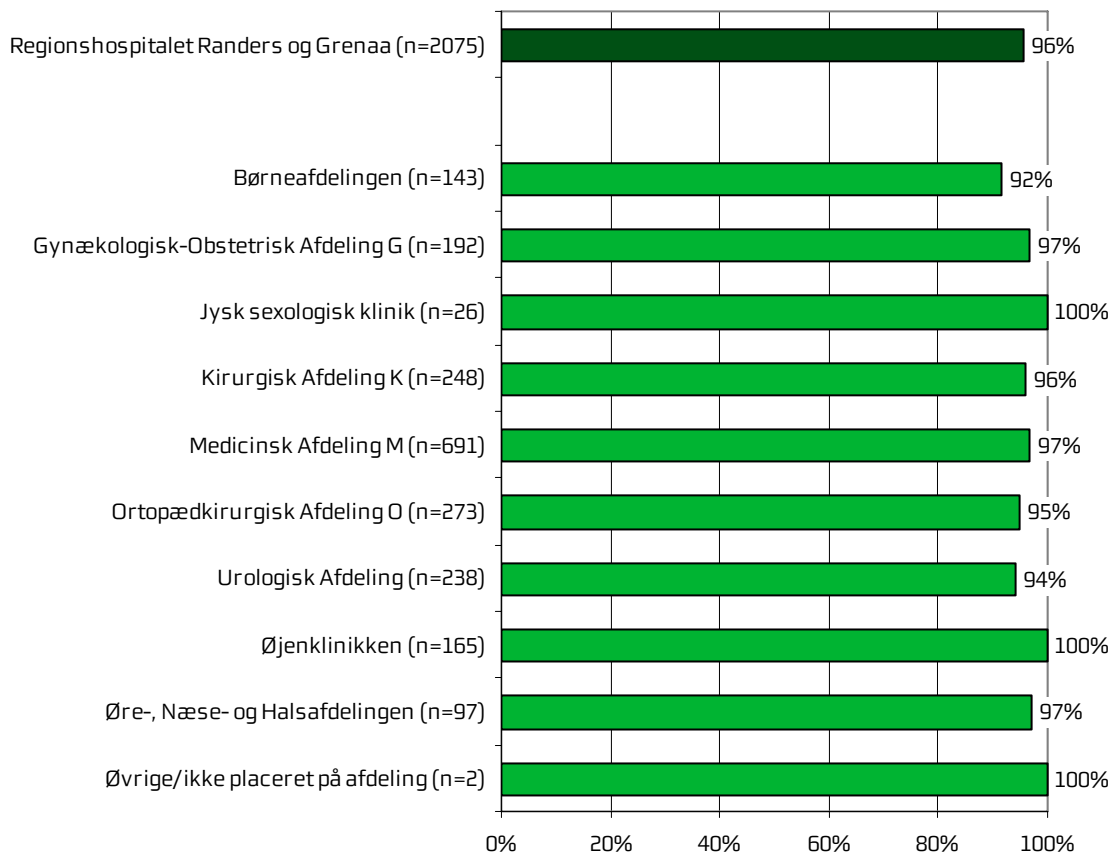
Figur 19. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



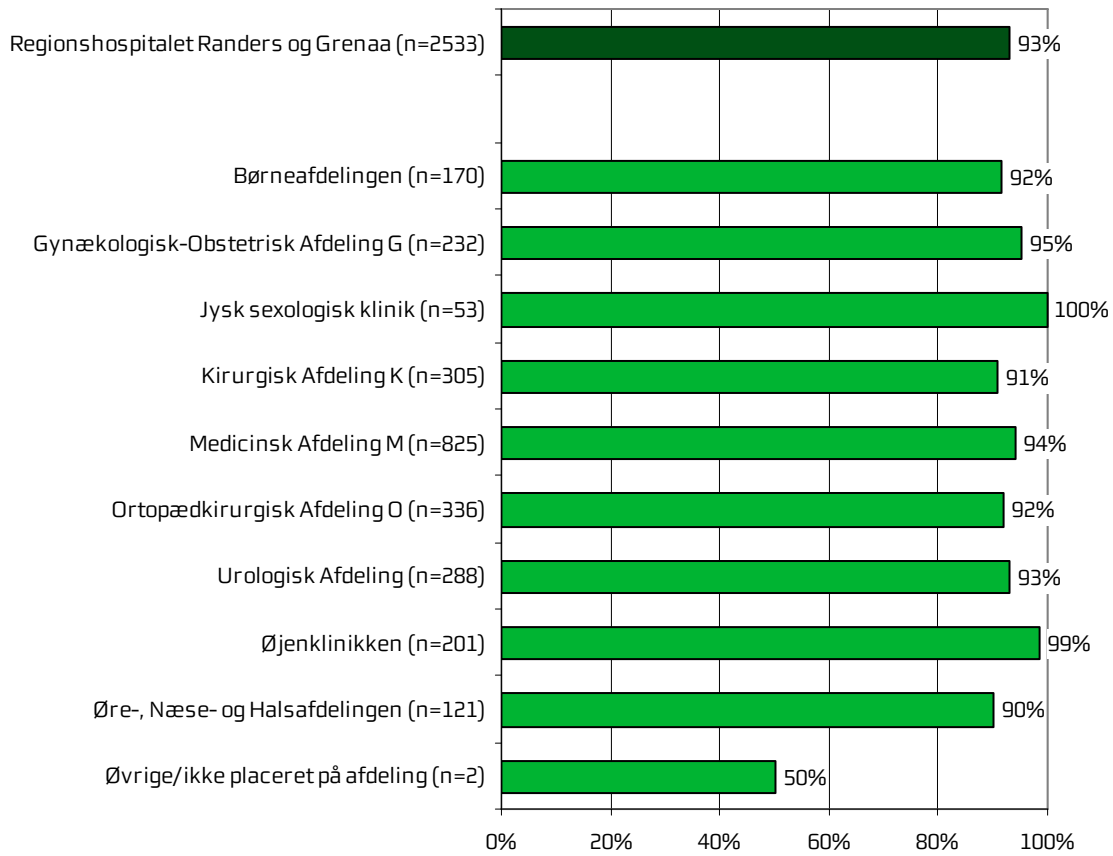
Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?



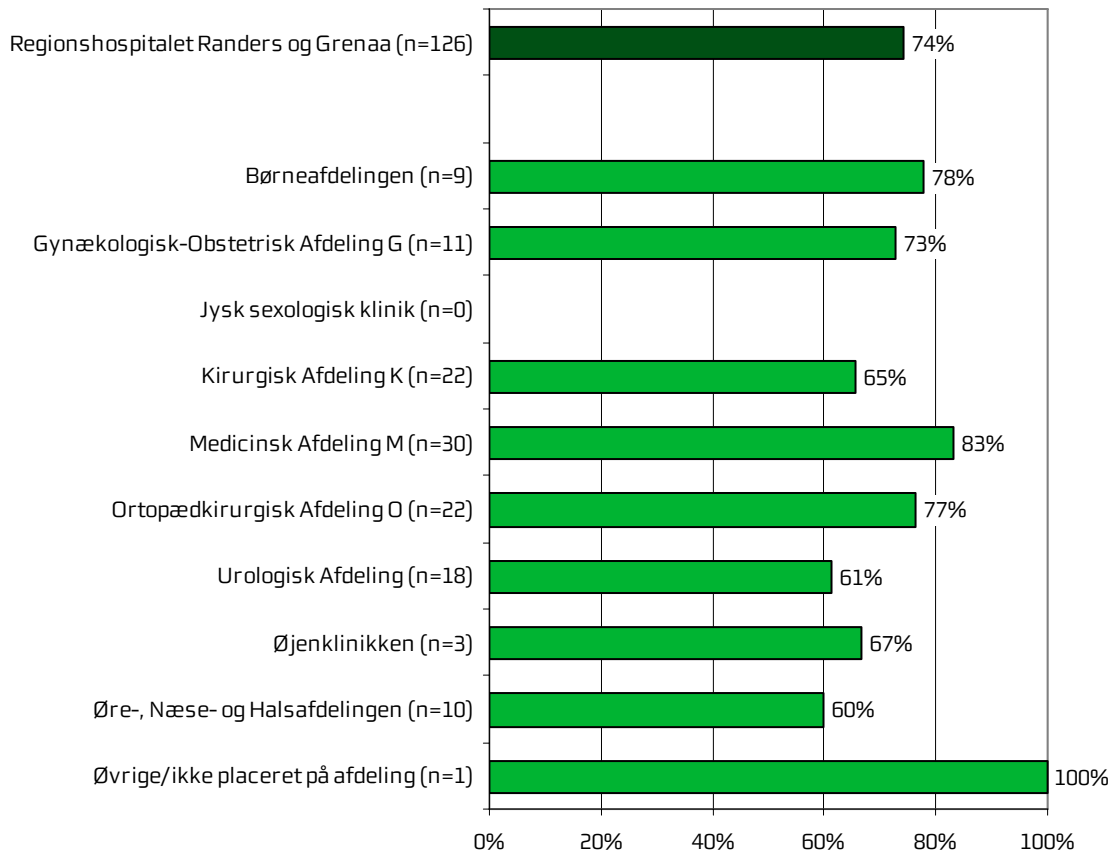
Figur 21. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



