

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Hospitalsrapport for ambulante patienter på

Hospitalsenheden Horsens

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Hospitalets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af hospitalets resultat.....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger	25
	Samlet indtryk.....	26
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	30
	Personale	34
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	42
	Information	49
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	53
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	61
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	69
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	73
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	77
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	115
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november og december 2013 blev hospitalets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på hospitalet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	2360
Besvarelser fra hospitalets patienter:	1321
Hospitalets svarprocent:	56%

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 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.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.

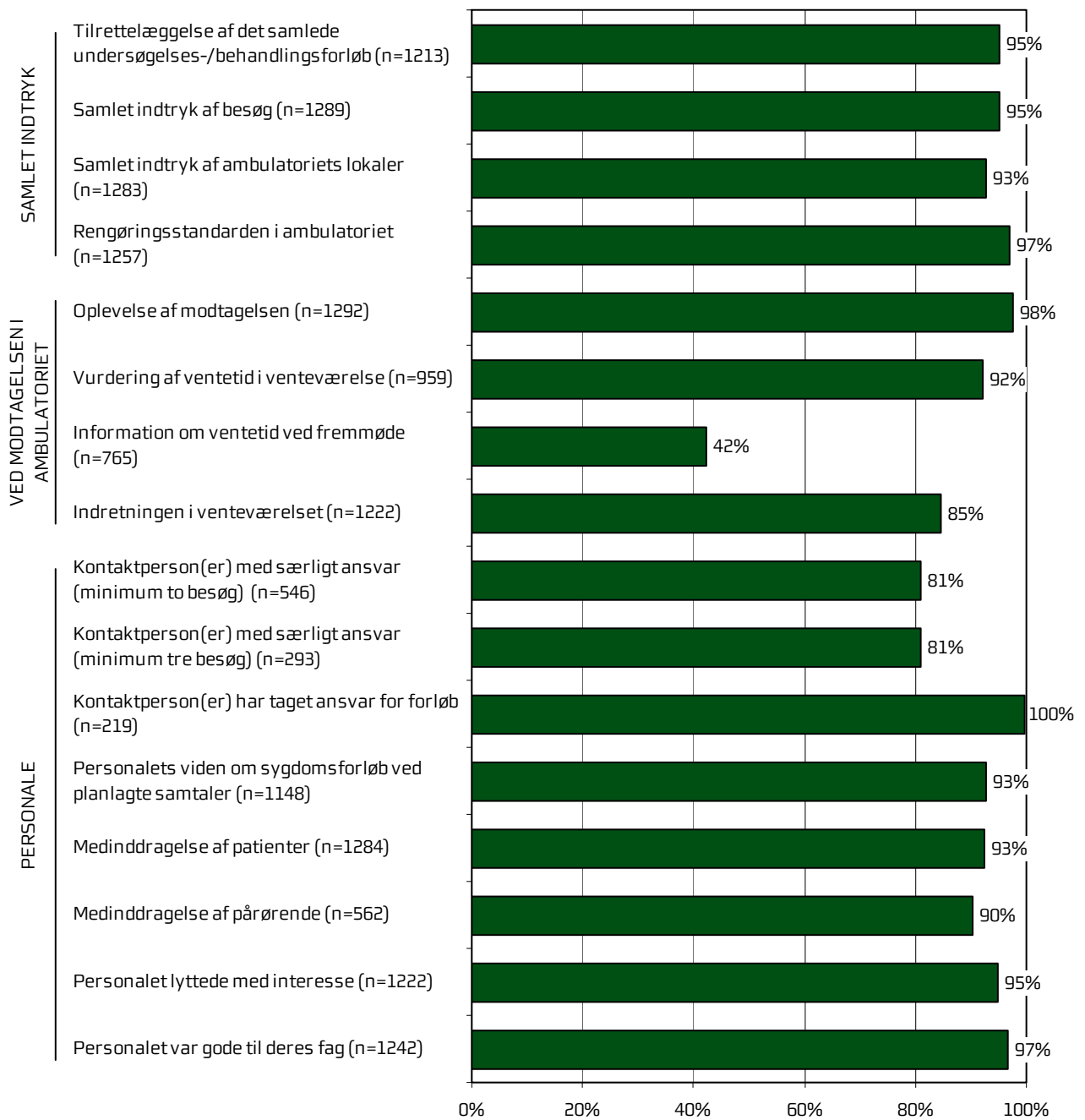
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

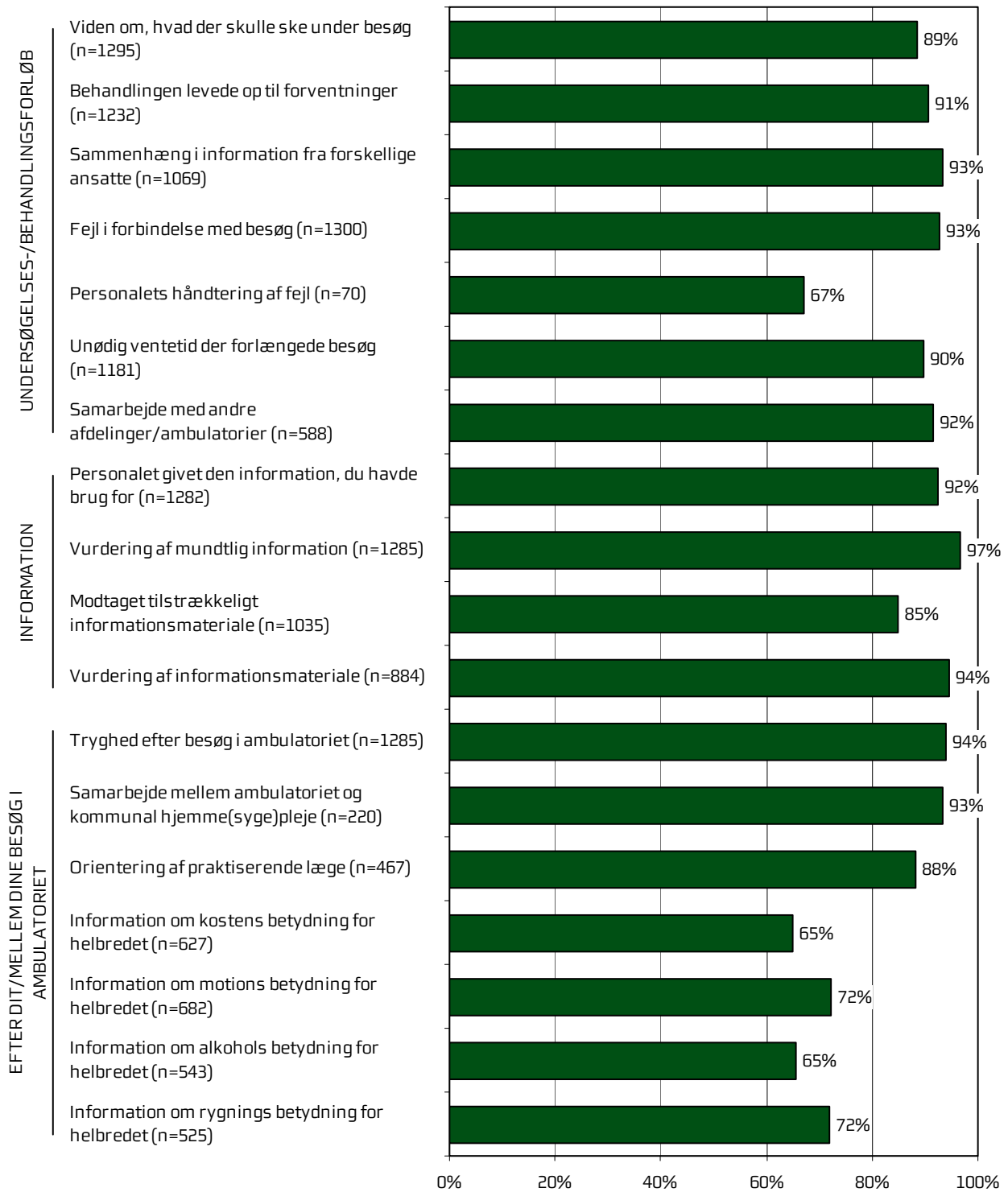
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2013?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2013.

2012-tallet er for: Hospitalsenheden Horsens

2011-tallet er for: Hospitalsenheden Horsens

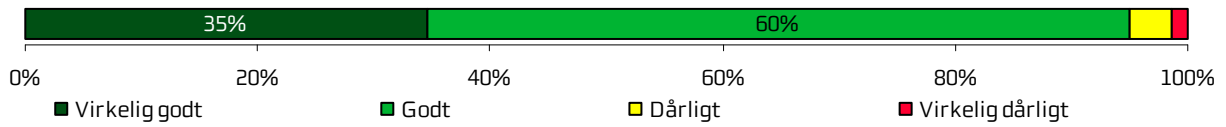
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

Signifikante forskelle?

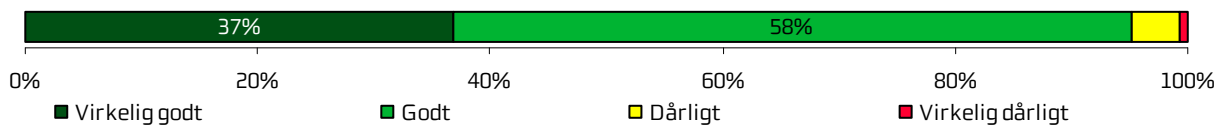
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2013 og henholdsvis hospitalets resultat i 2012 og 2011 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat 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

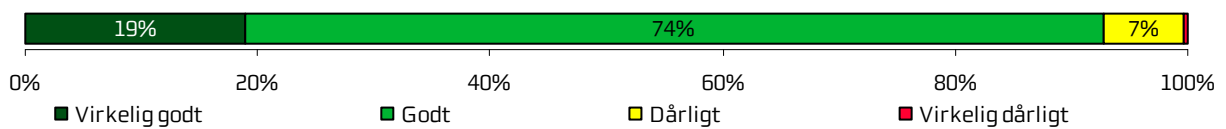
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=1213)



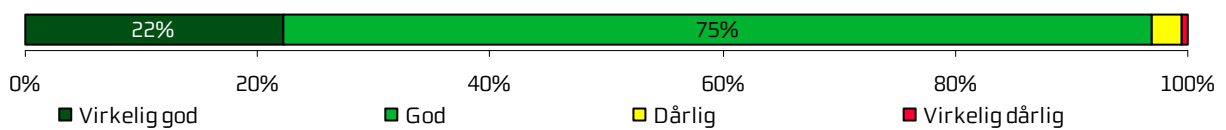
Samlet indtryk af besøg (n=1289)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=1283)



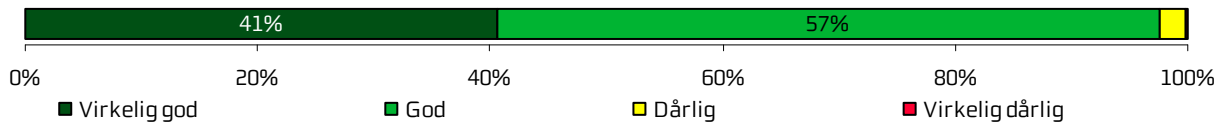
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=1257)



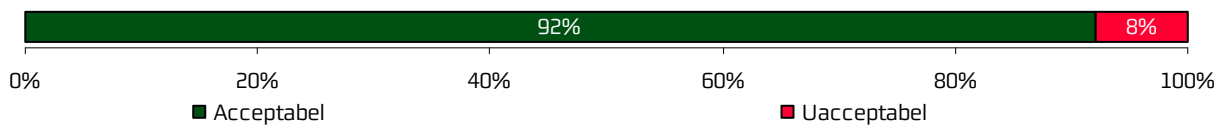
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	97 %	96 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	97 %	97 %	96 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	92 %	93 %	95 % *	90 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	97 %	98 %	99 % *	97 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

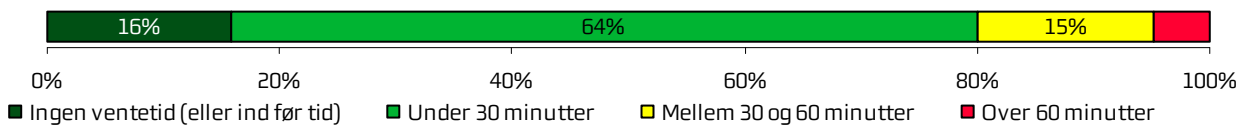
Oplevelse af modtagelsen (n=1292)



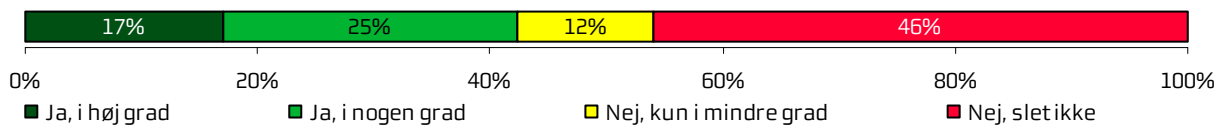
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=959)



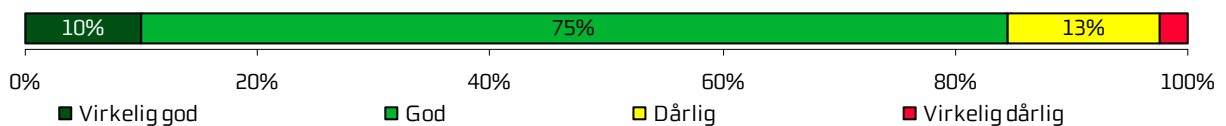
Længde af ventetid i venteværelse (n=915)



Information om ventetid ved fremmøde (n=765)



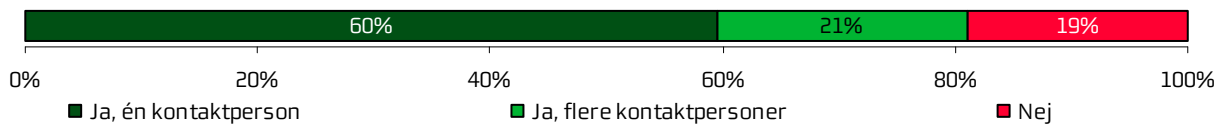
Indretningen i venteværelset (n=1222)



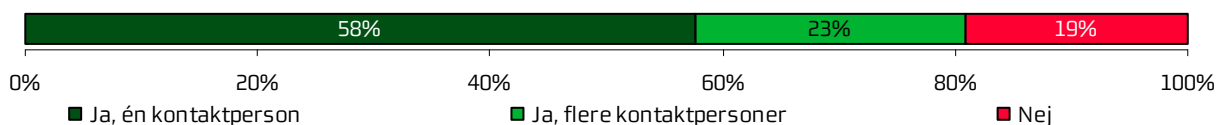
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 % *	98 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	93 %	95 %	95 % *	92 %	93 %
Hvor lang var ventetiden 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?	42 %	44 %	46 %	44 %	38 %	40 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	83 %	82 %	89 % *	80 % *	84 % *

Personale

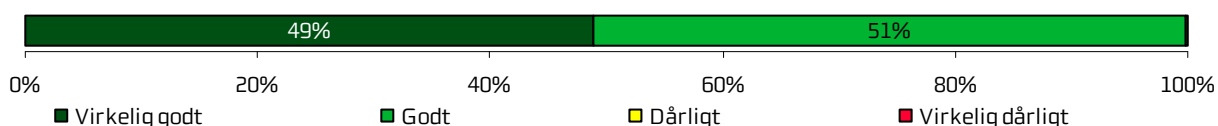
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=546)



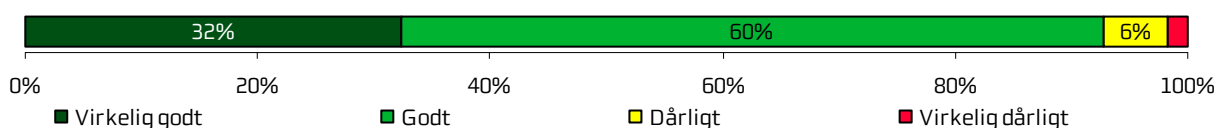
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=293)



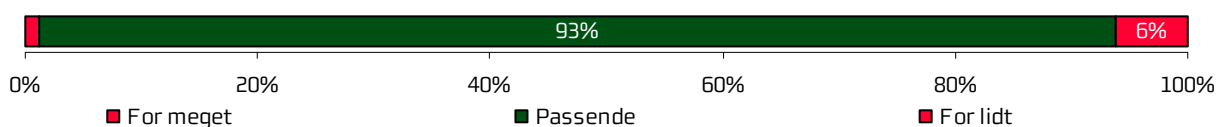
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=219)



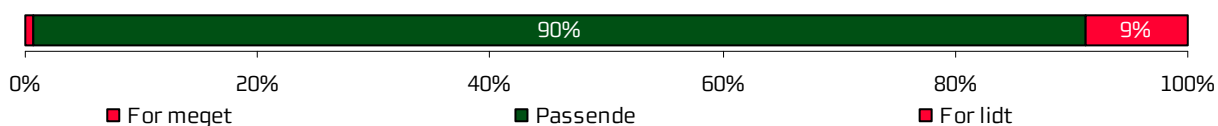
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=1148)



Medinddragelse af patienter (n=1284)



Medinddragelse af pårørende (n=562)



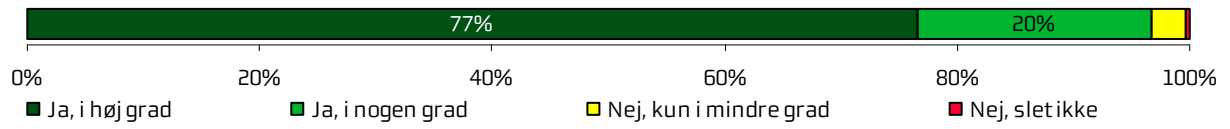
Personalet lyttede med interesse (n=1222)



	2013	2012	2011	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 %	75 %	75 % *	83 %	76 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	84 %	76 %	86 %	79 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	98 %	99 %	99 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	95 %	95 % *	93 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	94 %	94 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	89 %	91 %	92 %	91 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	95 %	96 %	96 %	95 %	96 %

Personale (fortsat)

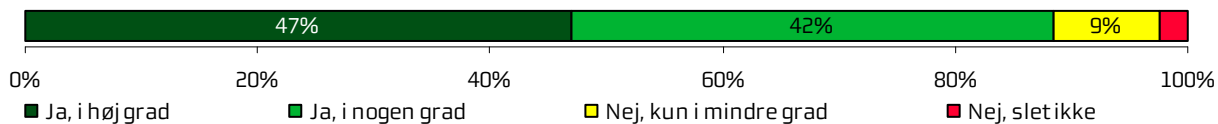
Personalet var gode til deres fag (n=1242)



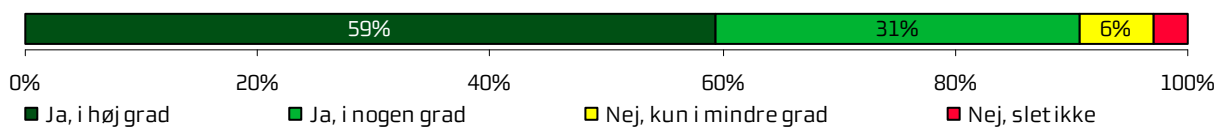
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	98 %	98 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

