

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Rapport for ambulante patienter i Region Midtjylland  
19-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Regionens resultat – et hurtigt overblik.....	5
4	Sammenligning med regionens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
5	Sammenligning af regionens hospitaler.....	25
	Samlet indtryk.....	26
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	30
	Personale .....	34
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	42
	Information .....	49
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	53
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	57
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	63
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	67
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	69
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering .....	104
	Bilag 6: Den nationale rapportering på regionsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2012 blev de ambulante patienter på regionens hospitaler i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på regionsniveau. Rapporten bygger på svar fra regionens ambulante patienter i perioden 20. august - 30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra regionen udtrukket til undersøgelsen:	29240
Besvarelser fra regionens patienter:	17813
Regionens 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 regionens hospitaler

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

### Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og kapitel 5 og er dels en forudsætning for de statistiske tests 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.<sup>1</sup>

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.

---

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



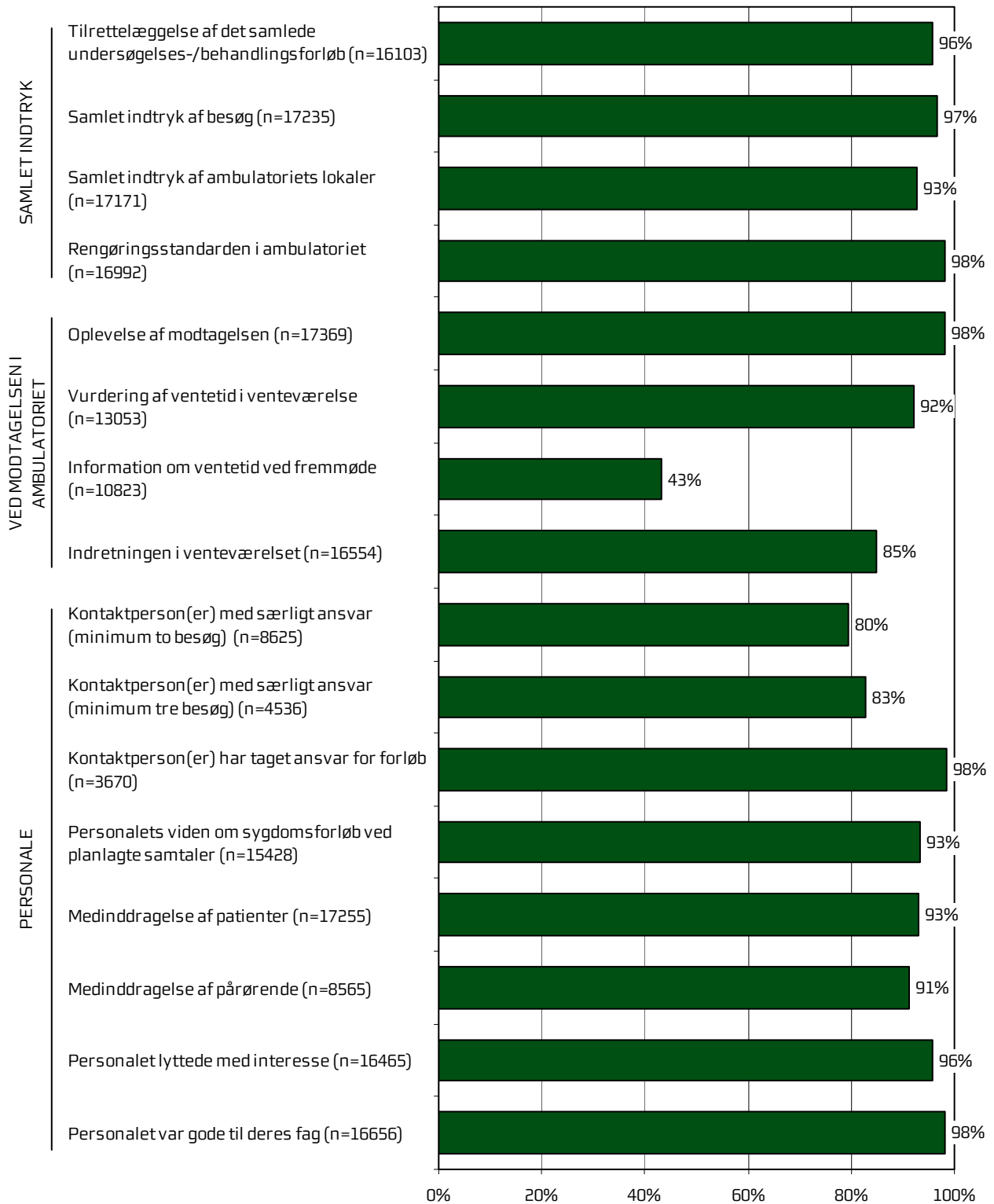


### 3 Regionens resultat – et hurtigt overblik

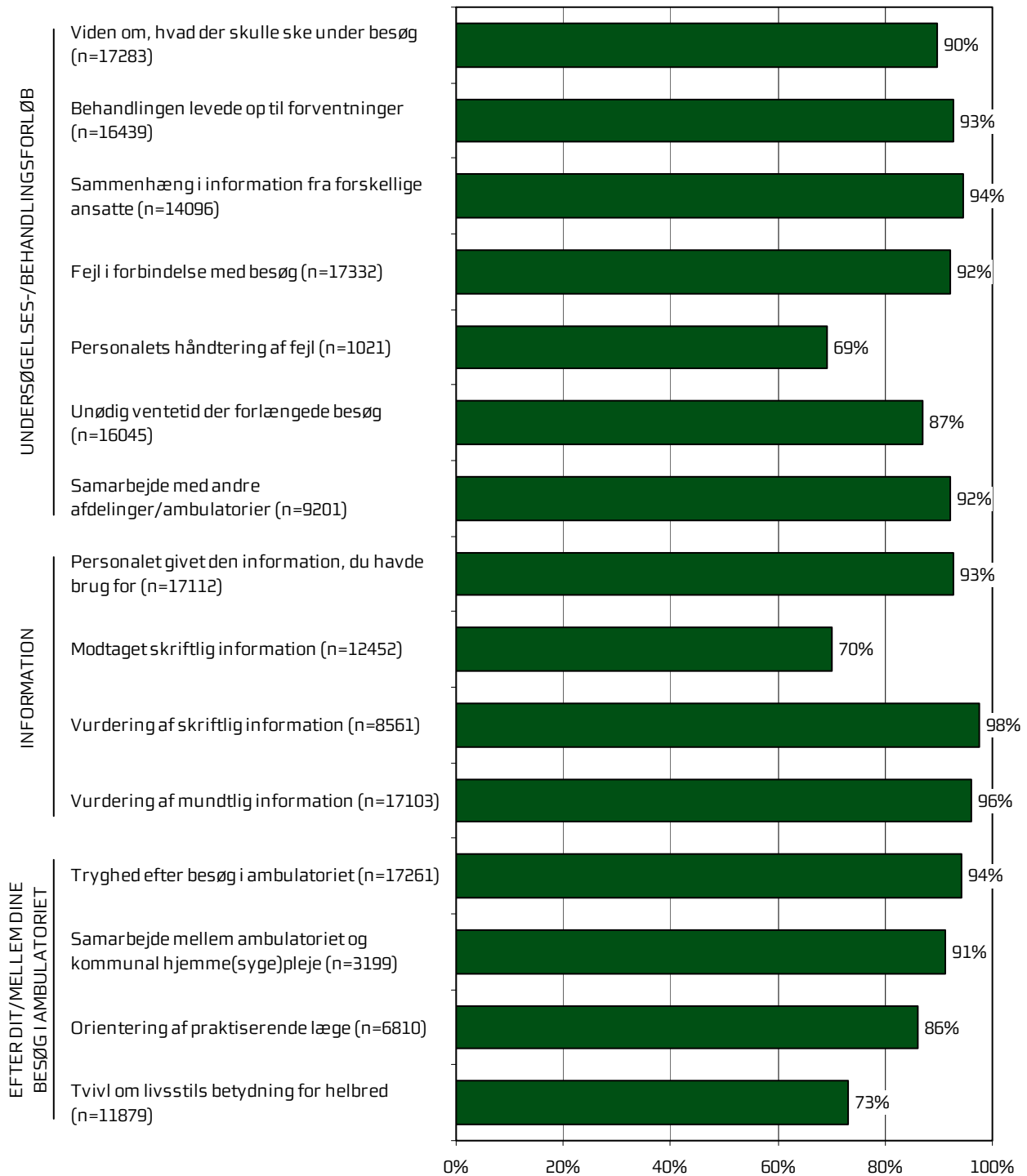
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt regionens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af regionens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder regionen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter i regionen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter i regionen





## 4 Sammenligning med regionens resultat

Hvordan ser regionens resultat ud sammenlignet med resultatet i 2010 og 2011?

I dette kapitel sammenlignes regionens resultat med resultatet i 2010 og 2011. Patienternes svar præ-senteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og regionens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af regionens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Regionens resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med regionens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser.

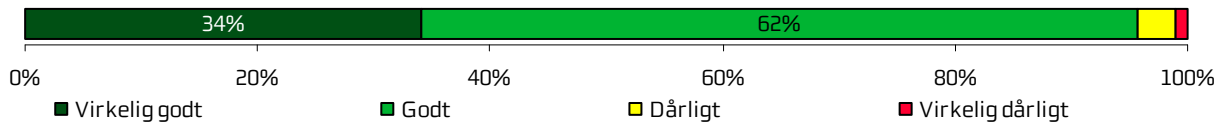
### Signifikante forskelle?

Forskellene mellem regionens resultat i 2012 og henholdsvis regionens resultat i 2010 og 2011 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag resultatet i 2010 og 2011. En stjerne betyder således, at forskellen mellem regionens resultat i 2012 og regionens resultat i 2010 og 2011 er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

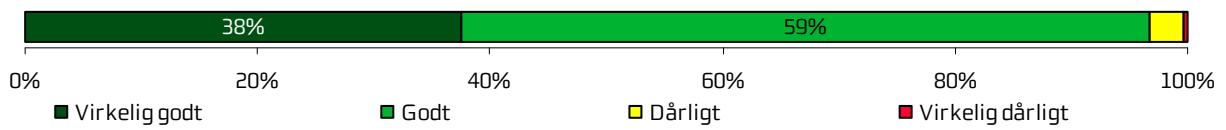
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

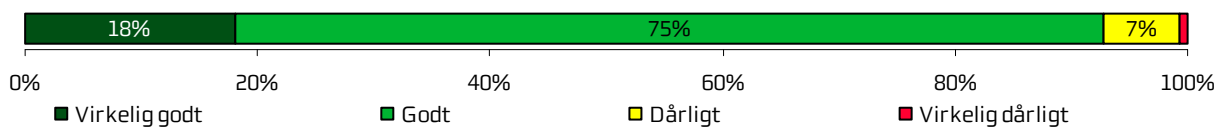
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=16103)



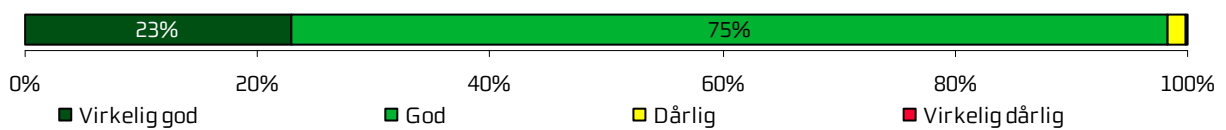
Samlet indtryk af besøg (n=17235)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=17171)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=16992)



	2012	2011	2010
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	92 %	-
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	-

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

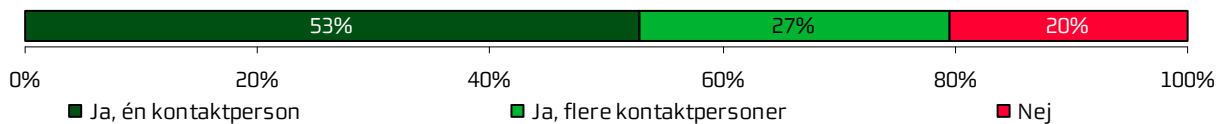




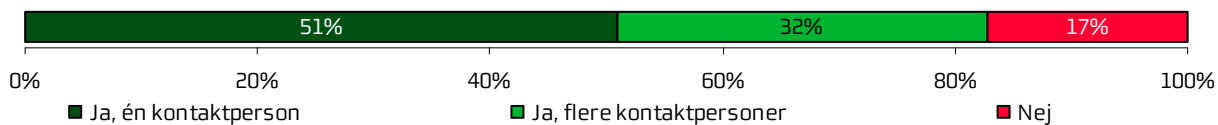
	2012	2011	2010
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	93 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	43 %	42 % *	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	84 % *	84 % *

## Personale

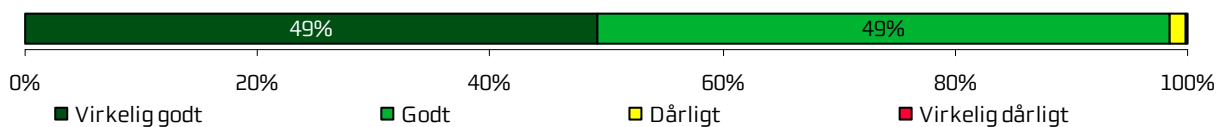
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=8625)



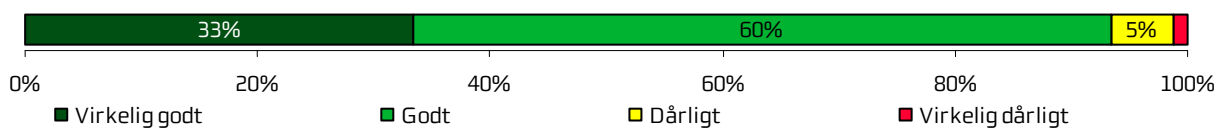
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=4536)