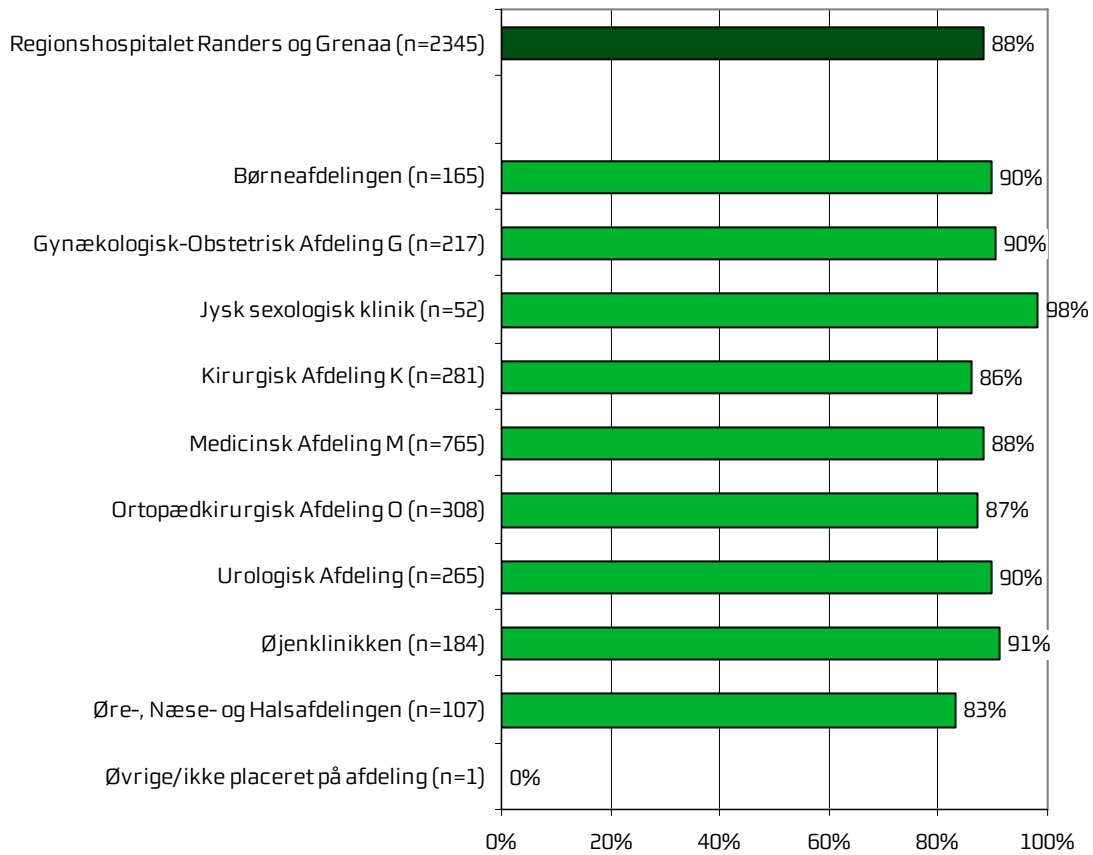
Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



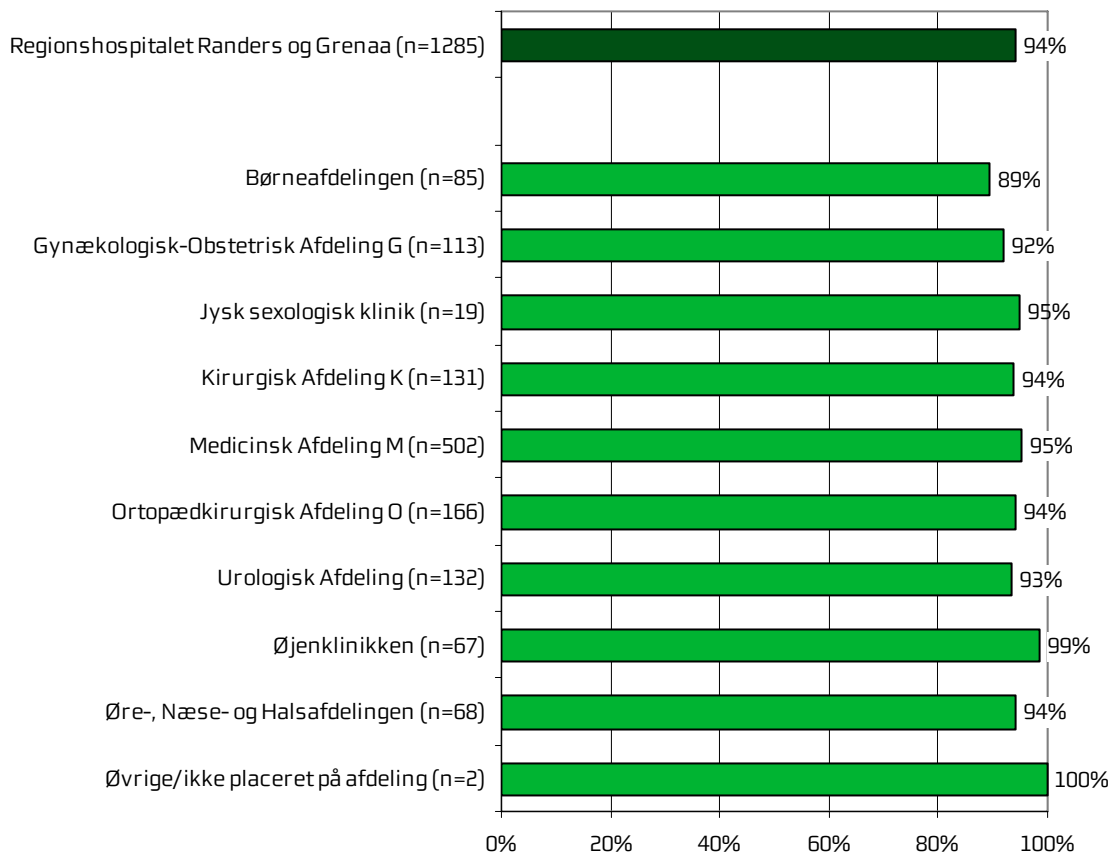
Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