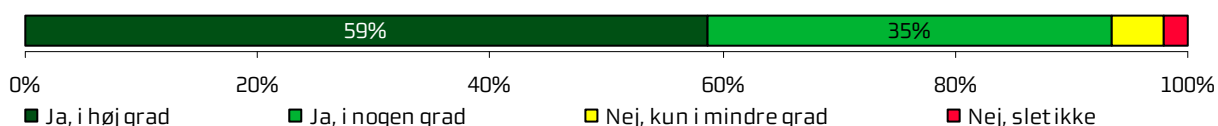
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=1295)



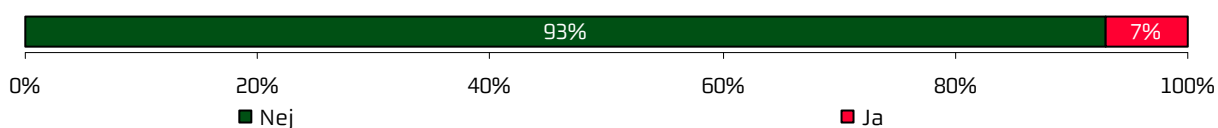
Behandlingen levede op til forventninger (n=1232)



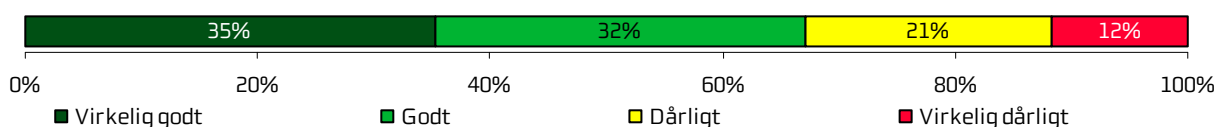
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=1069)



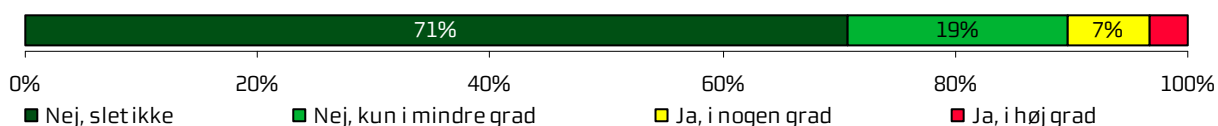
Fejl i forbindelse med besøg (n=1300)



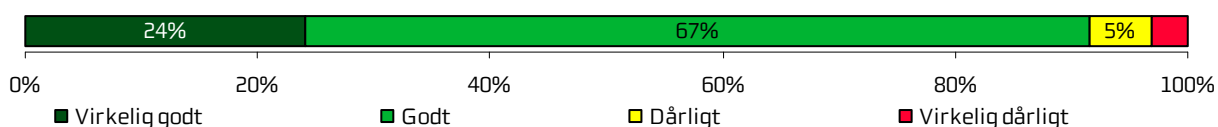
Personalets håndtering af fejl (n=70)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=1181)



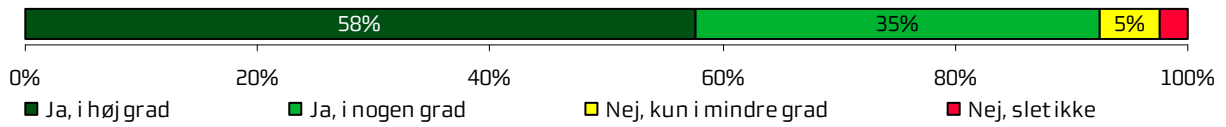
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=588)



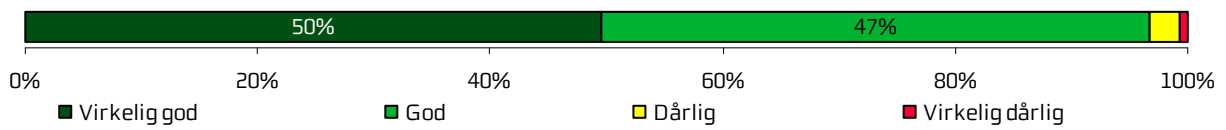
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	92 % *	90 %	90 %	88 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	94 % *	93 %	93 % *	91 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	94 %	96 %	96 %	94 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	90 %	93 %	93 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	73 %	72 %	70 %	69 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	87 %	89 %	91 %	85 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	92 %	93 %	95 % *	93 %	93 %

Information

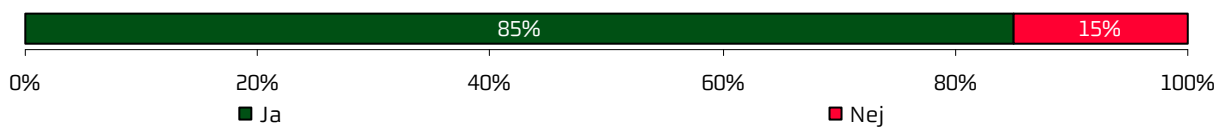
Personalet givet den information, du havde brug for (n=1282)



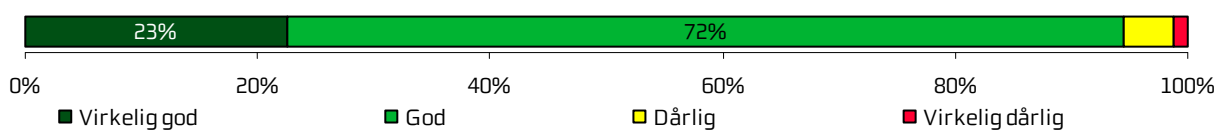
Vurdering af mundtlig information (n=1285)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=1035)



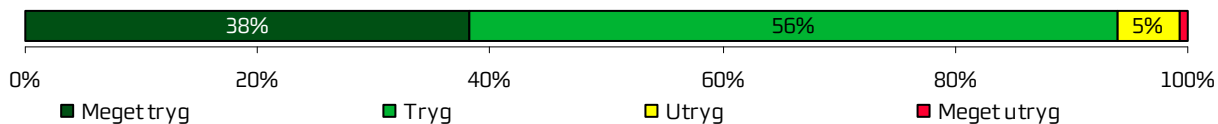
Vurdering af informationsmateriale (n=884)



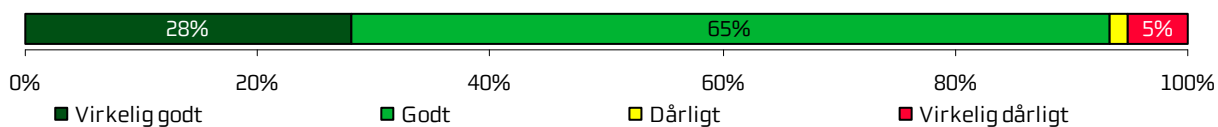
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	93 %	93 %	94 % *	93 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	96 %	96 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	86 %	80 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	95 %	93 %	93 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

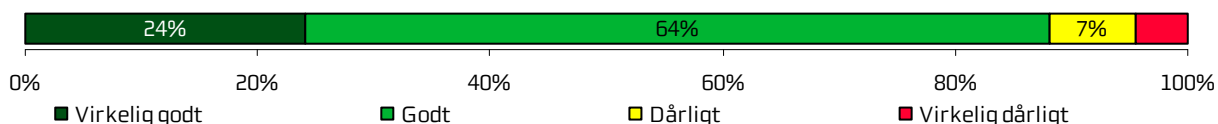
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=1285)



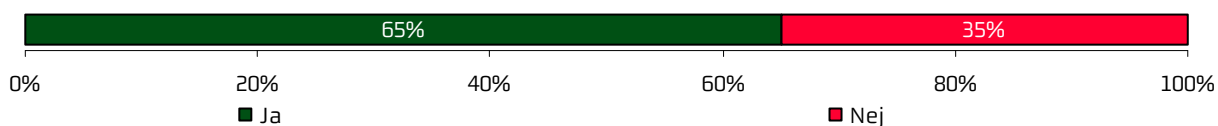
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=220)



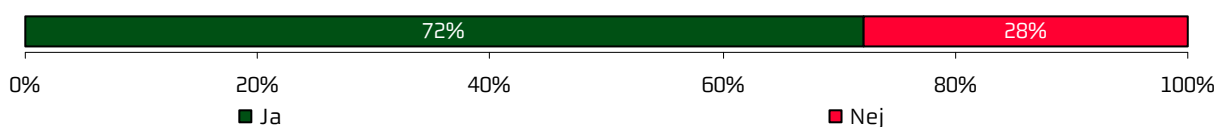
Orientering af praktiserende læge (n=467)



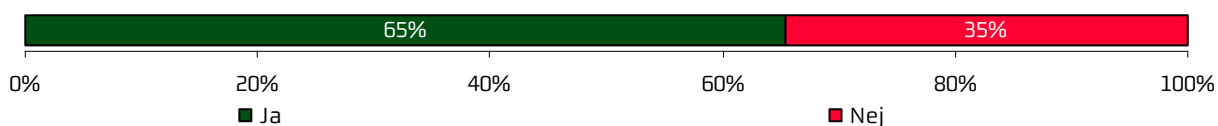
Information om kostens betydning for helbredet (n=627)



Information om motions betydning for helbredet (n=682)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=543)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=525)



	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	95 %	94 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	94 %	94 %	95 %	90 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	85 %	92 %	90 %	85 %	86 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	65 %	-	-	65 %	57 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	72 %	-	-	75 %	66 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	65 %	-	-	67 %	59 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	72 %	-	-	72 %	67 %	69 %

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.

Figureerne viser andelen af patienter, der er tilfredse. Den øverste søjle i figurene 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.

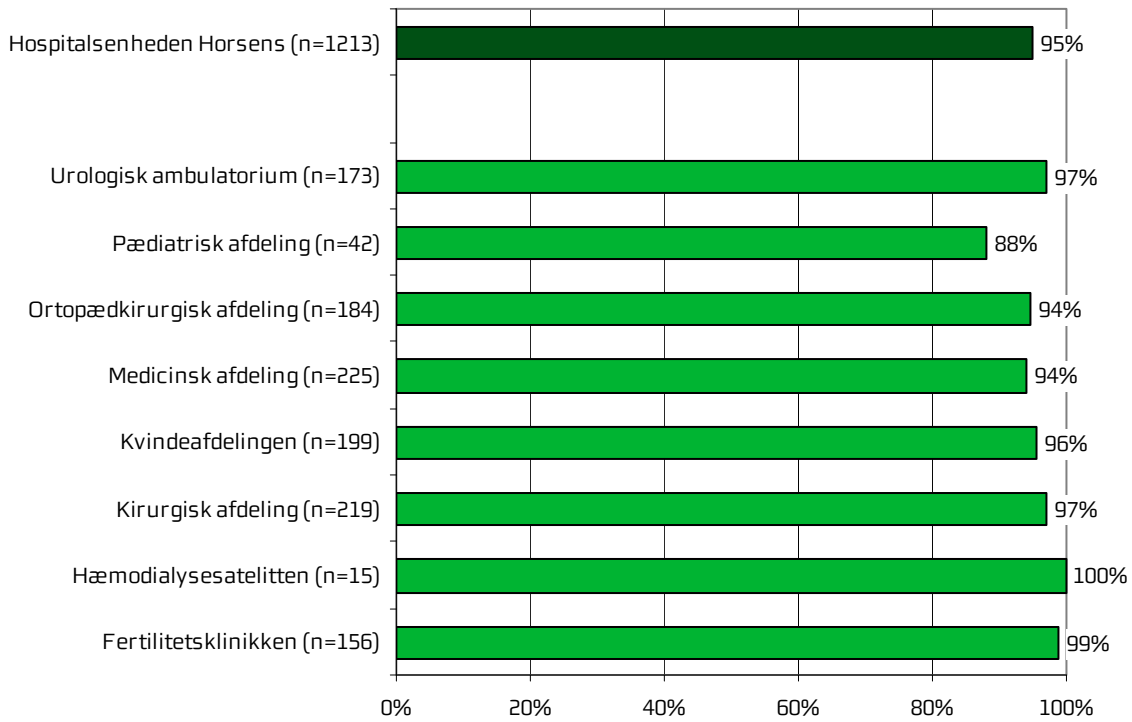
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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.

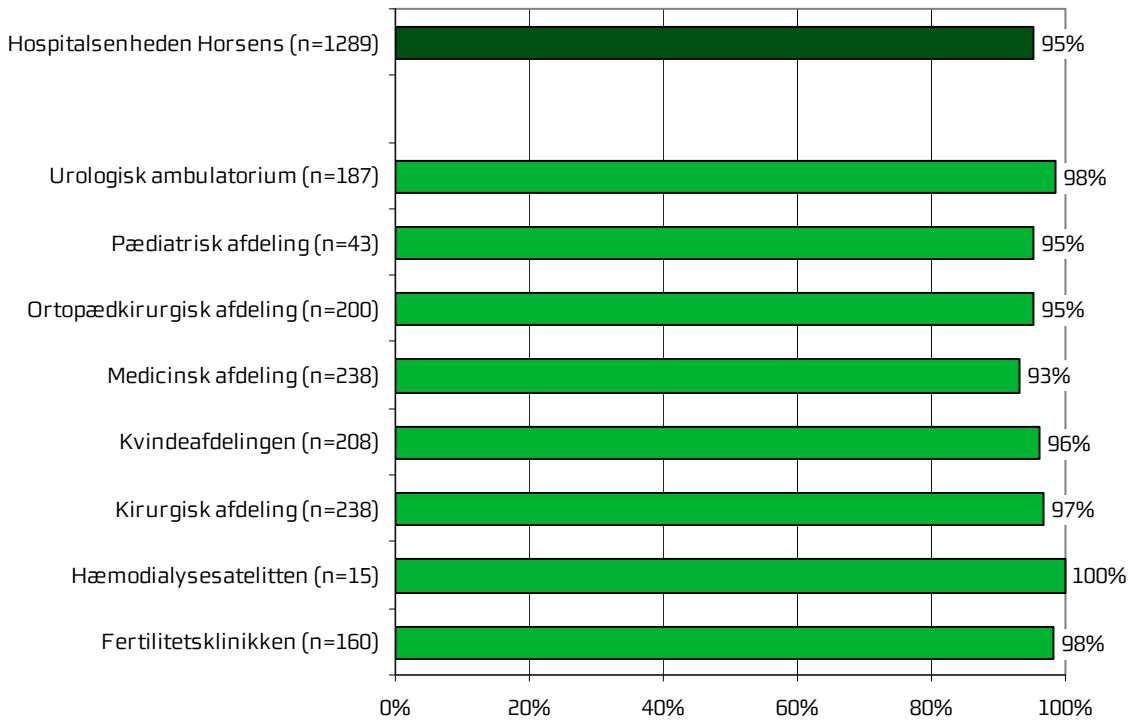
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

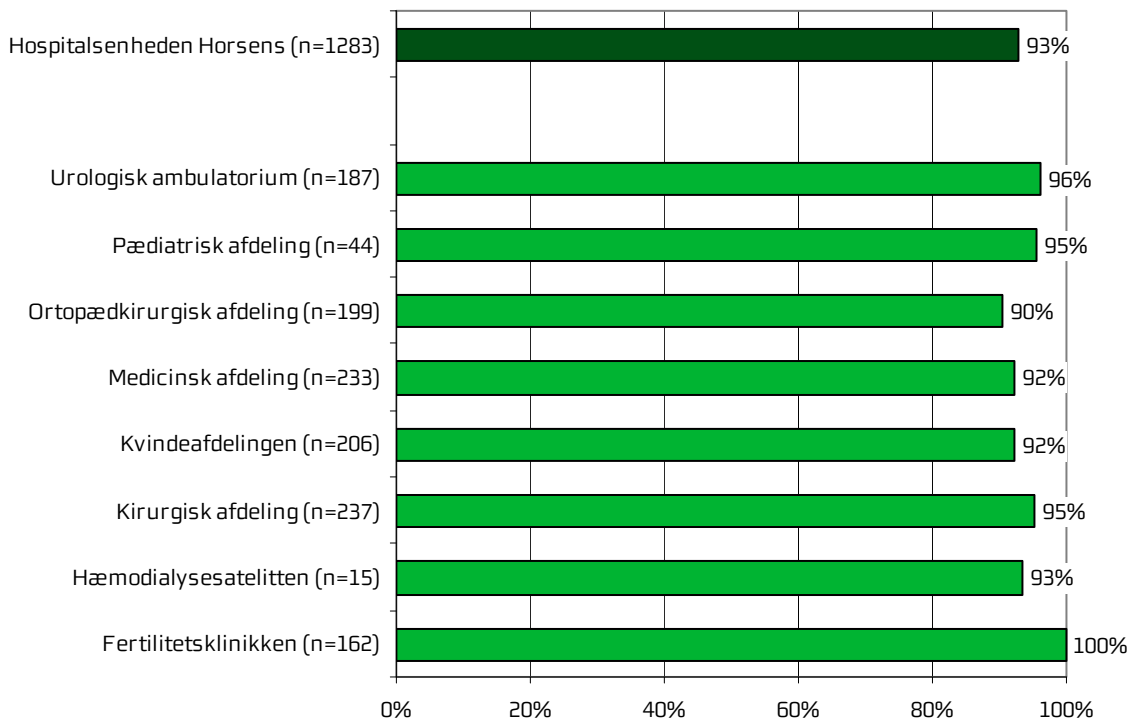
Figur 3. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?



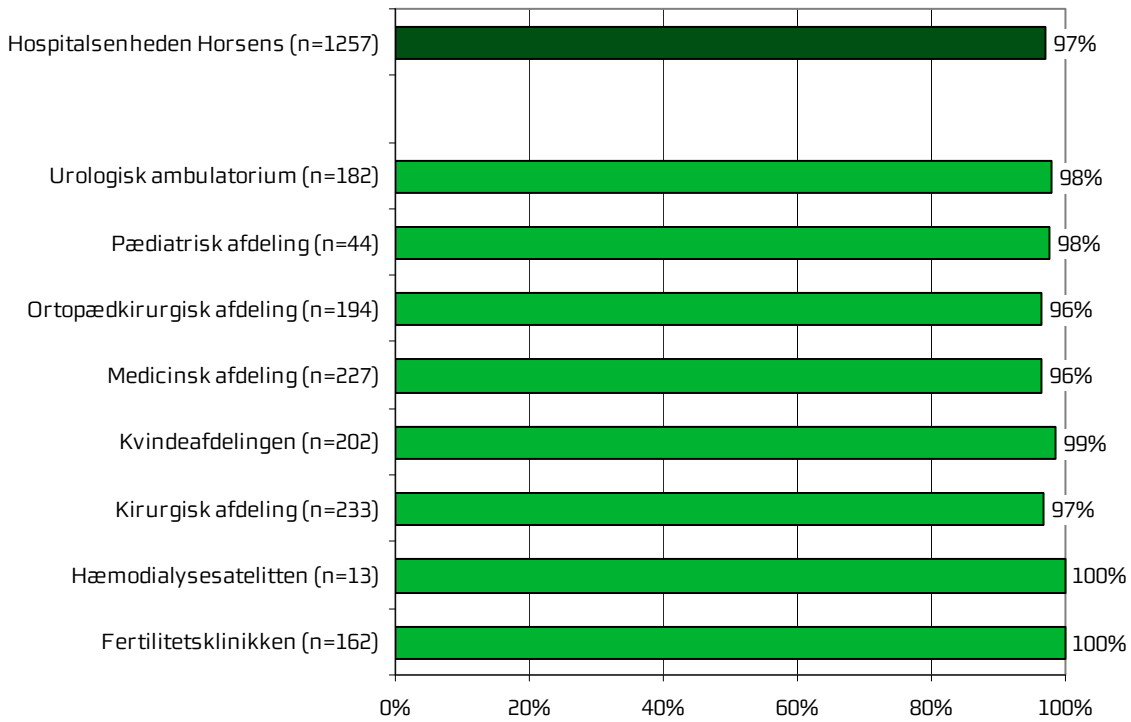
Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?