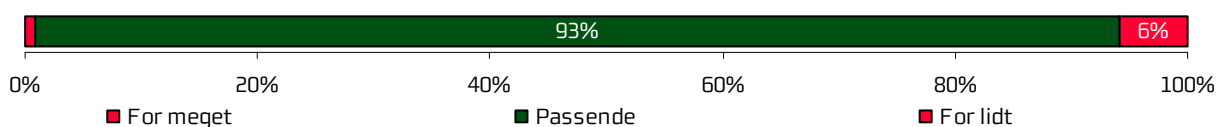
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=3670)



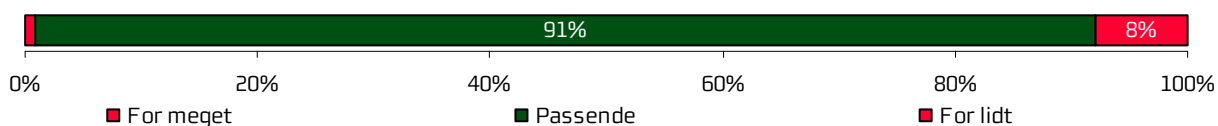
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=15428)



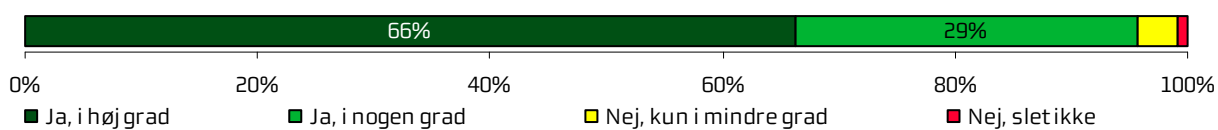
Medinddragelse af patienter (n=17255)



Medinddragelse af pårørende (n=8565)



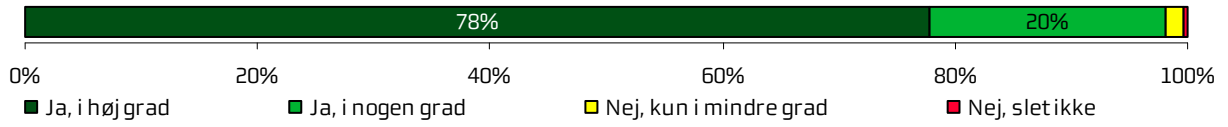
Personalet lyttede med interesse (n=16465)



	2012	2011	2010
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	80 %	78 % *	79 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	80 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	99 %	-
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	96 %

## Personale (fortsat)

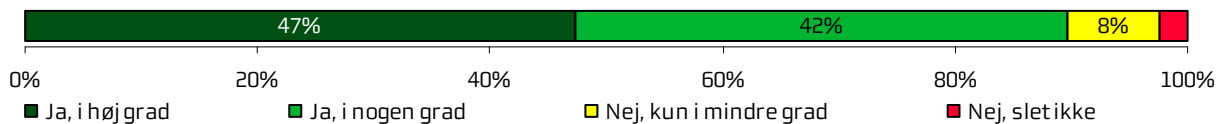
Personalet var gode til deres fag (n=16656)



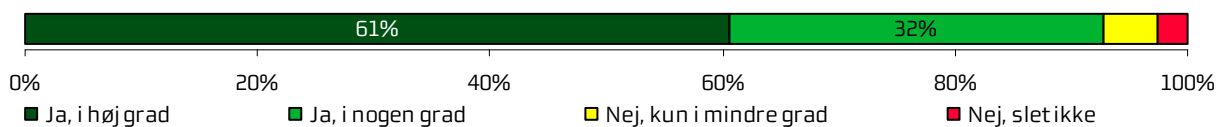
	2012	2011	2010
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

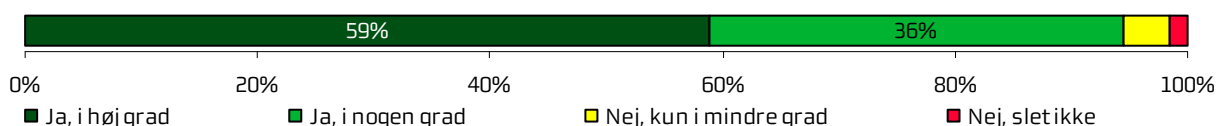
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=17283)



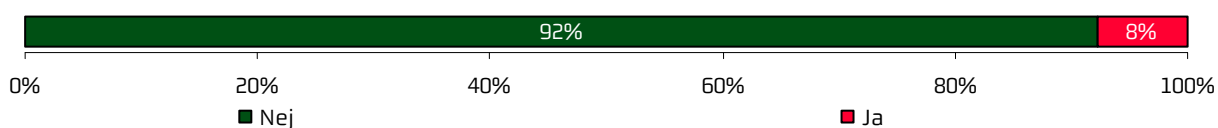
Behandlingen levede op til forventninger (n=16439)



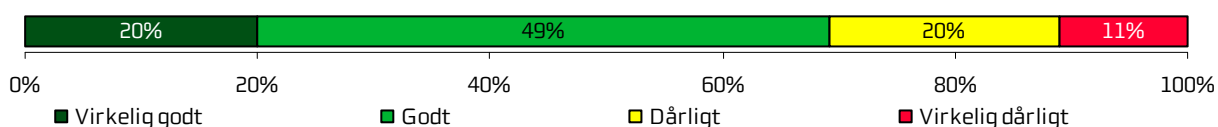
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=14096)



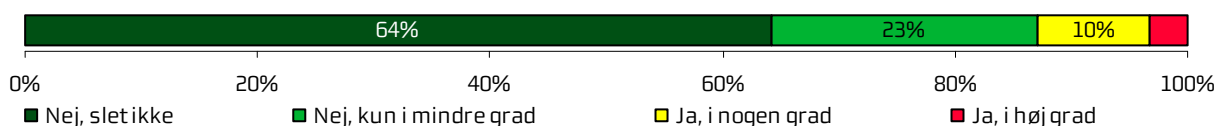
Fejl i forbindelse med besøg (n=17332)



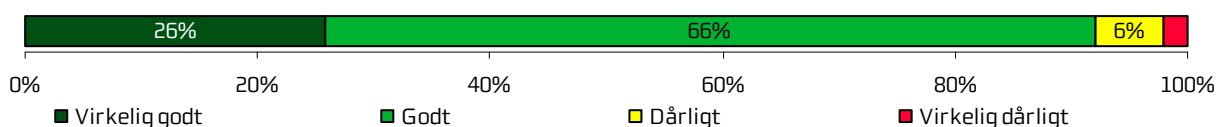
Personalets håndtering af fejl (n=1021)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=16045)



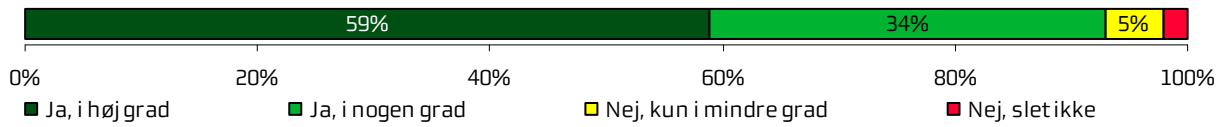
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=9201)



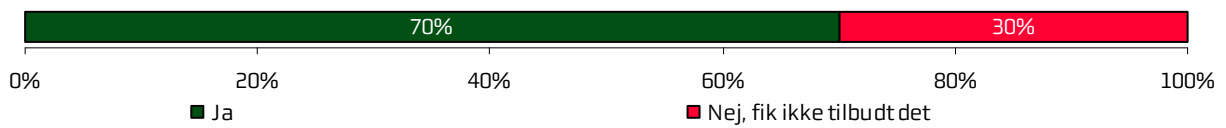
	2012	2011	2010
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	90 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	95 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69 %	71 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	88 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	93 % *

## Information

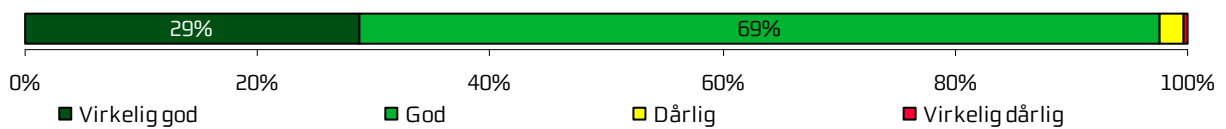
Personalet givet den information, du havde brug for (n=17112)



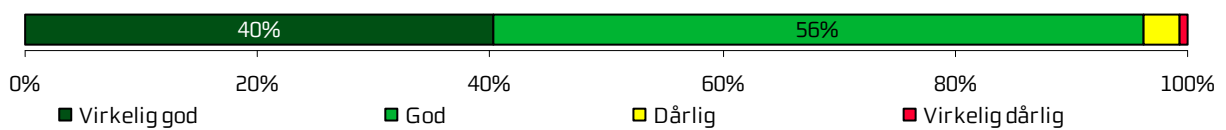
Modtaget skriftlig information (n=12452)



Vurdering af skriftlig information (n=8561)



Vurdering af mundtlig information (n=17103)

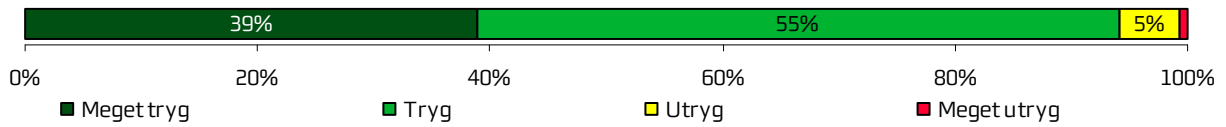




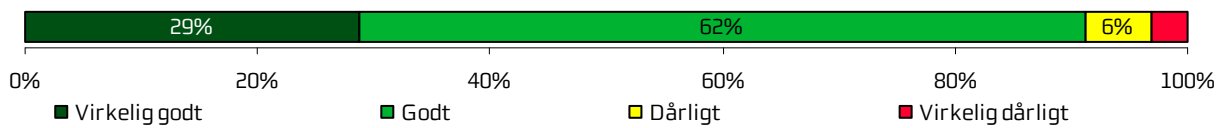
	2012	2011	2010
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	93 %	-
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	71 %	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

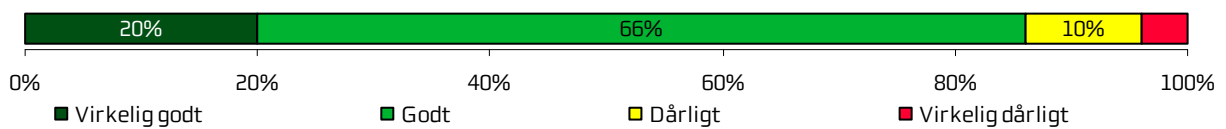
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=17261)



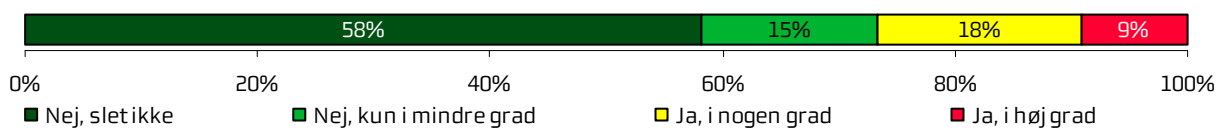
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=3199)



Orientering af praktiserende læge (n=6810)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=11879)



	2012	2011	2010
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	92 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	87 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	73 %	74 %



## 5 Sammenligning af regionens hospitaler

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

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

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

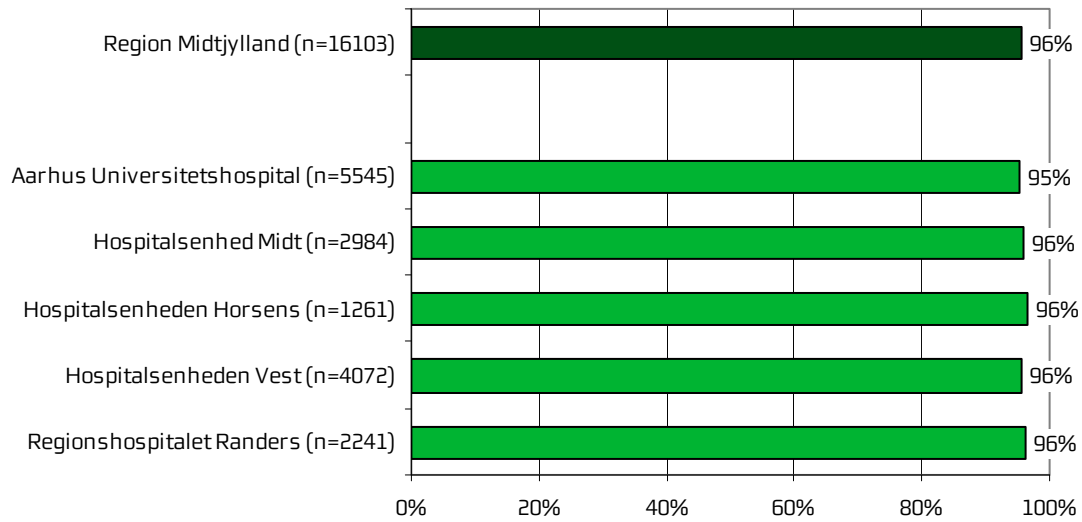
### **Kommentarsamling i afdelingsrapporterne**