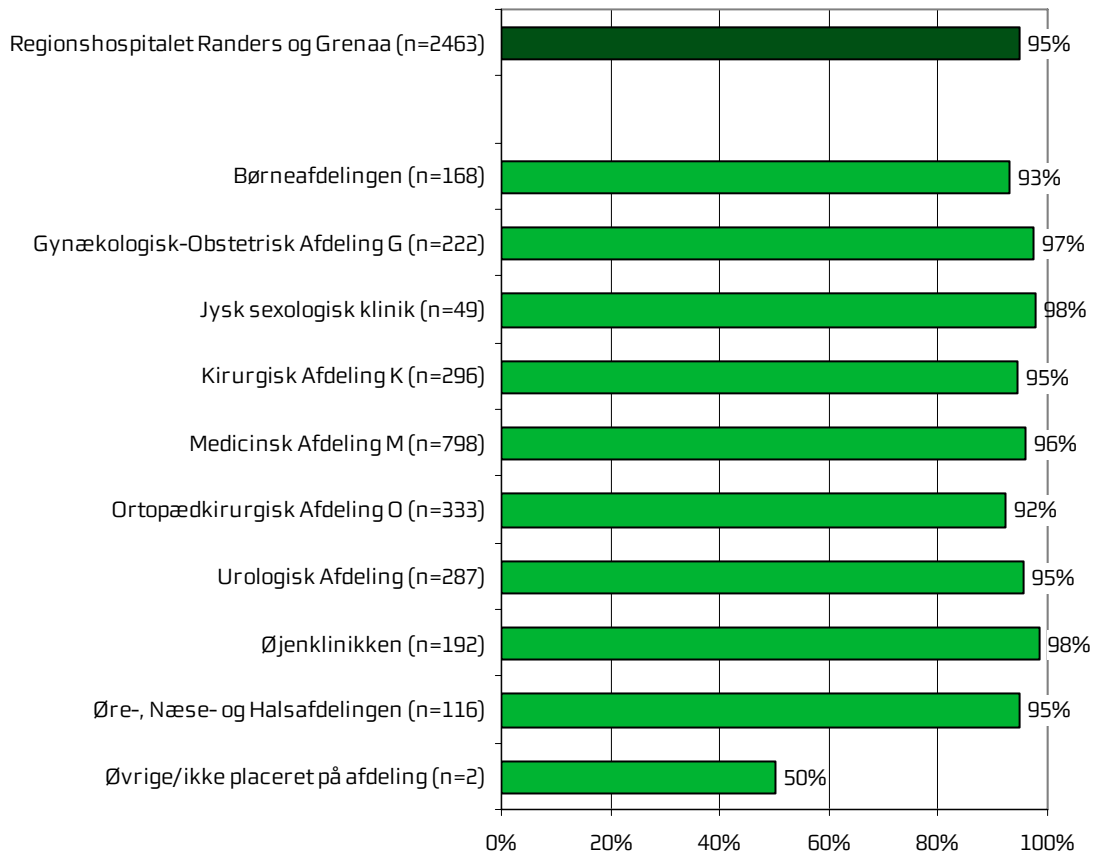


Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

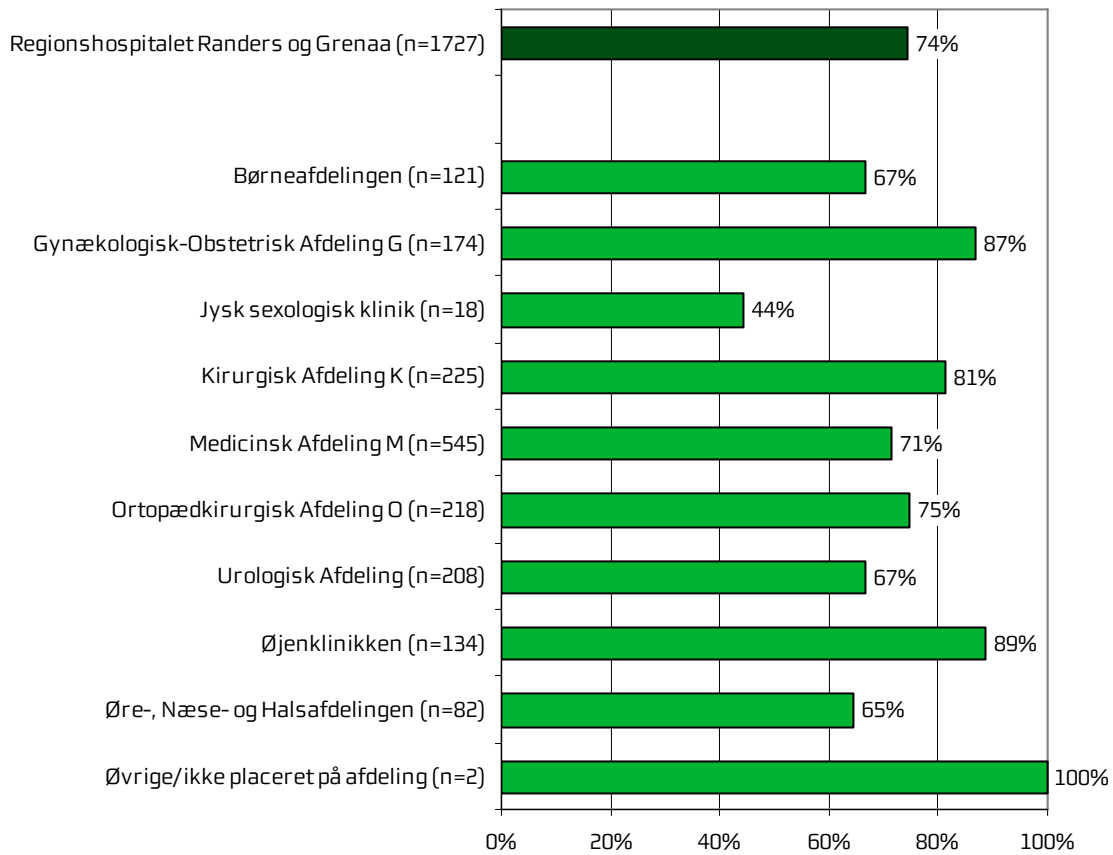


Information

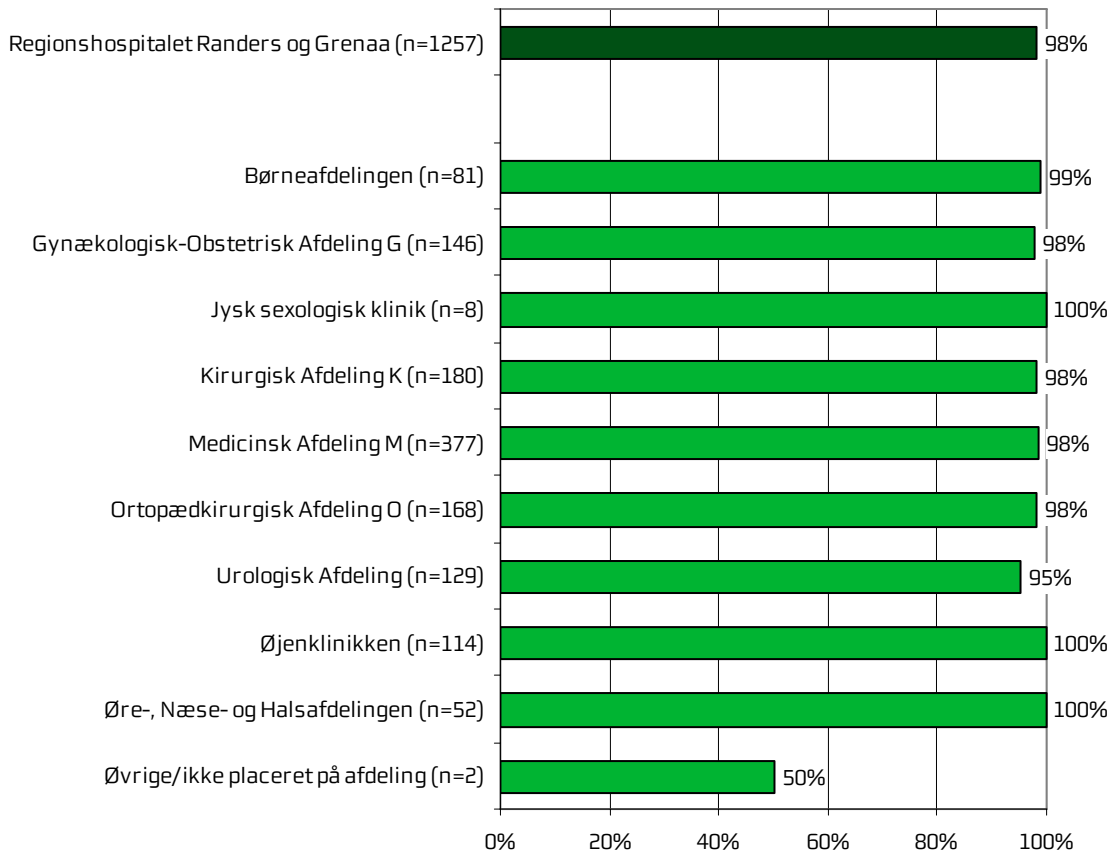
Figur 26. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?



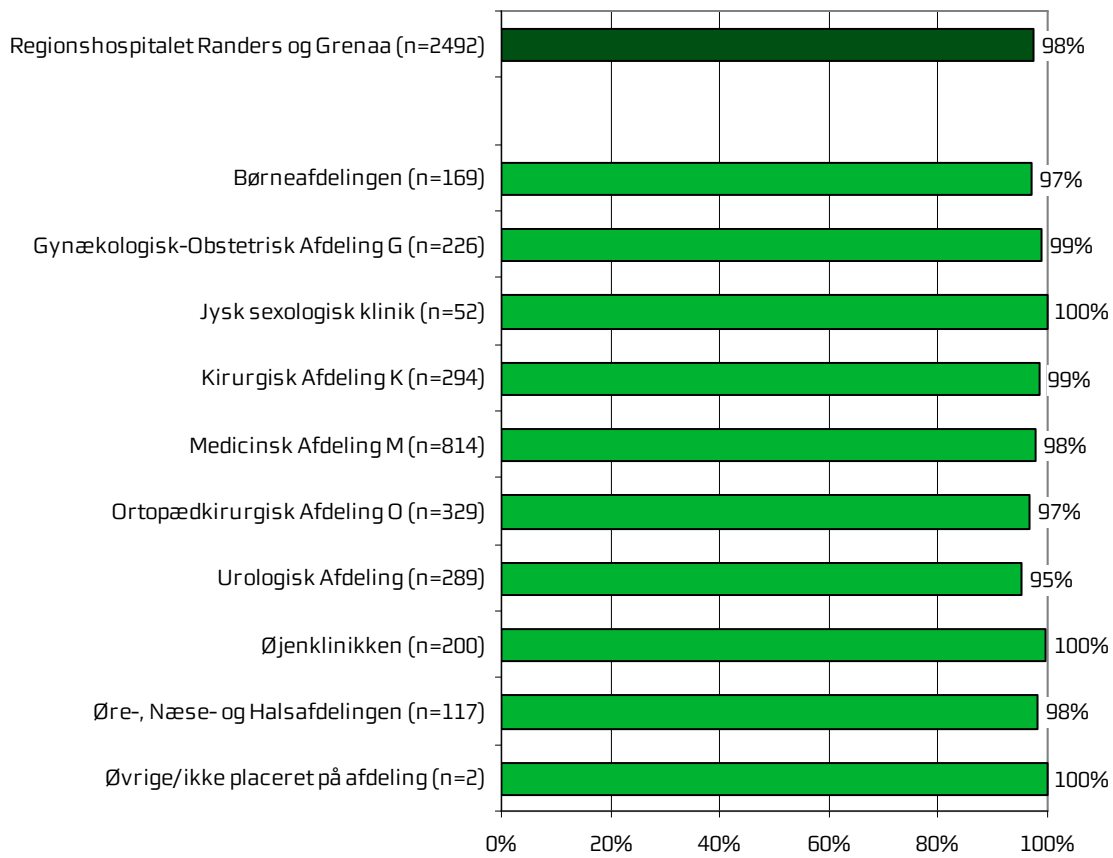
Figur 27. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