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

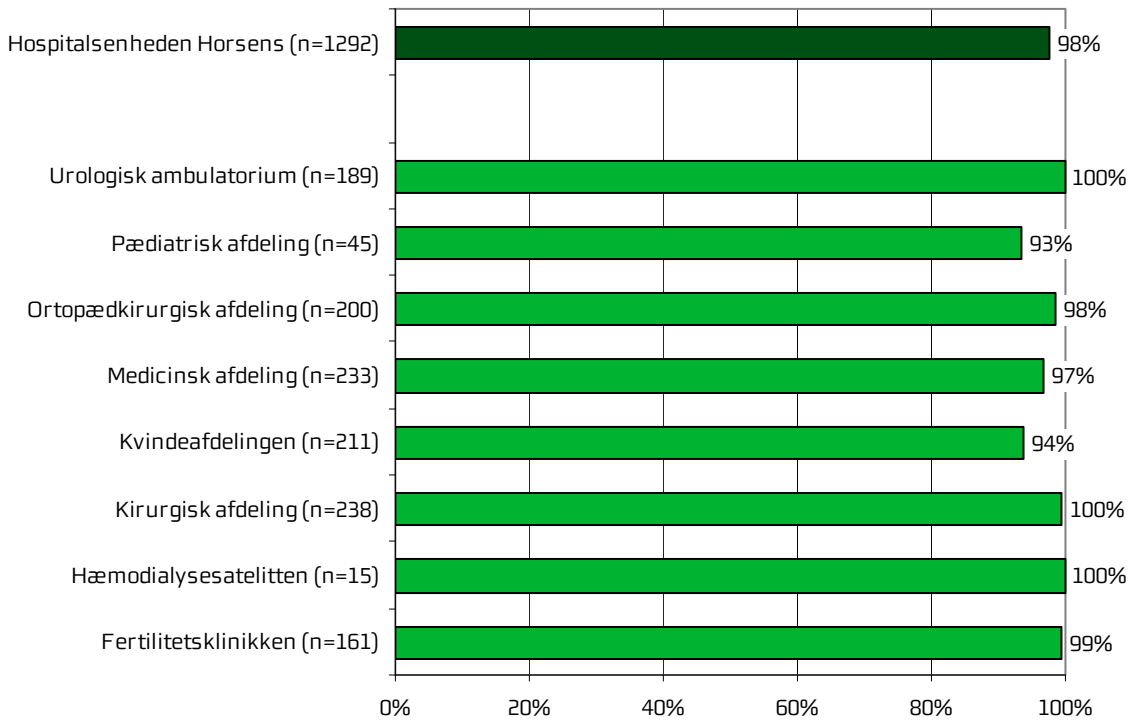


Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?

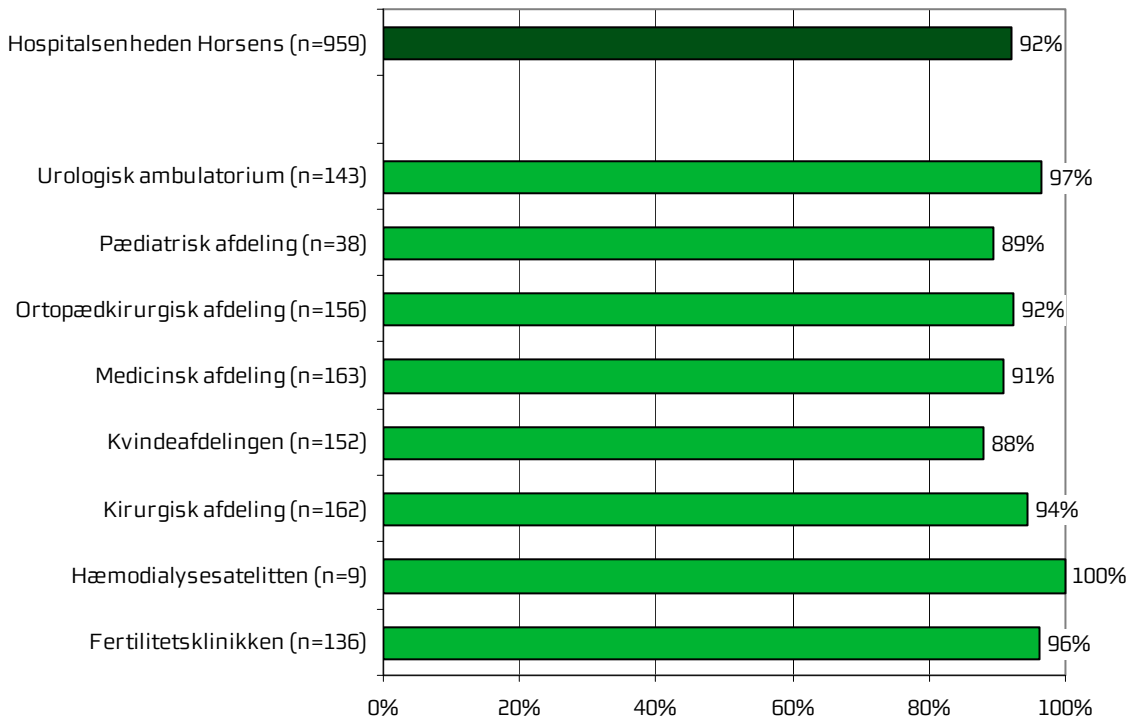


Ved modtagelsen i ambulatoriet

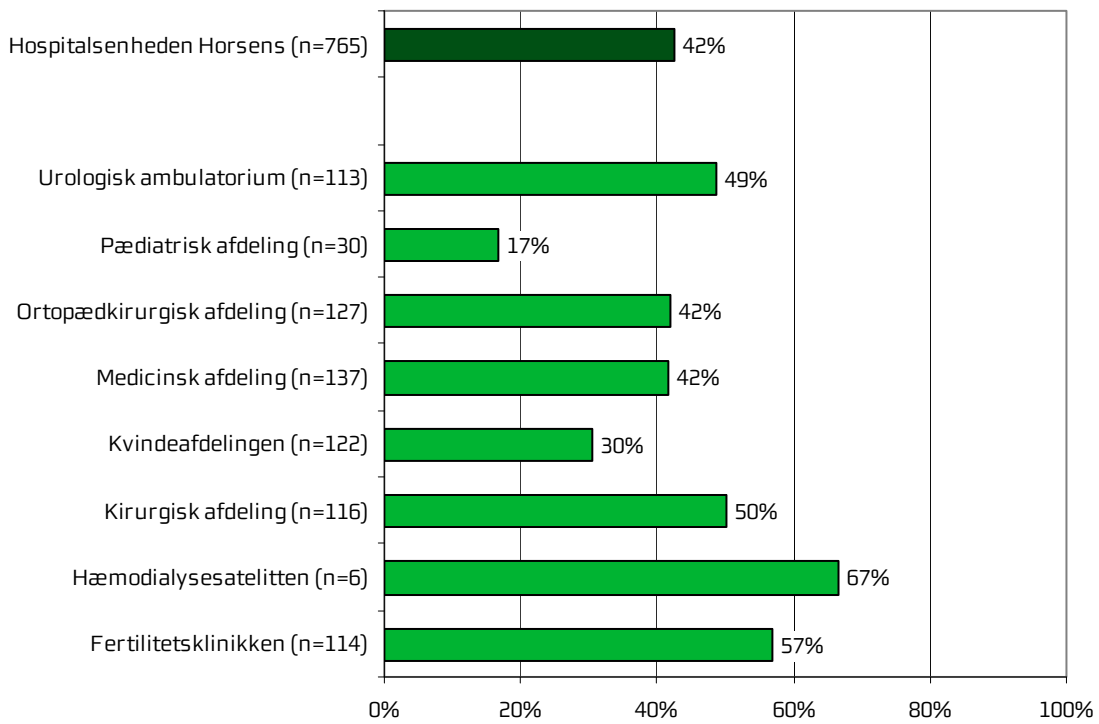
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



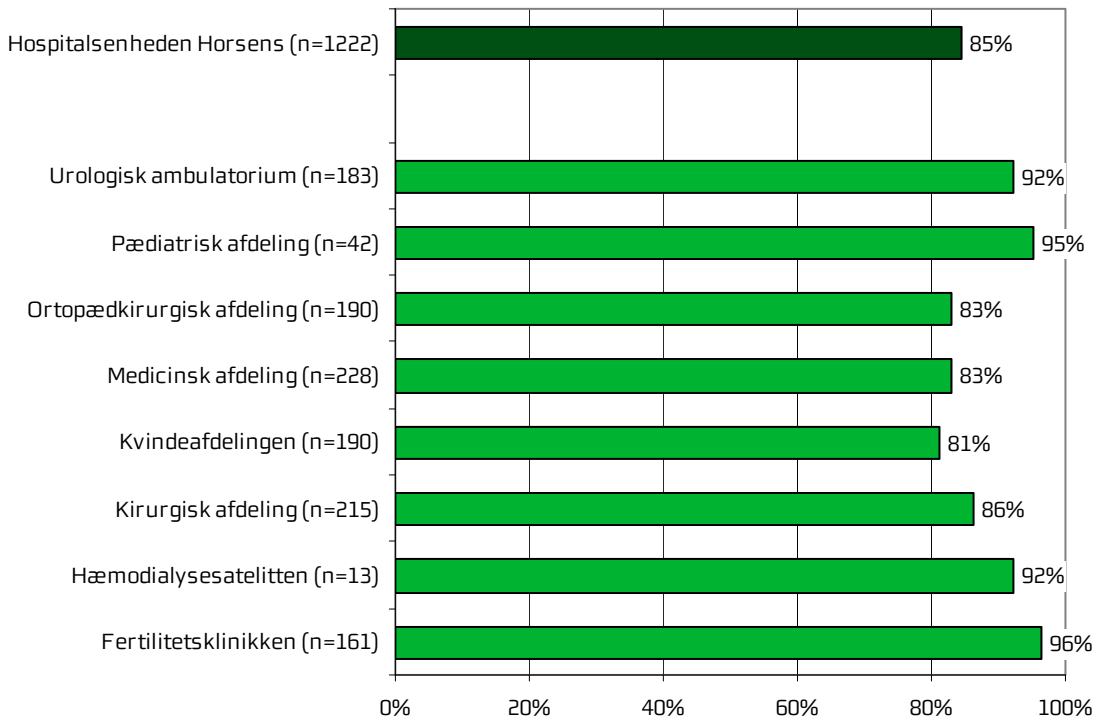
Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



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

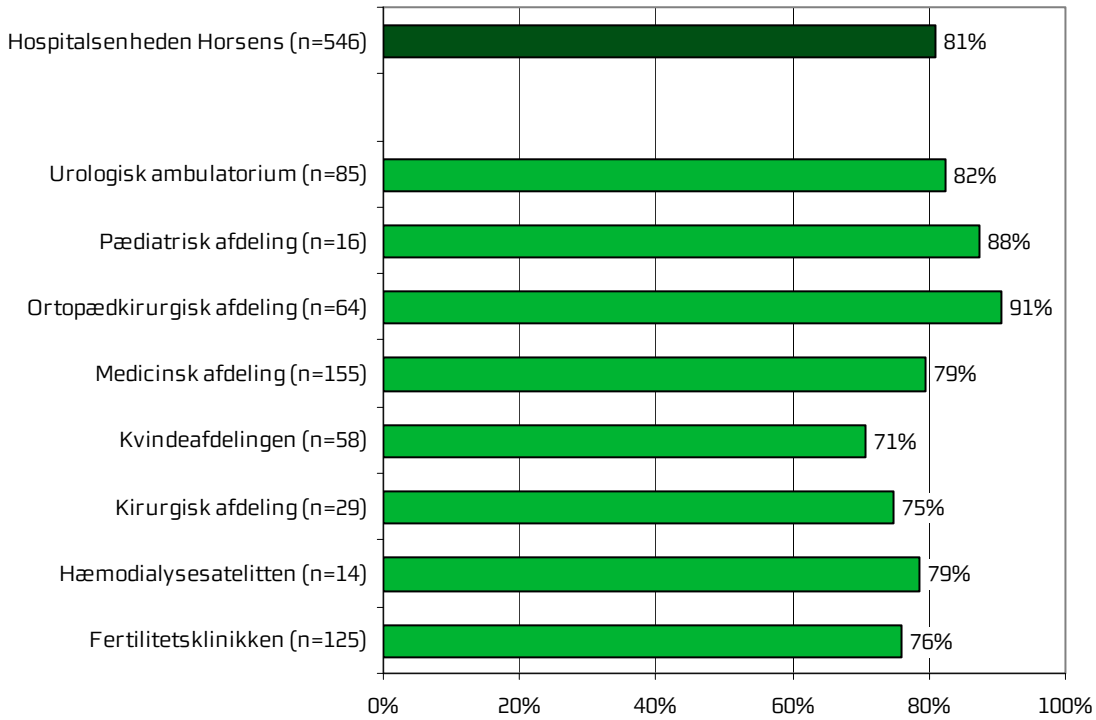


Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

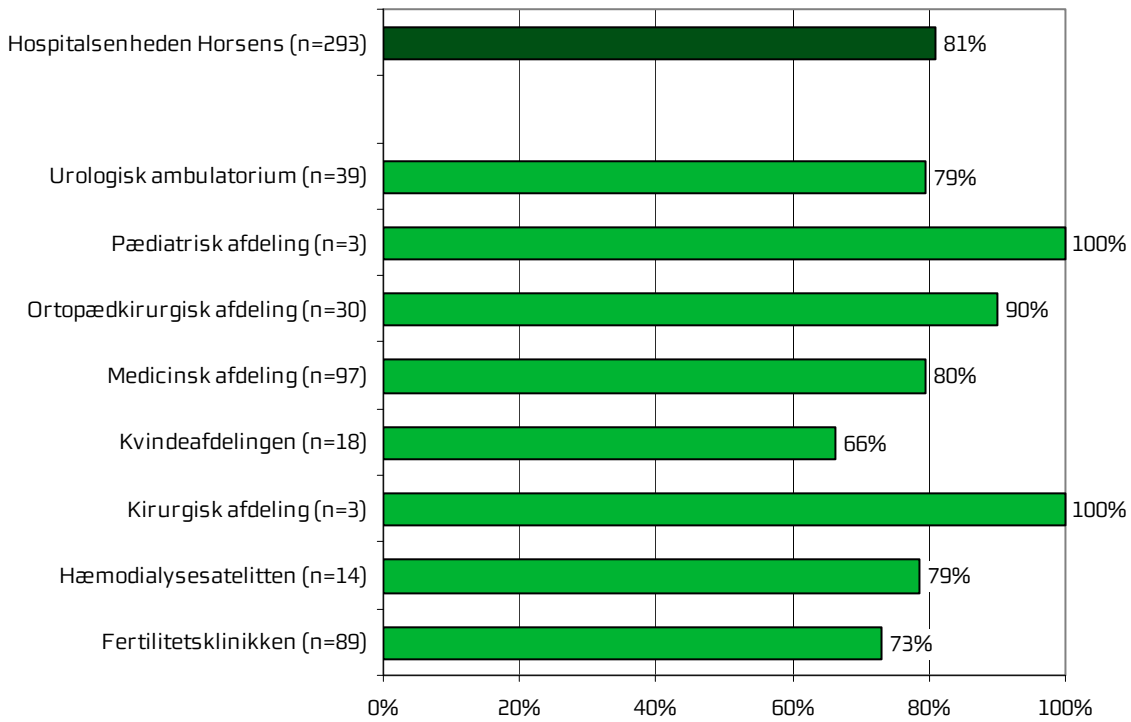


Personale

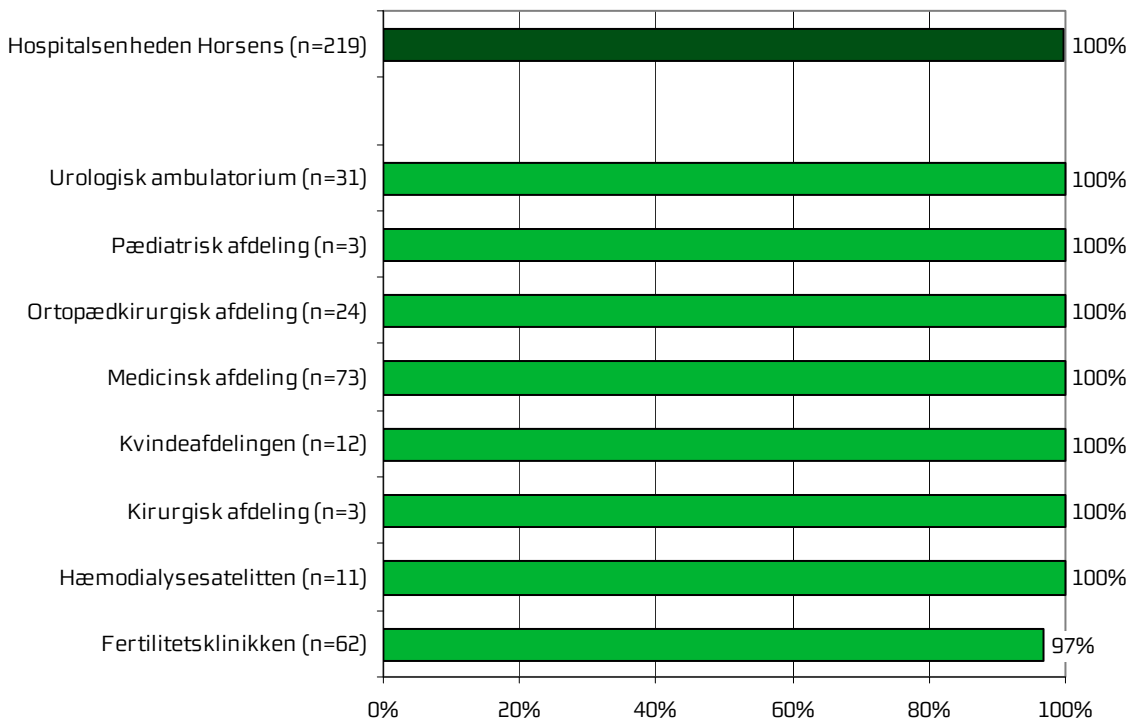
Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)