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

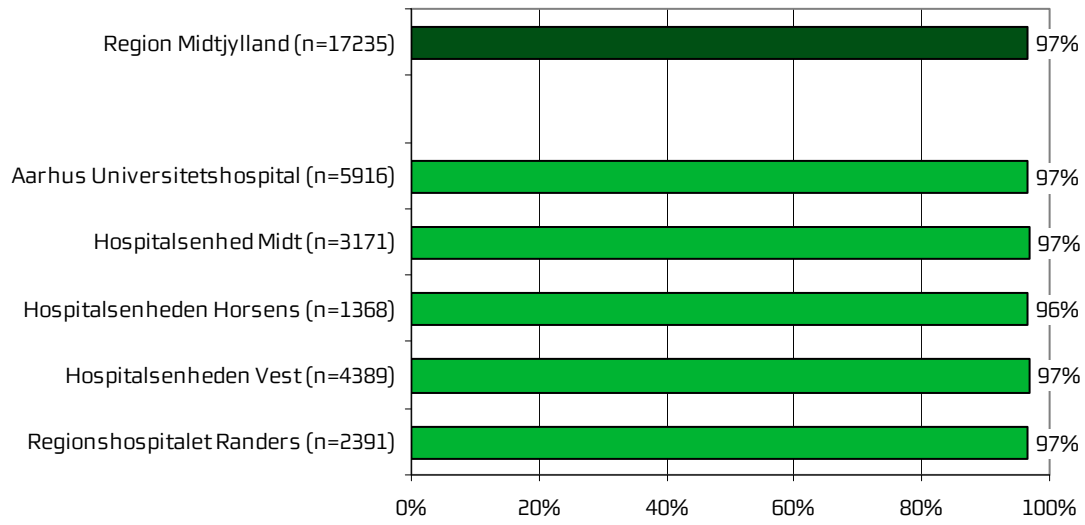
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for regionen, men samtlige kommentarer fra regionens patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

## ***Samlet indtryk***

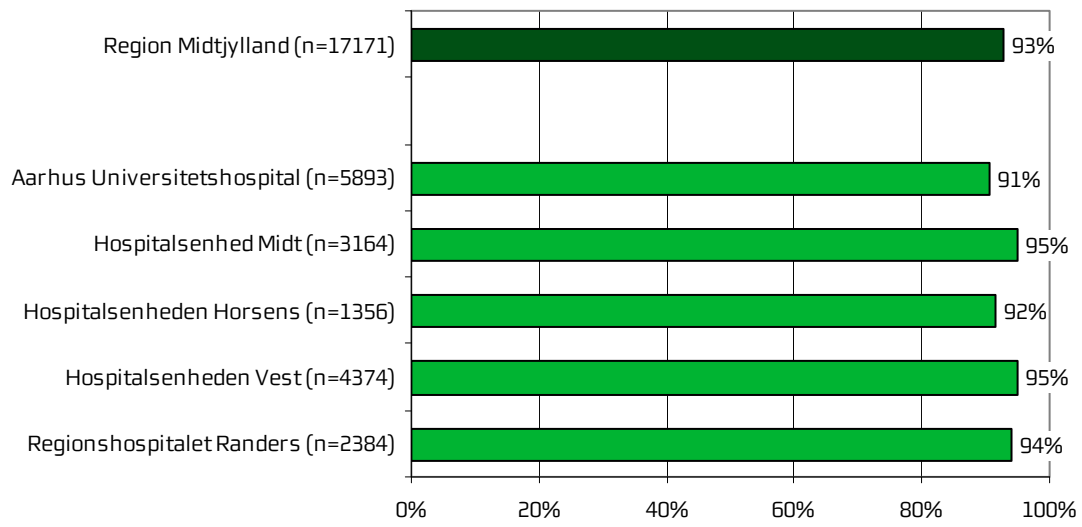
**Figur 3. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?**



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

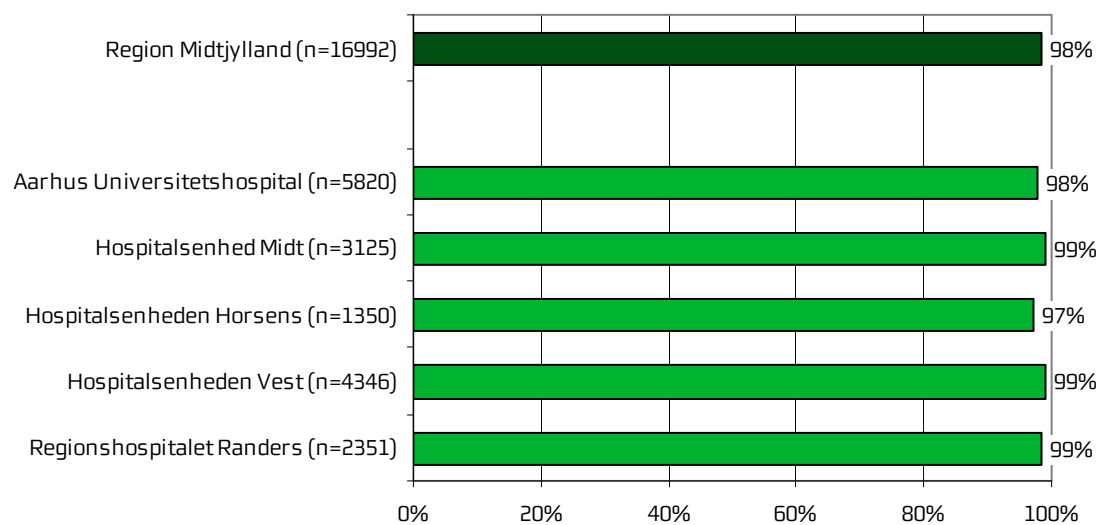


**Figur 5. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?**



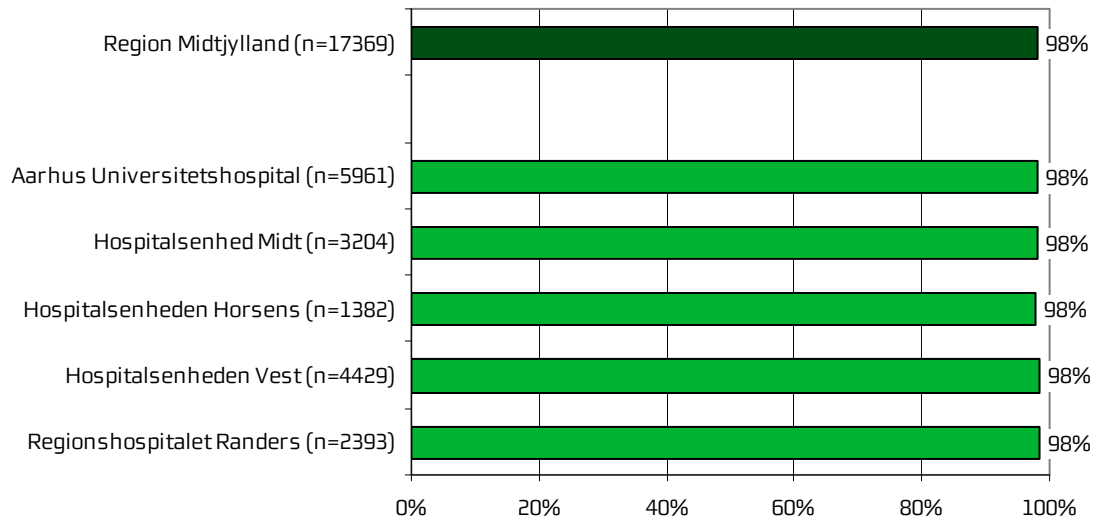


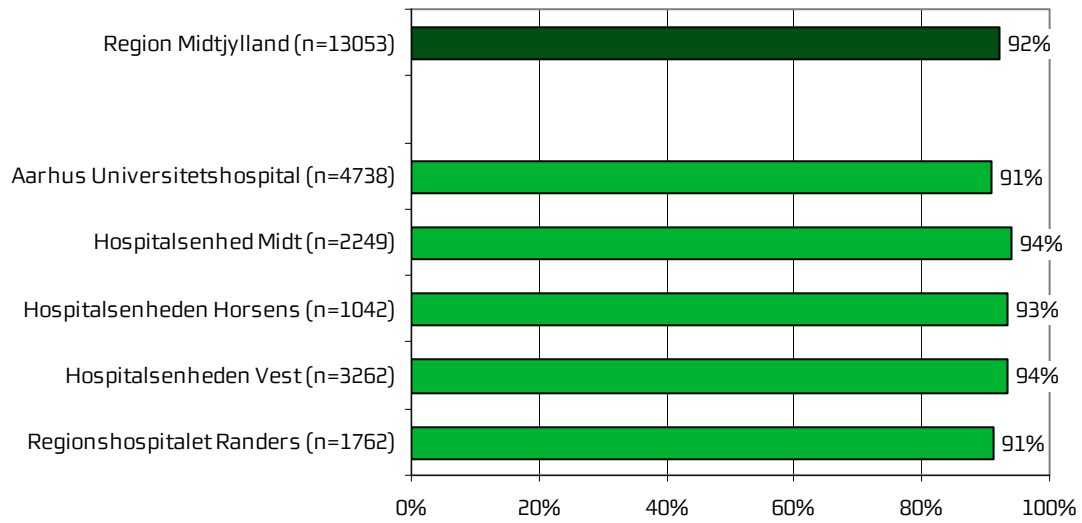
**Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?**



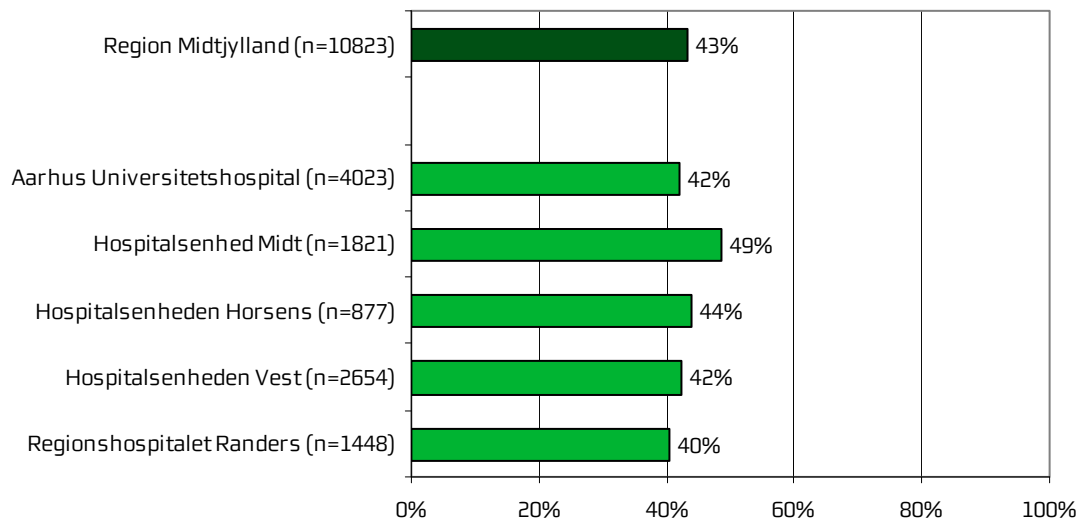
## *Ved modtagelsen i ambulatoriet*

**Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?**

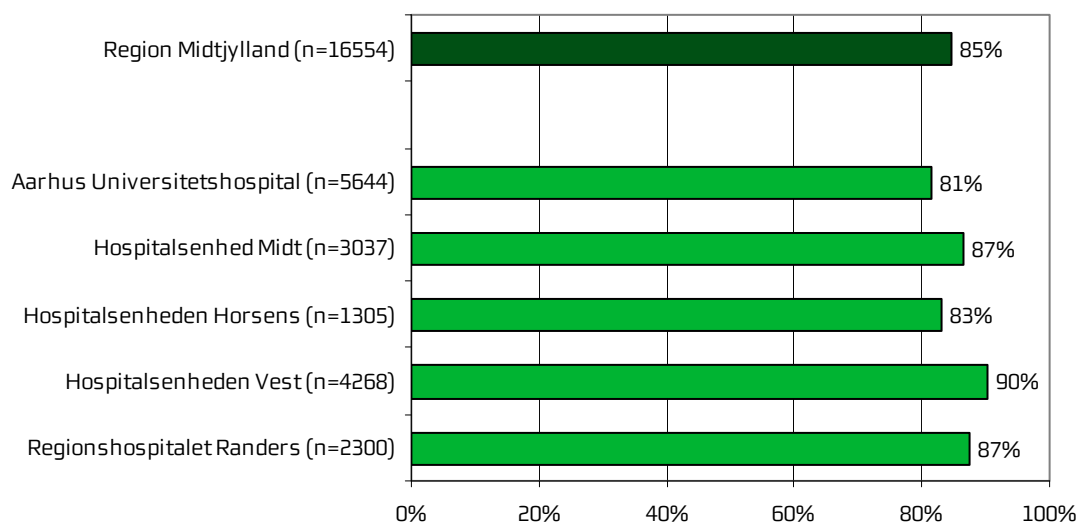


**Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?**

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

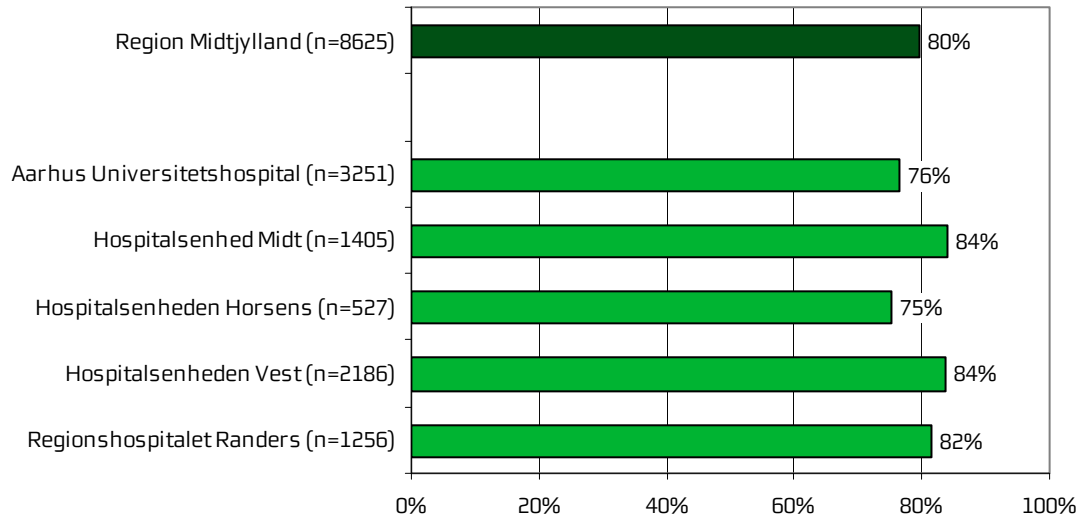


**Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?**

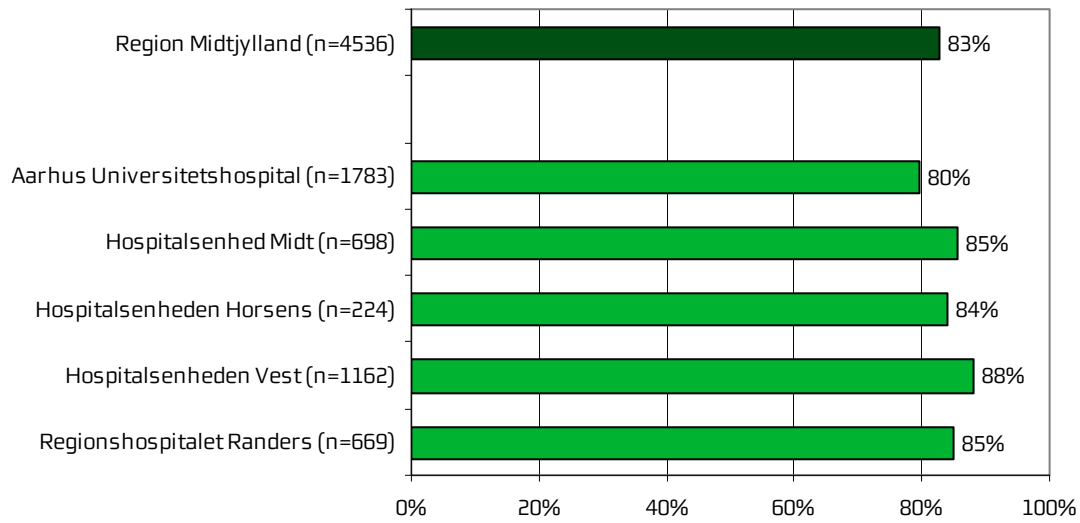


## *Personale*

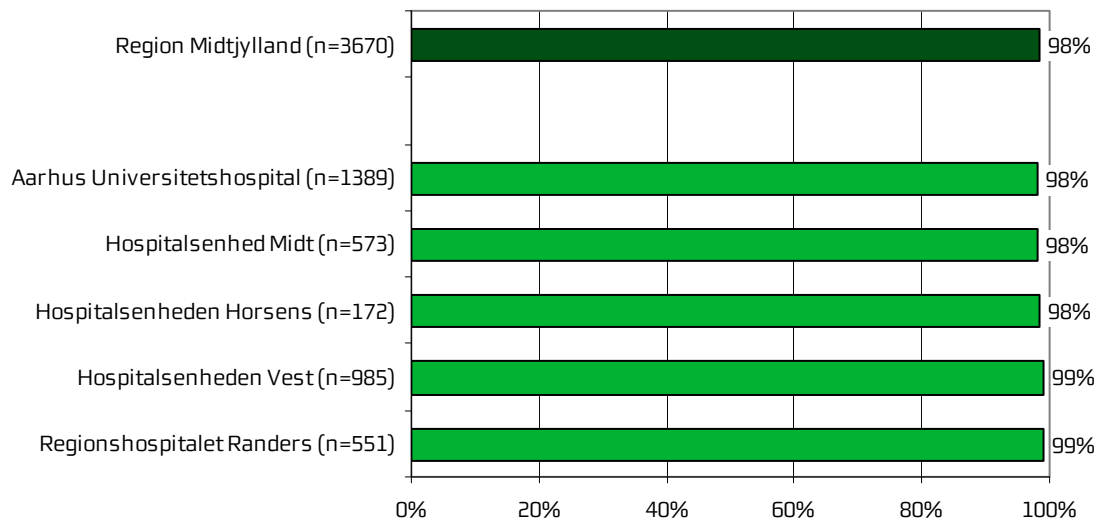
**Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)**



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

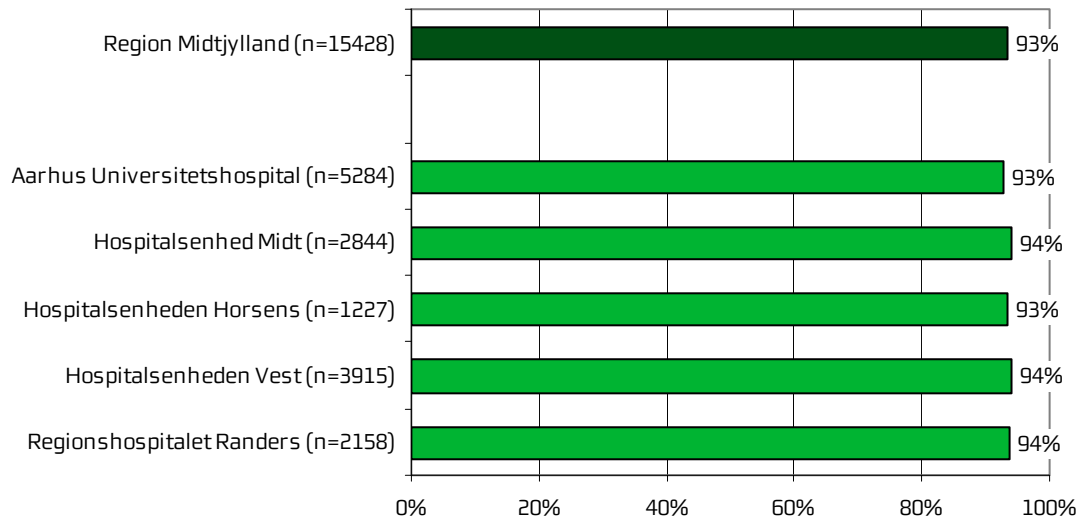


**Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?**

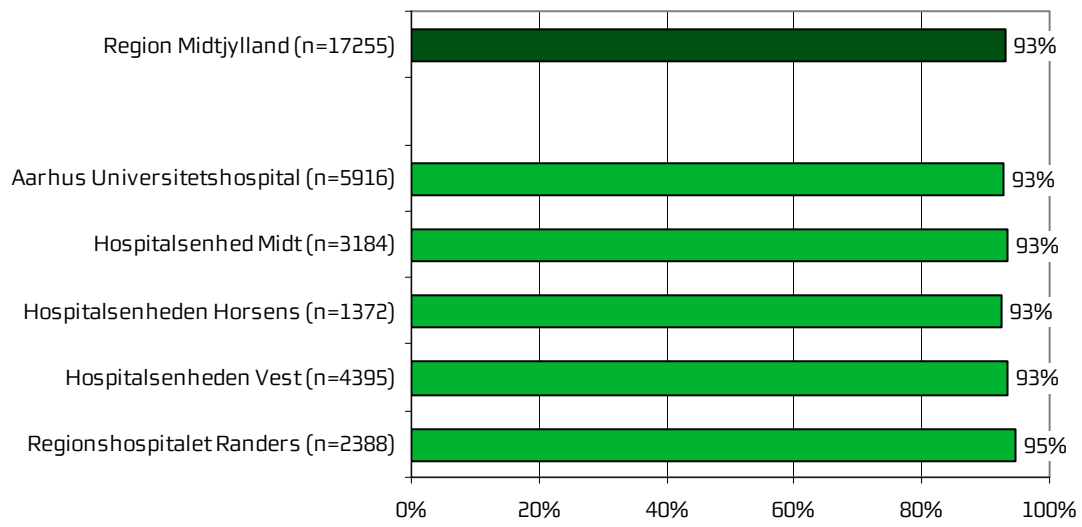




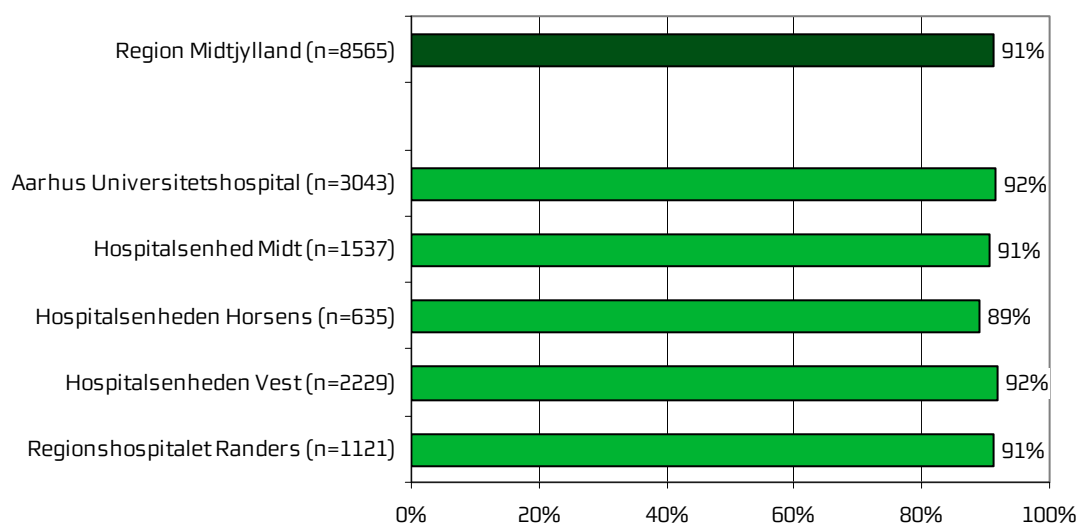
**Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**



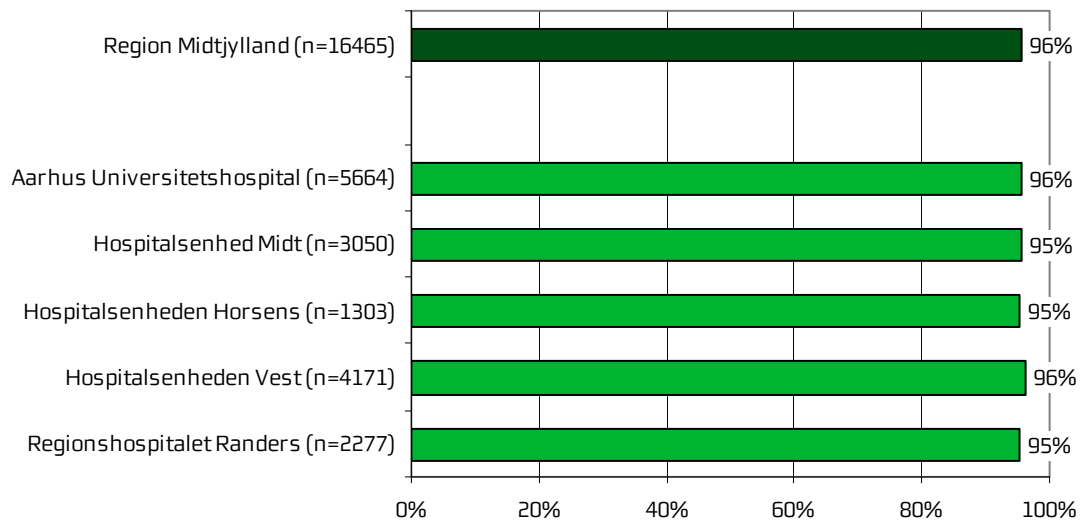
**Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



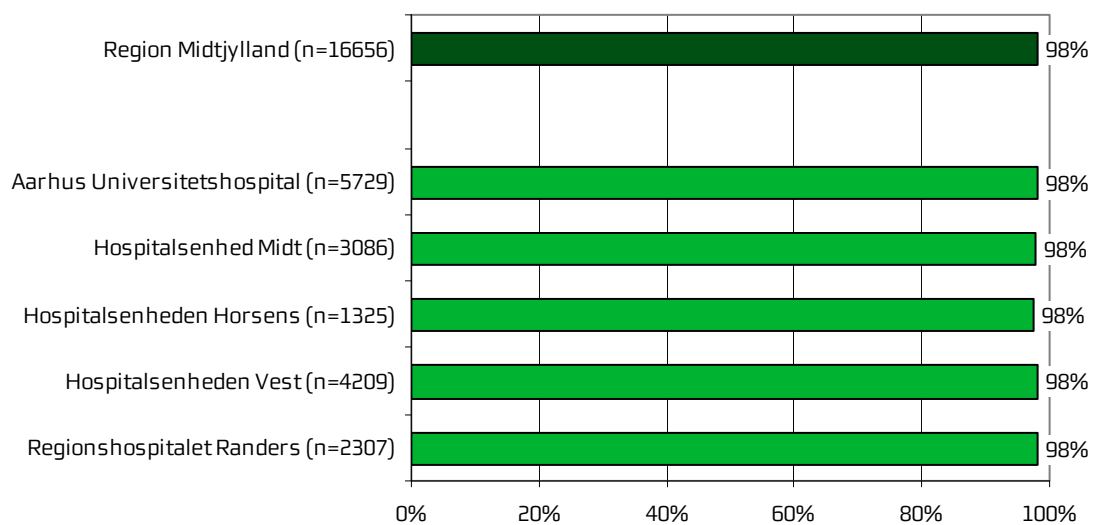
**Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



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

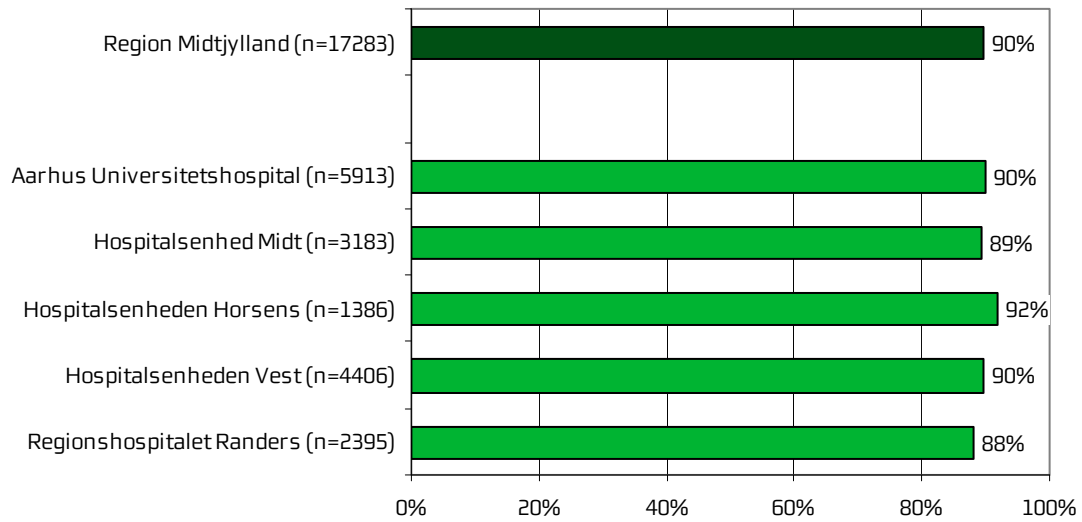


**Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?**

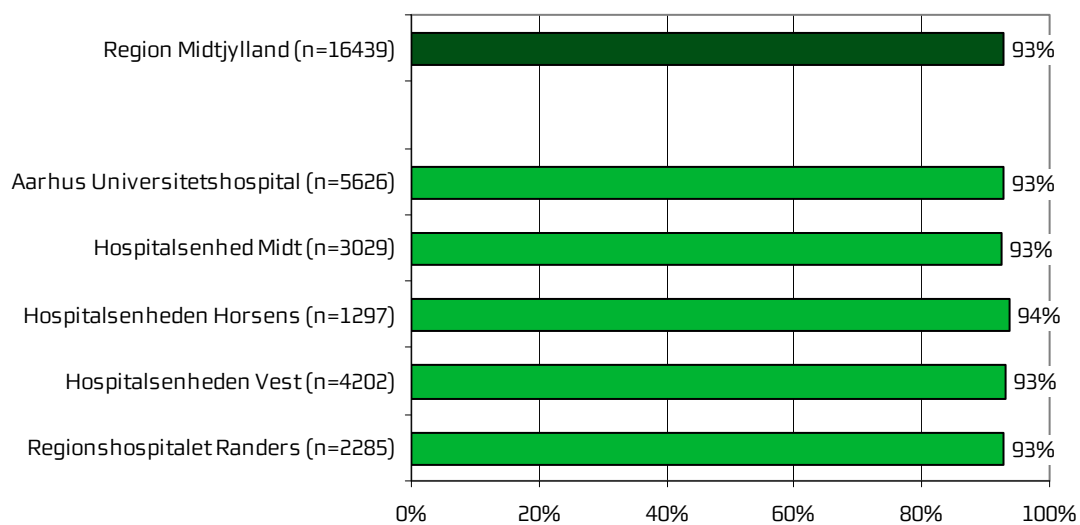


## ***Undersøgelses-/behandlingsforløb***

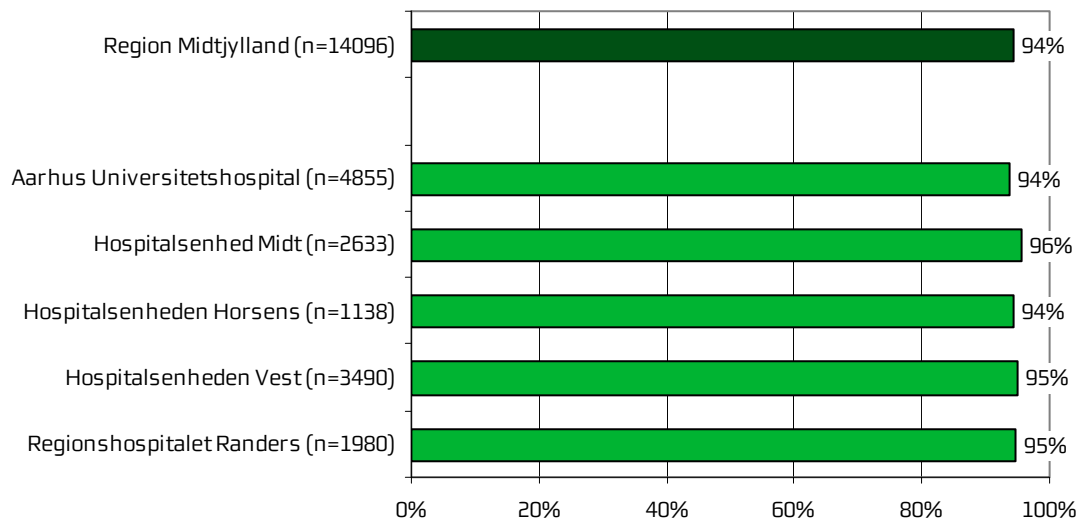
**Figur 19. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?**



**Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?**

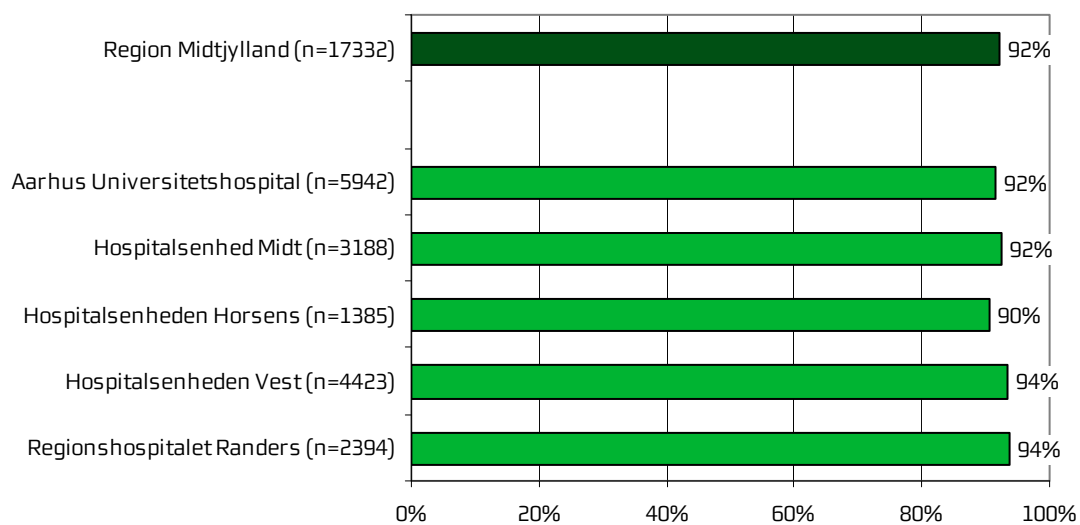


**Figur 21. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?**

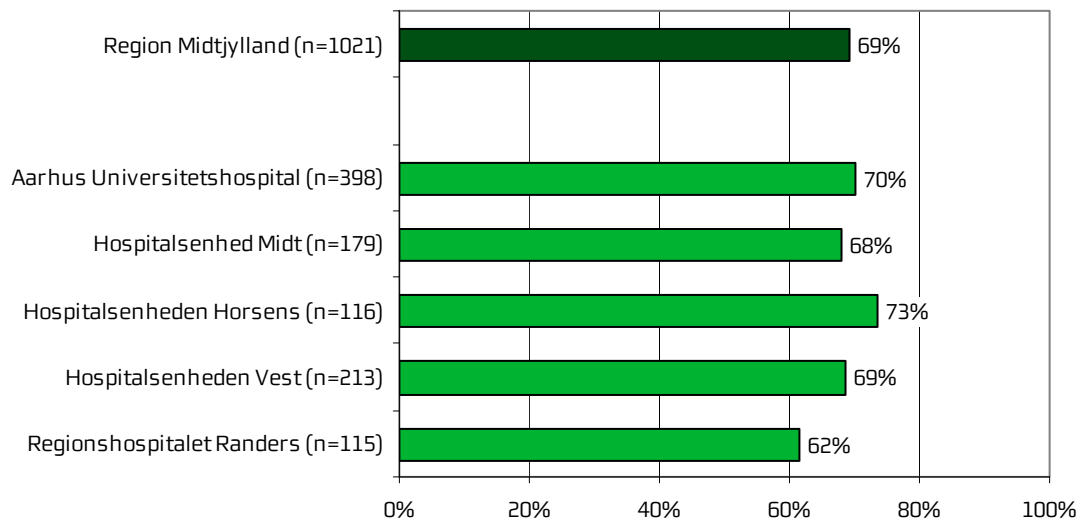




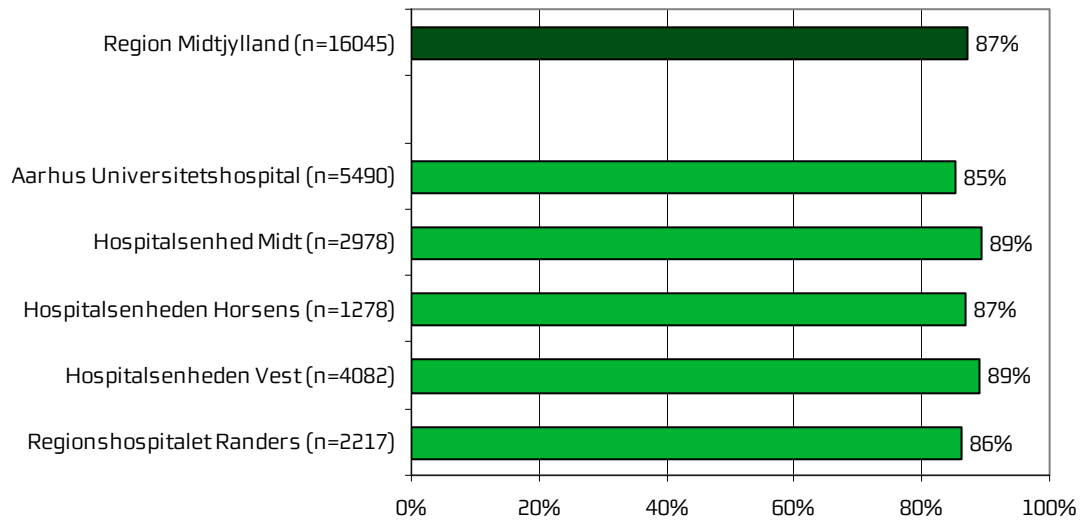
**Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?**



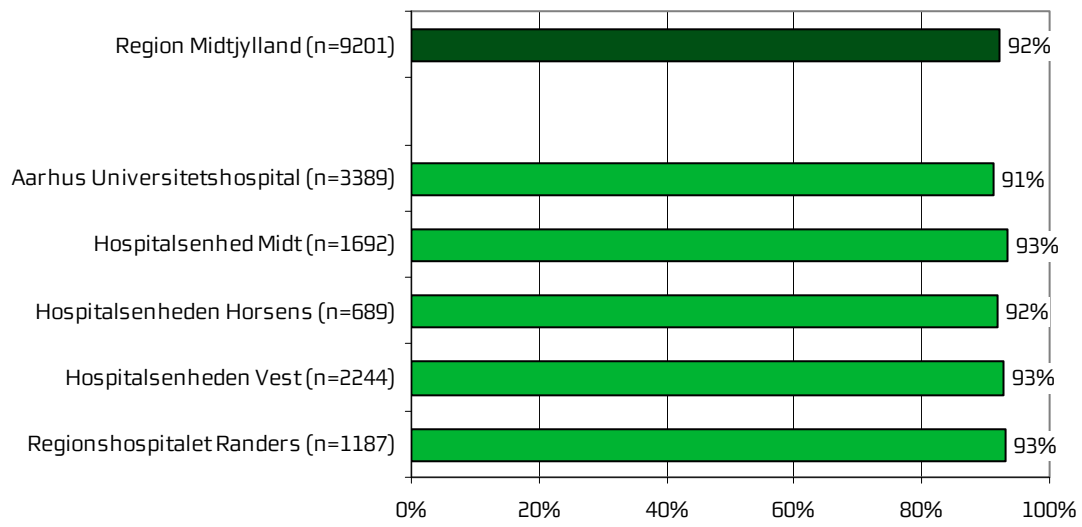
**Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**