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

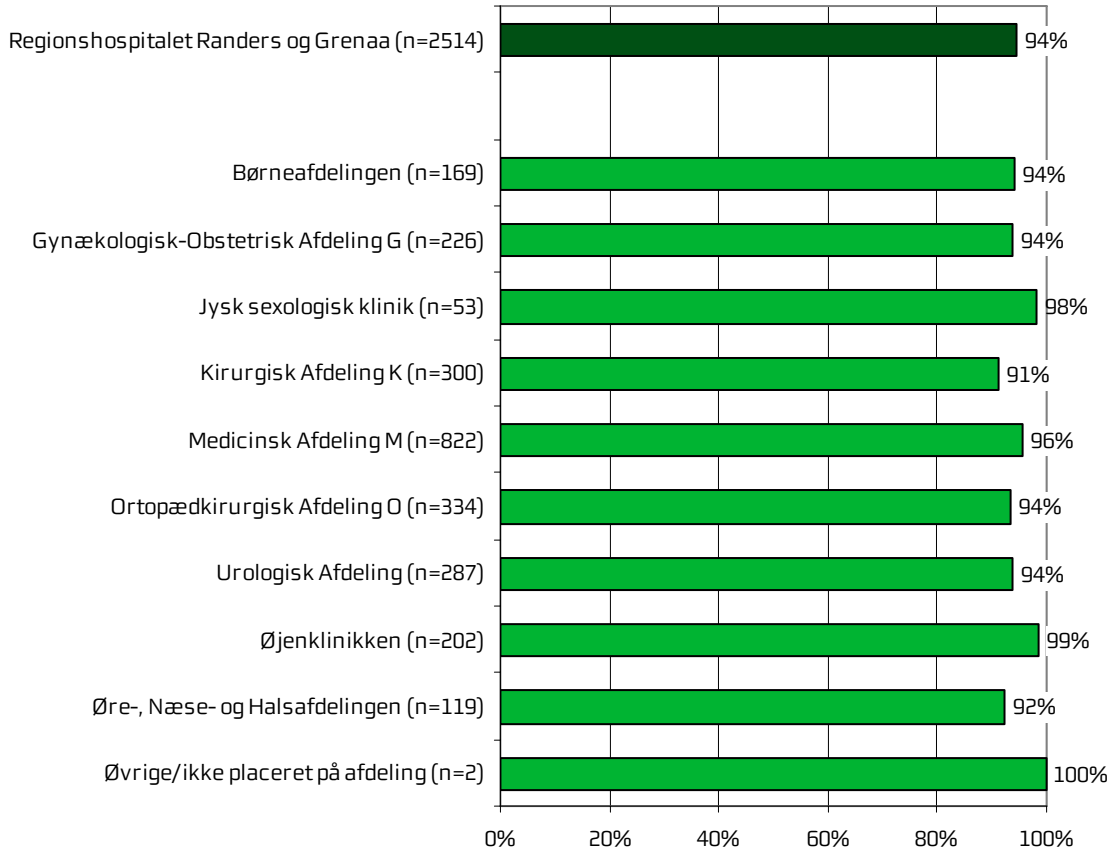


Figur 29. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

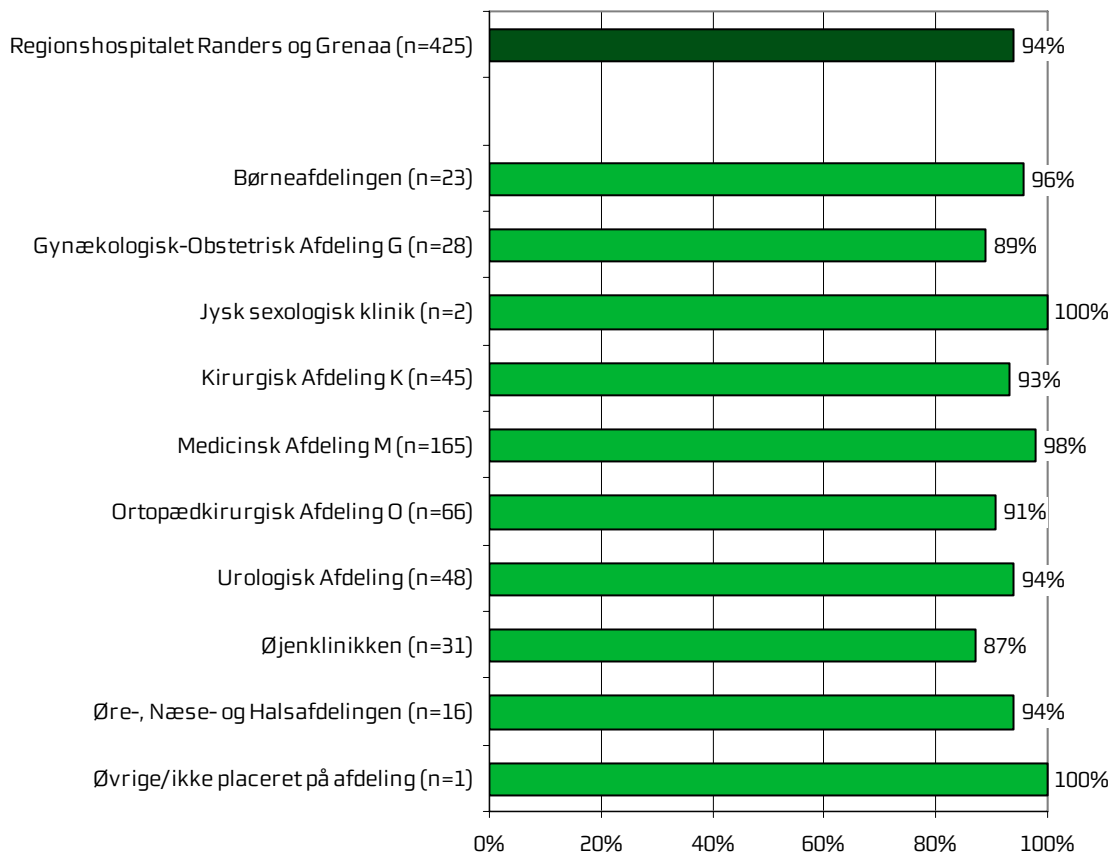


Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

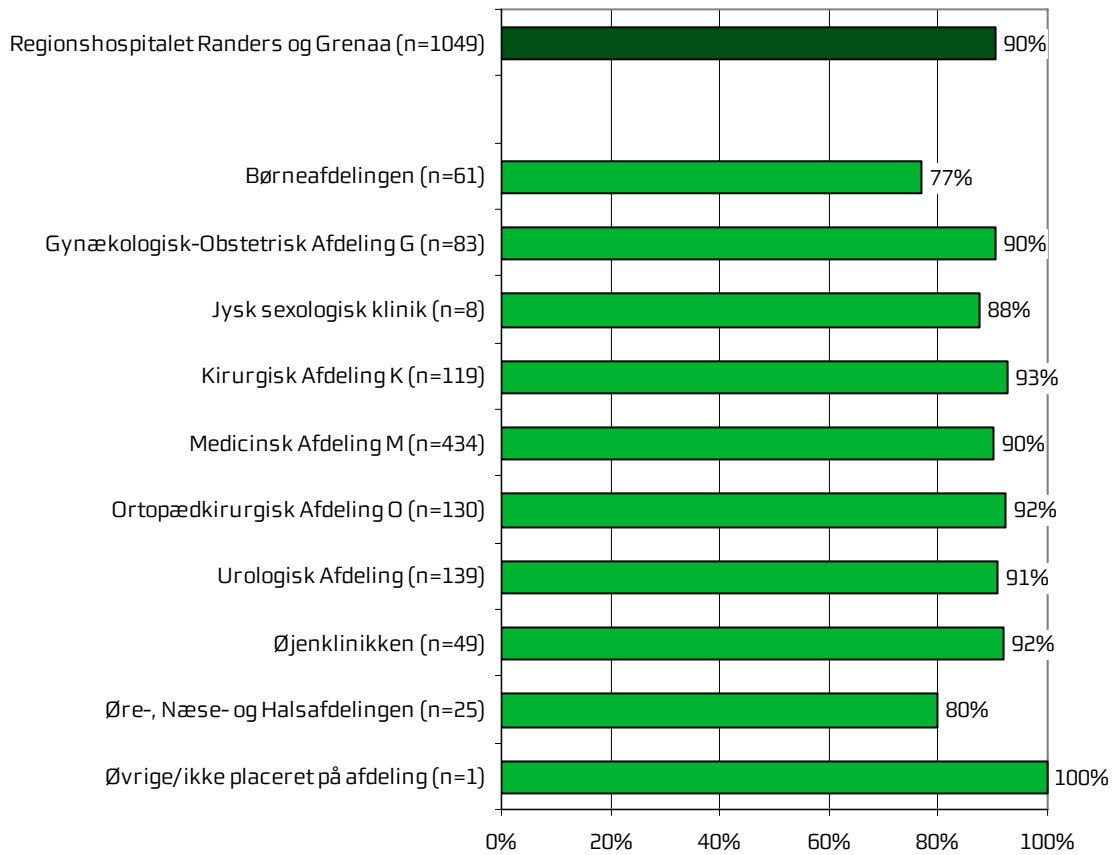
Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



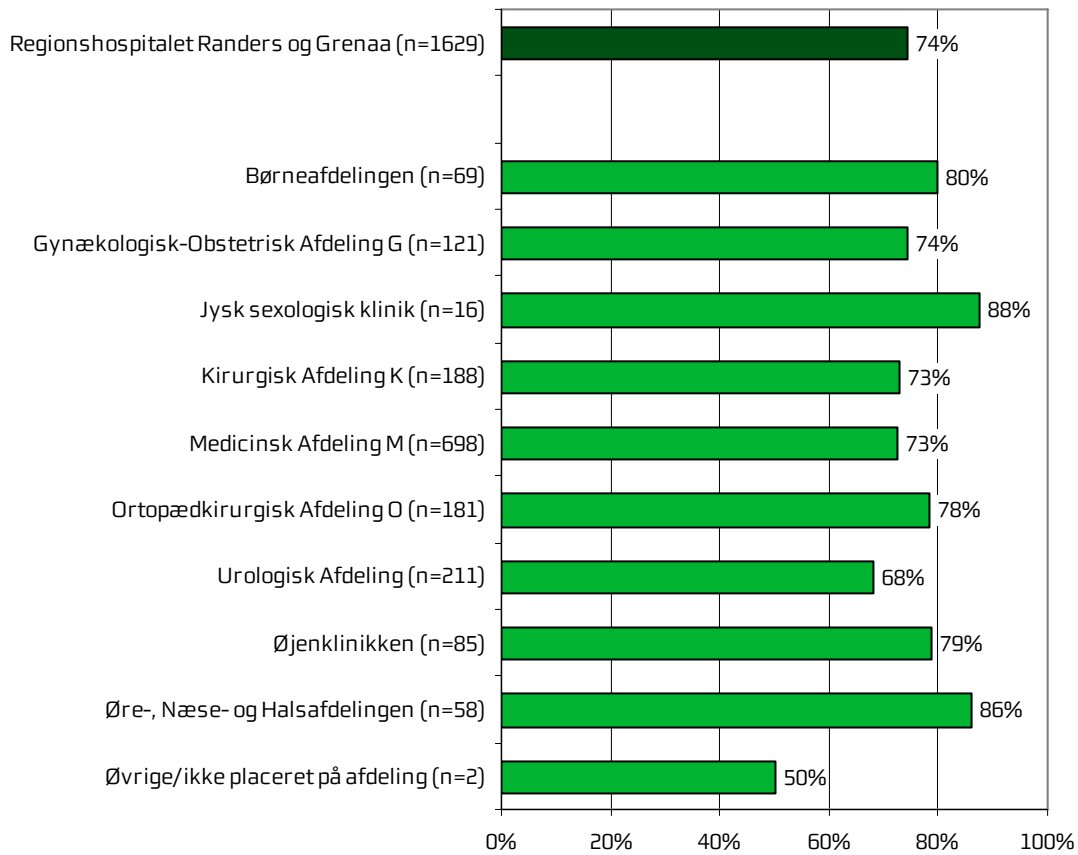
Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