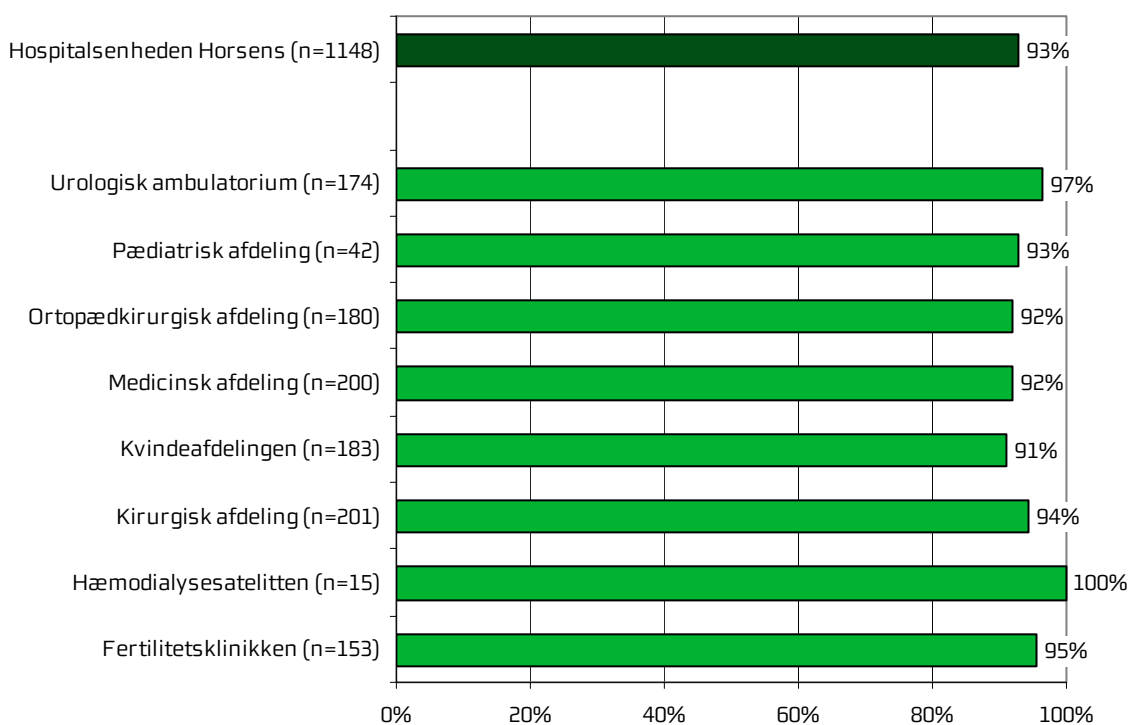


Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)

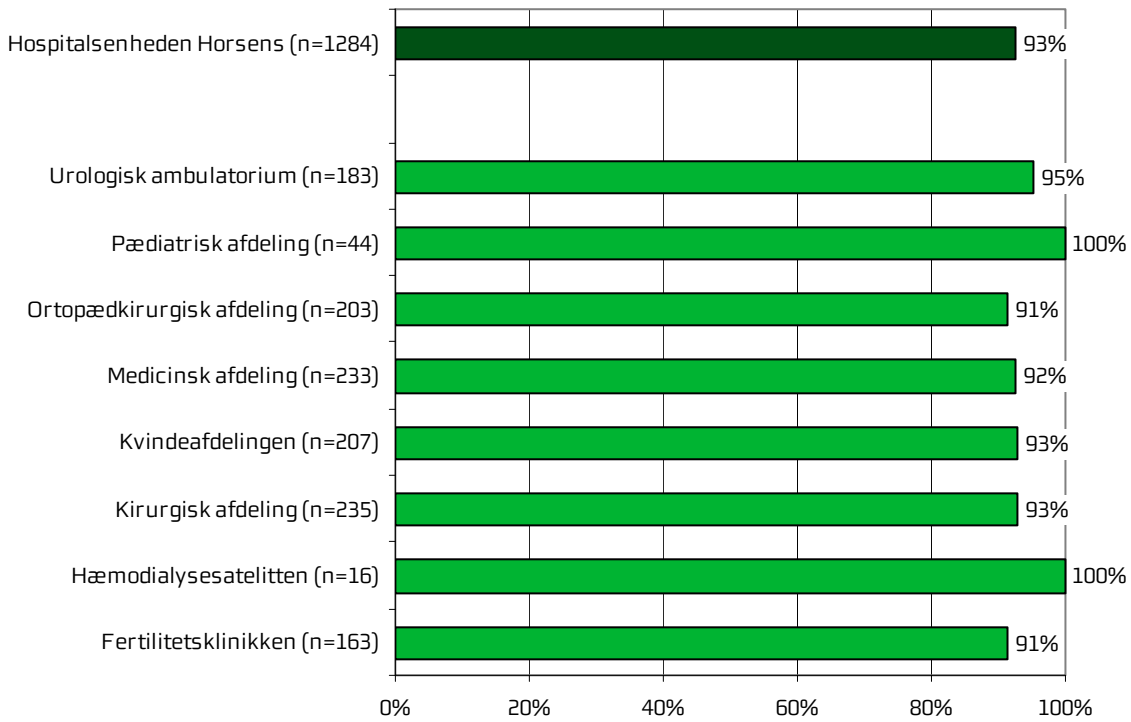


Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?

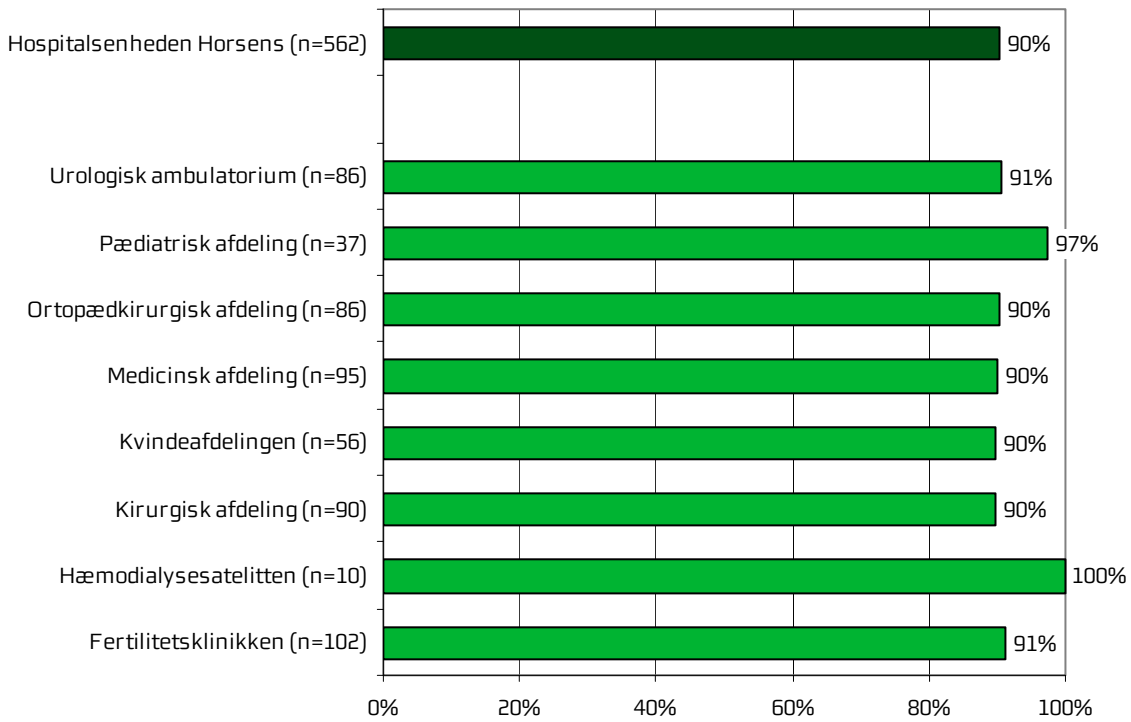


Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

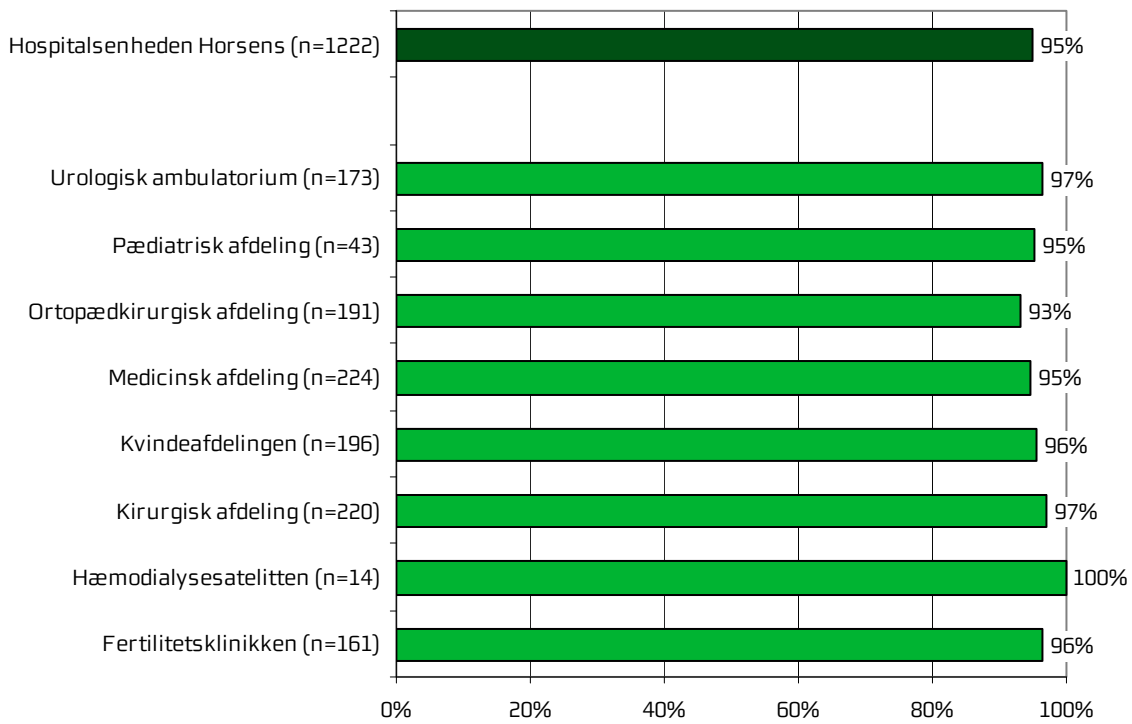
Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



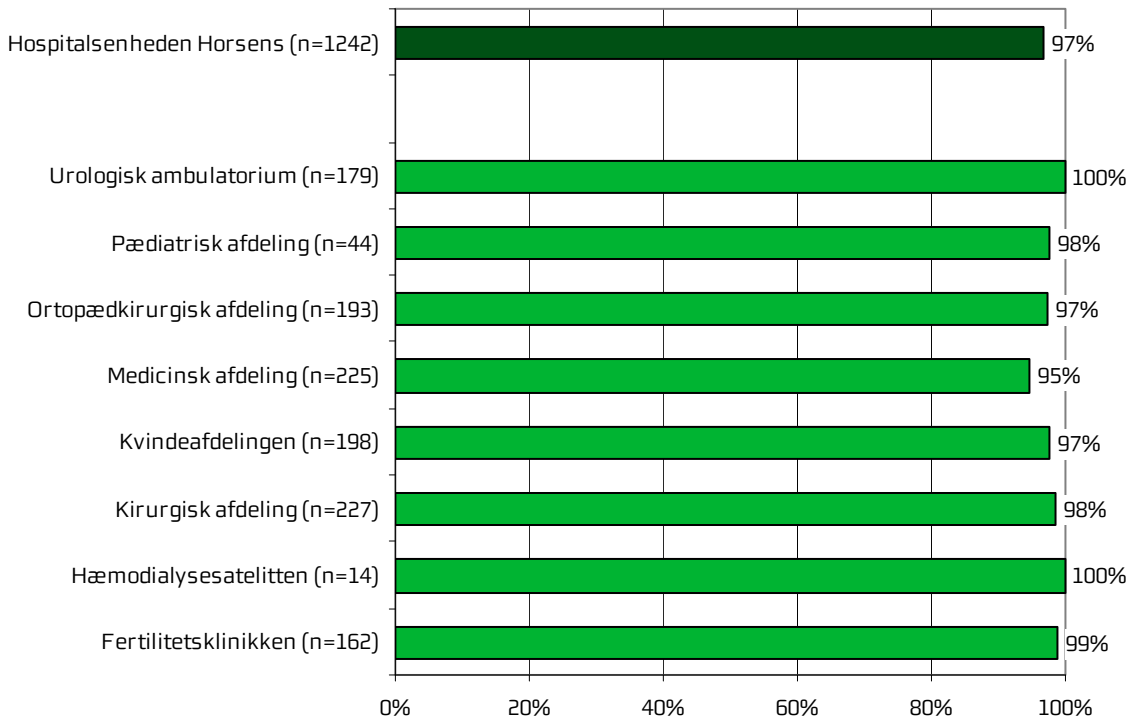
Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

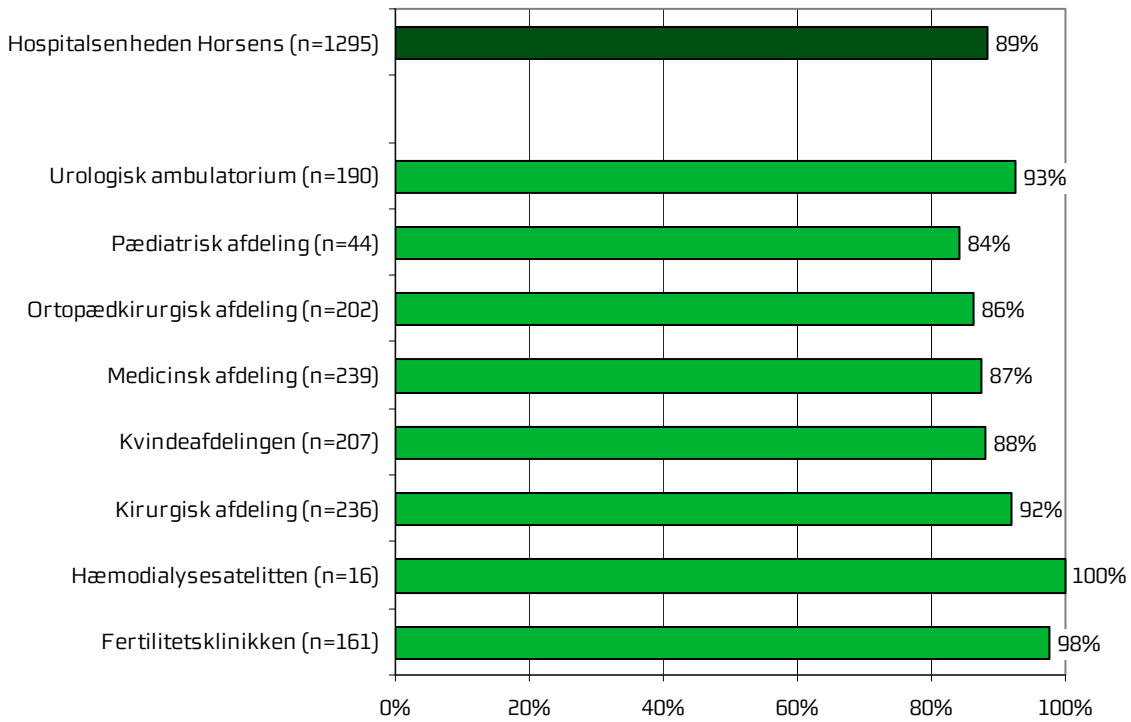


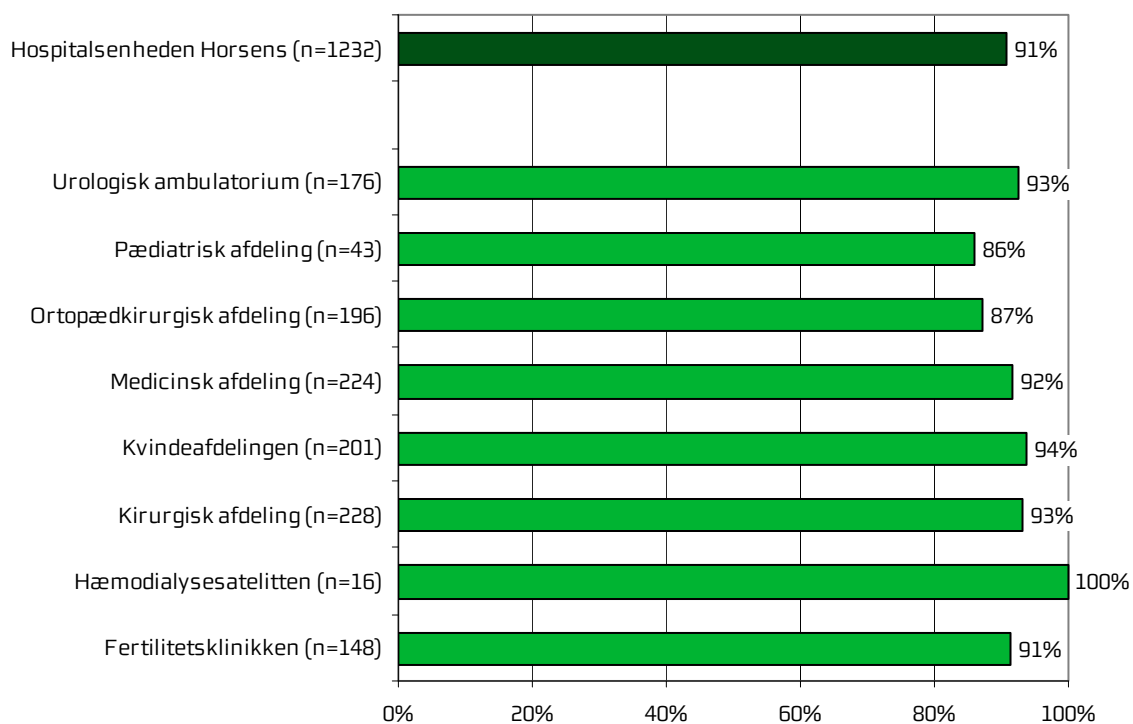
Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?