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

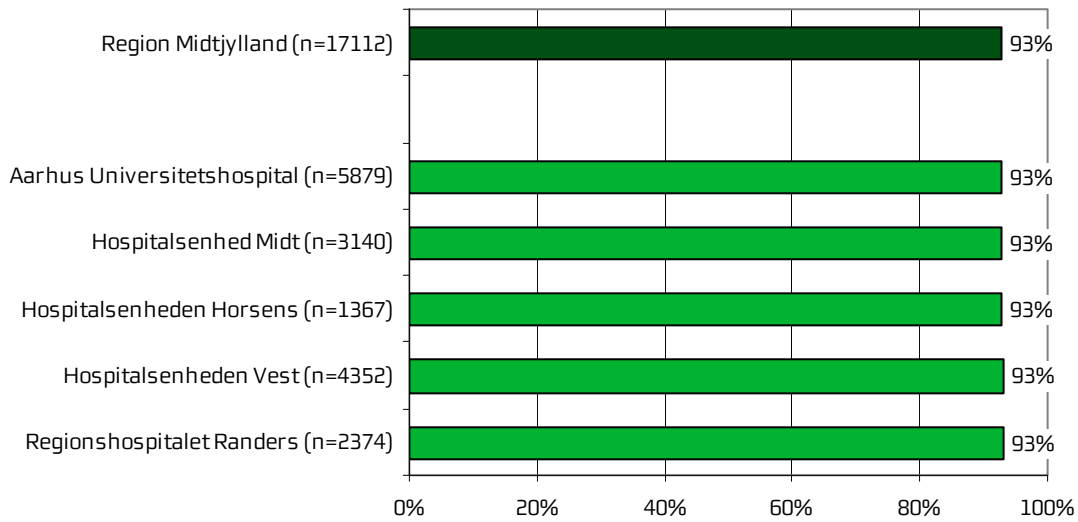


**Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?**

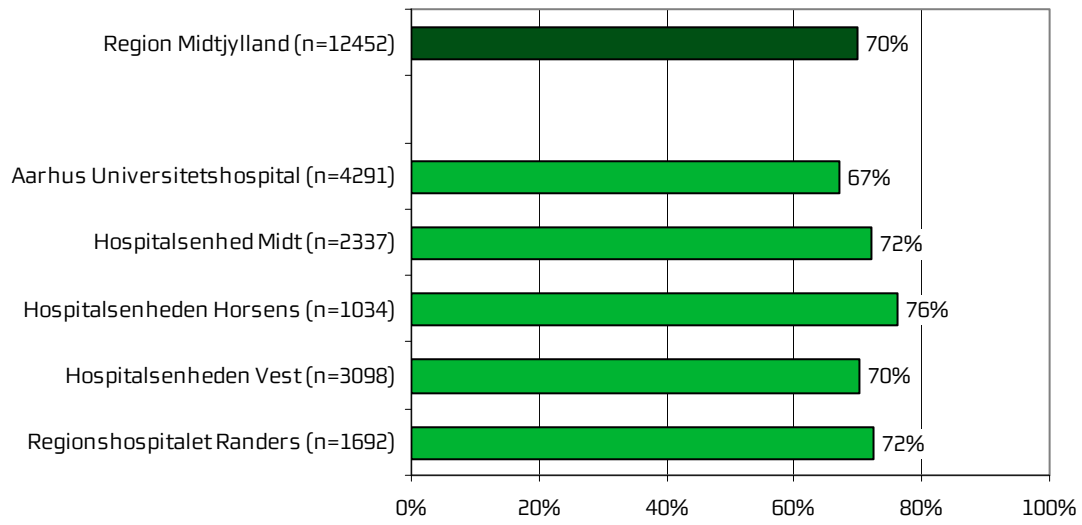


## Information

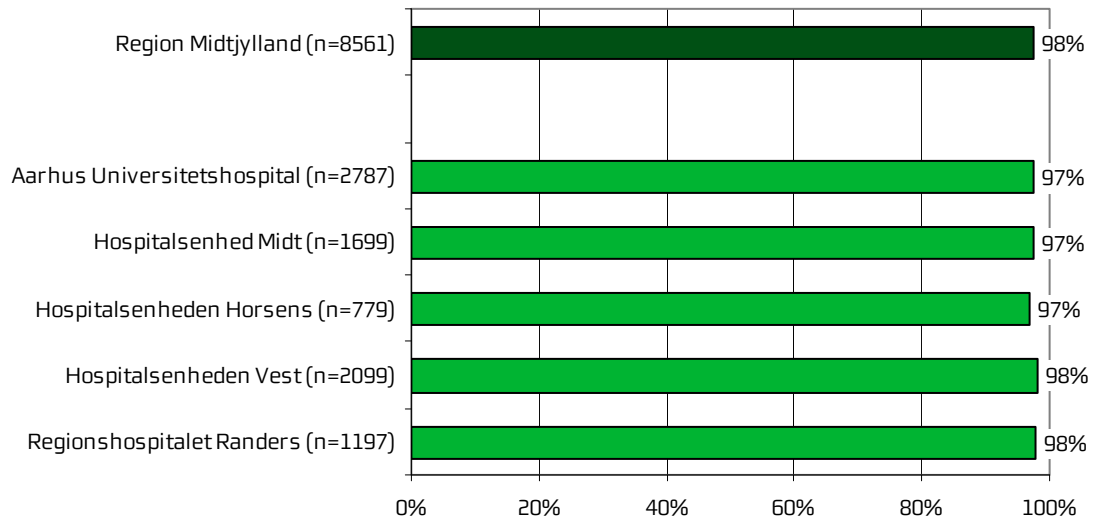
**Figur 26. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?**



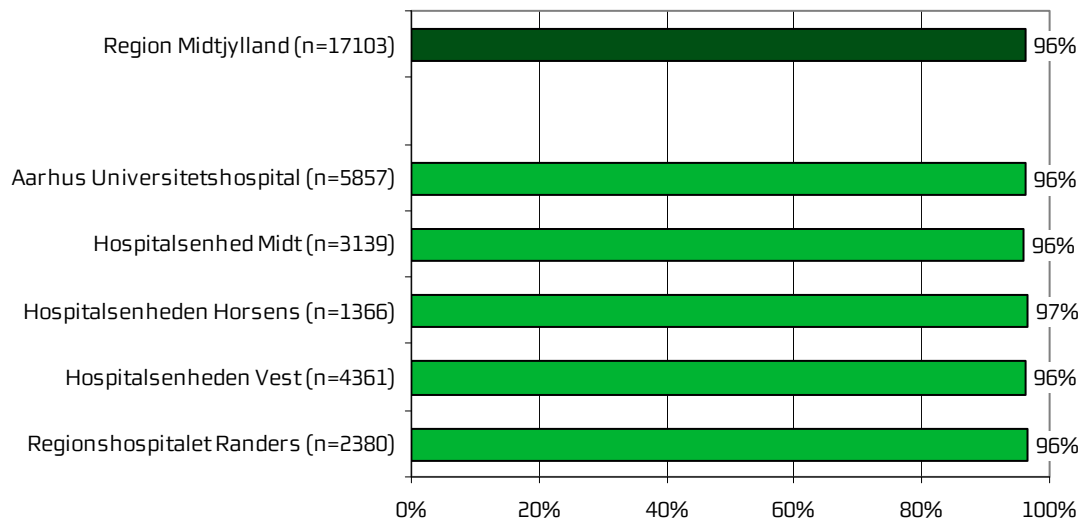
**Figur 27. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?**



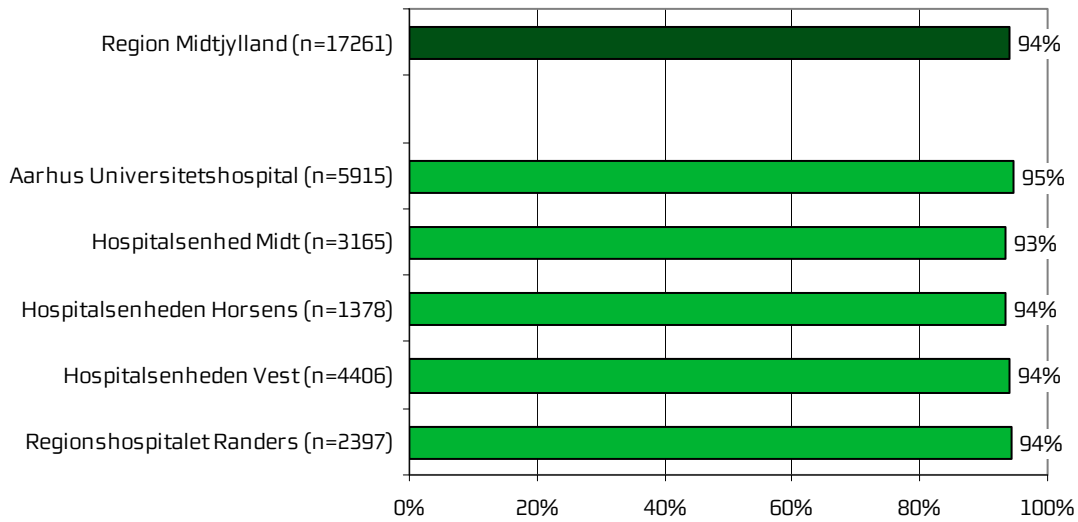
**Figur 28. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?**



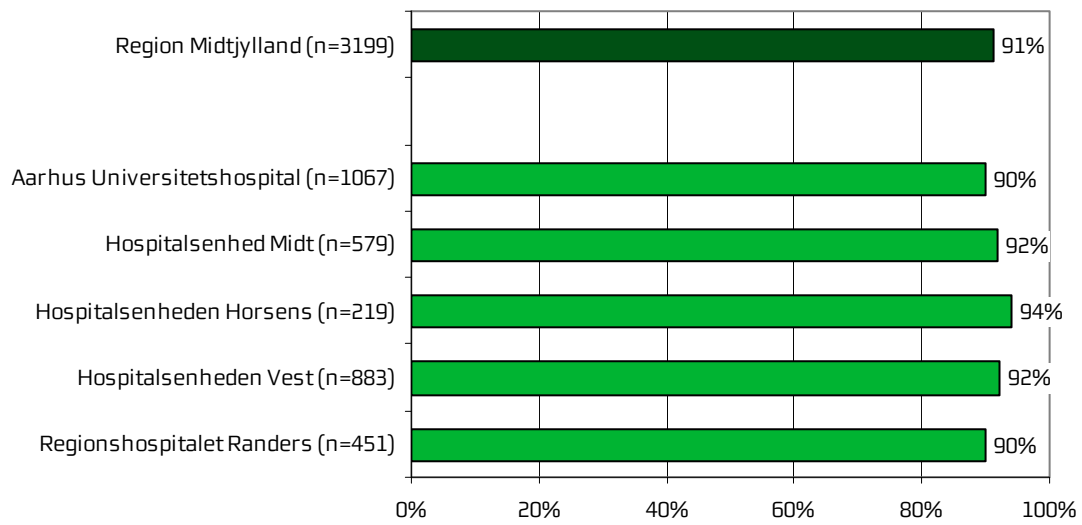
**Figur 29. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?**



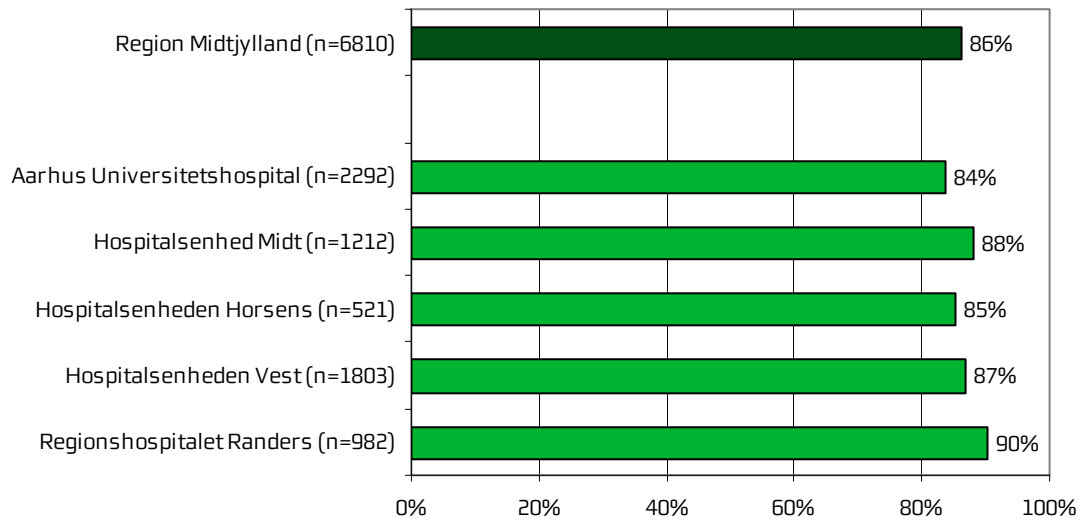


***Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet*****Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**

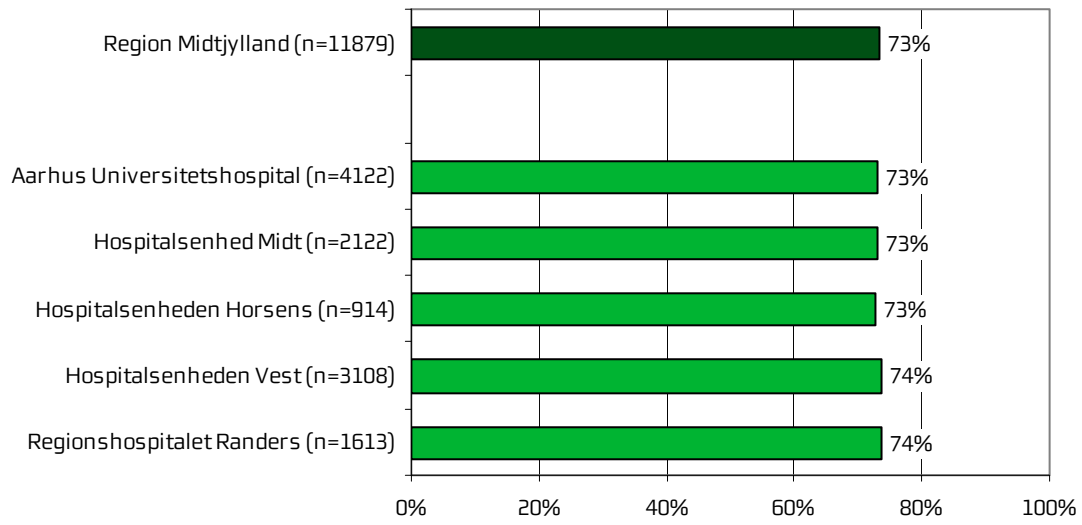
**Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**



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



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



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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 2012**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://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.

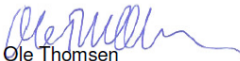
#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. 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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: &gt;&gt;labnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	

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

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: &gt;&gt;/obnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

**EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET**

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



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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

### 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. 21. december 2012**. 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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	61%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	46%	46%
Kvinde	54%	54%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	9%	13%
20-39 år	12%	16%
40-59 år	26%	27%
60-79 år	44%	35%
80 år eller derover	10%	8%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for regionens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til regionens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af regionens patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt regionens resultat afviger statistisk signifikant fra regionens resultat i 2010 og 2011. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag resultatet i 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter der indgår i beregningerne.

### Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

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



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	17813		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	8272		46%	
Kvinde	9541		54%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1589		9%	
20-39 år	2067		12%	
40-59 år	4589		26%	
60-79 år	7867		44%	
80 år eller derover	1701		10%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	15566		90%	
Pårørende	1677		10%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	16784		96%	
Ikke dansk	756		4%	
<b>Hospital</b>				
Aarhus Universitetshospital	6089		34%	
Hospitalsenhed Midt	3306		19%	
Hospitalsenheden Horsens	1410		8%	
Hospitalsenheden Vest	4553		26%	
Regionshospitalet Randers	2455		14%	

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	62	3	1	16103	1125
<b>Køn</b>						
Mand	36	60	3	1	7584	468
Kvinde	32	63	4	1	8519	657
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	32	63	4	1	1469	87
20-39 år	29	64	5	2	1905	121
40-59 år	32	63	4	1	4228	262
60-79 år	37	59	2	1	7089	495
80 år eller derover	34	65	1	0	1412	160
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	61	3	1	14211	970
Pårørende	30	65	4	1	1515	117
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	61	3	1	15303	1058
Ikke dansk	26	69	3	2	689	57
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	35	61	3	1	5545	389
Hospitalsenhed Midt	34	62	3	1	2984	176
Hospitalsenheden Horsens	32	64	2	1	1261	102
Hospitalsenheden Vest	34	61	3	1	4072	307
Regionshospitalet Randers	35	61	3	1	2241	151

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	59	3	0	17235
<b>Køn</b>					
Mand	40	57	3	0	8063
Kvinde	35	61	3	0	9172
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	38	58	3	1	1557
20-39 år	34	60	5	1	2022
40-59 år	36	60	4	0	4485
60-79 år	40	58	2	0	7579
80 år eller derover	37	62	1	0	1592
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	59	3	0	15189
Pårørende	35	61	3	1	1639
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	59	3	0	16376
Ikke dansk	31	65	4	1	740
<b>Hospital</b>					
Aarhus Universitetshospital	38	58	3	0	5916
Hospitalsenhed Midt	38	59	3	0	3171
Hospitalsenheden Horsens	34	62	3	1	1368
Hospitalsenheden Vest	37	60	3	1	4389
Regionshospitalet Randers	38	59	3	0	2391

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	75	7	1	17171
<b>Køn</b>					
Mand	20	74	6	1	8025
Kvinde	17	75	7	1	9146
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	22	71	6	1	1559
20-39 år	19	72	8	1	2015
40-59 år	14	77	8	1	4459
60-79 år	19	75	6	1	7549
80 år eller derover	22	74	4	1	1589
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	75	7	1	15139
Pårørende	23	70	6	1	1627
<b>Modersmål</b>					
Dansk	18	75	7	1	16312
Ikke dansk	29	67	4	0	741
<b>Hospital</b>					
Aarhus Universitetshospital	17	74	8	1	5893
Hospitalsenhed Midt	20	75	4	1	3164
Hospitalsenheden Horsens	15	77	8	1	1356
Hospitalsenheden Vest	21	74	5	0	4374
Regionshospitalet Randers	17	77	5	1	2384

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	75	2	0	16992
<b>Køn</b>					
Mand	25	73	2	0	7944
Kvinde	21	78	1	0	9048
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	29	70	1	0	1550
20-39 år	30	68	2	0	2021
40-59 år	20	78	2	0	4419
60-79 år	21	77	2	0	7445
80 år eller derover	23	76	1	0	1557
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	23	76	1	0	14975
Pårørende	23	75	2	0	1618
<b>Modersmål</b>					
Dansk	22	76	2	0	16137
Ikke dansk	36	62	1	0	741
<b>Hospital</b>					
Aarhus Universitetshospital	22	76	2	0	5820
Hospitalsenhed Midt	25	74	1	0	3125
Hospitalsenheden Horsens	18	80	2	0	1350
Hospitalsenheden Vest	27	72	1	0	4346
Regionshospitalet Randers	21	77	1	0	2351

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	2	0	17369
<b>Køn</b>					
Mand	39	59	2	0	8075
Kvinde	35	63	2	0	9294
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	33	64	3	0	1577
20-39 år	31	66	3	0	2044
40-59 år	33	64	2	0	4520
60-79 år	41	58	1	0	7627
80 år eller derover	43	57	0	0	1601
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	61	1	0	15220
Pårørende	34	63	3	0	1652
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	61	2	0	16416
Ikke dansk	38	59	3	0	748
<b>Hospital</b>					
Aarhus Universitetshospital	36	62	2	0	5961
Hospitalsenhed Midt	39	59	2	0	3204
Hospitalsenheden Horsens	35	63	1	1	1382
Hospitalsenheden Vest	38	61	1	0	4429
Regionshospitalet Randers	36	62	2	0	2393

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	13053	4426
<b>Køn</b>				
Mand	92	8	6106	2026
Kvinde	92	8	6947	2400
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	90	10	1292	282
20-39 år	87	13	1719	326
40-59 år	92	8	3489	1045
60-79 år	94	6	5344	2347
80 år eller derover	96	4	1209	426
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	11405	3937
Pårørende	90	10	1279	373
<b>Modersmål</b>				
Dansk	92	8	12260	4272
Ikke dansk	90	10	643	108
<b>Hospital</b>				
Aarhus Universitetshospital	91	9	4738	1250
Hospitalsenhed Midt	94	6	2249	989
Hospitalsenheden Horsens	93	7	1042	344
Hospitalsenheden Vest	94	6	3262	1194
Regionshospitalet Randers	91	9	1762	649



**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	14	65	17	5	12417	366
<b>Køn</b>						
Mand	15	64	16	5	5827	154
Kvinde	12	65	17	5	6590	212
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	12	67	16	5	1230	41
20-39 år	12	62	19	8	1629	69
40-59 år	13	66	16	5	3348	99
60-79 år	14	65	16	5	5087	117
80 år eller derover	17	61	18	3	1123	40
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	65	17	5	10867	301
Pårørende	14	64	16	7	1213	44
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	65	17	5	11690	320
Ikke dansk	14	59	19	7	596	34
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	12	65	18	6	4521	124
Hospitalsenhed Midt	16	65	14	4	2152	51
Hospitalsenheden Horsens	14	67	14	6	990	30
Hospitalsenheden Vest	15	65	16	4	3079	107
Regionshospitalet Randers	12	62	19	7	1675	54

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	17	26	14	42	10823	1664
<b>Køn</b>						
Mand	18	29	15	37	5121	725
Kvinde	16	23	14	47	5702	939
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	13	22	15	50	1059	190
20-39 år	14	20	15	51	1491	201
40-59 år	16	24	14	46	2961	411
60-79 år	21	29	14	37	4388	671
80 år eller derover	19	34	16	31	924	191
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	27	15	41	9481	1446
Pårørende	16	22	14	49	1042	178
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	26	14	43	10147	1579
Ikke dansk	27	31	17	25	552	74
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	17	25	15	43	4023	562
Hospitalsenhed Midt	20	29	13	38	1821	308
Hospitalsenheden Horsens	17	27	13	43	877	129
Hospitalsenheden Vest	17	25	16	42	2654	421
Regionshospitalet Randers	16	25	13	47	1448	244

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	75	13	2	16554	716
<b>Køn</b>						
Mand	10	75	13	2	7776	276
Kvinde	9	75	13	2	8778	440
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	12	76	11	2	1475	70
20-39 år	7	73	17	3	1937	85
40-59 år	6	74	16	3	4251	197
60-79 år	11	76	12	2	7319	293
80 år eller derover	13	79	7	1	1572	71
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	76	13	2	14538	632
Pårørende	12	74	12	2	1576	53
<b>Modersmål</b>						
Dansk	9	75	13	2	15666	673
Ikke dansk	18	74	7	1	716	30
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	8	74	16	3	5644	252
Hospitalsenhed Midt	11	75	11	2	3037	160
Hospitalsenheden Horsens	7	76	15	2	1305	54
Hospitalsenheden Vest	13	77	9	1	4268	151
Regionshospitalet Randers	9	79	11	1	2300	99

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	53	27	20	8625
<b>Køn</b>				
Mand	55	27	18	4065
Kvinde	51	27	23	4560
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	53	32	16	699
20-39 år	40	33	27	1090
40-59 år	54	26	20	2137
60-79 år	56	25	19	3866
80 år eller derover	54	23	23	833
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	26	21	7583
Pårørende	53	29	18	784
<b>Modersmål</b>				
Dansk	53	27	21	8160
Ikke dansk	53	30	16	377
<b>Hospital</b>				
Aarhus Universitetshospital	49	27	24	3251
Hospitalsenhed Midt	58	26	16	1405
Hospitalsenheden Horsens	51	24	25	527
Hospitalsenheden Vest	58	25	16	2186
Regionshospitalet Randers	53	29	18	1256

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	51	32	17	4536
<b>Køn</b>				
Mand	54	31	15	2103
Kvinde	48	33	19	2433
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	48	41	11	280
20-39 år	38	40	22	645
40-59 år	52	30	18	1104
60-79 år	55	30	15	2057
80 år eller derover	49	29	22	450
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	51	32	17	4056
Pårørende	50	36	15	353
<b>Modersmål</b>				
Dansk	51	32	17	4290
Ikke dansk	50	34	16	201
<b>Hospital</b>				
Aarhus Universitetshospital	48	32	20	1783
Hospitalsenhed Midt	54	31	15	698
Hospitalsenheden Horsens	47	37	16	224
Hospitalsenheden Vest	58	30	12	1162
Regionshospitalet Randers	51	34	15	669

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	49	1	0	3670	75
<b>Køn</b>						
Mand	50	49	1	0	1747	24
Kvinde	48	50	2	0	1923	51
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	53	45	2	0	248	4
20-39 år	47	50	2	1	487	24
40-59 år	49	50	1	0	897	9
60-79 år	51	48	1	0	1692	28
80 år eller derover	43	57	0	0	346	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	49	1	0	3272	68
Pårørende	43	55	1	0	293	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	49	1	0	3477	69
Ikke dansk	48	50	0	1	161	5
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	52	46	2	0	1389	30
Hospitalsenhed Midt	48	50	2	0	573	10
Hospitalsenheden Horsens	44	54	2	0	172	6
Hospitalsenheden Vest	47	52	1	0	985	17
Regionshospitalet Randers	46	53	1	0	551	12

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	60	5	1	15428	1904
<b>Køn</b>						
Mand	35	59	5	1	7324	765
Kvinde	32	61	6	1	8104	1139
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	34	58	6	1	1439	125
20-39 år	29	59	10	2	1857	174
40-59 år	32	61	7	1	4012	488
60-79 år	35	60	4	1	6761	852
80 år eller derover	34	64	2	1	1359	265
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	60	5	1	13535	1699
Pårørende	32	61	6	2	1480	155
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	60	5	1	14593	1819
Ikke dansk	32	62	4	1	688	61
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	34	58	6	1	5284	659
Hospitalsenhed Midt	34	60	5	1	2844	337
Hospitalsenheden Horsens	27	66	5	1	1227	153
Hospitalsenheden Vest	33	61	5	1	3915	510
Regionshospitalet Randers	33	61	5	1	2158	245

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	17255
<b>Køn</b>				
Mand	1	94	5	8051
Kvinde	1	93	6	9204
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1	94	5	1570
20-39 år	1	92	6	2028
40-59 år	1	93	7	4486
60-79 år	1	94	6	7582
80 år eller derover	1	93	6	1589
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	93	6	15171
Pårørende	2	93	6	1632
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	94	6	16353
Ikke dansk	6	86	8	740
<b>Hospital</b>				
Aarhus Universitetshospital	1	93	6	5916
Hospitalsenhed Midt	1	93	6	3184
Hospitalsenheden Horsens	1	93	6	1372
Hospitalsenheden Vest	1	93	6	4395
Regionshospitalet Randers	0	95	5	2388



**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	8565	8755
<b>Køn</b>					
Mand	1	92	7	4394	3685
Kvinde	1	90	9	4171	5070
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	2	94	4	1343	231
20-39 år	1	89	10	971	1074
40-59 år	0	88	12	1698	2813
60-79 år	1	92	8	3705	3906
80 år eller derover	0	93	6	848	731
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	91	8	6875	8353
Pårørende	2	92	6	1338	306
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	92	7	7959	8475
Ikke dansk	6	81	13	519	214
<b>Hospital</b>					
Aarhus Universitetshospital	1	92	7	3043	2906
Hospitalsenhed Midt	1	91	9	1537	1649
Hospitalsenheden Horsens	1	89	10	635	746
Hospitalsenheden Vest	1	92	8	2229	2186
Regionshospitalet Randers	1	91	8	1121	1268

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	66	29	3	1	16465	911
<b>Køn</b>						
Mand	67	30	3	1	7672	429
Kvinde	66	29	4	1	8793	482
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	66	30	3	1	1527	49
20-39 år	63	31	5	1	1997	52
40-59 år	65	30	4	1	4331	193
60-79 år	69	27	3	1	7160	467
80 år eller derover	61	36	2	1	1450	150
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	29	4	1	14442	830
Pårørende	65	31	3	1	1591	60
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	29	3	1	15589	872
Ikke dansk	61	34	4	1	722	29
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	68	28	3	1	5664	306
Hospitalsenhed Midt	66	29	4	1	3050	158
Hospitalsenheden Horsens	62	33	3	1	1303	79
Hospitalsenheden Vest	66	30	3	1	4171	248
Regionshospitalet Randers	65	30	3	1	2277	120

**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	78	20	2	0	16656	809
<b>Køn</b>						
Mand	78	20	1	0	7797	329
Kvinde	77	20	2	0	8859	480
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	75	22	2	1	1545	30
20-39 år	72	26	2	1	2012	37
40-59 år	76	22	2	0	4363	172
60-79 år	81	18	1	0	7245	433
80 år eller derover	81	19	1	0	1491	137
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	2	0	14622	731
Pårørende	74	24	2	0	1606	50
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	2	0	15791	761
Ikke dansk	66	31	2	1	717	35
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	77	21	1	0	5729	263
Hospitalsenhed Midt	78	20	2	0	3086	135
Hospitalsenheden Horsens	76	22	2	0	1325	61
Hospitalsenheden Vest	79	19	1	0	4209	242
Regionshospitalet Randers	78	20	2	0	2307	108

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	42	8	2	17283	228
<b>Køn</b>						
Mand	47	43	8	2	8025	112
Kvinde	47	42	8	2	9258	116
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	40	46	11	3	1565	12
20-39 år	43	43	11	4	2035	17
40-59 år	47	42	8	2	4500	43
60-79 år	51	41	6	2	7596	105
80 år eller derover	46	44	7	3	1587	51
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	42	8	2	15196	195
Pårørende	43	43	10	4	1637	23
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	42	8	2	16386	208
Ikke dansk	48	40	8	4	738	15
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	49	41	8	2	5913	87
Hospitalsenhed Midt	47	42	8	3	3183	50
Hospitalsenheden Horsens	47	44	7	1	1386	7
Hospitalsenheden Vest	46	44	8	3	4406	56
Regionshospitalet Randers	45	43	9	3	2395	28

**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	61	32	5	3	16439	962
<b>Køn</b>						
Mand	62	31	4	3	7678	432
Kvinde	60	33	5	3	8761	530
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	55	38	5	2	1498	79
20-39 år	52	36	6	5	1919	126
40-59 år	58	34	5	3	4320	209
60-79 år	66	28	3	2	7223	417
80 år eller derover	60	34	5	1	1479	131
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	32	4	3	14454	835
Pårørende	57	35	6	2	1569	92
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	32	4	3	15579	914
Ikke dansk	51	36	10	3	708	40
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	61	31	5	2	5626	350
Hospitalsenhed Midt	60	32	5	3	3029	175
Hospitalsenheden Horsens	58	36	4	3	1297	88
Hospitalsenheden Vest	62	32	4	3	4202	231
Regionshospitalet Randers	58	35	4	3	2285	118

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	59	36	4	1	14096	2967
<b>Køn</b>						
Mand	60	35	4	1	6728	1279
Kvinde	58	36	4	2	7368	1688
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	55	39	4	2	1323	253
20-39 år	55	36	6	3	1729	314
40-59 år	57	37	5	1	3635	819
60-79 år	62	33	4	1	6183	1265
80 år eller derover	59	38	2	1	1226	316
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	35	4	1	12361	2617
Pårørende	57	37	4	2	1365	276
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	35	4	1	13328	2836
Ikke dansk	45	47	6	2	636	105
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	59	35	5	2	4855	1023
Hospitalsenhed Midt	59	37	3	1	2633	513
Hospitalsenheden Horsens	58	37	4	1	1138	226
Hospitalsenheden Vest	60	35	4	1	3490	827
Regionshospitalet Randers	56	38	4	1	1980	378

**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	92	8	17332
<b>Køn</b>			
Mand	92	8	8072
Kvinde	92	8	9260
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	91	9	1570
20-39 år	88	12	2048
40-59 år	92	8	4512
60-79 år	93	7	7608
80 år eller derover	96	4	1594
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	92	8	15237
Pårørende	92	8	1645
<b>Modersmål</b>			
Dansk	92	8	16431
Ikke dansk	93	7	742
<b>Hospital</b>			
Aarhus Universitetshospital	92	8	5942
Hospitalsenhed Midt	92	8	3188
Hospitalsenheden Horsens	90	10	1385
Hospitalsenheden Vest	94	6	4423
Regionshospitalet Randers	94	6	2394

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	49	20	11	1021	144
<b>Køn</b>						
Mand	20	50	17	12	482	60
Kvinde	20	49	22	10	539	84
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	18	42	28	13	105	20
20-39 år	23	48	13	16	195	25
40-59 år	16	54	21	9	296	41
60-79 år	22	48	19	10	380	51
80 år eller derover	24	53	18	5	45	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	49	19	12	892	123
Pårørende	12	54	27	7	97	18
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	49	20	11	965	136
Ikke dansk	6	68	14	12	41	6
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	18	52	19	11	398	59
Hospitalsenhed Midt	20	48	19	13	179	24
Hospitalsenheden Horsens	26	47	14	12	116	14
Hospitalsenheden Vest	21	48	27	5	213	27
Regionshospitalet Randers	25	37	20	18	115	20



**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	23	10	3	16045	961
<b>Køn</b>						
Mand	65	22	10	3	7535	423
Kvinde	64	23	10	3	8510	538
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	64	22	9	6	1470	89
20-39 år	60	22	13	4	1897	116
40-59 år	65	22	10	3	4224	213
60-79 år	65	23	9	2	7019	415
80 år eller derover	63	24	10	2	1435	128
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	23	10	3	14106	851
Pårørende	63	21	10	6	1533	79
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	23	9	3	15234	899
Ikke dansk	52	24	19	5	679	49
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	60	25	12	3	5490	350
Hospitalsenhed Midt	68	21	7	3	2978	155
Hospitalsenheden Horsens	67	20	9	4	1278	79
Hospitalsenheden Vest	67	22	8	3	4082	235
Regionshospitalet Randers	66	20	11	3	2217	142

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	66	6	2	9201	4744
<b>Køn</b>						
Mand	27	66	6	2	4409	2032
Kvinde	25	67	6	2	4792	2712
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	27	62	9	3	898	447
20-39 år	21	66	10	4	1117	591
40-59 år	24	67	6	2	2468	1301
60-79 år	28	66	4	1	3986	2003
80 år eller derover	24	73	3	0	732	402
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	67	6	2	8052	4194
Pårørende	26	64	8	2	895	462
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	66	6	2	8620	4600
Ikke dansk	27	67	4	2	488	119
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	26	65	7	2	3389	1411
Hospitalsenhed Midt	27	66	5	2	1692	892
Hospitalsenheden Horsens	25	67	5	3	689	426
Hospitalsenheden Vest	25	68	5	2	2244	1272
Regionshospitalet Randers	25	68	5	1	1187	743

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	34	5	2	17112
<b>Køn</b>					
Mand	60	33	4	2	8032
Kvinde	58	35	6	2	9080
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	52	40	5	2	1568
20-39 år	47	42	8	2	2041
40-59 år	56	37	5	2	4472
60-79 år	65	29	4	2	7495
80 år eller derover	60	33	5	2	1536
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	33	5	2	15035
Pårørende	53	39	5	2	1643
<b>Modersmål</b>					
Dansk	59	34	5	2	16225
Ikke dansk	54	37	6	3	742
<b>Hospital</b>					
Aarhus Universitetshospital	58	34	5	2	5879
Hospitalsenhed Midt	59	34	5	2	3140
Hospitalsenheden Horsens	58	35	5	2	1367
Hospitalsenheden Vest	60	33	5	2	4352
Regionshospitalet Randers	60	34	5	2	2374

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	70	30	12452	4513
<b>Køn</b>				
Mand	72	28	5815	2119
Kvinde	68	32	6637	2394
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	64	36	1135	423
20-39 år	75	25	1611	427
40-59 år	73	27	3363	1113
60-79 år	69	31	5295	2106
80 år eller derover	60	40	1048	444
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	71	29	10912	4013
Pårørende	60	40	1195	419
<b>Modersmål</b>				
Dansk	70	30	11744	4338
Ikke dansk	70	30	603	136
<b>Hospital</b>				
Aarhus Universitetshospital	67	33	4291	1554
Hospitalsenhed Midt	72	28	2337	778
Hospitalsenheden Horsens	76	24	1034	325
Hospitalsenheden Vest	70	30	3098	1198
Regionshospitalet Randers	72	28	1692	658

**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	8561	80
<b>Køn</b>						
Mand	29	69	2	0	4071	47
Kvinde	29	69	2	0	4490	33
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	27	71	1	0	746	8
20-39 år	27	67	4	1	1217	13
40-59 år	27	70	3	0	2409	20
60-79 år	32	67	1	0	3585	29
80 år eller derover	24	75	1	0	604	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	69	2	0	7606	65
Pårørende	27	71	1	1	721	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	69	2	0	8096	71
Ikke dansk	29	68	2	1	401	9
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	26	71	2	1	2787	27
Hospitalsenhed Midt	31	67	2	0	1699	6
Hospitalsenheden Horsens	29	68	3	0	779	11
Hospitalsenheden Vest	31	67	1	1	2099	19
Regionshospitalet Randers	29	69	2	0	1197	17

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	40	56	3	1	17103
<b>Køn</b>					
Mand	42	55	3	1	7993
Kvinde	39	57	3	1	9110
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	41	55	3	1	1547
20-39 år	36	58	5	1	2025
40-59 år	37	59	3	1	4438
60-79 år	44	53	3	1	7517
80 år eller derover	37	61	2	0	1576
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	56	3	1	15051
Pårørende	38	57	3	1	1615
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	56	3	1	16217
Ikke dansk	35	60	4	1	741
<b>Hospital</b>					
Aarhus Universitetshospital	40	56	3	1	5857
Hospitalsenhed Midt	40	56	4	1	3139
Hospitalsenheden Horsens	38	59	2	1	1366
Hospitalsenheden Vest	42	54	3	1	4361
Regionshospitalet Randers	39	57	3	1	2380

**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	39	55	5	1	17261
<b>Køn</b>					
Mand	42	54	4	1	8063
Kvinde	36	57	6	1	9198
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	45	50	4	1	1558
20-39 år	40	53	5	1	2011
40-59 år	39	55	6	1	4481
60-79 år	39	56	5	1	7614
80 år eller derover	33	63	4	0	1597
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	55	5	1	15193
Pårørende	37	57	5	1	1630
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	55	5	1	16382
Ikke dansk	28	62	8	2	734
<b>Hospital</b>					
Aarhus Universitetshospital	39	55	5	1	5915
Hospitalsenhed Midt	40	53	6	0	3165
Hospitalsenheden Horsens	39	55	5	2	1378
Hospitalsenheden Vest	38	56	5	1	4406
Regionshospitalet Randers	36	58	5	1	2397

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	29	62	6	3	3199	896	12690
<b>Køn</b>							
Mand	31	62	5	2	1633	498	5705
Kvinde	26	63	7	4	1566	398	6985
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	30	62	5	4	324	84	1142
20-39 år	25	66	5	4	381	85	1551
40-59 år	24	66	7	3	691	176	3567
60-79 år	32	60	5	3	1271	381	5607
80 år eller derover	29	62	7	3	532	170	823
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	28	63	6	2	2646	759	11351
Pårørende	30	59	5	6	440	107	1066
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	62	6	3	2826	826	12289
Ikke dansk	27	67	3	3	344	63	310
<b>Hospital</b>							
Aarhus Universitetshospital	28	62	6	3	1067	326	4378
Hospitalsenhed Midt	27	65	6	2	579	155	2339
Hospitalsenheden Horsens	28	66	3	3	219	66	1054
Hospitalsenheden Vest	28	64	6	2	883	220	3159
Regionshospitalet Randers	34	56	5	5	451	129	1760



**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	20	66	10	4	6810	10285
<b>Køn</b>						
Mand	22	66	9	4	3232	4758
Kvinde	19	66	11	4	3578	5527
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	19	61	15	6	487	1067
20-39 år	15	56	19	10	679	1349
40-59 år	20	66	11	3	1669	2806
60-79 år	21	69	7	3	3244	4239
80 år eller derover	23	68	6	3	731	824
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	66	10	4	6038	9011
Pårørende	20	63	11	7	599	1027
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	66	10	4	6315	9910
Ikke dansk	22	68	8	3	432	306
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	20	64	11	5	2292	3602
Hospitalsenhed Midt	20	68	8	4	1212	1905
Hospitalsenheden Horsens	15	70	10	5	521	840
Hospitalsenheden Vest	20	66	10	3	1803	2544
Regionshospitalet Randers	22	68	7	3	982	1394

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	15	18	9	11879	5167
<b>Køn</b>						
Mand	55	15	19	10	5839	2132
Kvinde	61	15	16	8	6040	3035
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	61	16	16	6	742	821
20-39 år	60	15	17	7	1461	566
40-59 år	63	16	15	7	3273	1212
60-79 år	56	14	19	11	5431	2036
80 år eller derover	51	17	22	11	972	532
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	15	17	9	10803	4209
Pårørende	57	15	21	7	793	830
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	15	17	9	11246	4952
Ikke dansk	40	16	29	14	541	186
<b>Hospital</b>						
Aarhus Universitetshospital	58	15	18	9	4122	1782
Hospitalsenhed Midt	59	14	17	10	2122	1012
Hospitalsenheden Horsens	58	15	19	8	914	438
Hospitalsenheden Vest	58	16	17	9	3108	1202
Regionshospitalet Randers	60	13	16	10	1613	733



## Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 6.

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

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsmæssig stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

Den nationale rapportering på regionsniveau består af en oversigtsfigur og en tabeldel. Figuren viser regionens resultat på de nationale spørgsmål og regionens placering i forhold til landsresultatet og sammenligning over tid. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af ambulante patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier på hospitalsniveau samt hospitalets placering i forhold til resultat og sammenligning over tid.