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

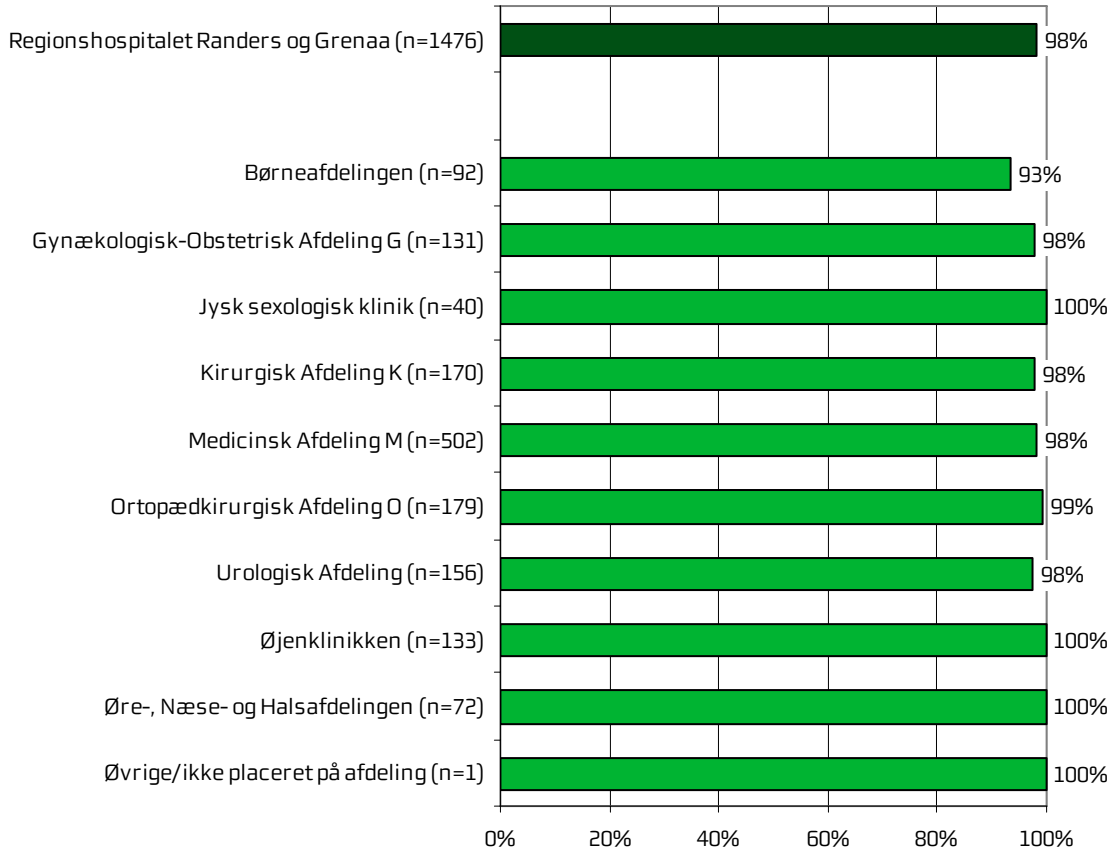


Figur 33. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



Hospitalets eget spørgsmål

Figur 34. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?



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"/>	
7. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

8. 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 10
9. 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"/>
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

24. Har 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 samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

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

hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

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

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af hospitalets patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	61%	100%
Køn		
Mand	48%	47%
Kvinde	52%	53%
Aldersgruppe		
0-19 år	11%	16%
20-39 år	10%	14%
40-59 år	24%	27%
60-79 år	46%	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 på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte hospitals samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan dette stille hospitalet i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalets resultat afviger statistisk signifikant fra hospitalets resultat i 2009 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra hospitalets resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

I beregningerne af andel tilfredse på de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler, indgår patienterne fra de to henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

Afdelinger med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afdeling".

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

	Antal patienter	Procent
	n	%
Alle	2597	100%
Køn		
Mand	1257	48%
Kvinde	1340	52%
Aldersgruppe		
0-19 år	288	11%
20-39 år	249	10%
40-59 år	629	24%
60-79 år	1185	46%
80- år	246	9%
Skema udfyldt af		
Patienten	2217	89%
Pårørende	278	11%
Modersmål		
Dansk	2476	97%
Ikke dansk	76	3%
Afdelingsnavn		
Børneafdelingen	173	7%
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	236	9%
Jysk sexologisk klinik	59	2%
Kirurgisk Afdeling K	311	12%
Medicinsk Afdeling M	847	33%
Ortopædkirurgisk Afdeling O	339	13%
Urologisk Afdeling	299	12%
Øjenklinikken	207	8%
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	124	5%
Øvrige/ikke placeret på afdeling	2	0%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	63	2	0	2345	157
Køn						
Mand	35	62	3	0	1139	81
Kvinde	33	65	2	0	1206	76
Aldersgruppe						
0-19 år	28	68	4	0	255	24
20-39 år	27	71	2	0	227	12
40-59 år	36	60	4	1	589	33
60-79 år	35	63	2	0	1060	75
80- år	35	63	2	0	214	13
Skema udfyldt af						
Patienten	34	63	2	0	2035	130
Pårørende	30	64	5	1	252	19
Modersmål						
Dansk	34	63	2	0	2271	145
Ikke dansk	40	58	2	0	66	10
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	32	62	6	0	157	11
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	34	63	3	0	212	13
Jysk sexologisk klinik	57	39	4	0	49	4
Kirurgisk Afdeling K	38	57	4	1	287	12
Medicinsk Afdeling M	36	62	2	0	754	63
Ortopædkirurgisk Afdeling O	27	70	2	1	313	20
Urologisk Afdeling	31	66	2	0	270	19
Øjenklinikken	51	48	1	0	194	5
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	36	62	2	1	107	10
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	60	2	0	2512
Køn					
Mand	38	59	2	0	1224
Kvinde	37	61	2	0	1288
Aldersgruppe					
0-19 år	32	65	3	0	279
20-39 år	32	65	2	0	239
40-59 år	39	58	3	1	619
60-79 år	39	60	1	0	1146
80- år	41	58	1	0	229
Skema udfyldt af					
Patienten	38	60	2	0	2172
Pårørende	33	64	3	0	275
Modersmål					
Dansk	38	60	2	0	2428
Ikke dansk	32	66	2	0	75
Afdelingsnavn					
Børneafdelingen	40	56	4	0	171
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	38	58	4	0	230
Jysk sexologisk klinik	62	34	4	0	53
Kirurgisk Afdeling K	39	59	2	1	297
Medicinsk Afdeling M	42	56	2	0	820
Ortopædkirurgisk Afdeling O	28	70	2	0	331
Urologisk Afdeling	36	61	3	0	289
Øjenklinikken	54	45	0	0	201
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	36	61	2	1	118
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2

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	77	4	1	2504
Køn					
Mand	20	76	4	1	1219
Kvinde	16	79	5	1	1285
Aldersgruppe					
0-19 år	13	76	10	1	279
20-39 år	16	79	3	3	237
40-59 år	16	78	6	1	610
60-79 år	18	79	3	0	1149
80- år	30	66	4	0	229
Skema udfyldt af					
Patienten	18	77	4	1	2166
Pårørende	20	74	5	1	272
Modersmål					
Dansk	17	78	4	1	2419
Ikke dansk	32	63	4	1	75
Afdelingsnavn					
Børneafdelingen	17	74	8	1	169
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	19	76	4	1	227
Jysk sexologisk klinik	10	83	8	0	52
Kirurgisk Afdeling K	19	76	5	0	298
Medicinsk Afdeling M	20	77	3	0	816
Ortopædkirurgisk Afdeling O	12	81	5	1	331
Urologisk Afdeling	22	77	1	0	290
Øjenklinikken	30	65	6	0	199
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	14	76	8	2	120
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2

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	21	78	1	0	2460
Køn					
Mand	22	77	1	0	1197
Kvinde	20	79	1	0	1263
Aldersgruppe					
0-19 år	20	79	1	0	275
20-39 år	29	71	0	0	239
40-59 år	20	78	1	0	605
60-79 år	20	79	1	0	1117
80- år	25	75	0	0	224
Skema udfyldt af					
Patienten	21	77	1	0	2129
Pårørende	19	81	1	0	267
Modersmål					
Dansk	21	78	1	0	2376
Ikke dansk	41	59	0	0	74
Afdelingsnavn					
Børneafdelingen	22	77	1	0	168
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	24	76	0	0	224
Jysk sexologisk klinik	27	73	0	0	51
Kirurgisk Afdeling K	22	77	1	0	286
Medicinsk Afdeling M	20	78	1	0	807
Ortopædkirurgisk Afdeling O	18	81	1	0	326
Urologisk Afdeling	27	73	0	0	282
Øjenklinikken	25	74	1	0	198
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	27	70	3	0	116
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	62	1	0	2512
Køn					
Mand	38	61	1	0	1217
Kvinde	35	63	1	0	1295
Aldersgruppe					
0-19 år	28	69	4	0	283
20-39 år	31	69	1	0	245
40-59 år	31	67	2	1	612
60-79 år	40	60	0	0	1144
80- år	58	41	0	0	228
Skema udfyldt af					
Patienten	37	62	1	0	2165
Pårørende	36	63	2	0	274
Modersmål					
Dansk	37	62	1	0	2418
Ikke dansk	44	53	3	0	75
Afdelingsnavn					
Børneafdelingen	38	60	2	0	170
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	34	64	2	0	232
Jysk sexologisk klinik	36	64	0	0	53
Kirurgisk Afdeling K	39	60	2	0	298
Medicinsk Afdeling M	40	59	0	0	820
Ortopædkirurgisk Afdeling O	30	68	1	0	331
Urologisk Afdeling	37	62	1	0	288
Øjenklinikken	59	41	0	0	198
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	28	70	1	1	120
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2