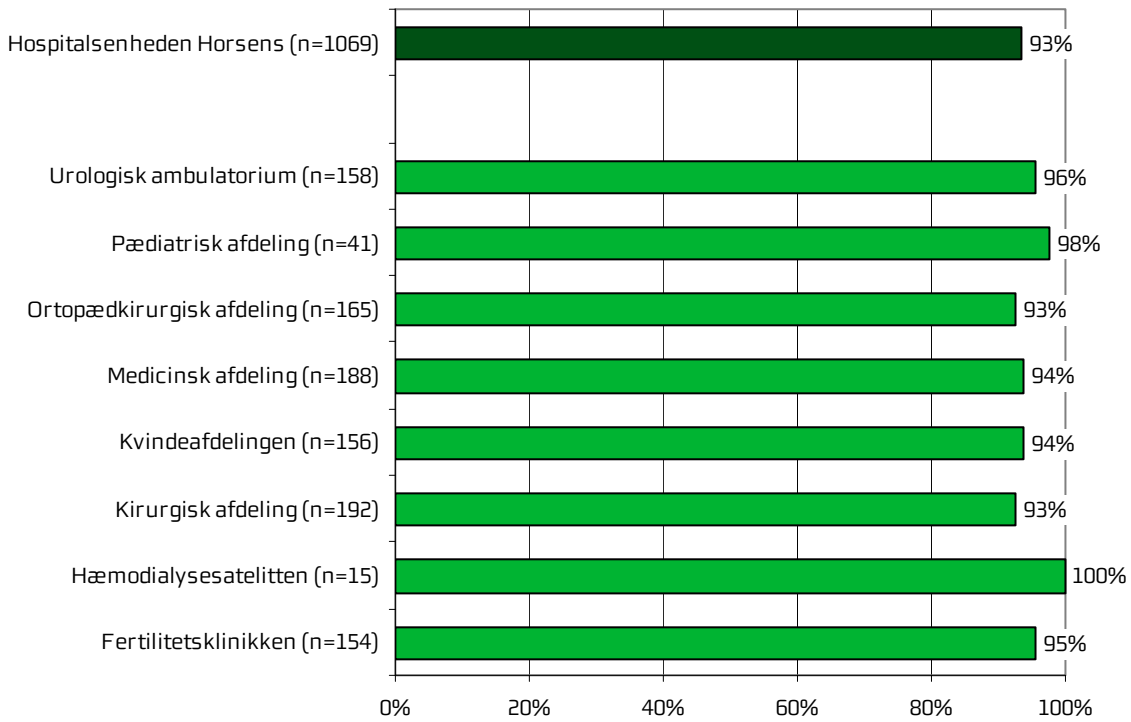
Undersøgelses-/behandlingsforløb

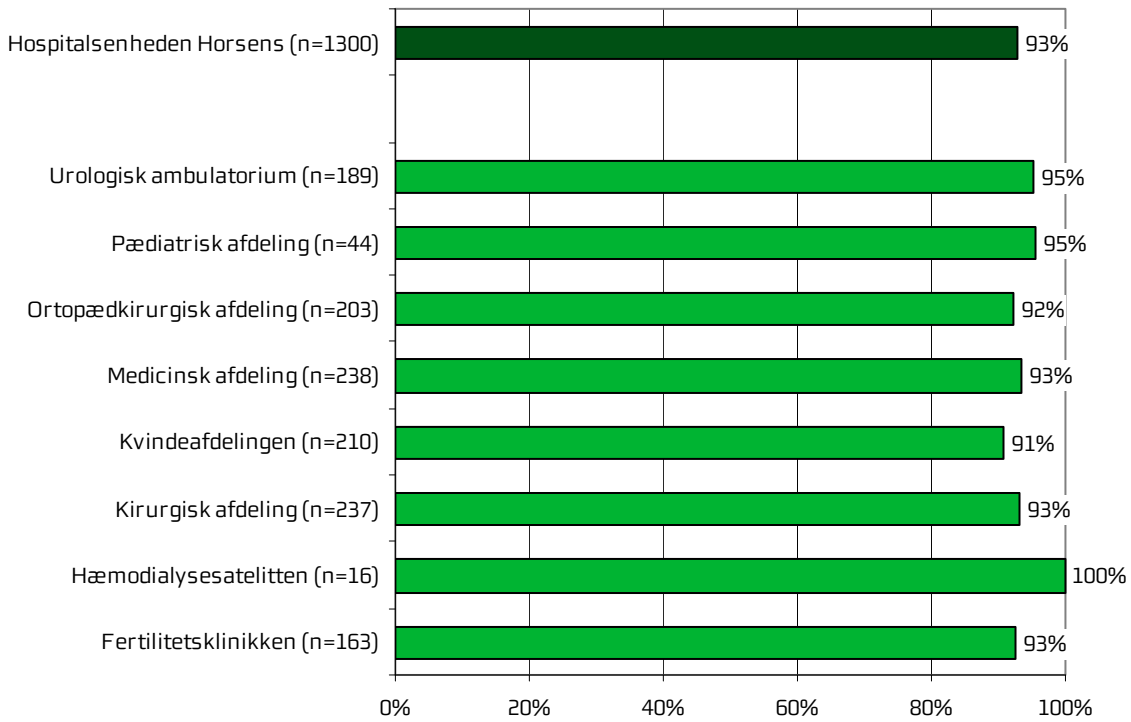
Figur 19. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



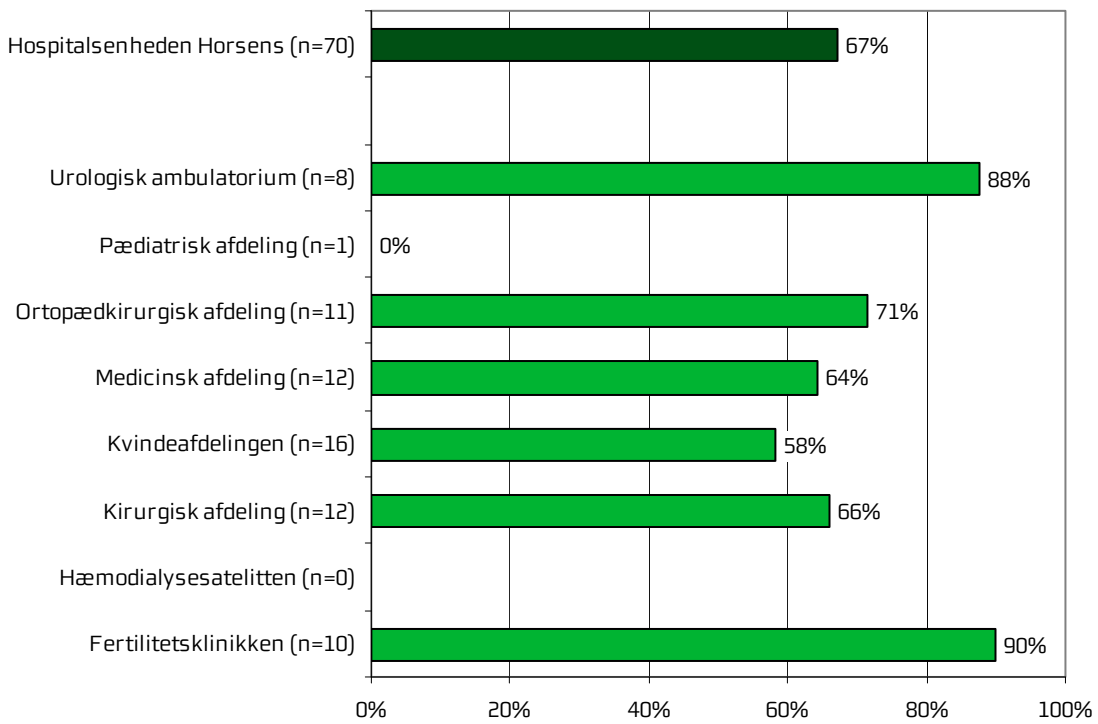
Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?

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

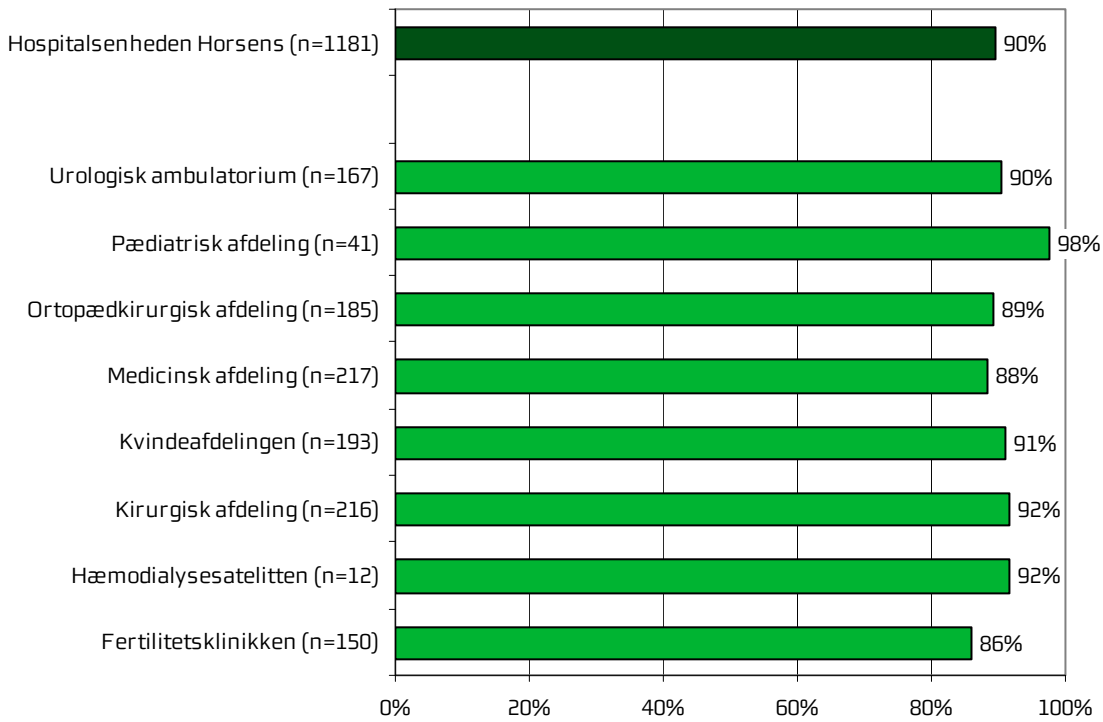


Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?

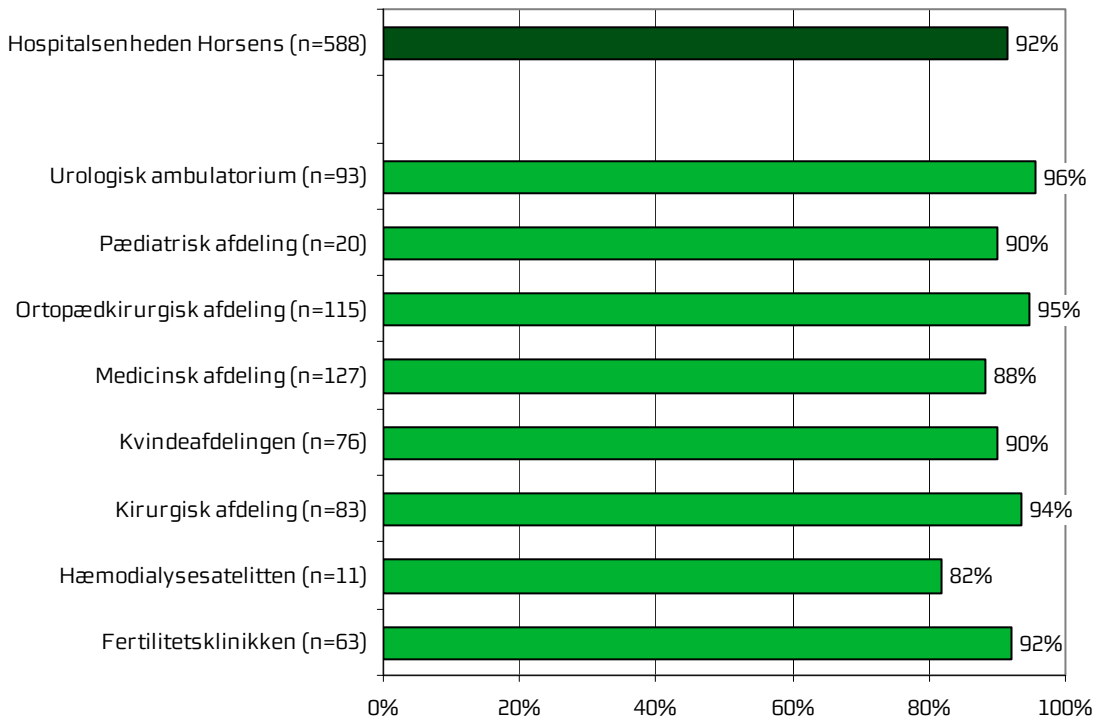
Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

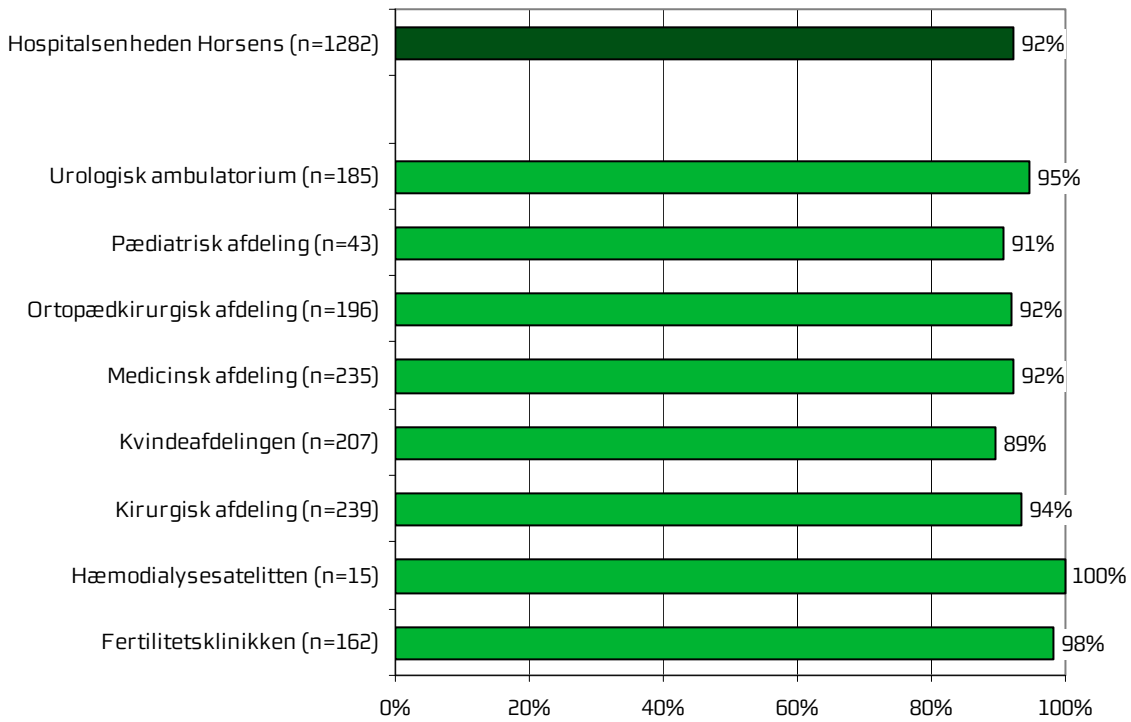


Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

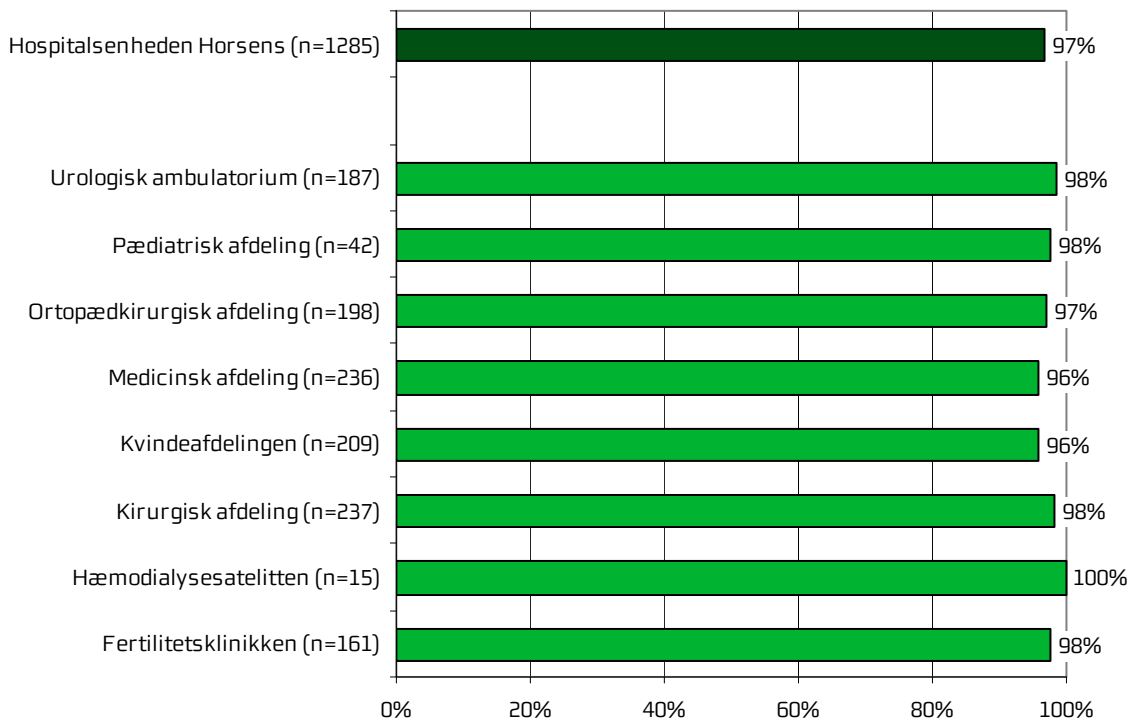


Information

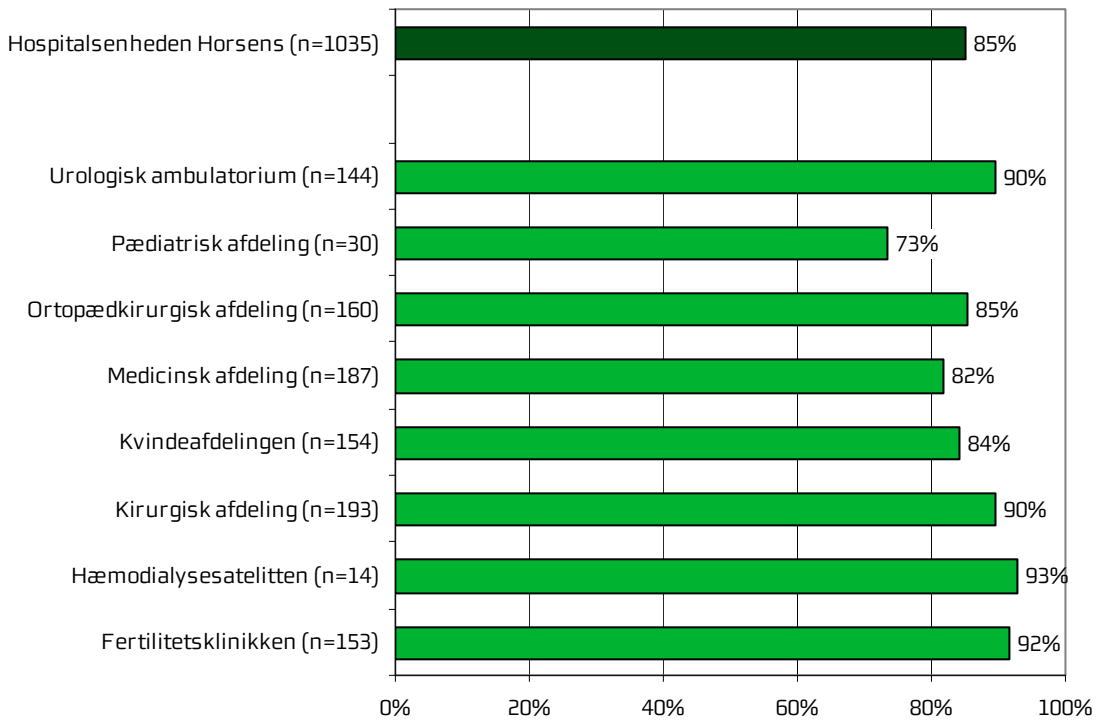
Figur 26. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?



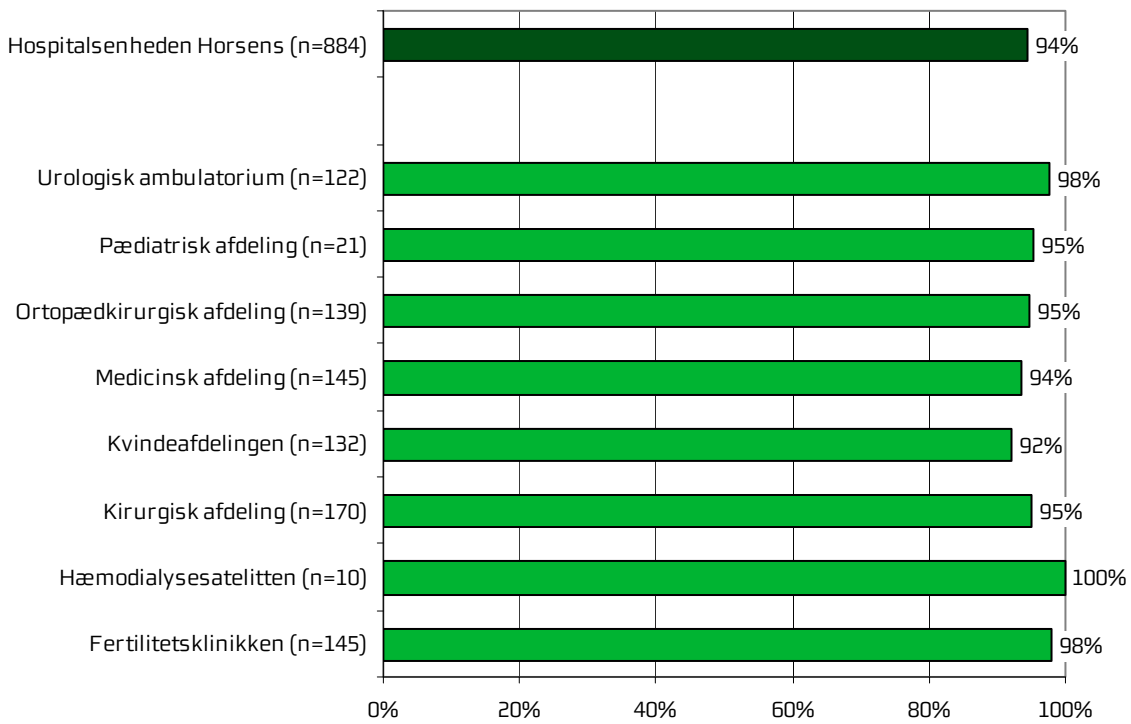
Figur 27. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

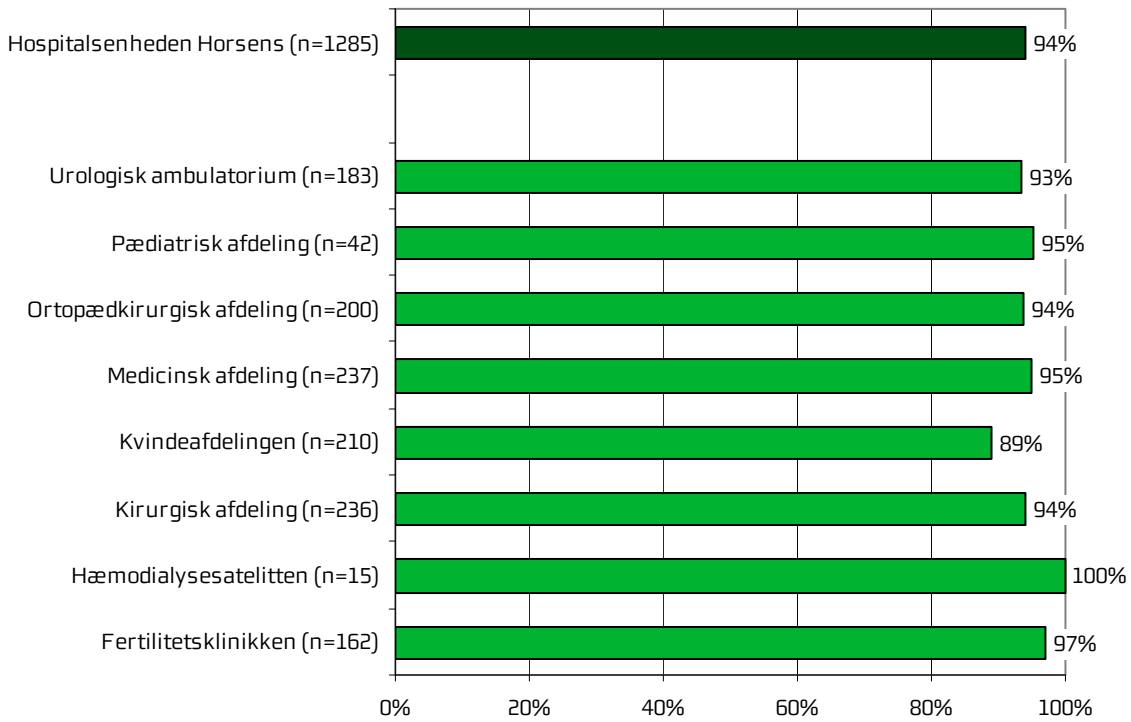


Figur 28. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?

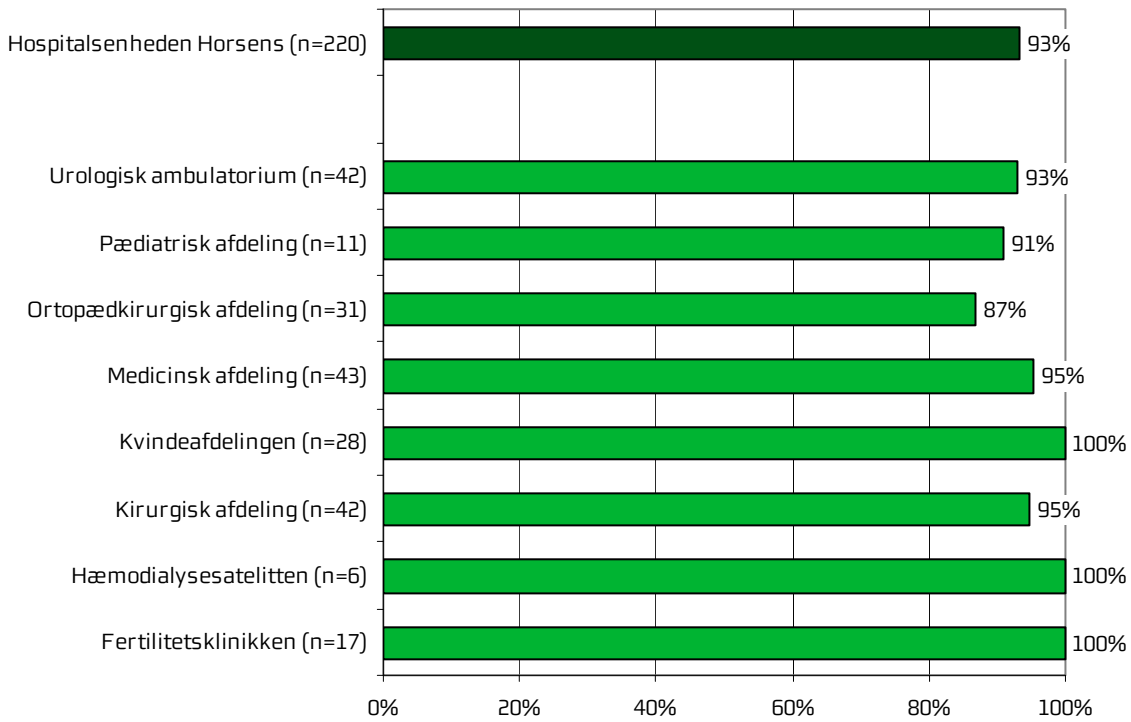


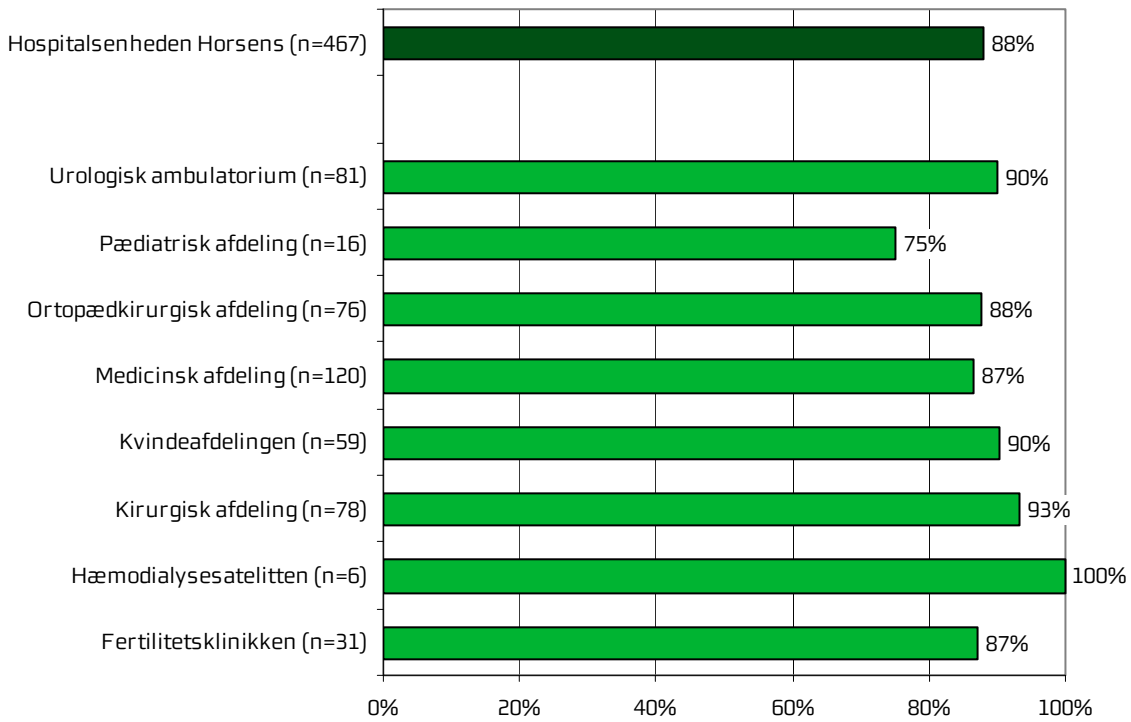
Figur 29. Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?



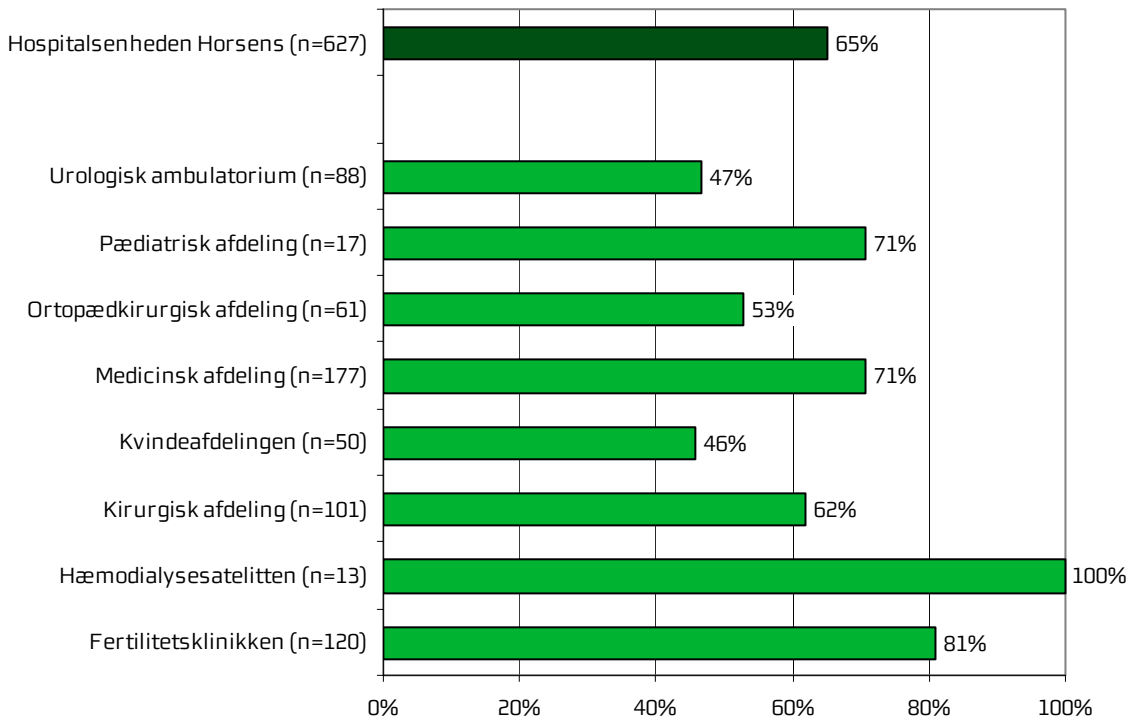
Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet**Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**

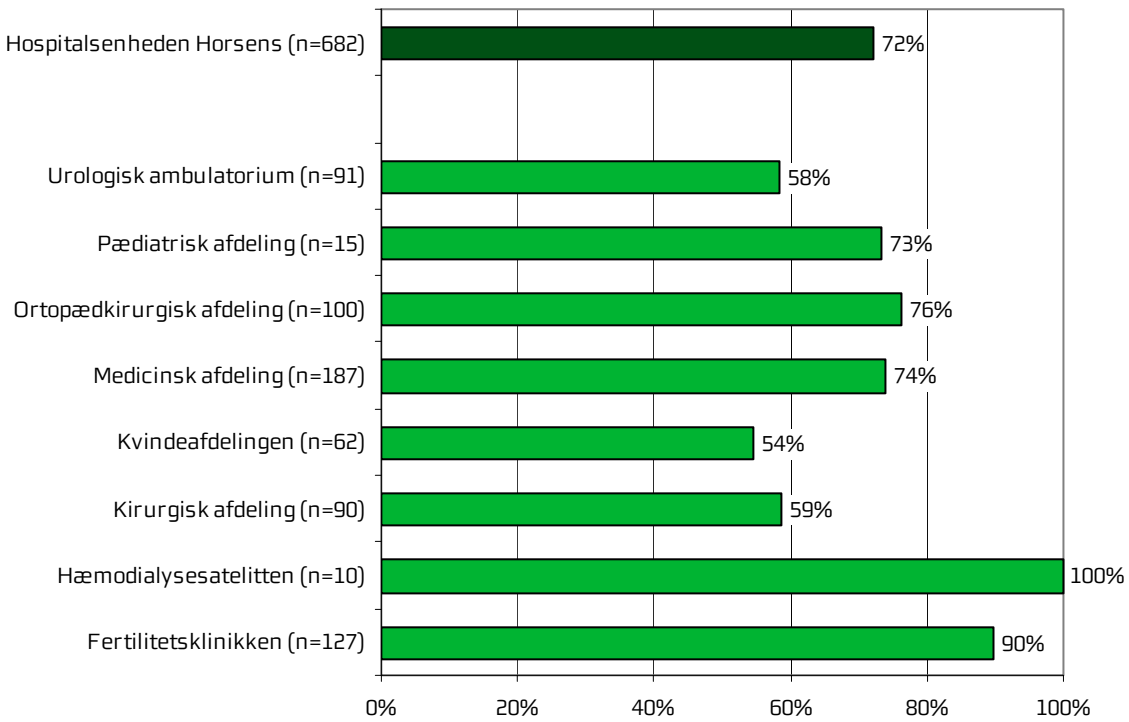
Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



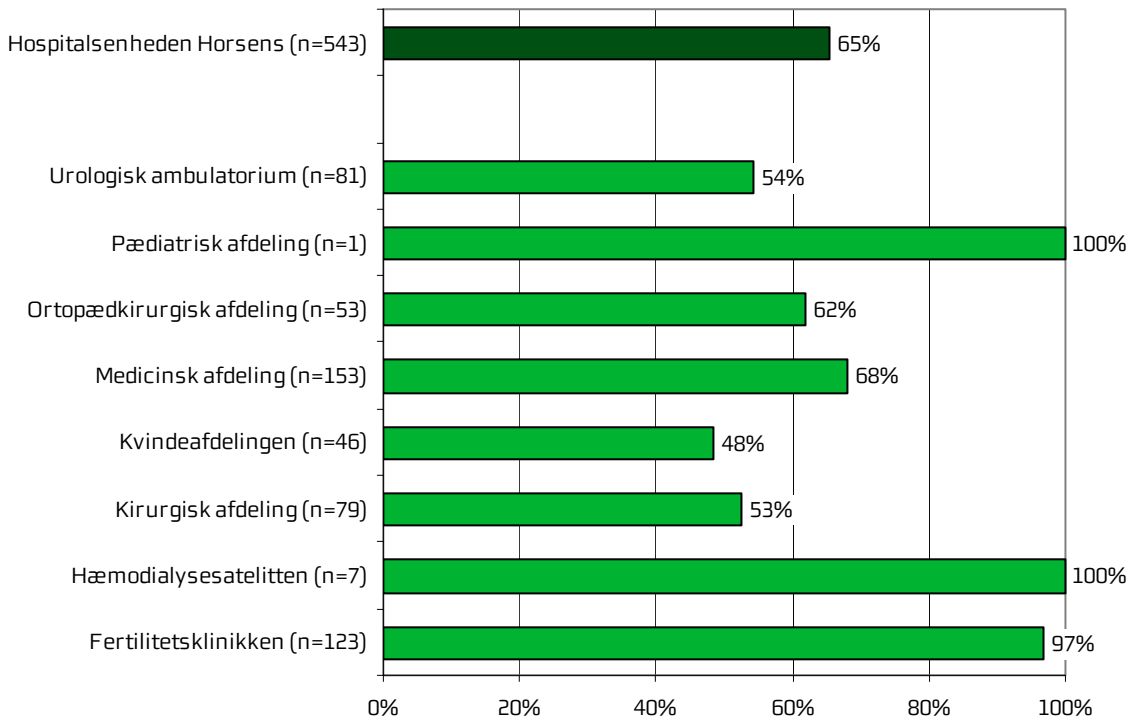
Figur 32. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

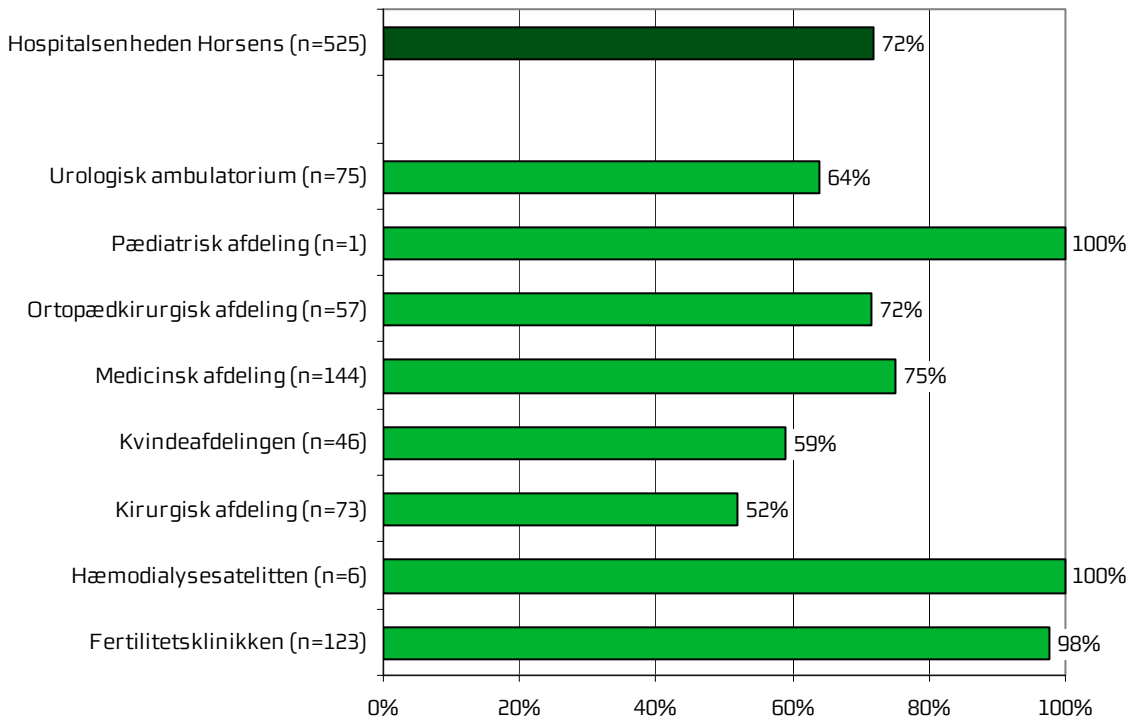
Figur 33. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?



Figur 34. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?

Figur 35. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?



Figur 36. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>|obnr<<

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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepæle/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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 samlede 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<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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. >>svar2dato<<**. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
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 kommentarfelderne 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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 56 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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	56%	100%
Køn		
Mand	43%	43%
Kvinde	57%	57%
Aldersgruppe		
Under 20 år	6%	8%
20-39 år	21%	25%
40-59 år	25%	28%
60-79 år	40%	31%
80 år eller derover	9%	7%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

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 2011 og 2012 samt 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 2013. 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		1321		100%
Køn				
Mand		564		43%
Kvinde		757		57%
Aldersgruppe				
Under 20 år		74		6%
20-39 år		275		21%
40-59 år		325		25%
60-79 år		522		40%
80 år eller derover		125		9%
Skema udfyldt af				
Patienten		1202		93%
Pårørende		93		7%
Modersmål				
Dansk		1241		95%
Ikke dansk		69		5%
Afdelingsnavn				
Urologisk ambulatorium		190		14%
Pædiatrisk afdeling		45		3%
Ortopædkirurgisk afdeling		207		16%
Medicinsk afdeling		243		18%
Kvindeafdelingen		216		16%
Kirurgisk afdeling		240		18%
Hæmodialysesatelitten		17		1%
Fertilitetsklinikken		163		12%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	60	4	1	1213	78
Køn						
Mand	37	58	4	1	519	32
Kvinde	33	62	3	2	694	46
Aldersgruppe						
Under 20 år	28	64	8	0	67	6
20-39 år	35	57	3	5	260	12
40-59 år	33	62	4	2	301	20
60-79 år	36	61	3	1	484	28
80 år eller derover	38	56	6	0	101	12
Skema udfyldt af						
Patienten	34	60	4	1	1114	69
Pårørende	30	65	5	0	81	8
Modersmål						
Dansk	34	61	4	1	1149	71
Ikke dansk	45	55	0	0	62	7
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	29	68	3	0	173	11
Pædiatrisk afdeling	40	48	12	0	42	2
Ortopædkirurgisk afdeling	28	66	3	2	184	19
Medicinsk afdeling	34	60	5	1	225	15
Kvindeafdelingen	34	61	2	2	199	10
Kirurgisk afdeling	43	55	2	0	219	16
Hæmodialysesatelitten	53	47	0	0	15	0
Fertilitetsklinikken	53	46	1	0	156	5

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	37	58	4	1	1289
Køn					
Mand	39	56	4	1	552
Kvinde	35	60	5	0	737
Aldersgruppe					
Under 20 år	34	64	2	0	72
20-39 år	39	52	7	2	271
40-59 år	33	60	6	1	319
60-79 år	37	59	3	0	513
80 år eller derover	46	53	1	0	114
Skema udfyldt af					
Patienten	36	59	4	1	1181
Pårørende	39	59	2	0	89
Modersmål					
Dansk	36	59	4	1	1220
Ikke dansk	49	51	0	0	67
Afdelingsnavn					
Urologisk ambulatorium	28	70	2	0	187
Pædiatrisk afdeling	40	56	5	0	43
Ortopædkirurgisk afdeling	36	59	4	1	200
Medicinsk afdeling	34	59	6	1	238
Kvindeafdelingen	36	60	3	1	208
Kirurgisk afdeling	41	56	2	1	238
Hæmodialysesatelitten	60	40	0	0	15
Fertilitetsklinikken	61	38	2	0	160

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	74	7	0	1283
Køn					
Mand	18	75	7	0	551
Kvinde	20	73	7	0	732
Aldersgruppe					
Under 20 år	12	81	7	0	73
20-39 år	28	64	6	1	273
40-59 år	17	72	10	1	317
60-79 år	17	77	6	0	507
80 år eller derover	24	74	2	0	113
Skema udfyldt af					
Patienten	18	74	7	0	1175
Pårørende	21	79	1	0	89
Modersmål					
Dansk	18	75	7	0	1213
Ikke dansk	29	60	11	0	68
Afdelingsnavn					
Urologisk ambulatorium	20	76	4	0	187
Pædiatrisk afdeling	18	77	5	0	44
Ortopædkirurgisk afdeling	18	73	9	1	199
Medicinsk afdeling	14	78	7	1	233
Kvindeafdelingen	26	66	8	0	206
Kirurgisk afdeling	18	77	5	0	237
Hæmodialysesatelitten	33	60	7	0	15
Fertilitetsklinikken	56	44	0	0	162

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	75	3	0	1257
Køn					
Mand	24	73	3	1	538
Kvinde	21	76	3	0	719
Aldersgruppe					
Under 20 år	24	75	1	0	73
20-39 år	36	61	3	0	272
40-59 år	21	75	3	1	308
60-79 år	19	78	3	0	494
80 år eller derover	20	79	0	0	110
Skema udfyldt af					
Patienten	22	75	3	0	1150
Pårørende	21	78	1	0	89
Modersmål					
Dansk	21	76	3	0	1188
Ikke dansk	54	46	0	0	66
Afdelingsnavn					
Urologisk ambulatorium	19	79	2	0	182
Pædiatrisk afdeling	18	80	2	0	44
Ortopædkirurgisk afdeling	21	75	4	0	194
Medicinsk afdeling	19	78	3	1	227
Kvindeafdelingen	23	76	1	0	202
Kirurgisk afdeling	22	75	2	1	233
Hæmodialysesatelitten	54	46	0	0	13
Fertilitetsklinikken	66	34	0	0	162

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	57	2	0	1292
Køn					
Mand	40	58	2	0	552
Kvinde	41	56	3	0	740
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	67	2	0	74
20-39 år	39	60	1	0	273
40-59 år	37	59	4	0	319
60-79 år	44	55	1	0	509
80 år eller derover	49	48	4	0	117
Skema udfyldt af					
Patienten	41	57	2	0	1179
Pårørende	35	63	1	0	90
Modersmål					
Dansk	40	58	2	0	1216
Ikke dansk	57	42	0	0	69
Afdelingsnavn					
Urologisk ambulatorium	35	65	0	0	189
Pædiatrisk afdeling	38	56	7	0	45
Ortopædkirurgisk afdeling	37	61	2	0	200
Medicinsk afdeling	41	56	3	1	233
Kvindeafdelingen	36	58	6	0	211
Kirurgisk afdeling	45	55	0	0	238
Hæmodialysesatelitten	53	47	0	0	15
Fertilitetsklinikken	63	36	0	1	161

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	92	8	959	344
Køn				
Mand	93	7	417	140
Kvinde	91	9	542	204
Aldersgruppe				
Under 20 år	93	7	64	10
20-39 år	90	10	229	43
40-59 år	90	10	241	81
60-79 år	94	6	343	171
80 år eller derover	93	7	82	39
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	867	323
Pårørende	97	3	73	18
Modersmål				
Dansk	92	8	893	335
Ikke dansk	96	4	59	9
Afdelingsnavn				
Urologisk ambulatorium	97	3	143	46
Pædiatrisk afdeling	89	11	38	7
Ortopædkirurgisk afdeling	92	8	156	46
Medicinsk afdeling	91	9	163	75
Kvindeafdelingen	88	12	152	62
Kirurgisk afdeling	94	6	162	76
Hæmodialysesatelitten	100	0	9	7
Fertilitetsklinikken	96	4	136	25

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	16	64	15	5	915	29
Køn						
Mand	16	69	12	4	400	12
Kvinde	16	61	18	6	515	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	67	18	0	60	4
20-39 år	14	64	13	9	223	2
40-59 år	11	64	18	7	229	11
60-79 år	18	68	11	3	327	7
80 år eller derover	27	45	24	4	76	5
Skema udfyldt af						
Patienten	16	64	15	5	825	27
Pårørende	24	62	14	0	72	1
Modersmål						
Dansk	16	64	15	5	851	27
Ikke dansk	16	71	9	3	58	1
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	11	66	20	4	132	9
Pædiatrisk afdeling	24	57	19	0	37	1
Ortopædkirurgisk afdeling	15	59	18	7	148	6
Medicinsk afdeling	16	69	14	2	156	4
Kvindeafdelingen	12	59	19	10	144	8
Kirurgisk afdeling	19	64	10	6	155	1
Hæmodialysesatelitten	50	50	0	0	8	0
Fertilitetsklinikken	15	79	6	0	135	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	17	25	12	46	765	151
Køn						
Mand	17	28	11	44	332	71
Kvinde	17	24	12	48	433	80
Aldersgruppe						
Under 20 år	10	25	14	51	53	10
20-39 år	15	19	11	55	191	31
40-59 år	17	23	10	50	202	36
60-79 år	19	27	13	41	259	62
80 år eller derover	20	41	11	28	60	12
Skema udfyldt af						
Patienten	17	26	12	45	691	136
Pårørende	17	19	9	55	58	13
Modersmål						
Dansk	16	25	12	47	708	143
Ikke dansk	38	28	4	30	52	7
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	19	30	15	36	113	24
Pædiatrisk afdeling	10	7	7	77	30	7
Ortopædkirurgisk afdeling	17	25	13	45	127	20
Medicinsk afdeling	14	27	10	48	137	22
Kvindeafdelingen	12	18	13	57	122	24
Kirurgisk afdeling	24	26	10	40	116	34
Hæmodialysesatelitten	17	50	17	17	6	1
Fertilitetsklinikken	27	30	14	29	114	19

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	10	75	13	2	1222	64
Køn						
Mand	12	74	12	2	529	24
Kvinde	9	75	14	2	693	40
Aldersgruppe						
Under 20 år	8	83	8	1	68	5
20-39 år	17	67	14	2	265	7
40-59 år	5	71	20	4	297	17
60-79 år	10	77	12	2	487	22
80 år eller derover	19	79	1	1	105	13
Skema udfyldt af						
Patienten	9	74	14	3	1118	58
Pårørende	18	77	5	0	83	5
Modersmål						
Dansk	9	75	13	2	1149	60
Ikke dansk	23	65	11	0	65	4
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	10	82	7	1	183	7
Pædiatrisk afdeling	14	81	5	0	42	2
Ortopædkirurgisk afdeling	7	76	14	3	190	9
Medicinsk afdeling	10	74	14	3	228	7
Kvindeafdelingen	6	75	17	2	190	19
Kirurgisk afdeling	10	77	12	1	215	18
Hæmodialysesatelitten	23	69	8	0	13	1
Fertilitetsklinikken	45	52	4	0	161	1

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	60	21	19	546
Køn				
Mand	64	19	17	230
Kvinde	56	23	21	316
Aldersgruppe				
Under 20 år	54	34	12	25
20-39 år	40	43	18	155
40-59 år	63	13	24	90
60-79 år	65	19	16	221
80 år eller derover	59	15	26	55
Skema udfyldt af				
Patienten	60	21	20	503
Pårørende	56	39	5	33
Modersmål				
Dansk	59	22	19	518
Ikke dansk	72	13	14	28
Afdelingsnavn				
Urologisk ambulatorium	58	25	18	85
Pædiatrisk afdeling	50	38	13	16
Ortopædkirurgisk afdeling	61	30	9	64
Medicinsk afdeling	65	15	21	155
Kvindeafdelingen	45	26	29	58
Kirurgisk afdeling	71	4	25	29
Hæmodialysesatelitten	36	43	21	14
Fertilitetsklinikken	22	54	24	125

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	58	23	19	293
Køn				
Mand	58	26	16	114
Kvinde	57	21	22	179
Aldersgruppe				
Under 20 år	53	26	21	7
20-39 år	43	38	19	104
40-59 år	68	17	15	41
60-79 år	59	23	19	108
80 år eller derover	61	10	29	33
Skema udfyldt af				
Patienten	58	23	20	272
Pårørende	61	39	0	13
Modersmål				
Dansk	57	23	20	279
Ikke dansk	81	16	3	14
Afdelingsnavn				
Urologisk ambulatorium	49	31	21	39
Pædiatrisk afdeling	-	-	-	3
Ortopædkirurgisk afdeling	70	20	10	30
Medicinsk afdeling	60	20	20	97
Kvindeafdelingen	55	11	34	18
Kirurgisk afdeling	-	-	-	3
Hæmodialysesatelitten	36	43	21	14
Fertilitetsklinikken	17	56	27	89

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	51	0	0	219	6
Køn						
Mand	57	43	0	0	90	2
Kvinde	42	58	0	0	129	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	22	78	0	0	6	0
20-39 år	50	49	1	0	74	4
40-59 år	50	50	0	0	34	0
60-79 år	48	52	0	0	84	1
80 år eller derover	58	42	0	0	21	1
Skema udfyldt af						
Patienten	48	52	0	0	200	5
Pårørende	75	25	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	48	52	0	0	207	5
Ikke dansk	72	28	0	0	12	1
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	26	74	0	0	31	0
Pædiatrisk afdeling	-	-	-	-	3	0
Ortopædkirurgisk afdeling	38	62	0	0	24	0
Medicinsk afdeling	51	49	0	0	73	3
Kvindeafdelingen	42	58	0	0	12	0
Kirurgisk afdeling	-	-	-	-	3	0
Hæmodialysesatelitten	73	27	0	0	11	0
Fertilitetsklinikken	60	37	3	0	62	3

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	32	60	6	2	1148	142
Køn						
Mand	32	61	5	2	502	51
Kvinde	32	60	6	2	646	91
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	65	14	0	69	3
20-39 år	36	51	9	4	253	17
40-59 år	29	65	4	1	284	36
60-79 år	34	60	5	2	448	62
80 år eller derover	37	59	3	1	94	24
Skema udfyldt af						
Patienten	32	60	5	2	1048	130
Pårørende	32	59	9	0	81	9
Modersmål						
Dansk	32	61	6	2	1080	135
Ikke dansk	51	48	1	0	62	6
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	30	66	3	1	174	14
Pædiatrisk afdeling	33	60	7	0	42	1
Ortopædkirurgisk afdeling	27	65	7	1	180	23
Medicinsk afdeling	33	59	6	2	200	35
Kvindeafdelingen	33	58	7	3	183	25
Kirurgisk afdeling	37	57	3	2	201	35
Hæmodialysesatelitten	40	60	0	0	15	1
Fertilitetsklinikken	45	50	3	2	153	8

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	1284
Køn				
Mand	2	94	5	547
Kvinde	1	91	8	737
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	97	3	73
20-39 år	3	86	11	273
40-59 år	2	91	7	320
60-79 år	0	95	5	509
80 år eller derover	2	94	4	109
Skema udfyldt af				
Patienten	1	92	6	1174
Pårørende	3	93	4	89
Modersmål				
Dansk	1	93	6	1211
Ikke dansk	10	84	6	68
Afdelingsnavn				
Urologisk ambulatorium	1	95	4	183
Pædiatrisk afdeling	0	100	0	44
Ortopædkirurgisk afdeling	1	91	8	203
Medicinsk afdeling	2	92	6	233
Kvindeafdelingen	1	93	6	207
Kirurgisk afdeling	1	93	6	235
Hæmodialysesatelitten	0	100	0	16
Fertilitetsklinikken	1	91	8	163

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	90	9	562	735
Køn					
Mand	0	92	8	264	290
Kvinde	1	89	9	298	445
Aldersgruppe					
Under 20 år	4	92	5	57	16
20-39 år	2	89	9	143	131
40-59 år	1	80	19	102	222
60-79 år	0	96	4	197	313
80 år eller derover	0	90	10	63	53
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	9	473	711
Pårørende	0	96	4	74	17
Modersmål					
Dansk	1	90	9	513	709
Ikke dansk	4	93	3	45	23
Afdelingsnavn					
Urologisk ambulatorium	0	91	9	86	102
Pædiatrisk afdeling	0	97	3	37	7
Ortopædkirurgisk afdeling	1	90	8	86	117
Medicinsk afdeling	0	90	10	95	142
Kvindeafdelingen	2	90	8	56	155
Kirurgisk afdeling	1	90	9	90	145
Hæmodialysesatelitten	0	100	0	10	6
Fertilitetsklinikken	2	91	7	102	61

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	28	5	0	1222	71
Køn						
Mand	66	29	4	1	528	25
Kvinde	67	28	5	0	694	46
Aldersgruppe						
Under 20 år	75	21	5	0	69	3
20-39 år	64	30	6	0	270	3
40-59 år	68	24	7	1	310	12
60-79 år	67	30	3	0	469	42
80 år eller derover	55	39	4	1	104	11
Skema udfyldt af						
Patienten	66	29	4	1	1115	67
Pårørende	70	23	8	0	87	2
Modersmål						
Dansk	66	29	5	1	1151	68
Ikke dansk	77	22	1	0	65	2
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	64	33	3	0	173	15
Pædiatrisk afdeling	74	21	5	0	43	0
Ortopædkirurgisk afdeling	66	27	7	0	191	12
Medicinsk afdeling	65	30	4	1	224	12
Kvindeafdelingen	64	32	4	0	196	13
Kirurgisk afdeling	69	28	2	1	220	17
Hæmodialysesatelitten	71	29	0	0	14	1
Fertilitetsklinikken	79	17	3	1	161	1

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	77	20	3	0	1242	62
Køn						
Mand	75	21	4	0	536	19
Kvinde	77	20	2	0	706	43
Aldersgruppe						
Under 20 år	73	23	4	0	71	3
20-39 år	74	23	3	0	269	4
40-59 år	79	17	3	1	309	12
60-79 år	76	21	3	0	486	30
80 år eller derover	77	21	2	0	107	13
Skema udfyldt af						
Patienten	77	20	3	0	1134	58
Pårørende	72	24	3	0	90	1
Modersmål						
Dansk	76	21	3	0	1172	58
Ikke dansk	86	14	0	0	65	3
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	77	23	0	0	179	10
Pædiatrisk afdeling	75	23	2	0	44	1
Ortopædkirurgisk afdeling	76	21	3	0	193	11
Medicinsk afdeling	72	23	5	1	225	11
Kvindeafdelingen	77	20	2	0	198	14
Kirurgisk afdeling	82	16	1	1	227	13
Hæmodialysesatelitten	100	0	0	0	14	1
Fertilitetsklinikken	90	9	1	1	162	1

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	9	2	1295	8
Køn						
Mand	49	42	6	3	555	3
Kvinde	45	41	11	2	740	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	45	11	5	73	1
20-39 år	43	42	11	3	272	0
40-59 år	48	41	10	1	321	3
60-79 år	48	42	8	2	513	2
80 år eller derover	48	40	6	6	116	2
Skema udfyldt af						
Patienten	47	42	9	2	1182	8
Pårørende	49	40	9	1	92	0
Modersmål						
Dansk	46	42	9	2	1222	7
Ikke dansk	56	40	3	0	68	1
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	40	53	6	1	190	0
Pædiatrisk afdeling	43	41	11	5	44	1
Ortopædkirurgisk afdeling	41	45	11	3	202	2
Medicinsk afdeling	47	40	9	4	239	0
Kvindeafdelingen	45	43	11	1	207	3
Kirurgisk afdeling	52	40	7	1	236	1
Hæmodialysesatelitten	75	25	0	0	16	0
Fertilitetsklinikken	70	28	2	0	161	1

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	59	31	6	3	1232	63
Køn						
Mand	60	31	5	4	524	30
Kvinde	59	31	7	2	708	33
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	43	11	0	70	3
20-39 år	48	37	8	7	257	15
40-59 år	56	32	9	3	307	14
60-79 år	67	27	4	2	490	23
80 år eller derover	60	35	3	2	108	8
Skema udfyldt af						
Patienten	59	31	6	3	1125	59
Pårørende	60	35	6	0	88	3
Modersmål						
Dansk	59	31	6	3	1166	57
Ikke dansk	56	37	6	1	63	5
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	54	39	5	2	176	11
Pædiatrisk afdeling	51	35	14	0	43	1
Ortopædkirurgisk afdeling	52	35	11	2	196	7
Medicinsk afdeling	60	31	4	4	224	13
Kvindeafdelingen	62	32	4	2	201	7
Kirurgisk afdeling	68	25	4	3	228	9
Hæmodialysesatelitten	81	19	0	0	16	0
Fertilitetsklinikken	64	27	5	3	148	15

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	35	4	2	1069	199
Køn						
Mand	57	37	5	1	478	74
Kvinde	60	33	4	3	591	125
Aldersgruppe						
Under 20 år	44	46	4	6	66	7
20-39 år	57	34	4	4	252	22
40-59 år	60	31	6	2	263	52
60-79 år	62	34	3	1	407	89
80 år eller derover	47	45	6	2	81	29
Skema udfyldt af						
Patienten	59	35	4	2	971	186
Pårørende	56	38	4	2	81	10
Modersmål						
Dansk	59	35	5	2	1004	191
Ikke dansk	59	39	0	2	60	8
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	58	38	3	1	158	27
Pædiatrisk afdeling	61	37	2	0	41	3
Ortopædkirurgisk afdeling	50	43	4	4	165	29
Medicinsk afdeling	58	36	5	1	188	43
Kvindeafdelingen	67	27	4	2	156	45
Kirurgisk afdeling	69	24	5	2	192	42
Hæmodialysesatelitten	67	33	0	0	15	1
Fertilitetsklinikken	70	25	5	0	154	9

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	1300
Køn			
Mand	92	8	557
Kvinde	93	7	743
Aldersgruppe			
Under 20 år	89	11	73
20-39 år	87	13	274
40-59 år	94	6	321
60-79 år	93	7	517
80 år eller derover	97	3	115
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	1188
Pårørende	92	8	91
Modersmål			
Dansk	93	7	1225
Ikke dansk	96	4	69
Afdelingsnavn			
Urologisk ambulatorium	95	5	189
Pædiatrisk afdeling	95	5	44
Ortopædkirurgisk afdeling	92	8	203
Medicinsk afdeling	93	7	238
Kvindeafdelingen	91	9	210
Kirurgisk afdeling	93	7	237
Hæmodialysesatelitten	100	0	16
Fertilitetsklinikken	93	7	163

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	35	32	21	12	70	14
Køn						
Mand	30	35	16	19	27	7
Kvinde	40	29	26	6	43	7
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	42	17	22	18	23	5
40-59 år	26	33	27	14	13	2
60-79 år	30	41	20	9	29	5
80 år eller derover	-	-	-	-	1	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	31	21	12	64	12
Pårørende	-	-	-	-	3	2
Modersmål						
Dansk	35	32	21	12	70	13
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	38	50	13	0	8	1
Pædiatrisk afdeling	-	-	-	-	1	0
Ortopædkirurgisk afdeling	48	24	19	10	11	2
Medicinsk afdeling	36	29	27	8	12	5
Kvindeafdelingen	27	31	29	13	16	1
Kirurgisk afdeling	15	51	8	26	12	3
Hæmodialysesatelitten	-	-	-	-	0	0
Fertilitetsklinikken	60	30	10	0	10	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	19	7	3	1181	70
Køn						
Mand	71	19	6	4	501	36
Kvinde	70	18	8	3	680	34
Aldersgruppe						
Under 20 år	80	16	4	0	68	5
20-39 år	65	17	13	5	254	13
40-59 år	69	22	6	3	300	17
60-79 år	73	17	7	3	469	26
80 år eller derover	70	21	4	5	90	9
Skema udfyldt af						
Patienten	71	19	7	3	1077	66
Pårørende	75	14	7	4	86	3
Modersmål						
Dansk	71	19	7	3	1119	60
Ikke dansk	71	18	4	7	58	10
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	68	23	8	1	167	10
Pædiatrisk afdeling	85	12	2	0	41	3
Ortopædkirurgisk afdeling	68	21	7	4	185	11
Medicinsk afdeling	70	18	8	4	217	14
Kvindeafdelingen	75	16	7	2	193	12
Kirurgisk afdeling	75	16	5	3	216	12
Hæmodialysesatelitten	58	33	8	0	12	1
Fertilitetsklinikken	62	24	13	1	150	7

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	24	67	5	3	588	434
Køn						
Mand	23	68	6	3	275	151
Kvinde	25	67	5	3	313	283
Aldersgruppe						
Under 20 år	10	72	13	5	36	20
20-39 år	24	62	8	6	120	104
40-59 år	18	73	5	3	152	110
60-79 år	31	63	4	2	236	161
80 år eller derover	15	83	1	1	44	39
Skema udfyldt af						
Patienten	24	67	5	3	534	400
Pårørende	22	70	7	1	46	27
Modersmål						
Dansk	23	68	6	3	542	417
Ikke dansk	41	57	2	0	45	15
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	18	77	3	1	93	56
Pædiatrisk afdeling	30	60	10	0	20	12
Ortopædkirurgisk afdeling	24	71	4	2	115	58
Medicinsk afdeling	23	66	6	6	127	62
Kvindeafdelingen	25	65	8	2	76	88
Kirurgisk afdeling	28	65	5	1	83	89
Hæmodialysesatelitten	27	55	9	9	11	0
Fertilitetsklinikken	32	60	8	0	63	69

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	58	35	5	2	1282
Køn					
Mand	59	36	4	1	550
Kvinde	57	34	6	3	732
Aldersgruppe					
Under 20 år	49	38	9	4	72
20-39 år	58	32	8	2	272
40-59 år	52	40	7	1	320
60-79 år	62	30	4	3	503
80 år eller derover	57	42	0	1	115
Skema udfyldt af					
Patienten	57	35	5	2	1174
Pårørende	58	34	3	4	89
Modersmål					
Dansk	57	35	5	2	1210
Ikke dansk	63	31	1	5	68
Afdelingsnavn					
Urologisk ambulatorium	62	32	3	3	185
Pædiatrisk afdeling	53	37	7	2	43
Ortopædkirurgisk afdeling	51	41	6	2	196
Medicinsk afdeling	59	33	5	3	235
Kvindeafdelingen	57	32	6	5	207
Kirurgisk afdeling	63	30	5	2	239
Hæmodialysesatelitten	87	13	0	0	15
Fertilitetsklinikken	68	30	2	0	162

Tabel 31. 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	50	47	3	1	1285
Køn					
Mand	53	45	2	1	549
Kvinde	47	49	3	1	736
Aldersgruppe					
Under 20 år	50	49	1	0	71
20-39 år	56	40	2	1	270
40-59 år	46	49	4	1	316
60-79 år	50	47	2	0	511
80 år eller derover	49	50	0	1	117
Skema udfyldt af					
Patienten	49	47	3	1	1181
Pårørende	54	45	1	0	86
Modersmål					
Dansk	49	47	3	1	1215
Ikke dansk	60	40	0	0	67
Afdelingsnavn					
Urologisk ambulatorium	47	52	2	0	187
Pædiatrisk afdeling	62	36	2	0	42
Ortopædkirurgisk afdeling	44	53	3	0	198
Medicinsk afdeling	52	44	3	2	236
Kvindeafdelingen	48	47	3	1	209
Kirurgisk afdeling	50	48	1	0	237
Hæmodialysesatelitten	53	47	0	0	15
Fertilitetsklinikken	65	32	2	0	161

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	85	15	1035	244
Køn				
Mand	89	11	453	92
Kvinde	82	18	582	152
Aldersgruppe				
Under 20 år	73	27	51	23
20-39 år	79	21	241	29
40-59 år	86	14	258	61
60-79 år	86	14	404	101
80 år eller derover	95	5	81	30
Skema udfyldt af				
Patienten	85	15	953	215
Pårørende	84	16	65	26
Modersmål				
Dansk	85	15	978	228
Ikke dansk	78	22	54	15
Afdelingsnavn				
Urologisk ambulatorium	90	10	144	40
Pædiatrisk afdeling	73	27	30	15
Ortopædkirurgisk afdeling	85	15	160	39
Medicinsk afdeling	82	18	187	47
Kvindeafdelingen	84	16	154	52
Kirurgisk afdeling	90	10	193	42
Hæmodialysesatelitten	93	7	14	1
Fertilitetsklinikken	92	8	153	8

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	72	4	1	884	100
Køn						
Mand	24	70	5	1	396	41
Kvinde	21	74	4	2	488	59
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	74	0	2	36	8
20-39 år	18	71	9	2	223	13
40-59 år	22	72	5	1	224	24
60-79 år	24	72	3	1	341	40
80 år eller derover	23	75	2	0	60	15
Skema udfyldt af						
Patienten	23	72	5	1	820	88
Pårørende	21	77	0	1	50	10
Modersmål						
Dansk	22	72	4	1	835	94
Ikke dansk	34	63	3	0	46	6
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	22	75	2	1	122	17
Pædiatrisk afdeling	29	67	0	5	21	5
Ortopædkirurgisk afdeling	21	74	4	1	139	17
Medicinsk afdeling	21	72	5	1	145	25
Kvindeafdelingen	22	70	7	1	132	16
Kirurgisk afdeling	25	70	4	1	170	14
Hæmodialysesatelitten	20	80	0	0	10	2
Fertilitetsklinikken	32	66	1	1	145	4

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	56	5	1	1285
Køn					
Mand	42	53	5	0	546
Kvinde	36	58	6	1	739
Aldersgruppe					
Under 20 år	44	48	6	1	69
20-39 år	42	51	5	1	271
40-59 år	42	50	7	1	320
60-79 år	36	59	5	0	512
80 år eller derover	26	72	3	0	113
Skema udfyldt af					
Patienten	38	56	5	1	1180
Pårørende	37	57	5	0	88
Modersmål					
Dansk	38	56	6	1	1214
Ikke dansk	39	58	3	0	67
Afdelingsnavn					
Urologisk ambulatorium	30	64	6	1	183
Pædiatrisk afdeling	60	36	5	0	42
Ortopædkirurgisk afdeling	38	56	5	1	200
Medicinsk afdeling	37	58	5	0	237
Kvindeafdelingen	40	49	8	3	210
Kirurgisk afdeling	38	56	6	0	236
Hæmodialysesatelitten	47	53	0	0	15
Fertilitetsklinikken	48	49	2	1	162

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	28	65	2	5	220	50	997
Køn							
Mand	29	63	1	7	118	22	402
Kvinde	27	67	2	4	102	28	595
Aldersgruppe							
Under 20 år	27	70	3	0	17	5	51
20-39 år	14	74	0	12	41	6	225
40-59 år	17	72	0	12	44	12	263
60-79 år	38	60	1	2	85	15	397
80 år eller derover	33	60	8	0	33	12	61
Skema udfyldt af							
Patienten	27	67	0	6	183	44	931
Pårørende	31	60	9	0	33	6	51
Modersmål							
Dansk	26	66	2	6	193	44	957
Ikke dansk	44	56	0	0	26	5	38
Afdelingsnavn							
Urologisk ambulatorium	24	69	7	0	42	9	126
Pædiatrisk afdeling	45	45	9	0	11	1	32
Ortopædkirurgisk afdeling	20	67	0	13	31	8	156
Medicinsk afdeling	29	66	2	2	43	3	186
Kvindeafdelingen	26	74	0	0	28	9	169
Kirurgisk afdeling	34	60	0	5	42	15	180
Hæmodialysesatelitten	50	50	0	0	6	1	8
Fertilitetsklinikken	35	65	0	0	17	4	140

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	24	64	7	4	467	819
Køn						
Mand	24	64	8	4	233	313
Kvinde	24	64	7	5	234	506
Aldersgruppe						
Under 20 år	19	56	15	10	26	47
20-39 år	18	61	14	7	71	201
40-59 år	20	69	7	4	115	206
60-79 år	26	65	5	4	207	302
80 år eller derover	34	55	7	4	48	63
Skema udfyldt af						
Patienten	23	65	8	4	427	753
Pårørende	30	54	5	11	36	53
Modersmål						
Dansk	23	64	8	5	428	788
Ikke dansk	39	61	0	0	37	30
Afdelingsnavn						
Urologisk ambulatorium	20	70	7	2	81	102
Pædiatrisk afdeling	25	50	19	6	16	28
Ortopædkirurgisk afdeling	16	72	7	5	76	124
Medicinsk afdeling	25	61	9	5	120	119
Kvindeafdelingen	24	66	10	0	59	148
Kirurgisk afdeling	36	57	4	3	78	159
Hæmodialysesatelitten	33	67	0	0	6	8
Fertilitetsklinikken	26	61	3	10	31	131

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	65	35	627	646
Køn				
Mand	65	35	291	252
Kvinde	65	35	336	394
Aldersgruppe				
Under 20 år	51	49	26	44
20-39 år	65	35	160	112
40-59 år	61	39	142	176
60-79 år	69	31	235	269
80 år eller derover	66	34	64	45
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	565	603
Pårørende	71	29	47	40
Modersmål				
Dansk	65	35	575	628
Ikke dansk	66	34	51	15
Afdelingsnavn				
Urologisk ambulatorium	47	53	88	94
Pædiatrisk afdeling	71	29	17	25
Ortopædkirurgisk afdeling	53	47	61	135
Medicinsk afdeling	71	29	177	57
Kvindeafdelingen	46	54	50	157
Kirurgisk afdeling	62	38	101	134
Hæmodialysesatelitten	100	0	13	2
Fertilitetsklinikken	81	19	120	42

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	72	28	682	586
Køn				
Mand	78	22	307	236
Kvinde	67	33	375	350
Aldersgruppe				
Under 20 år	77	23	29	41
20-39 år	69	31	174	99
40-59 år	73	27	152	165
60-79 år	73	27	262	241
80 år eller derover	69	31	65	40
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	621	542
Pårørende	71	29	45	43
Modersmål				
Dansk	72	28	630	568
Ikke dansk	71	29	50	17
Afdelingsnavn				
Urologisk ambulatorium	58	42	91	91
Pædiatrisk afdeling	73	27	15	27
Ortopædkirurgisk afdeling	76	24	100	99
Medicinsk afdeling	74	26	187	46
Kvindeafdelingen	54	46	62	141
Kirurgisk afdeling	59	41	90	143
Hæmodialysesatelitten	100	0	10	4
Fertilitetsklinikken	90	10	127	35

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	65	35	543	727
Køn				
Mand	68	32	251	293
Kvinde	63	37	292	434
Aldersgruppe				
Under 20 år	32	68	10	60
20-39 år	69	31	150	122
40-59 år	62	38	124	192
60-79 år	70	30	213	292
80 år eller derover	55	45	46	61
Skema udfyldt af				
Patienten	66	34	510	655
Pårørende	59	41	21	66
Modersmål				
Dansk	66	34	502	699
Ikke dansk	56	44	40	26
Afdelingsnavn				
Urologisk ambulatorium	54	46	81	100
Pædiatrisk afdeling	-	-	1	41
Ortopædkirurgisk afdeling	62	38	53	145
Medicinsk afdeling	68	32	153	81
Kvindeafdelingen	48	52	46	158
Kirurgisk afdeling	53	47	79	156
Hæmodialysesatelitten	100	0	7	8
Fertilitetsklinikken	97	3	123	38

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	72	28	525	745
Køn				
Mand	75	25	232	312
Kvinde	69	31	293	433
Aldersgruppe				
Under 20 år	42	58	8	62
20-39 år	74	26	152	120
40-59 år	75	25	129	187
60-79 år	73	27	196	309
80 år eller derover	49	51	40	67
Skema udfyldt af				
Patienten	73	27	495	670
Pårørende	54	46	20	67
Modersmål				
Dansk	73	27	484	717
Ikke dansk	56	44	40	26
Afdelingsnavn				
Urologisk ambulatorium	64	36	75	106
Pædiatrisk afdeling	-	-	1	41
Ortopædkirurgisk afdeling	72	28	57	141
Medicinsk afdeling	75	25	144	90
Kvindeafdelingen	59	41	46	158
Kirurgisk afdeling	52	48	73	162
Hæmodialysesatelitten	100	0	6	9
Fertilitetsklinikken	98	2	123	38

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 hospitalsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 6.

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

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

Den nationale rapportering på hospitalsniveau består af en oversigtsfigur og en tabeldel. Figuren viser hospitalets resultat på de nationale spørgsmål og hospitalets 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 afdelingsniveau samt afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