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	1817	720
Køn				
Mand	93	7	892	336
Kvinde	94	6	925	384
Aldersgruppe				
0-19 år	90	10	227	57
20-39 år	90	10	202	43
40-59 år	95	5	451	165
60-79 år	94	6	768	390
80- år	95	5	169	65
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	1561	624
Pårørende	93	7	202	73
Modersmål				
Dansk	93	7	1739	705
Ikke dansk	95	5	63	10
Afdelingsnavn				
Børneafdelingen	93	7	132	40
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	92	8	170	62
Jysk sexologisk klinik	97	3	32	21
Kirurgisk Afdeling K	93	7	222	81
Medicinsk Afdeling M	94	6	572	259
Ortopædkirurgisk Afdeling O	94	6	233	100
Urologisk Afdeling	90	10	238	52
Øjenklinikken	100	0	115	86
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	90	10	101	19
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	2	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	45	14	3	2457	50
Køn						
Mand	37	46	14	3	1189	19
Kvinde	39	44	13	3	1268	31
Aldersgruppe						
0-19 år	31	55	12	2	275	6
20-39 år	34	48	11	8	234	9
40-59 år	38	44	16	2	594	16
60-79 år	41	43	13	4	1131	15
80- år	37	47	15	0	223	4
Skema udfyldt af						
Patienten	38	45	14	3	2115	42
Pårørende	38	50	11	1	269	5
Modersmål						
Dansk	38	45	13	3	2369	45
Ikke dansk	31	47	15	7	69	4
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	38	53	8	1	167	3
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	36	48	13	3	218	11
Jysk sexologisk klinik	73	25	0	2	52	1
Kirurgisk Afdeling K	38	42	13	6	292	7
Medicinsk Afdeling M	40	48	11	1	810	13
Ortopædkirurgisk Afdeling O	37	43	17	3	321	4
Urologisk Afdeling	25	47	21	7	285	2
Øjenklinikken	57	37	6	0	194	6
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	26	53	15	7	116	3
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

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	13	27	13	47	1346	187
Køn						
Mand	14	28	17	41	676	81
Kvinde	13	25	10	53	670	106
Aldersgruppe						
0-19 år	7	20	11	62	169	22
20-39 år	15	24	11	50	146	19
40-59 år	12	24	10	55	332	46
60-79 år	14	29	16	41	576	84
80- år	21	37	15	27	123	16
Skema udfyldt af						
Patienten	14	27	13	46	1159	162
Pårørende	11	26	14	49	152	17
Modersmål						
Dansk	13	27	13	47	1288	181
Ikke dansk	22	20	20	38	50	3
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	7	23	12	58	94	13
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	7	21	10	62	134	20
Jysk sexologisk klinik	25	33	8	33	12	3
Kirurgisk Afdeling K	17	30	12	41	173	15
Medicinsk Afdeling M	15	26	13	45	417	59
Ortopædkirurgisk Afdeling O	10	24	13	53	177	23
Urologisk Afdeling	14	34	17	35	187	27
Øjenklinikken	17	37	11	36	76	13
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	19	26	19	36	74	14
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

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	80	9	2	2423	93
Køn						
Mand	10	79	9	2	1188	38
Kvinde	8	80	10	2	1235	55
Aldersgruppe						
0-19 år	7	74	15	4	270	10
20-39 år	8	79	11	3	229	13
40-59 år	7	78	13	2	591	17
60-79 år	9	83	7	1	1113	39
80- år	21	73	5	1	220	14
Skema udfyldt af						
Patienten	9	80	9	2	2095	75
Pårørende	10	77	12	2	262	9
Modersmål						
Dansk	9	80	10	2	2332	89
Ikke dansk	21	76	2	1	71	3
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	10	73	15	3	163	7
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	7	78	14	1	224	7
Jysk sexologisk klinik	4	84	12	0	49	3
Kirurgisk Afdeling K	10	78	11	1	286	8
Medicinsk Afdeling M	11	80	7	2	786	35
Ortopædkirurgisk Afdeling O	7	81	10	2	319	11
Urologisk Afdeling	9	82	8	1	283	9
Øjenklinikken	13	76	10	1	192	9
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	2	81	11	7	119	4
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	53	28	19	1299
Køn				
Mand	53	28	19	655
Kvinde	54	28	18	644
Aldersgruppe				
0-19 år	45	37	19	160
20-39 år	51	33	16	117
40-59 år	54	26	21	299
60-79 år	55	27	18	594
80- år	60	24	16	129
Skema udfyldt af				
Patienten	54	28	18	1110
Pårørende	49	33	18	151
Modersmål				
Dansk	54	28	18	1254
Ikke dansk	49	40	11	35
Afdelingsnavn				
Børneafdelingen	51	33	16	110
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	53	33	13	99
Jysk sexologisk klinik	81	16	3	32
Kirurgisk Afdeling K	61	21	18	114
Medicinsk Afdeling M	59	26	15	442
Ortopædkirurgisk Afdeling O	43	30	28	157
Urologisk Afdeling	55	30	15	154
Øjenklinikken	54	31	15	127
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	45	31	24	62
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	2

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	52	32	16	700
Køn				
Mand	52	31	16	357
Kvinde	52	33	15	343
Aldersgruppe				
0-19 år	45	33	22	68
20-39 år	43	43	13	75
40-59 år	53	29	18	156
60-79 år	53	33	14	325
80- år	67	22	12	76
Skema udfyldt af				
Patienten	53	32	14	606
Pårørende	48	30	22	77
Modersmål				
Dansk	53	32	15	678
Ikke dansk	32	59	9	15
Afdelingsnavn				
Børneafdelingen	58	24	18	46
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	43	46	12	35
Jysk sexologisk klinik	79	18	4	28
Kirurgisk Afdeling K	63	25	12	30
Medicinsk Afdeling M	58	31	11	267
Ortopædkirurgisk Afdeling O	39	35	26	62
Urologisk Afdeling	51	35	14	71
Øjenklinikken	51	33	16	118
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	44	37	20	41
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	2

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	53	46	1	0	587	12
Køn						
Mand	54	46	0	0	290	10
Kvinde	52	47	1	0	297	2
Aldersgruppe						
0-19 år	58	40	1	0	53	1
20-39 år	45	54	0	1	64	2
40-59 år	54	45	1	0	133	2
60-79 år	53	46	0	0	273	5
80- år	52	48	0	0	64	2
Skema udfyldt af						
Patienten	53	47	1	0	513	11
Pårørende	50	49	1	0	62	1
Modersmål						
Dansk	52	47	1	0	571	12
Ikke dansk	73	27	0	0	13	0
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	58	39	3	0	38	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	44	56	0	0	30	1
Jysk sexologisk klinik	77	23	0	0	26	1
Kirurgisk Afdeling K	62	38	0	0	26	0
Medicinsk Afdeling M	55	44	1	0	231	4
Ortopædkirurgisk Afdeling O	48	52	0	0	47	1
Urologisk Afdeling	47	53	0	0	58	3
Øjenklinikken	48	52	0	0	97	1
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	50	47	3	0	32	1
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

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	35	60	4	1	2263	254
Køn						
Mand	36	59	4	1	1114	107
Kvinde	34	61	4	1	1149	147
Aldersgruppe						
0-19 år	34	58	6	2	263	21
20-39 år	34	60	5	1	210	31
40-59 år	34	57	6	2	553	60
60-79 år	35	62	2	0	1041	107
80- år	39	60	1	0	196	35
Skema udfyldt af						
Patienten	35	61	4	1	1940	230
Pårørende	36	57	6	1	255	18
Modersmål						
Dansk	35	61	4	1	2177	248
Ikke dansk	56	43	1	0	70	4
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	39	51	9	2	163	9
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	30	64	5	1	199	30
Jysk sexologisk klinik	63	38	0	0	48	5
Kirurgisk Afdeling K	34	61	4	0	261	34
Medicinsk Afdeling M	40	56	3	1	765	60
Ortopædkirurgisk Afdeling O	29	66	4	1	286	45
Urologisk Afdeling	31	64	5	1	266	24
Øjenklinikken	39	60	1	1	173	27
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	36	56	7	1	100	20
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	5	2522
Køn				
Mand	1	94	5	1227
Kvinde	1	94	6	1295
Aldersgruppe				
0-19 år	1	96	3	283
20-39 år	3	93	4	243
40-59 år	1	93	6	619
60-79 år	1	94	5	1148
80- år	1	97	3	229
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	2175
Pårørende	1	95	5	272
Modersmål				
Dansk	1	94	5	2430
Ikke dansk	4	90	6	74
Afdelingsnavn				
Børneafdelingen	1	95	4	171
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	0	94	5	232
Jysk sexologisk klinik	0	98	2	51
Kirurgisk Afdeling K	1	94	5	298
Medicinsk Afdeling M	1	96	3	820
Ortopædkirurgisk Afdeling O	1	91	8	337
Urologisk Afdeling	1	92	6	292
Øjenklinikken	2	95	4	198
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	1	96	3	121
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	2

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	1138	1376
Køn					
Mand	1	92	6	608	619
Kvinde	0	90	9	530	757
Aldersgruppe					
0-19 år	2	94	4	233	51
20-39 år	2	88	10	108	135
40-59 år	0	87	13	190	427
60-79 år	1	92	7	489	654
80- år	1	94	5	118	109
Skema udfyldt af					
Patienten	1	91	8	864	1302
Pårørende	1	91	8	217	56
Modersmål					
Dansk	1	91	8	1084	1340
Ikke dansk	1	89	10	47	25
Afdelingsnavn					
Børneafdelingen	1	95	4	139	32
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	0	88	12	74	156
Jysk sexologisk klinik	0	100	0	28	24
Kirurgisk Afdeling K	1	92	7	123	174
Medicinsk Afdeling M	1	93	6	370	447
Ortopædkirurgisk Afdeling O	1	88	11	124	210
Urologisk Afdeling	1	89	10	150	141
Øjenklinikken	0	93	7	68	132
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	2	93	5	60	60
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	2	0

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	30	3	0	2395	130
Køn						
Mand	67	30	2	1	1164	65
Kvinde	67	29	4	0	1231	65
Aldersgruppe						
0-19 år	62	33	4	1	273	10
20-39 år	66	32	3	0	235	8
40-59 år	73	23	4	1	592	27
60-79 år	66	31	3	0	1082	64
80- år	64	35	1	0	213	21
Skema udfyldt af						
Patienten	68	29	3	0	2062	115
Pårørende	61	35	3	1	262	10
Modersmål						
Dansk	67	29	3	0	2305	125
Ikke dansk	66	30	3	1	72	4
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	71	26	2	1	166	5
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	69	28	2	0	224	8
Jysk sexologisk klinik	92	8	0	0	51	1
Kirurgisk Afdeling K	69	26	4	0	278	22
Medicinsk Afdeling M	68	30	2	0	792	35
Ortopædkirurgisk Afdeling O	65	29	4	1	315	20
Urologisk Afdeling	63	33	3	1	273	14
Øjenklinikken	62	36	2	0	180	18
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	59	39	2	0	114	7
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

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	1	0	2449	94
Køn						
Mand	80	19	2	0	1183	51
Kvinde	78	20	1	0	1266	43
Aldersgruppe						
0-19 år	66	31	4	0	280	6
20-39 år	74	24	1	0	241	3
40-59 år	79	19	2	1	603	15
60-79 år	82	17	1	0	1103	56
80- år	85	15	0	0	222	14
Skema udfyldt af						
Patienten	80	18	1	0	2109	83
Pårørende	68	28	4	0	271	6
Modersmål						
Dansk	80	19	1	0	2360	90
Ikke dansk	73	27	0	0	72	3
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	68	29	3	0	170	3
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	78	20	1	0	230	3
Jysk sexologisk klinik	90	10	0	0	50	2
Kirurgisk Afdeling K	80	19	1	0	295	9
Medicinsk Afdeling M	80	19	1	0	796	36
Ortopædkirurgisk Afdeling O	77	21	2	0	321	14
Urologisk Afdeling	82	16	3	0	279	11
Øjenklinikken	92	8	0	0	192	10
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	77	21	2	0	114	6
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

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	47	43	8	2	2516	33
Køn						
Mand	48	44	7	2	1216	20
Kvinde	47	43	8	2	1300	13
Aldersgruppe						
0-19 år	32	48	18	3	284	1
20-39 år	45	46	6	3	241	3
40-59 år	49	41	8	2	614	7
60-79 år	49	43	6	1	1147	16
80- år	52	41	5	2	230	6
Skema udfyldt af						
Patienten	48	43	7	2	2170	28
Pårørende	38	45	15	2	273	2
Modersmål						
Dansk	47	43	7	2	2425	30
Ikke dansk	46	31	21	2	72	3
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	36	46	13	5	173	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	47	41	10	2	231	1
Jysk sexologisk klinik	41	49	10	0	51	2
Kirurgisk Afdeling K	50	44	5	1	304	1
Medicinsk Afdeling M	54	40	5	1	815	14
Ortopædkirurgisk Afdeling O	40	47	10	3	330	7
Urologisk Afdeling	47	44	7	2	292	3
Øjenklinikken	57	38	4	1	199	4
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	46	38	13	3	119	1
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

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	2419	108
Køn						
Mand	62	31	4	3	1176	52
Kvinde	62	32	5	2	1243	56
Aldersgruppe						
0-19 år	45	45	6	4	272	10
20-39 år	55	34	9	2	233	9
40-59 år	64	29	5	2	601	17
60-79 år	65	29	4	2	1094	57
80- år	67	30	2	1	219	15
Skema udfyldt af						
Patienten	63	30	5	2	2086	92
Pårørende	50	42	5	3	265	9
Modersmål						
Dansk	62	31	5	2	2330	104
Ikke dansk	64	26	10	0	72	4
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	50	41	6	3	167	5
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	63	30	5	2	219	10
Jysk sexologisk klinik	69	27	4	0	49	4
Kirurgisk Afdeling K	62	31	4	3	287	9
Medicinsk Afdeling M	67	29	3	1	786	40
Ortopædkirurgisk Afdeling O	56	34	7	3	319	16
Urologisk Afdeling	63	29	5	4	278	14
Øjenklinikken	78	20	2	1	196	7
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	54	37	5	3	116	3
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

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	58	38	3	1	2075	411
Køn						
Mand	57	38	3	1	1026	190
Kvinde	59	37	3	1	1049	221
Aldersgruppe						
0-19 år	46	46	6	2	236	45
20-39 år	49	47	3	1	204	34
40-59 år	62	33	3	2	509	99
60-79 år	60	37	2	1	950	183
80- år	58	41	1	1	176	50
Skema udfyldt af						
Patienten	59	37	3	1	1794	348
Pårørende	52	43	3	2	223	49
Modersmål						
Dansk	58	38	3	1	2003	393
Ikke dansk	56	40	3	1	61	13
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	46	46	6	3	143	27
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	64	33	2	1	192	35
Jysk sexologisk klinik	85	15	0	0	26	21
Kirurgisk Afdeling K	65	31	3	1	248	49
Medicinsk Afdeling M	60	36	3	0	691	118
Ortopædkirurgisk Afdeling O	52	43	3	3	273	56
Urologisk Afdeling	52	42	4	2	238	51
Øjenklinikken	70	30	0	0	165	36
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	56	41	2	1	97	18
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

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	2533
Køn			
Mand	94	6	1228
Kvinde	92	8	1305
Aldersgruppe			
0-19 år	87	13	282
20-39 år	90	10	244
40-59 år	94	6	622
60-79 år	95	5	1156
80- år	95	5	229
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	2184
Pårørende	90	10	274
Modersmål			
Dansk	93	7	2442
Ikke dansk	88	12	73
Afdelingsnavn			
Børneafdelingen	92	8	170
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	95	5	232
Jysk sexologisk klinik	100	0	53
Kirurgisk Afdeling K	91	9	305
Medicinsk Afdeling M	94	6	825
Ortopædkirurgisk Afdeling O	92	8	336
Urologisk Afdeling	93	7	288
Øjenklinikken	99	1	201
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	90	10	121
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	2

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	20	54	19	7	126	18
Køn						
Mand	26	43	25	5	58	8
Kvinde	16	61	15	8	68	10
Aldersgruppe						
0-19 år	13	64	21	3	21	6
20-39 år	18	59	19	4	20	2
40-59 år	15	44	24	17	34	4
60-79 år	31	50	16	3	44	6
80- år	7	82	10	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	55	19	6	107	13
Pårørende	15	50	27	7	16	4
Modersmål						
Dansk	18	56	20	6	118	18
Ikke dansk	54	35	12	0	7	0
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	44	33	11	11	9	4
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	9	64	27	0	11	0
Jysk sexologisk klinik	-	-	-	-	0	0
Kirurgisk Afdeling K	12	53	23	12	22	3
Medicinsk Afdeling M	28	55	10	6	30	5
Ortopædkirurgisk Afdeling O	17	60	17	7	22	4
Urologisk Afdeling	17	45	34	5	18	1
Øjenklinikken	-	-	-	-	3	0
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	20	40	40	0	10	1
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	67	22	9	3	2345	132
Køn						
Mand	66	23	9	3	1151	59
Kvinde	67	20	10	2	1194	73
Aldersgruppe						
0-19 år	64	20	14	3	270	12
20-39 år	69	13	15	3	233	10
40-59 år	67	21	9	3	578	31
60-79 år	67	24	7	2	1052	70
80- år	68	22	8	3	212	9
Skema udfyldt af						
Patienten	66	22	9	2	2021	115
Pårørende	70	16	10	4	256	12
Modersmål						
Dansk	67	21	9	3	2264	124
Ikke dansk	49	34	16	1	67	6
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	71	18	8	2	165	6
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	74	16	6	4	217	13
Jysk sexologisk klinik	92	6	2	0	52	0
Kirurgisk Afdeling K	69	18	11	3	281	15
Medicinsk Afdeling M	66	22	9	2	765	45
Ortopædkirurgisk Afdeling O	62	25	11	2	308	16
Urologisk Afdeling	65	25	7	3	265	19
Øjenklinikken	74	17	7	2	184	6
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	62	21	10	7	107	11
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	1

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	68	5	1	1285	748
Køn						
Mand	24	70	5	1	635	329
Kvinde	28	66	4	1	650	419
Aldersgruppe						
0-19 år	19	73	6	1	156	80
20-39 år	17	77	4	2	131	65
40-59 år	26	67	7	1	337	187
60-79 år	29	67	3	1	572	333
80- år	36	61	3	0	89	83
Skema udfyldt af						
Patienten	26	68	5	1	1102	642
Pårørende	25	68	5	2	147	82
Modersmål						
Dansk	26	68	5	1	1224	729
Ikke dansk	38	60	1	0	52	11
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	15	74	7	3	85	54
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	29	63	7	1	113	80
Jysk sexologisk klinik	32	63	5	0	19	24
Kirurgisk Afdeling K	30	64	2	4	131	94
Medicinsk Afdeling M	27	68	4	0	502	178
Ortopædkirurgisk Afdeling O	26	68	4	2	166	104
Urologisk Afdeling	20	73	6	1	132	84
Øjenklinikken	25	73	1	0	67	100
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	21	74	4	1	68	30
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

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	61	34	3	3	2463
Køn					
Mand	62	32	3	3	1208
Kvinde	60	35	3	2	1255
Aldersgruppe					
0-19 år	50	45	5	0	280
20-39 år	55	40	2	3	239
40-59 år	63	30	4	3	615
60-79 år	63	32	2	3	1113
80- år	65	33	1	1	216
Skema udfyldt af					
Patienten	62	33	3	2	2123
Pårørende	51	43	4	1	269
Modersmål					
Dansk	61	34	3	2	2373
Ikke dansk	67	27	3	4	74
Afdelingsnavn					
Børneafdelingen	50	42	7	1	168
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	66	31	2	1	222
Jysk sexologisk klinik	76	22	2	0	49
Kirurgisk Afdeling K	61	34	3	2	296
Medicinsk Afdeling M	64	31	3	1	798
Ortopædkirurgisk Afdeling O	56	37	3	5	333
Urologisk Afdeling	60	35	3	2	287
Øjenklinikken	78	21	2	0	192
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	59	36	3	3	116
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2

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	74	26	1727	734
Køn				
Mand	73	27	831	369
Kvinde	76	24	896	365
Aldersgruppe				
0-19 år	74	26	205	77
20-39 år	79	21	173	69
40-59 år	78	22	447	171
60-79 år	72	28	757	352
80- år	68	32	145	65
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	1477	643
Pårørende	69	31	193	77
Modersmål				
Dansk	75	25	1662	712
Ikke dansk	76	24	52	19
Afdelingsnavn				
Børneafdelingen	67	33	121	50
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	87	13	174	55
Jysk sexologisk klinik	44	56	18	33
Kirurgisk Afdeling K	81	19	225	63
Medicinsk Afdeling M	71	29	545	251
Ortopædkirurgisk Afdeling O	75	25	218	110
Urologisk Afdeling	67	33	208	75
Øjenklinikken	89	11	134	62
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	65	35	82	35
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	2	0

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	29	69	2	0	1257	12
Køn						
Mand	28	70	2	0	593	5
Kvinde	30	68	1	0	664	7
Aldersgruppe						
0-19 år	19	75	6	0	148	0
20-39 år	26	69	4	1	133	1
40-59 år	30	68	2	0	353	1
60-79 år	30	69	0	0	525	7
80- år	36	64	0	0	98	3
Skema udfyldt af						
Patienten	30	68	1	0	1090	8
Pårørende	23	71	6	0	129	3
Modersmål						
Dansk	29	69	2	0	1215	11
Ikke dansk	25	75	0	0	37	1
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	20	79	1	0	81	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	29	69	2	0	146	0
Jysk sexologisk klinik	38	63	0	0	8	0
Kirurgisk Afdeling K	31	67	2	0	180	0
Medicinsk Afdeling M	31	68	2	0	377	6
Ortopædkirurgisk Afdeling O	27	71	2	0	168	0
Urologisk Afdeling	21	74	3	2	129	3
Øjenklinikken	39	61	0	0	114	3
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	42	58	0	0	52	0
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

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	2	0	2492
Køn					
Mand	42	55	2	0	1213
Kvinde	43	55	2	0	1279
Aldersgruppe					
0-19 år	38	58	2	1	281
20-39 år	37	62	1	0	236
40-59 år	43	53	4	0	612
60-79 år	44	55	1	0	1134
80- år	44	55	1	0	229
Skema udfyldt af					
Patienten	43	55	2	0	2147
Pårørende	37	59	3	1	273
Modersmål					
Dansk	43	55	2	0	2402
Ikke dansk	40	56	3	0	74
Afdelingsnavn					
Børneafdelingen	44	53	2	1	169
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	40	58	1	0	226
Jysk sexologisk klinik	56	44	0	0	52
Kirurgisk Afdeling K	44	55	1	0	294
Medicinsk Afdeling M	46	52	2	0	814
Ortopædkirurgisk Afdeling O	36	61	3	0	329
Urologisk Afdeling	43	52	4	1	289
Øjenklinikken	53	47	1	0	200
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	36	62	2	0	117
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2

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	2514
Køn					
Mand	40	55	4	1	1221
Kvinde	36	58	6	1	1293
Aldersgruppe					
0-19 år	36	59	5	0	280
20-39 år	39	52	9	1	237
40-59 år	42	51	6	1	619
60-79 år	35	60	5	1	1147
80- år	35	62	2	0	231
Skema udfyldt af					
Patienten	38	57	5	1	2170
Pårørende	36	59	5	0	271
Modersmål					
Dansk	38	57	5	1	2425
Ikke dansk	29	54	16	1	72
Afdelingsnavn					
Børneafdelingen	43	52	6	0	169
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	40	54	6	0	226
Jysk sexologisk klinik	47	51	2	0	53
Kirurgisk Afdeling K	35	56	8	1	300
Medicinsk Afdeling M	38	58	4	0	822
Ortopædkirurgisk Afdeling O	35	58	6	1	334
Urologisk Afdeling	33	60	5	1	287
Øjenklinikken	54	45	1	0	202
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	36	56	6	2	119
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2

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	31	63	4	2	425	123	1893
Køn							
Mand	32	63	5	1	241	72	882
Kvinde	31	63	3	3	184	51	1011
Aldersgruppe							
0-19 år	20	78	0	2	44	13	219
20-39 år	23	75	0	2	39	10	192
40-59 år	38	54	3	4	99	16	497
60-79 år	29	63	7	1	176	69	845
80- år	34	62	3	0	67	15	140
Skema udfyldt af							
Patienten	31	64	3	2	357	101	1646
Pårørende	33	59	6	2	56	16	196
Modersmål							
Dansk	32	62	4	2	386	115	1851
Ikke dansk	24	72	4	0	35	7	31
Afdelingsnavn							
Børneafdelingen	38	57	0	4	23	9	135
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	24	65	11	0	28	3	196
Jysk sexologisk klinik	-	-	-	-	2	2	48
Kirurgisk Afdeling K	34	59	4	2	45	17	232
Medicinsk Afdeling M	35	63	2	0	165	43	575
Ortopædkirurgisk Afdeling O	28	63	5	4	66	21	243
Urologisk Afdeling	19	75	4	2	48	13	219
Øjenklinikken	39	48	10	3	31	11	150
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	38	56	6	0	16	4	95
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0	0

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	23	68	6	3	1049	1457
Køn						
Mand	23	66	7	4	549	672
Kvinde	22	69	6	2	500	785
Aldersgruppe						
0-19 år	15	67	13	5	97	185
20-39 år	22	63	13	3	72	166
40-59 år	24	67	5	5	231	386
60-79 år	23	69	6	3	534	606
80- år	26	68	5	1	115	114
Skema udfyldt af						
Patienten	23	68	6	3	906	1255
Pårørende	19	66	10	6	113	159
Modersmål						
Dansk	22	68	7	3	993	1420
Ikke dansk	31	64	0	5	48	28
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	16	60	15	8	61	108
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	25	65	10	0	83	145
Jysk sexologisk klinik	38	50	0	13	8	43
Kirurgisk Afdeling K	26	66	5	3	119	180
Medicinsk Afdeling M	25	65	7	3	434	390
Ortopædkirurgisk Afdeling O	19	73	4	4	130	201
Urologisk Afdeling	19	71	7	2	139	150
Øjenklinikken	24	67	4	4	49	144
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	20	60	12	8	25	95
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	1

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	58	17	17	9	1629	852
Køn						
Mand	56	17	17	9	874	340
Kvinde	59	16	16	9	755	512
Aldersgruppe						
0-19 år	59	19	12	10	115	167
20-39 år	58	17	19	6	155	86
40-59 år	61	15	15	8	425	192
60-79 år	56	16	18	10	805	320
80- år	54	24	15	7	129	87
Skema udfyldt af						
Patienten	58	17	17	9	1477	667
Pårørende	57	17	17	9	114	158
Modersmål						
Dansk	58	17	16	9	1569	830
Ikke dansk	45	13	34	9	53	19
Afdelingsnavn						
Børneafdelingen	58	22	9	11	69	101
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	57	17	17	8	121	105
Jysk sexologisk klinik	75	13	13	0	16	36
Kirurgisk Afdeling K	59	14	17	10	188	107
Medicinsk Afdeling M	57	15	16	11	698	112
Ortopædkirurgisk Afdeling O	62	17	16	6	181	148
Urologisk Afdeling	46	23	23	9	211	77
Øjenklinikken	64	15	16	5	85	103
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	66	21	10	3	58	63
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekomende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	77	21	1	0	1476	679	355
Køn							
Mand	77	22	1	0	717	323	178
Kvinde	77	21	2	0	759	356	177
Aldersgruppe							
0-19 år	61	36	3	1	146	76	59
20-39 år	71	26	2	1	154	53	38
40-59 år	73	25	2	0	342	169	98
60-79 år	81	18	1	0	675	314	148
80- år	87	13	0	0	159	67	12
Skema udfyldt af							
Patienten	78	21	1	0	1279	598	286
Pårørende	67	31	3	0	159	59	53
Modersmål							
Dansk	77	21	1	0	1410	663	342
Ikke dansk	66	30	3	1	55	11	9
Afdelingsnavn							
Børneafdelingen	72	22	6	1	92	41	37
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	70	28	2	1	131	67	34
Jysk sexologisk klinik	90	10	0	0	40	4	9
Kirurgisk Afdeling K	78	20	2	0	170	77	49
Medicinsk Afdeling M	78	20	1	0	502	205	107
Ortopædkirurgisk Afdeling O	73	27	1	0	179	110	43
Urologisk Afdeling	77	20	1	2	156	97	38
Øjenklinikken	92	8	0	0	133	48	19
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	85	15	0	0	72	30	19
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0	0

Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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 betyde, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes hospitalets resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for ambulante patienter i undersøgelsen. Det er andelen af 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 andelen af positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier.