

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Rapport for ambulante patienter i Region Midtjylland
30-04-2014**

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	Regionens resultat – et hurtigt overblik.....	5
4	Sammenligning med regionens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
5	Sammenligning af regionens hospitaler.....	25
	Samlet indtryk.....	26
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	30
	Personale	34
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	42
	Information	49
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	53
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	61
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	68
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	72
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	74
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering	112
	Bilag 6: Den nationale rapportering på regionsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra regionen udtrukket til undersøgelsen:	32951
Besvarelser fra regionens patienter:	19337
Regionens svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

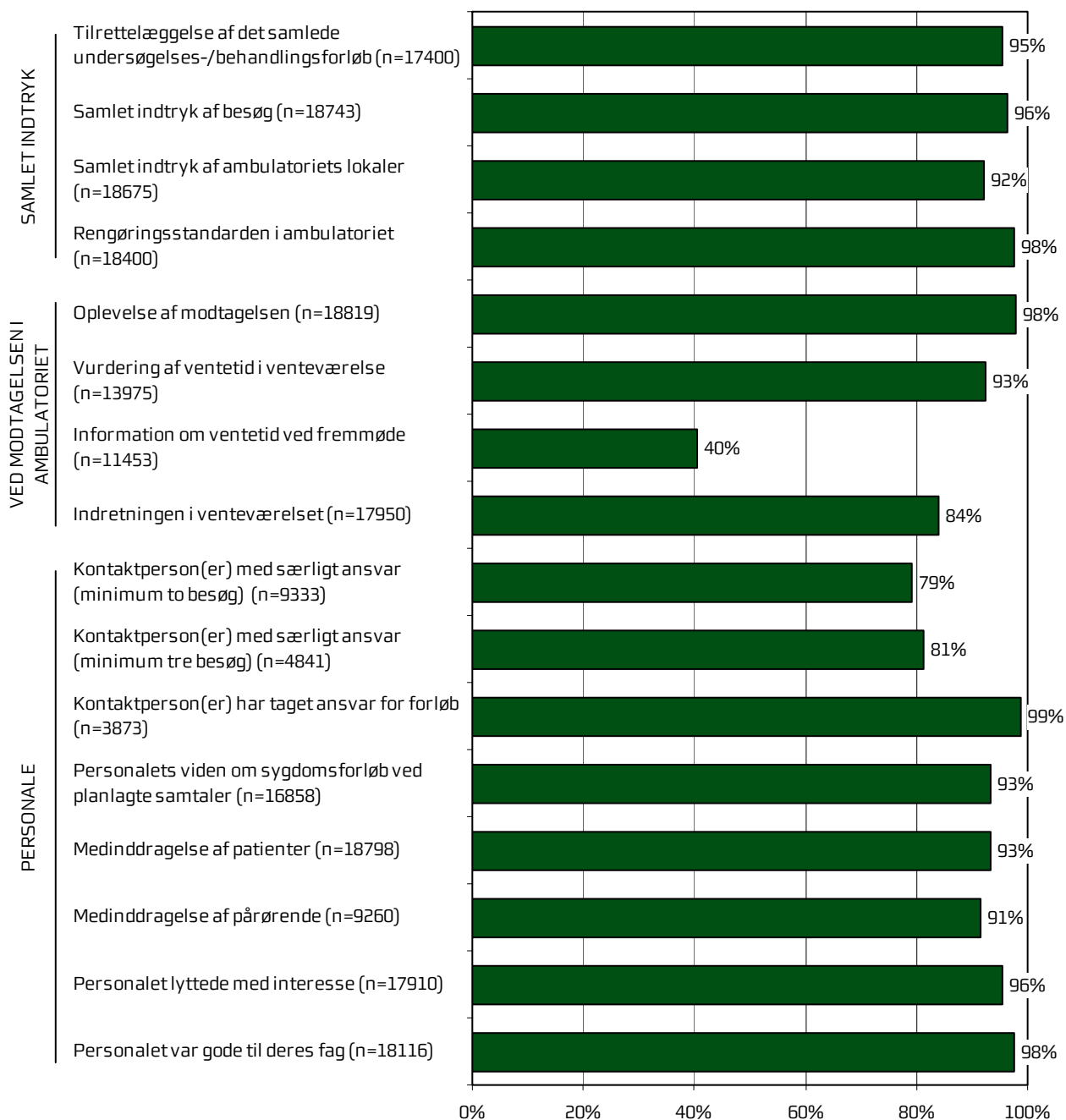
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Regionens resultat – et hurtigt overblik

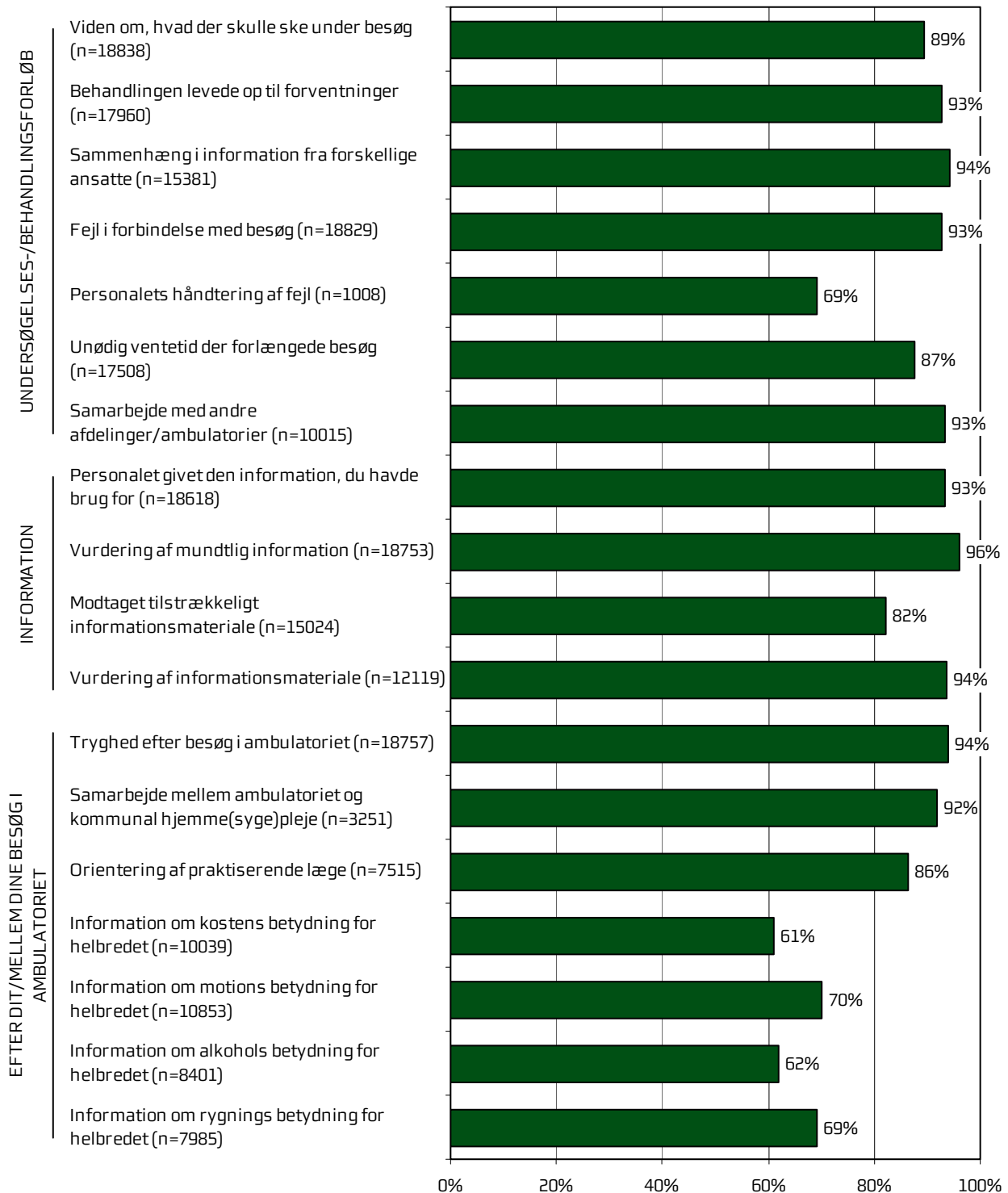
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt regionens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af regionens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder regionen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter i regionen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter i regionen



4 Sammenligning med regionens resultat

Hvordan ser regionens resultat ud sammenlignet med resultatet i 2011 og 2012?

I dette kapitel sammenlignes regionens resultat med resultatet i 2011 og 2012. Patienternes svar præ-senteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og regionens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af regionens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Regionens resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med regionens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser.

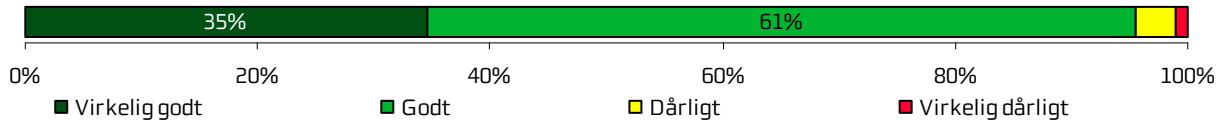
Signifikante forskelle?

Forskellene mellem regionens resultat i 2013 og henholdsvis regionens resultat i 2011 og 2012 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag resultatet i 2011 og 2012. En stjerne betyder således, at forskellen mellem regionens resultat i 2013 og regionens resultat i 2011 og 2012 er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

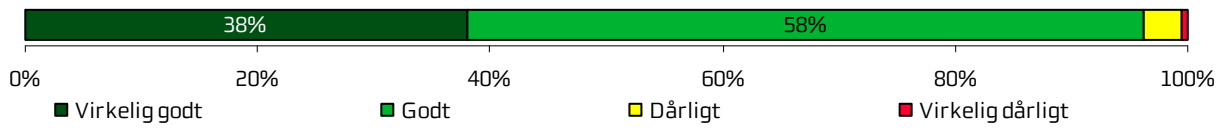
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

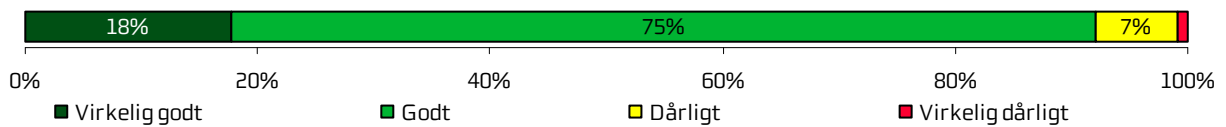
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=17400)



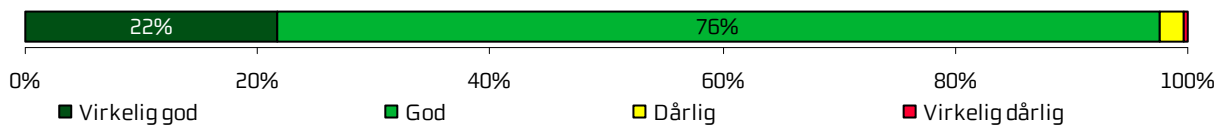
Samlet indtryk af besøg (n=18743)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=18675)



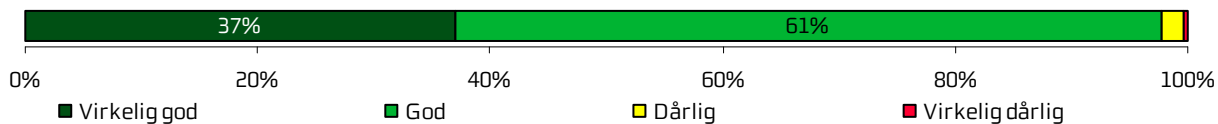
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=18400)



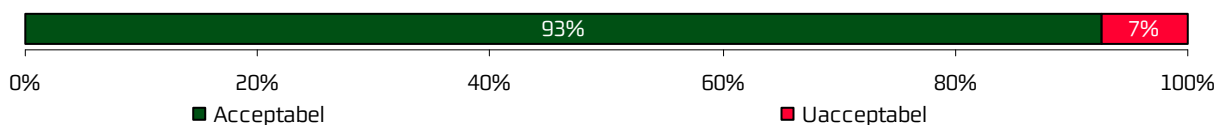
	2013	2012	2011
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	93 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

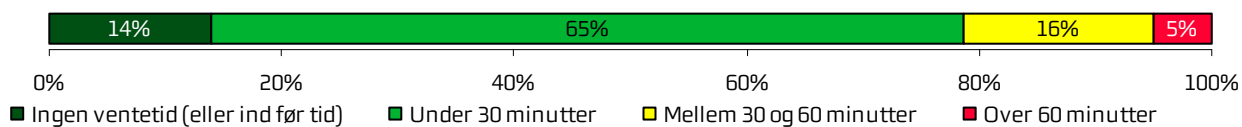
Oplevelse af modtagelsen (n=18819)



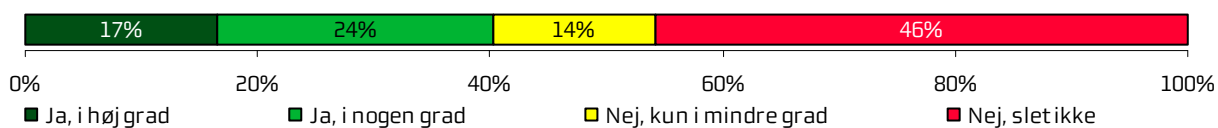
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=13975)



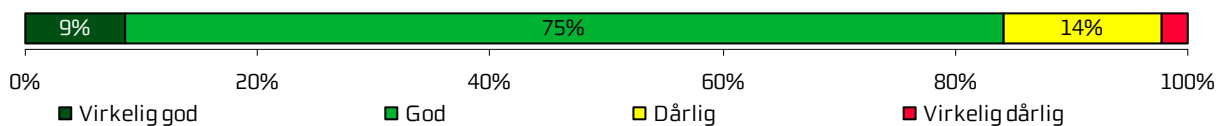
Længde af ventetid i venteværelse (n=13350)



Information om ventetid ved fremmøde (n=11453)



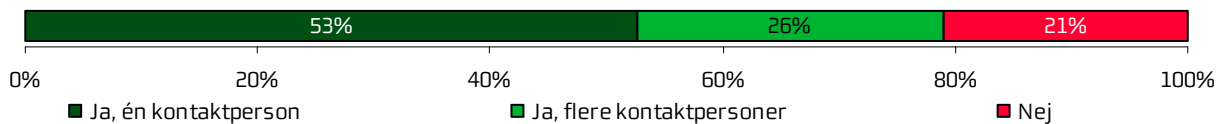
Indretningen i venteværelset (n=17950)



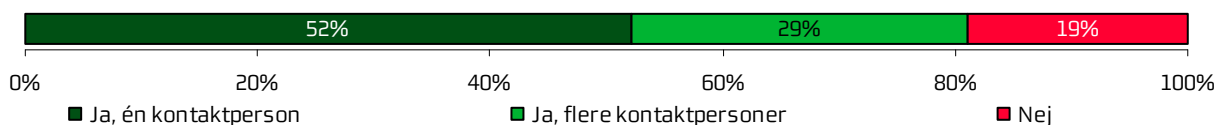
	2013	2012	2011
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	92 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	40 %	43 % *	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	85 %	84 %

Personale

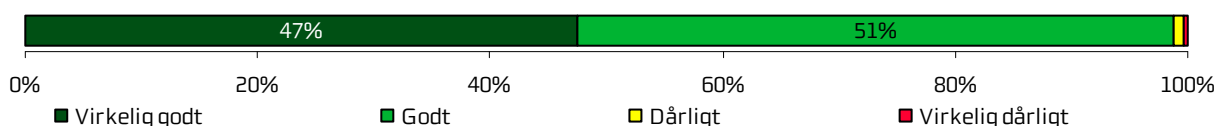
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=9333)



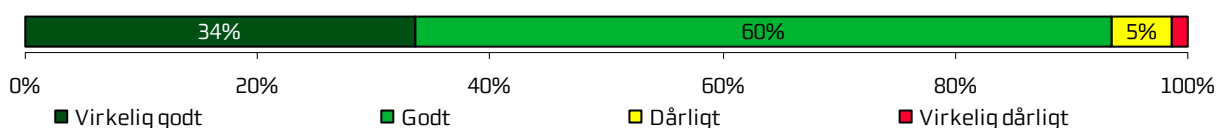
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=4841)



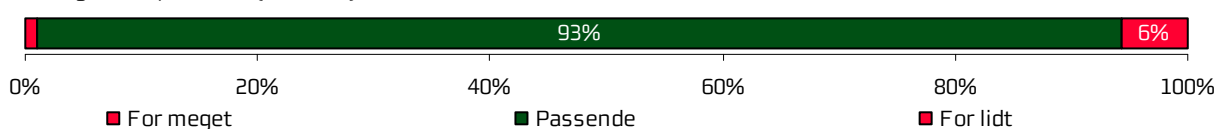
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=3873)



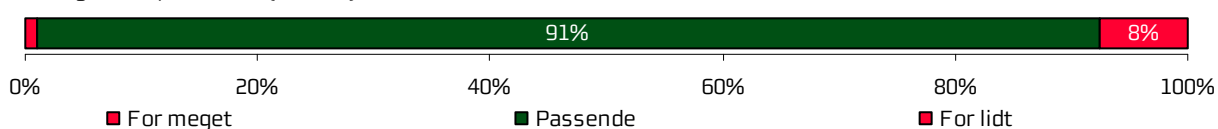
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=16858)



Medinddragelse af patienter (n=18798)



Medinddragelse af pårørende (n=9260)



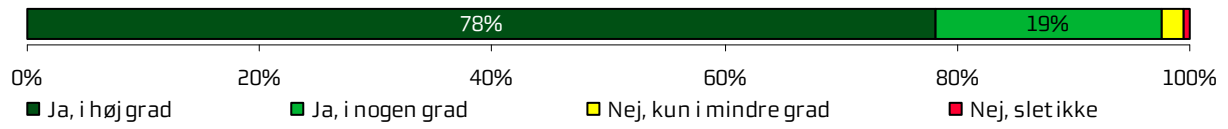
Personalet lyttede med interesse (n=17910)



	2013	2012	2011
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	79 %	80 %	78 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	83 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	91 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	96 %

Personale (fortsat)

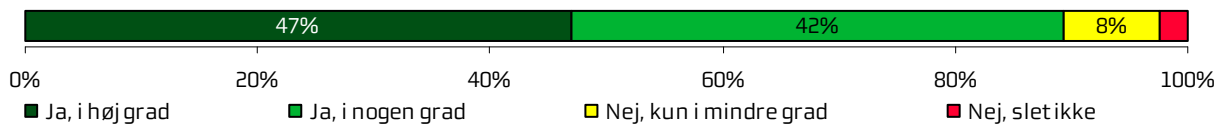
Personalet var gode til deres fag (n=18116)



	2013	2012	2011
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

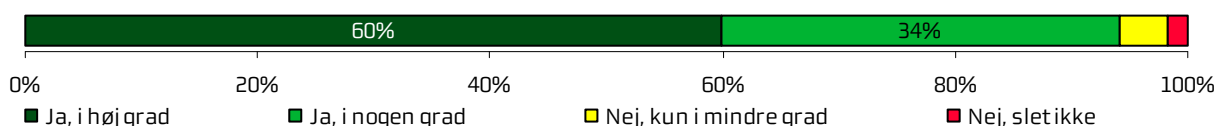
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=18838)



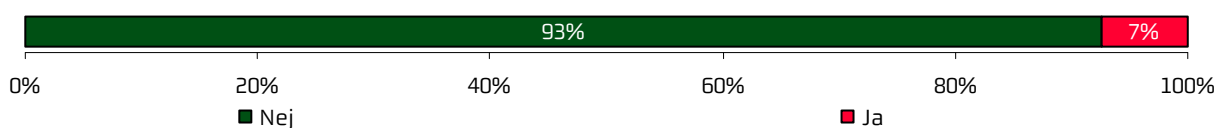
Behandlingen levede op til forventninger (n=17960)



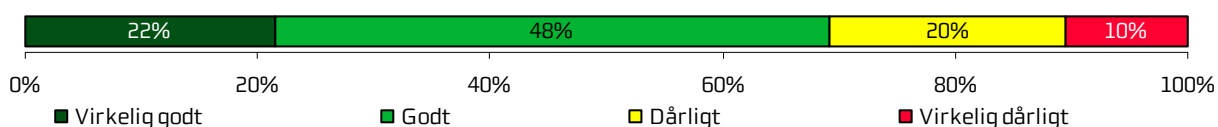
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=15381)



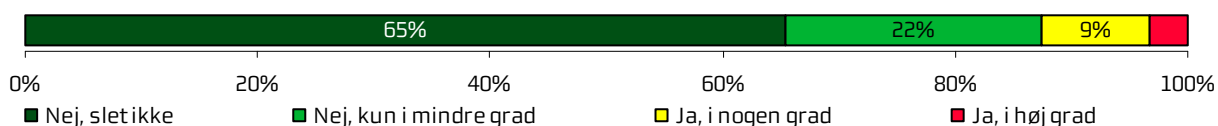
Fejl i forbindelse med besøg (n=18829)



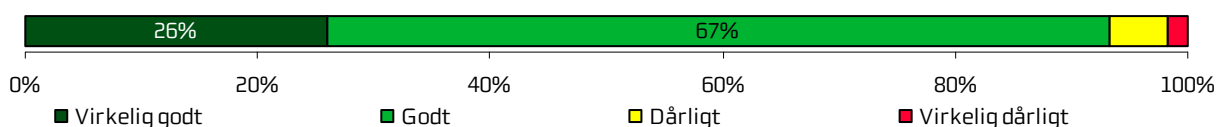
Personalets håndtering af fejl (n=1008)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=17508)



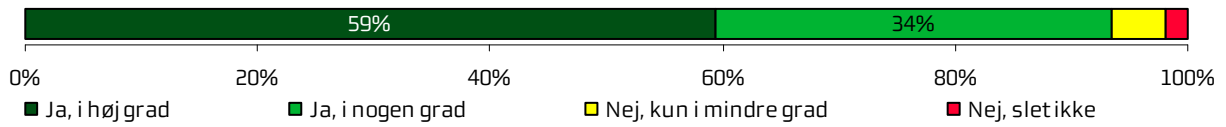
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=10015)



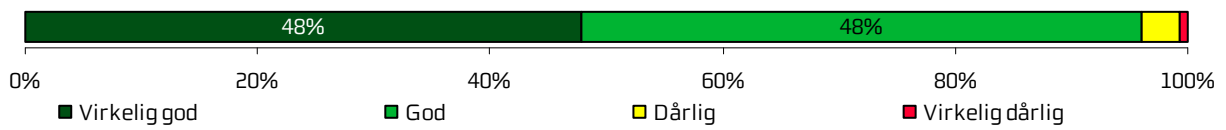
	2013	2012	2011
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	90 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69 %	69 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	87 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 % *	93 %

Information

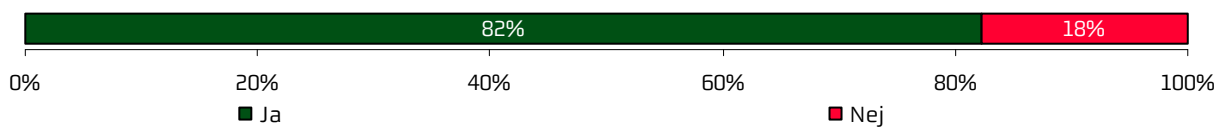
Personalet givet den information, du havde brug for (n=18618)



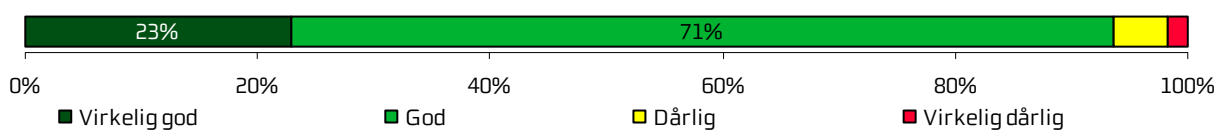
Vurdering af mundtlig information (n=18753)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=15024)



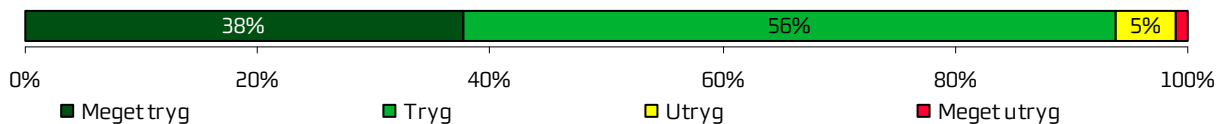
Vurdering af informationsmateriale (n=12119)



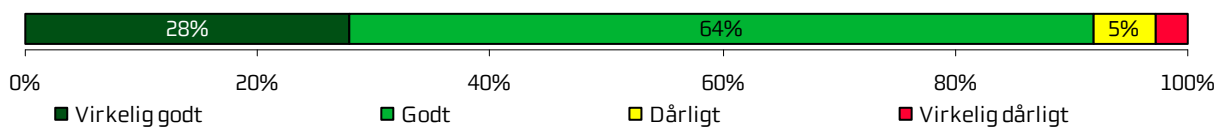
	2013	2012	2011
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	93 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget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

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

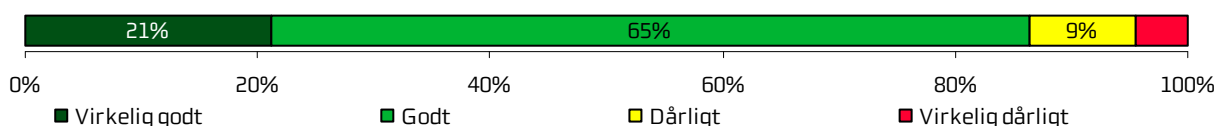
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=18757)



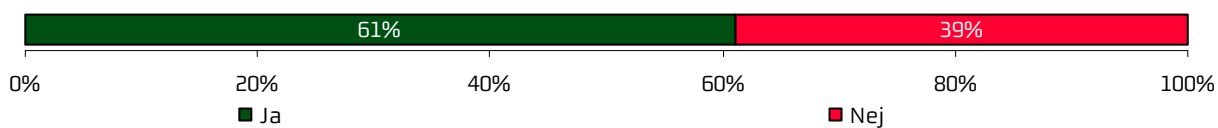
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=3251)



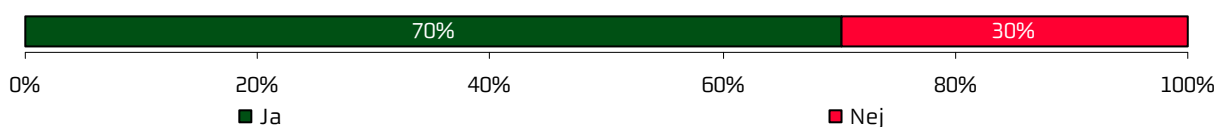
Orientering af praktiserende læge (n=7515)



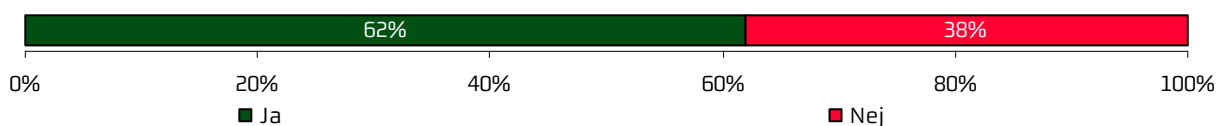
Information om kostens betydning for helbredet (n=10039)



Information om motions betydning for helbredet (n=10853)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=8401)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=7985)



	2013	2012	2011
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	91 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	86 %	87 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	61 %	-	-
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	70 %	-	-
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	62 %	-	-
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	69 %	-	-

5 Sammenligning af regionens hospitaler

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

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

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

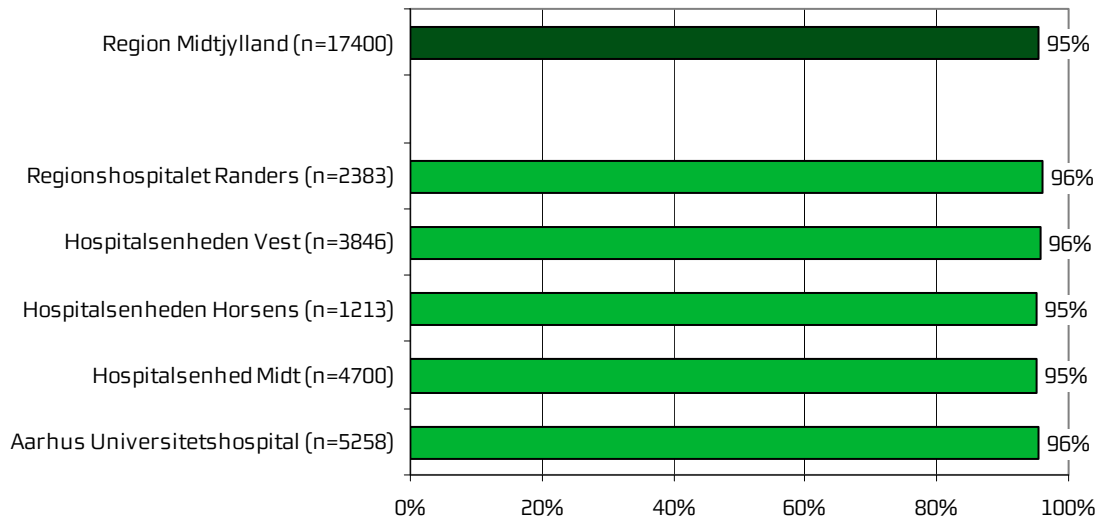
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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

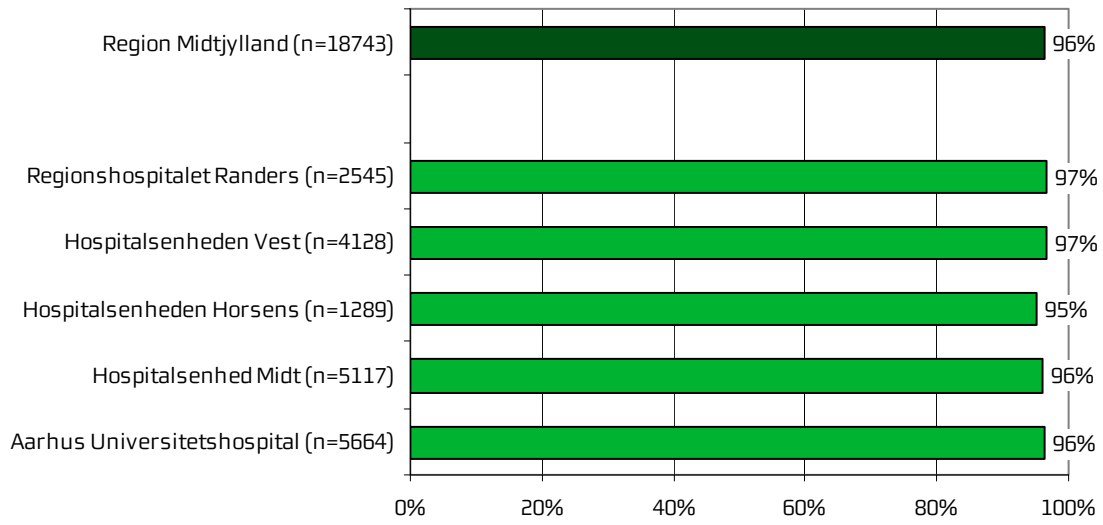
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for regionen, men samtlige kommentarer fra regionens patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

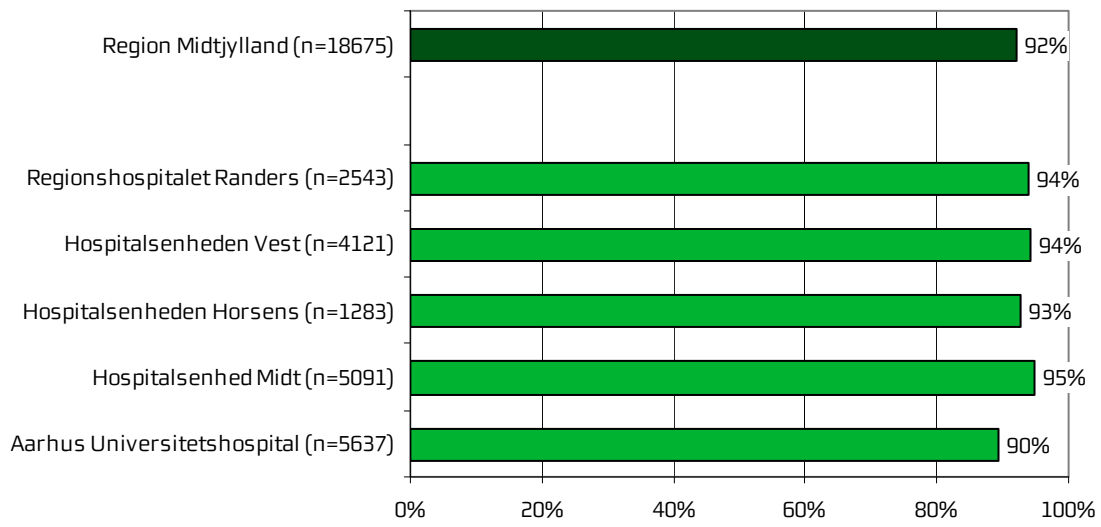
Figur 3. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?



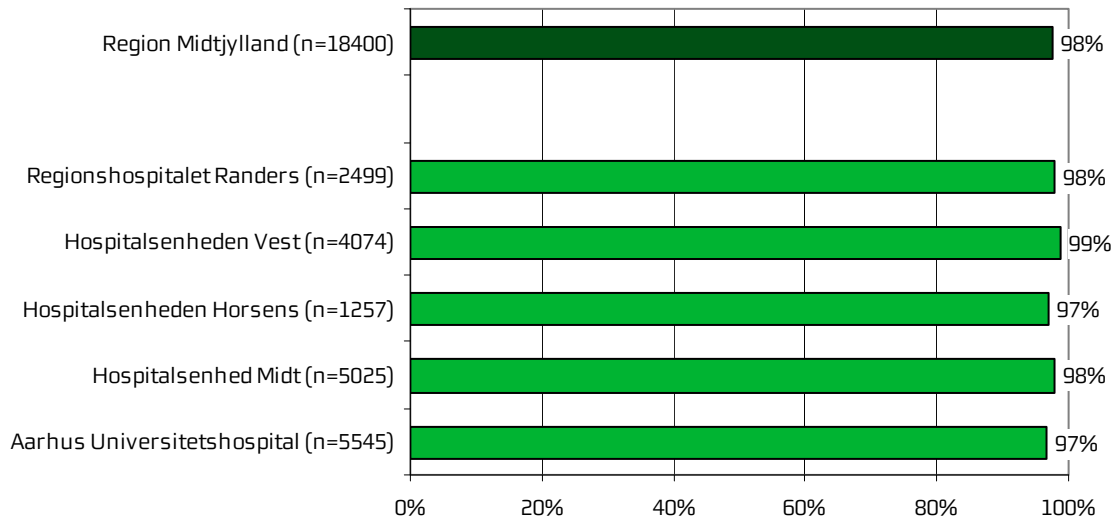
Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?



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

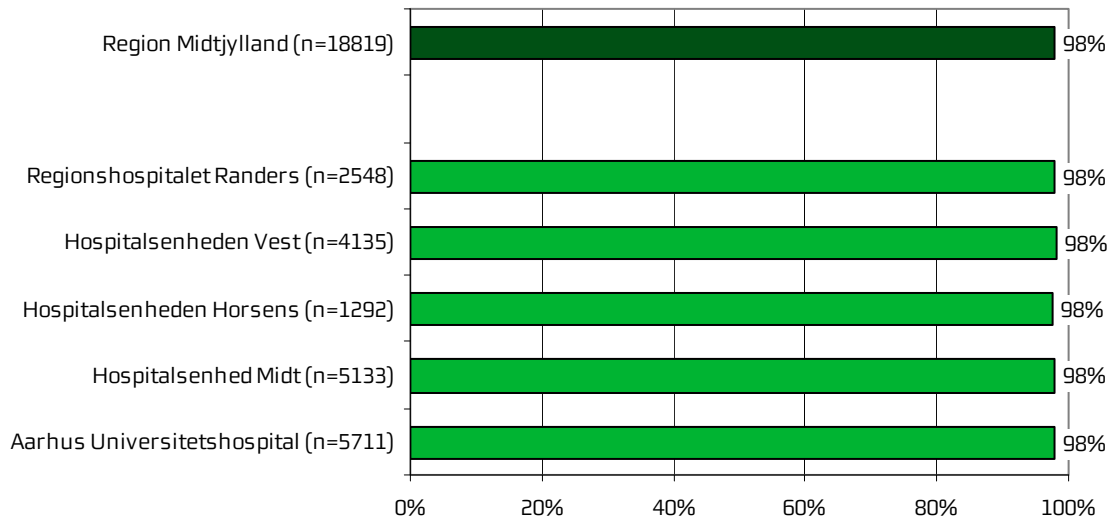


Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?

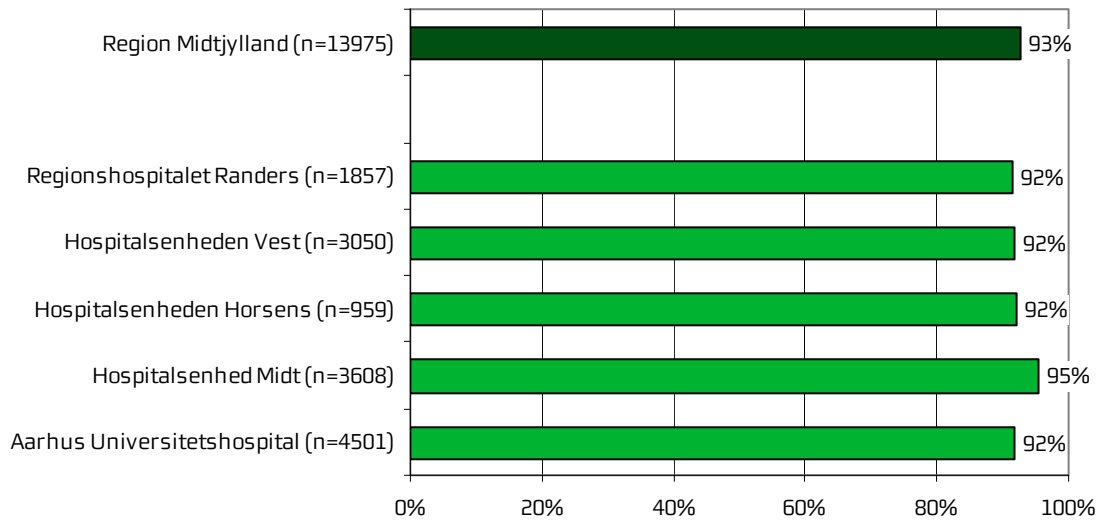


Ved modtagelsen i ambulatoriet

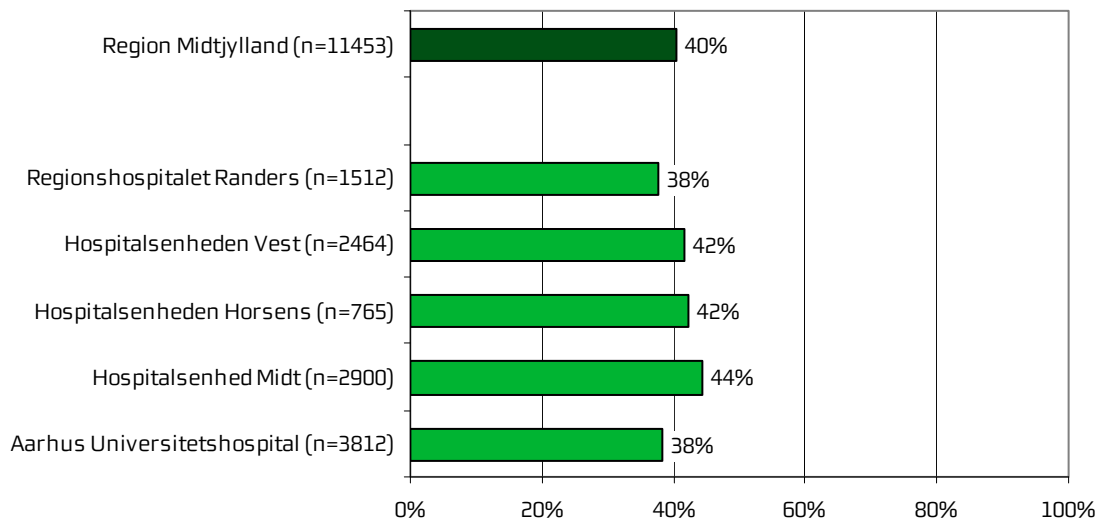
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



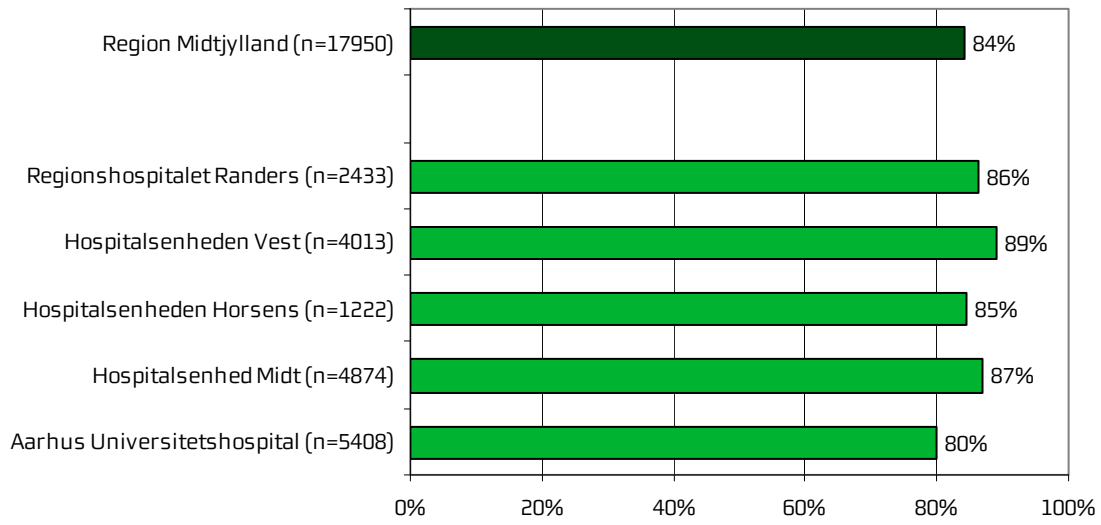
Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



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

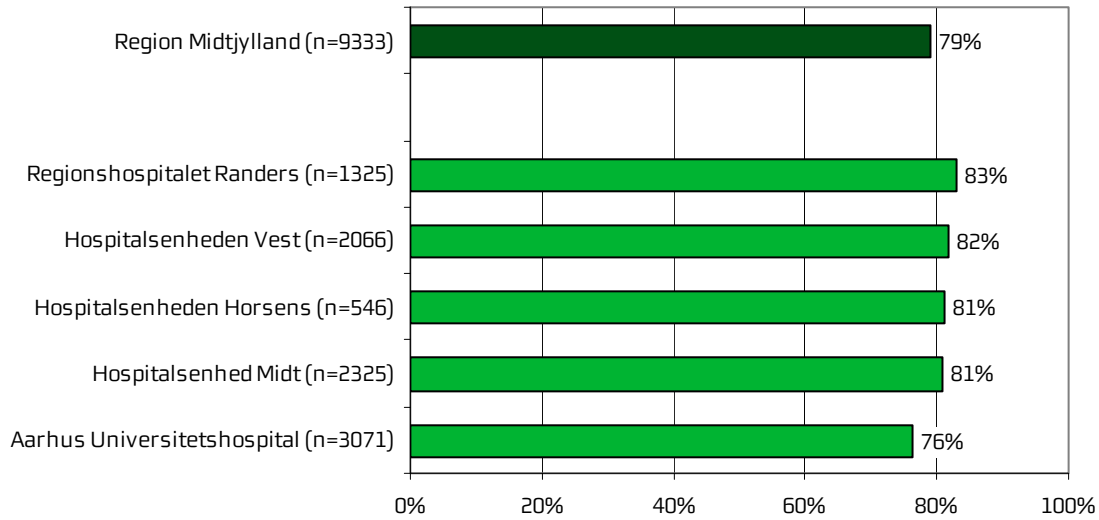


Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

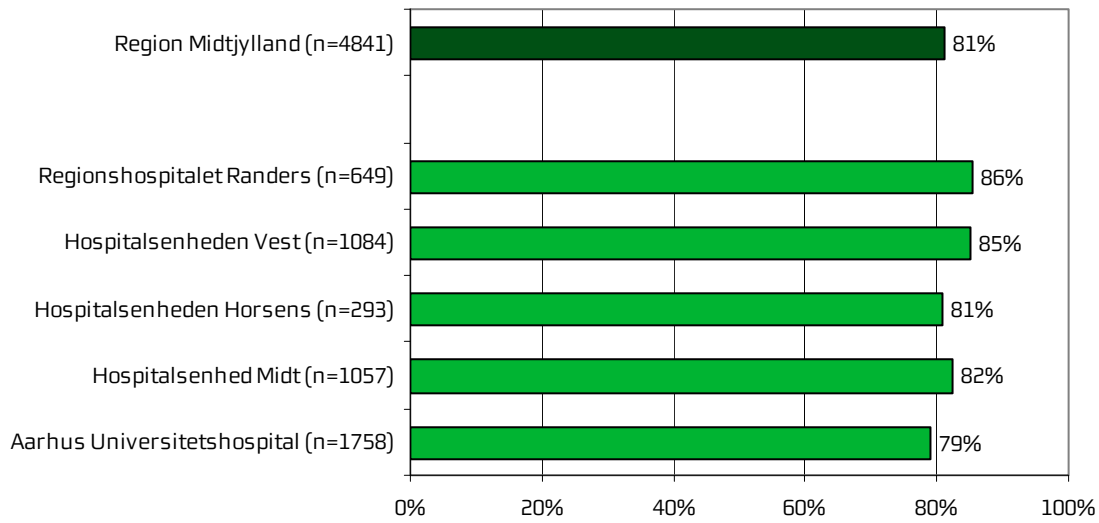


Personale

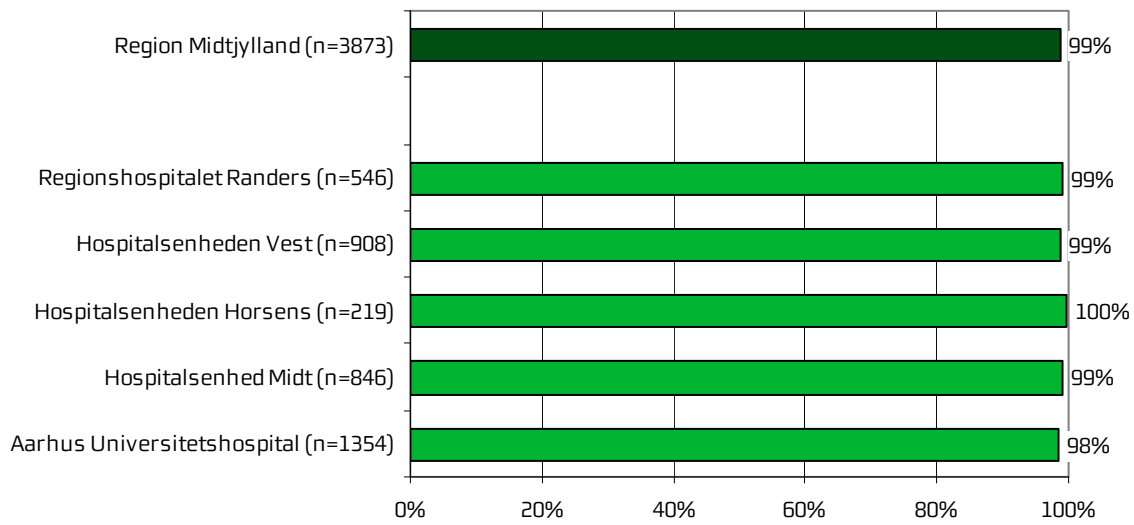
Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)



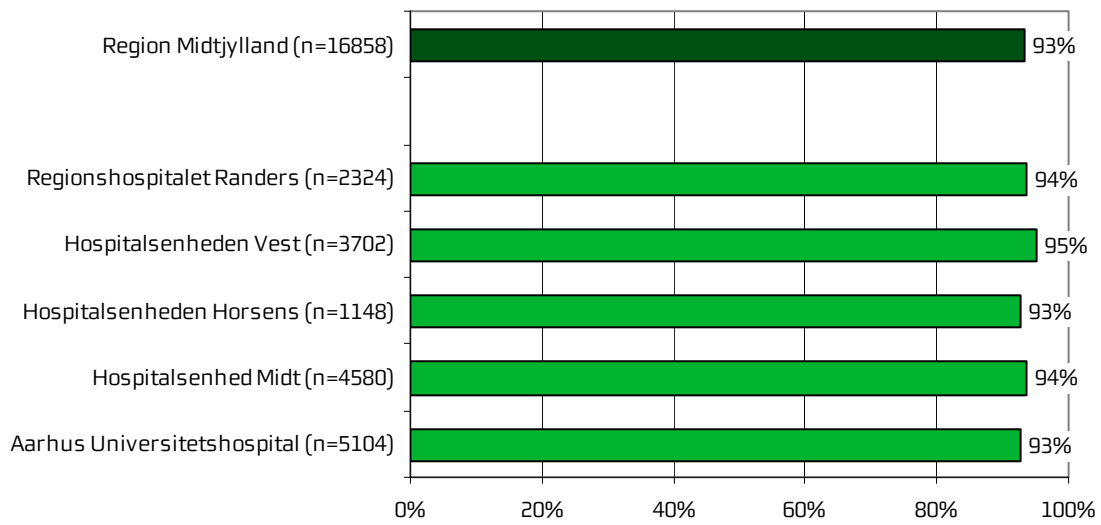
Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)



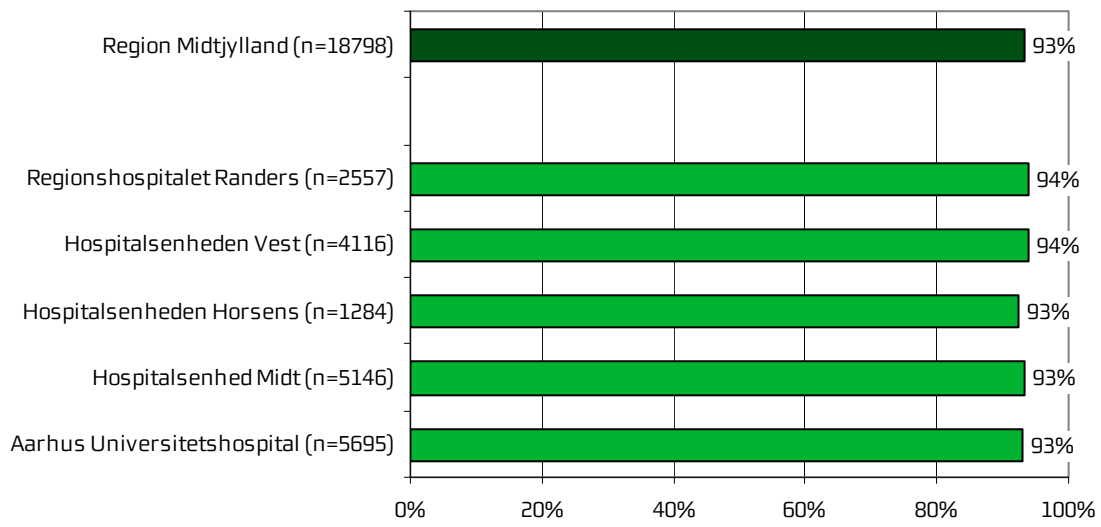
Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?



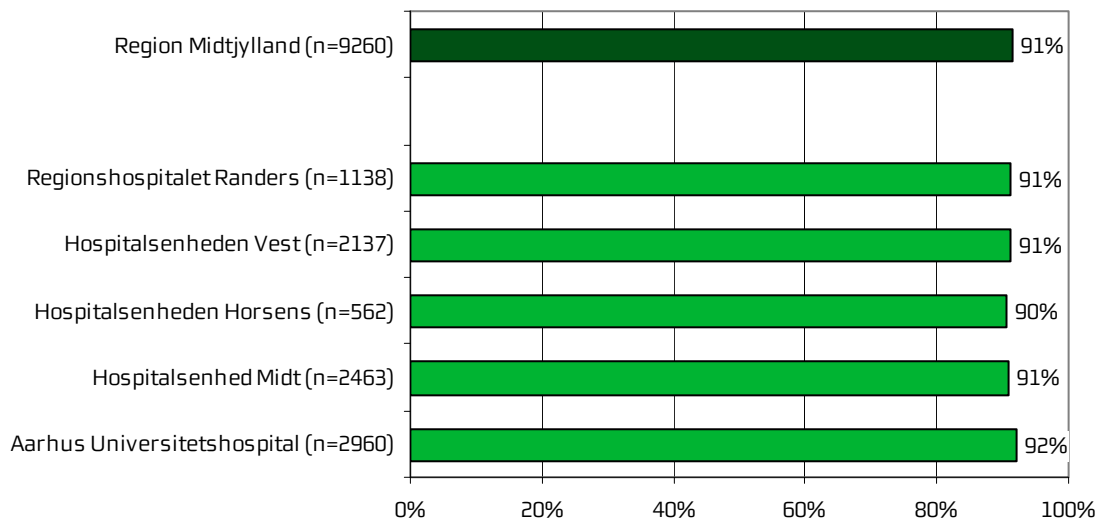
Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



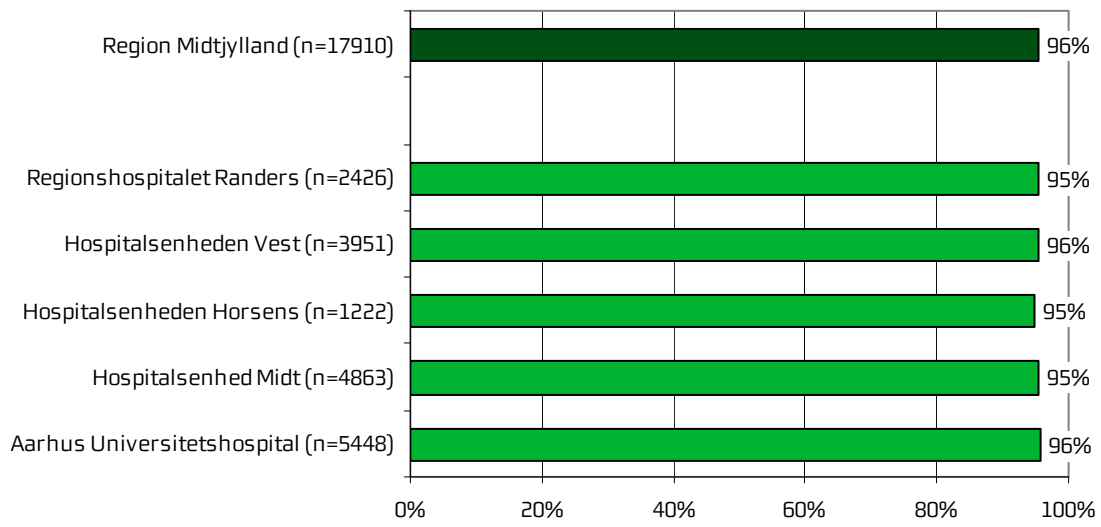
Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



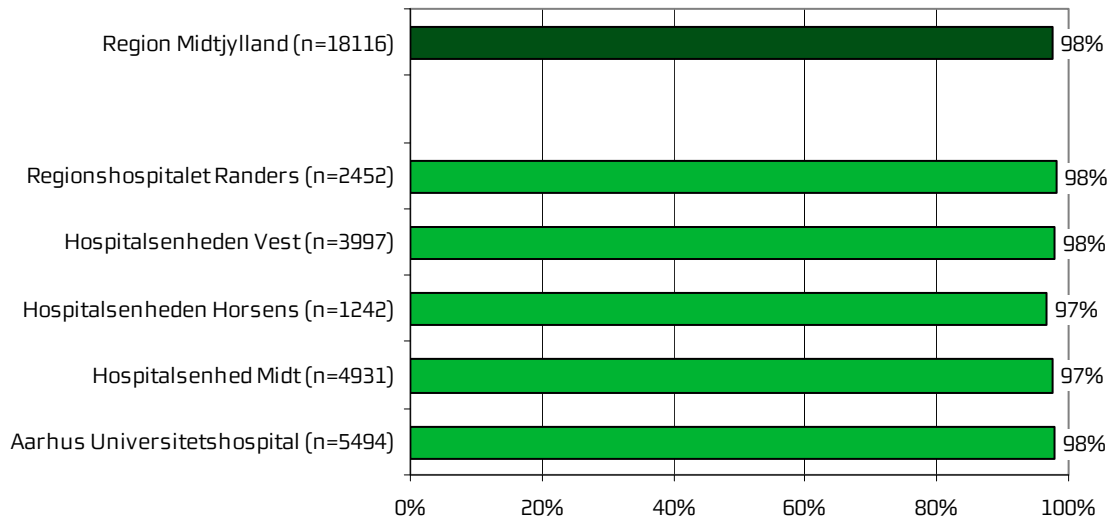
Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

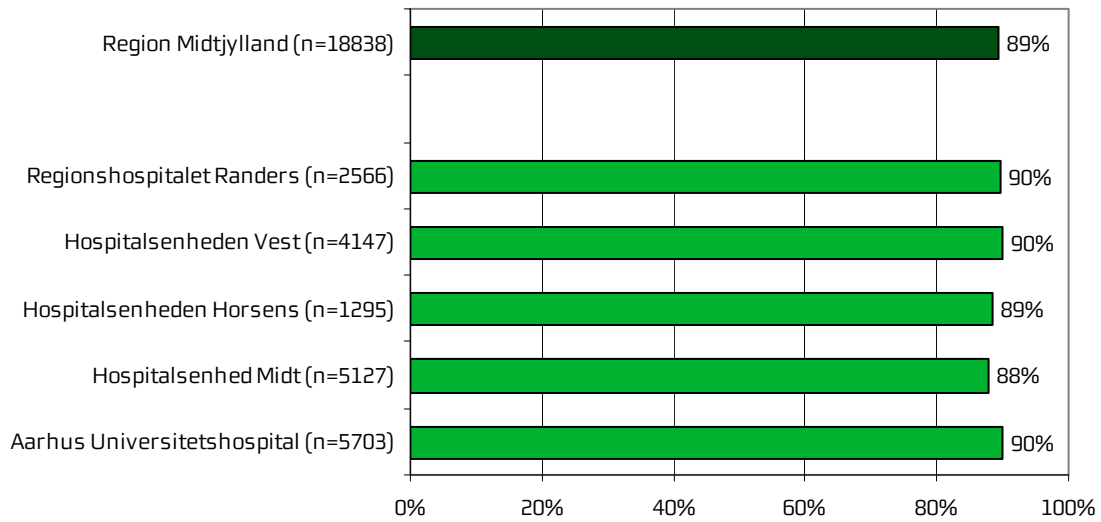


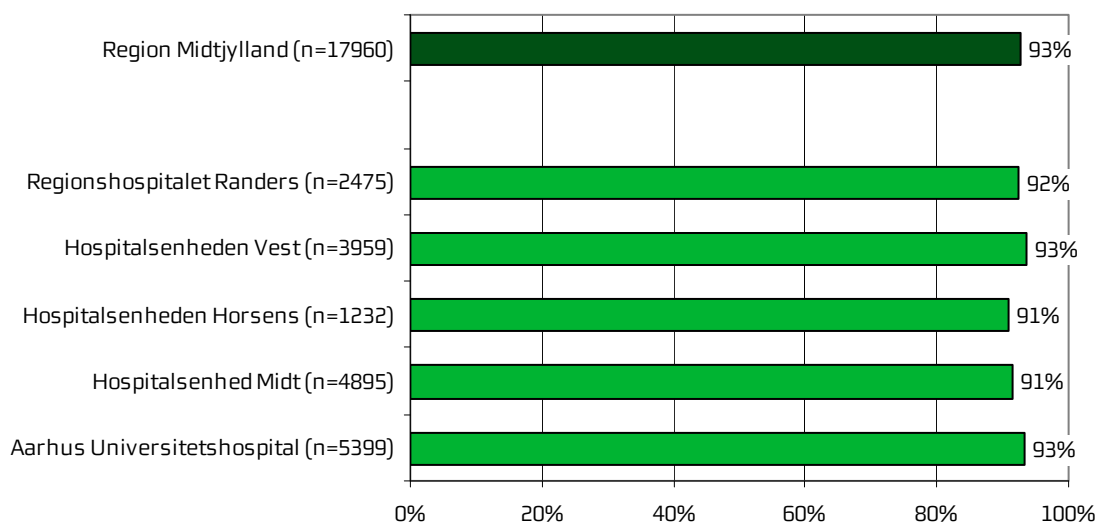
Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?



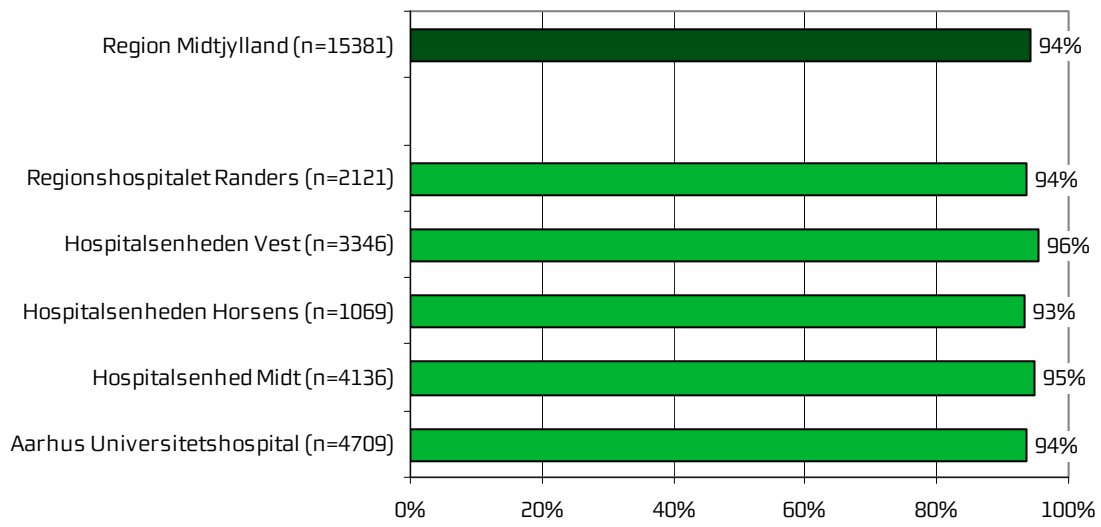
Undersøgelses-/behandlingsforløb

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

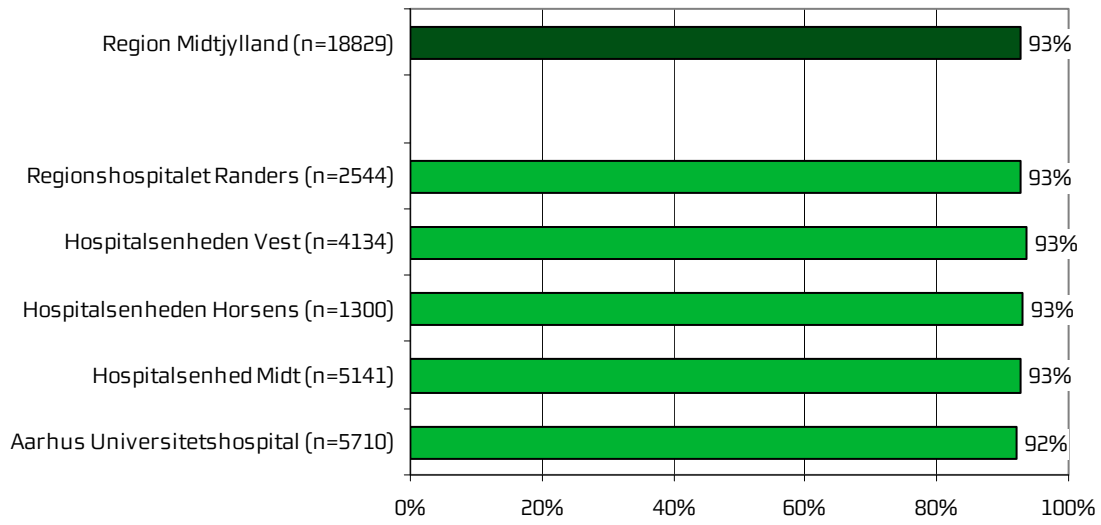


Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?

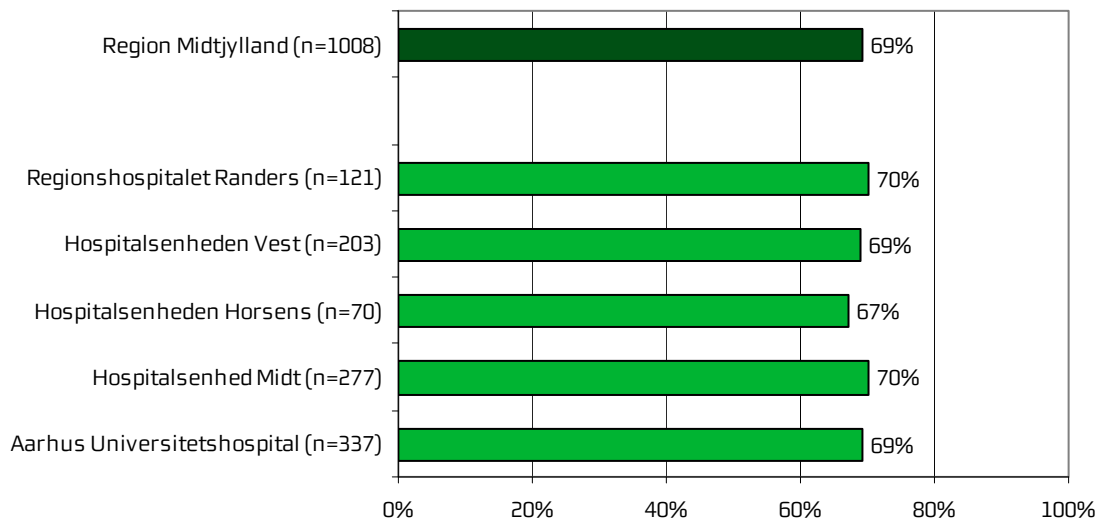
**Figur 21. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulato-
riet?**



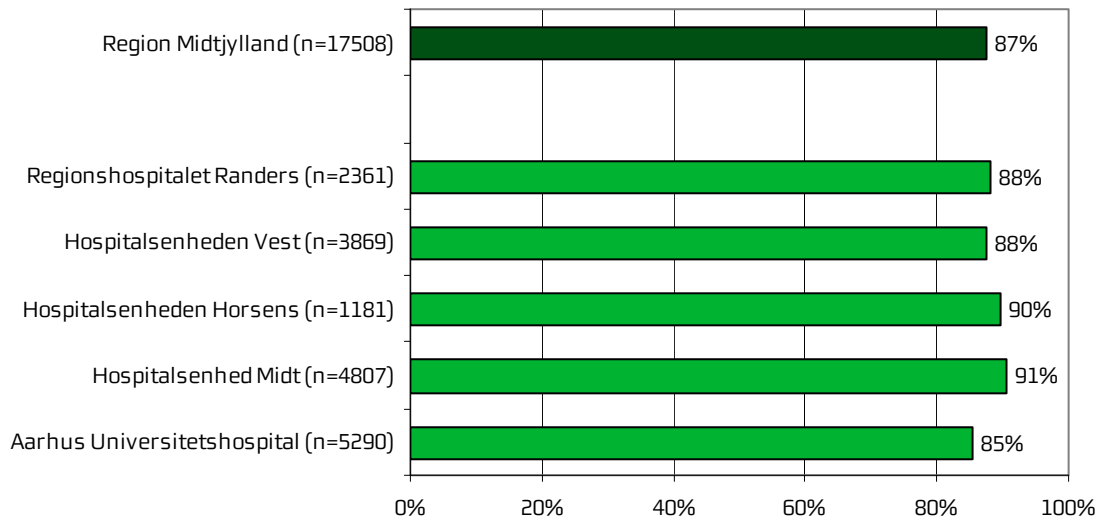
Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



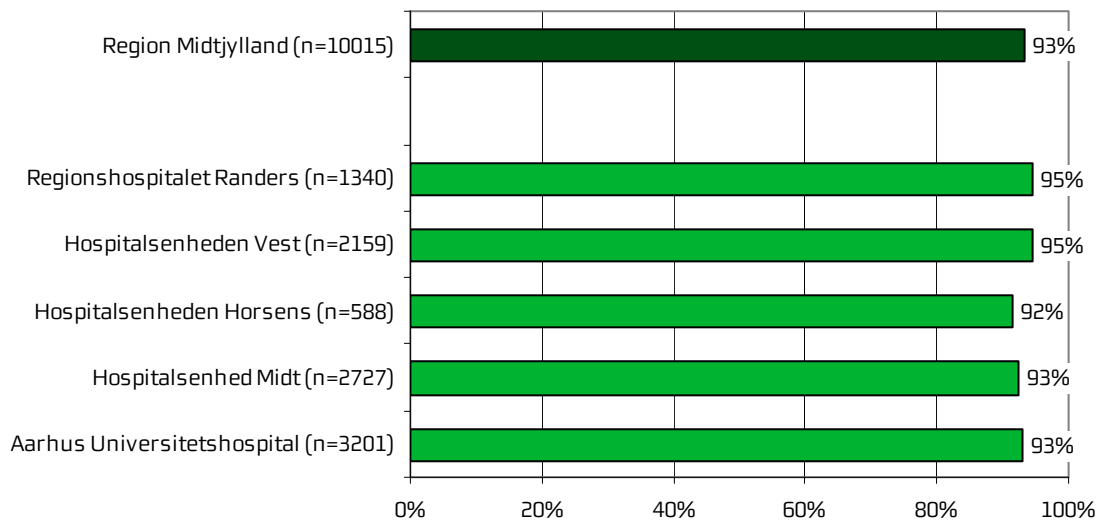
Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

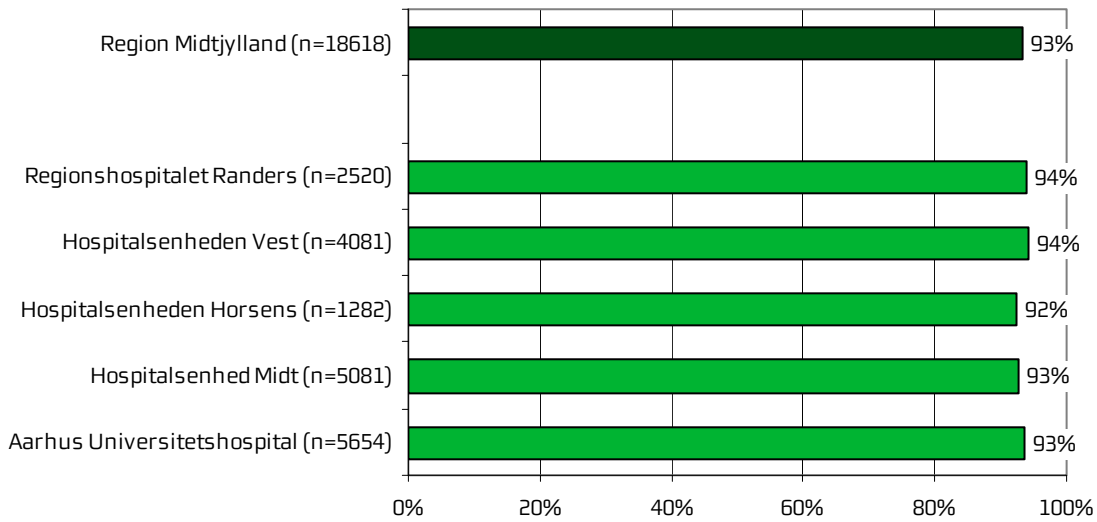


Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

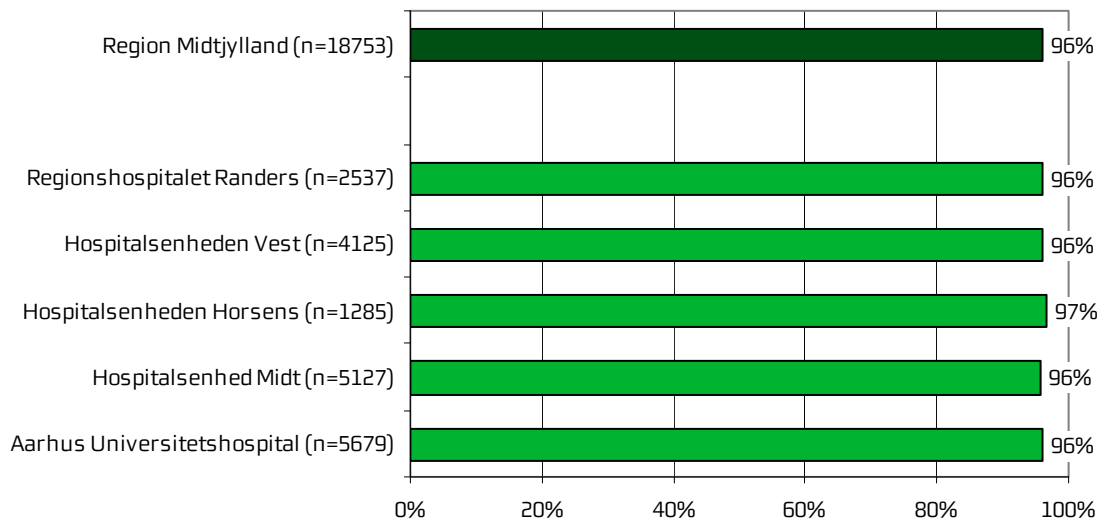


Information

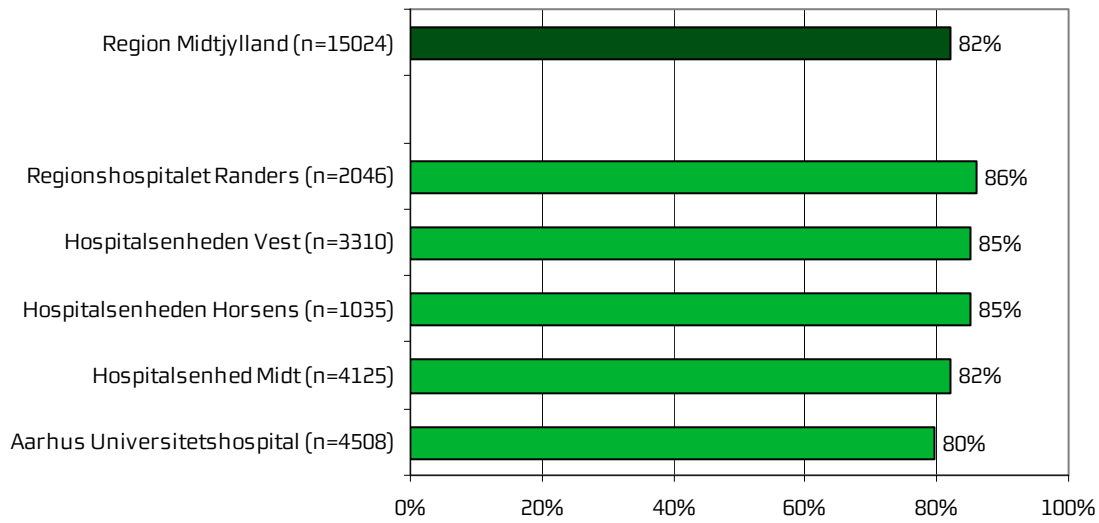
Figur 26. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?



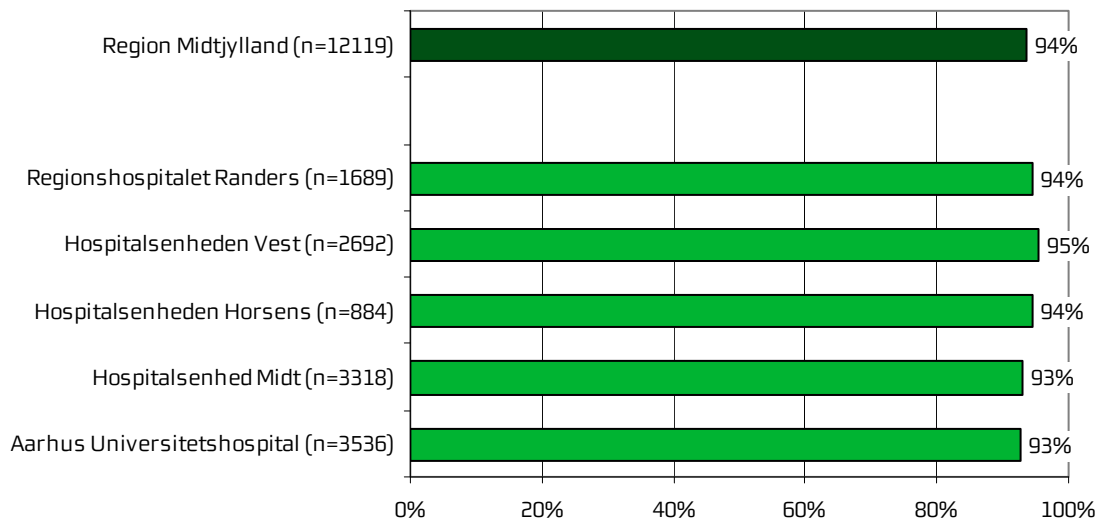
Figur 27. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

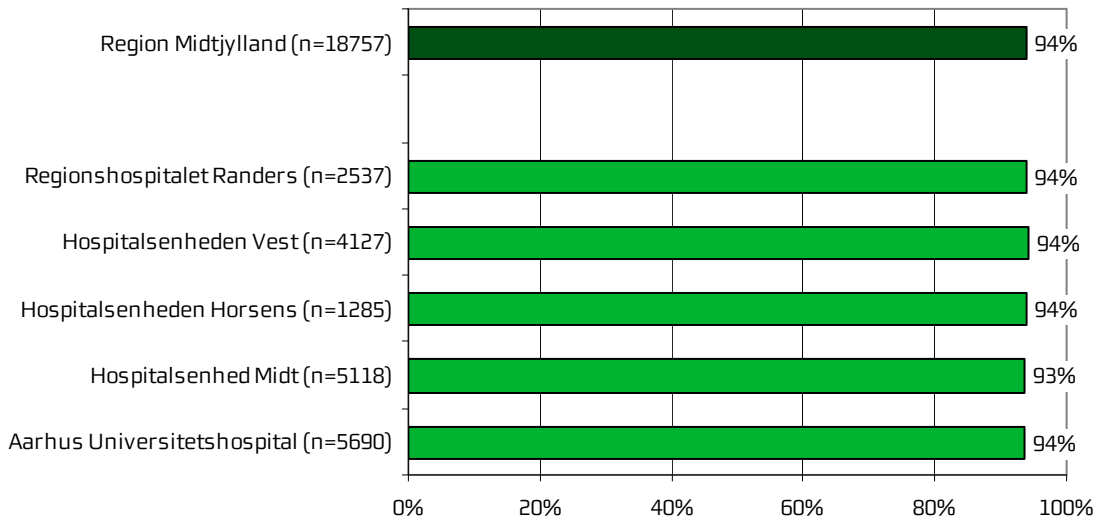


Figur 28. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?

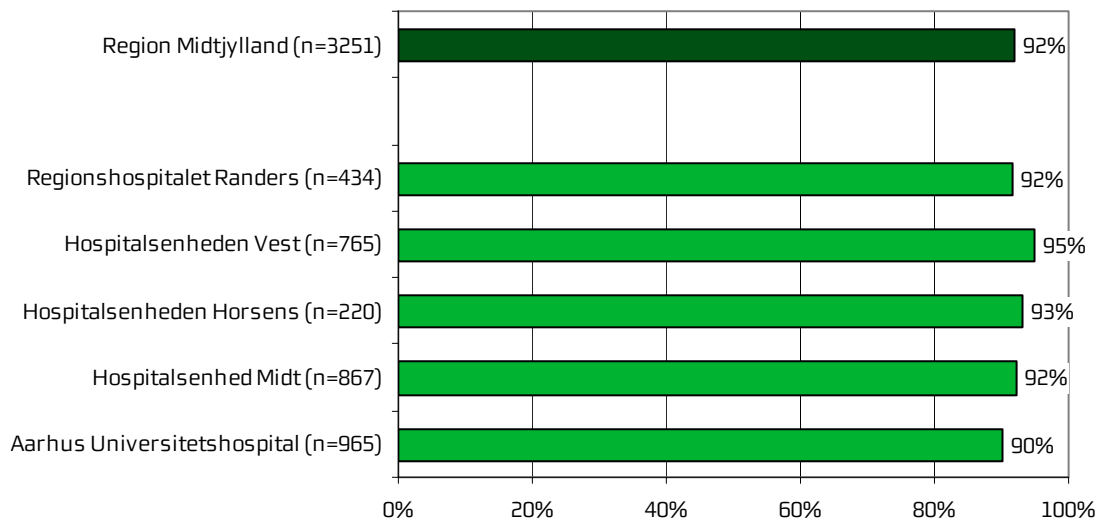


Figur 29. Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?

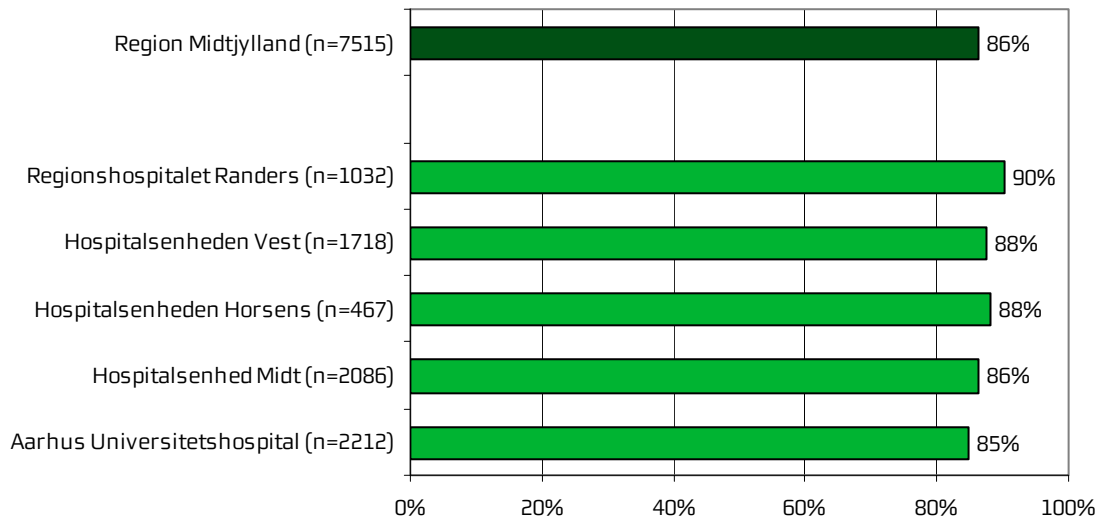


Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet**Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**

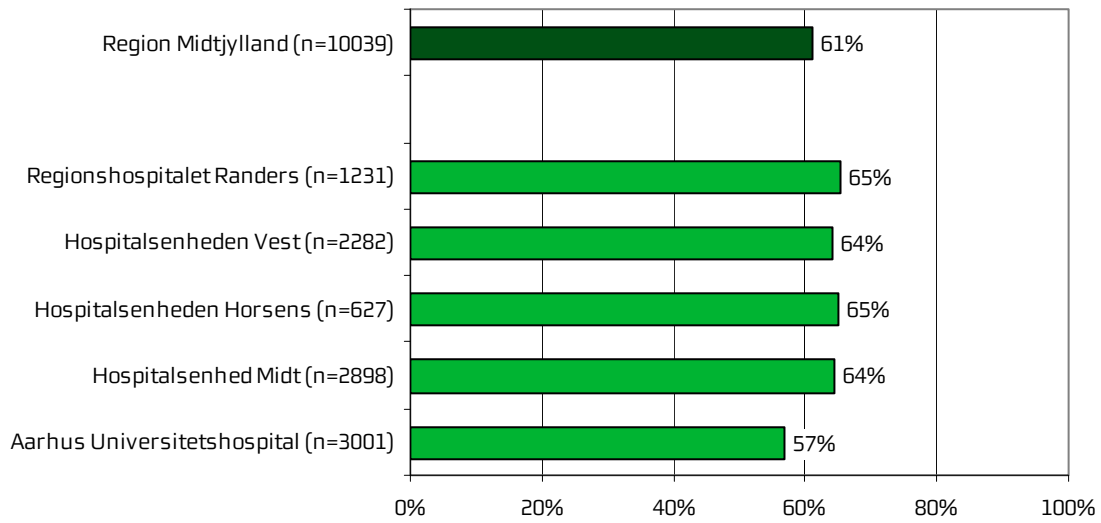
Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

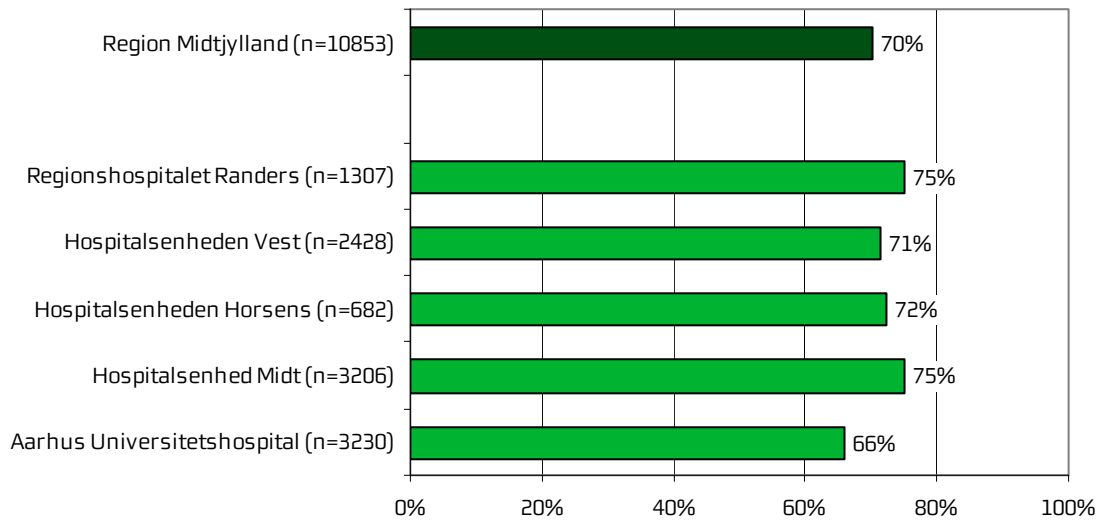


Figur 32. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

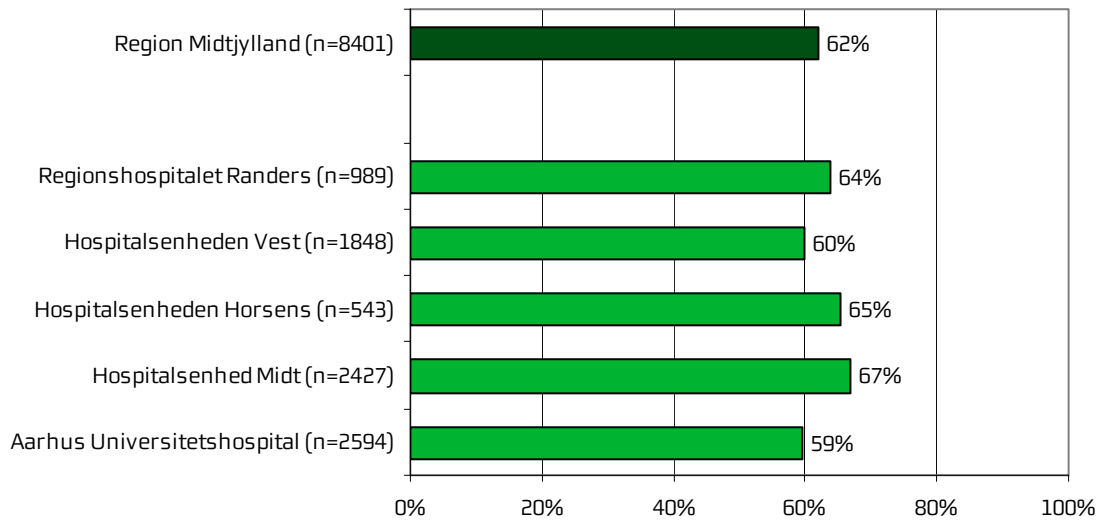


Figur 33. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?

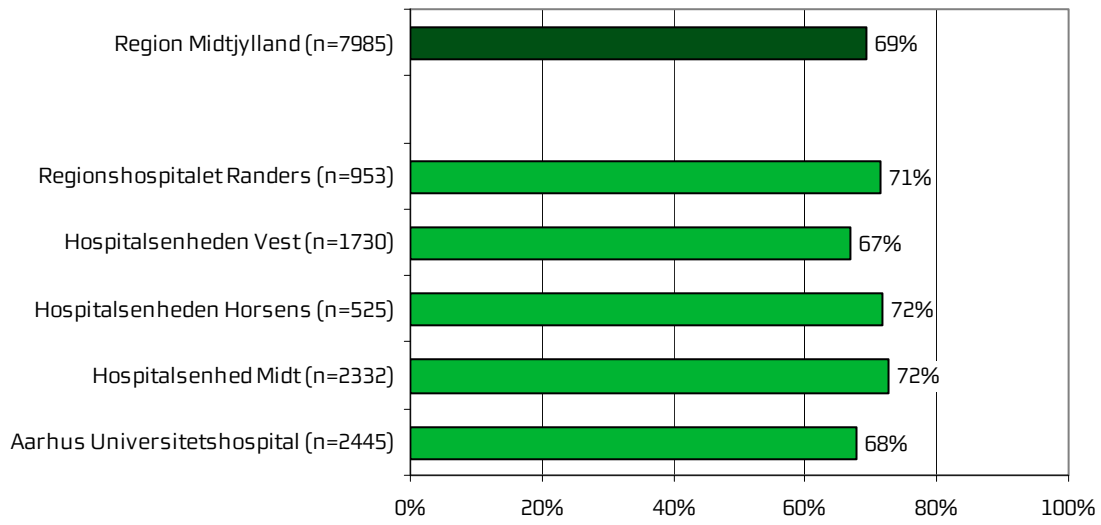


Figur 34. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?

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



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

Løbenr.: >>lbnr<<

>>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.

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"/>		
Gå til spørgsmål 20						
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: >>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 hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du 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.: >>lbnr<<

>>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 kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

- 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.

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. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	59%	100%
Køn		
Mand	46%	46%
Kvinde	54%	54%
Aldersgruppe		
Under 20 år	8%	10%
20-39 år	11%	16%
40-59 år	26%	28%
60-79 år	46%	36%
80 år eller derover	10%	8%

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 regionens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Det husker jeg ikke"
"Ikke aktuelt for mig"
"Det ved jeg ikke"
"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"
"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"
"Jeg læste den ikke"
"Jeg oplevede ikke ventetid"
"Nej, jeg havde ikke behov for det"
"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"**Virkelig god**", "**God**", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "**Passende**", "For lidt"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**", "Nej"

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk", "Meget utryk"

"**Ja**", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt regionens resultat afviger statistisk signifikant fra regionens resultat i 2011 og 2012. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag resultatet i 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.

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	19337		100%	
Køn				
Mand	8814		46%	
Kvinde	10523		54%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	1584		8%	
20-39 år	2076		11%	
40-59 år	4952		26%	
60-79 år	8867		46%	
80 år eller derover	1858		10%	
Skema udfyldt af				
Patienten	17035		91%	
Pårørende	1724		9%	
Modersmål				
Dansk	18264		96%	
Ikke dansk	758		4%	
Hospital				
Regionshospitalet Randers	2625		14%	
Hospitalsenheden Vest	4265		22%	
Hospitalsenheden Horsens	1321		7%	
Hospitalsenhed Midt	5264		27%	
Aarhus Universitetshospital	5862		30%	

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	61	4	1	17400	1365
Køn						
Mand	35	61	3	1	8046	564
Kvinde	34	61	4	1	9354	801
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	64	4	1	1452	98
20-39 år	29	62	6	3	1910	123
40-59 år	34	60	5	1	4569	290
60-79 år	38	60	2	0	7928	660
80 år eller derover	34	64	2	1	1541	194
Skema udfyldt af						
Patienten	35	60	3	1	15479	1193
Pårørende	30	65	3	1	1553	135
Modersmål						
Dansk	35	61	3	1	16560	1309
Ikke dansk	34	60	4	1	701	48
Hospital						
Regionshospitalet Randers	33	63	3	1	2383	172
Hospitalsenheden Vest	35	61	3	1	3846	282
Hospitalsenheden Horsens	35	60	4	1	1213	78
Hospitalsenhed Midt	35	60	4	1	4700	416
Aarhus Universitetshospital	34	61	3	1	5258	417

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	58	3	1	18743
Køn					
Mand	39	58	3	1	8603
Kvinde	37	59	3	1	10140
Aldersgruppe					
Under 20 år	37	59	3	1	1544
20-39 år	35	58	6	1	2029
40-59 år	38	57	5	1	4829
60-79 år	39	59	2	0	8594
80 år eller derover	36	62	1	0	1747
Skema udfyldt af					
Patienten	39	58	3	1	16660
Pårørende	35	62	2	1	1683
Modersmål					
Dansk	38	58	3	1	17856
Ikke dansk	36	60	3	0	744
Hospital					
Regionshospitalet Randers	36	61	3	1	2545
Hospitalsenheden Vest	39	58	3	1	4128
Hospitalsenheden Horsens	37	58	4	1	1289
Hospitalsenhed Midt	39	58	3	1	5117
Aarhus Universitetshospital	38	58	3	1	5664

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	75	7	1	18675
Køn					
Mand	19	74	6	1	8597
Kvinde	17	75	8	1	10078
Aldersgruppe					
Under 20 år	20	71	8	1	1545
20-39 år	17	74	8	1	2034
40-59 år	15	74	10	1	4809
60-79 år	19	76	5	0	8551
80 år eller derover	19	76	4	1	1736
Skema udfyldt af					
Patienten	18	75	7	1	16598
Pårørende	19	72	8	1	1682
Modersmål					
Dansk	17	75	7	1	17787
Ikke dansk	26	70	3	0	744
Hospital					
Regionshospitalet Randers	16	78	5	1	2543
Hospitalsenheden Vest	19	75	5	1	4121
Hospitalsenheden Horsens	19	74	7	0	1283
Hospitalsenhed Midt	21	74	5	0	5091
Aarhus Universitetshospital	16	74	9	1	5637

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	76	2	0	18400
Køn					
Mand	24	74	2	0	8451
Kvinde	20	78	2	0	9949
Aldersgruppe					
Under 20 år	26	71	2	1	1544
20-39 år	29	69	2	0	2025
40-59 år	19	78	3	0	4735
60-79 år	20	78	2	0	8410
80 år eller derover	21	77	2	0	1686
Skema udfyldt af					
Patienten	22	76	2	0	16354
Pårørende	22	75	3	1	1668
Modersmål					
Dansk	21	77	2	0	17517
Ikke dansk	40	58	2	0	744
Hospital					
Regionshospitalet Randers	20	78	2	0	2499
Hospitalsenheden Vest	25	74	1	0	4074
Hospitalsenheden Horsens	22	75	3	0	1257
Hospitalsenhed Midt	23	75	2	0	5025
Aarhus Universitetshospital	20	77	3	0	5545

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	2	0	18819
Køn					
Mand	38	60	1	0	8617
Kvinde	36	61	2	0	10202
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	67	2	1	1559
20-39 år	31	65	3	1	2060
40-59 år	34	63	2	0	4869
60-79 år	41	58	1	0	8583
80 år eller derover	43	56	1	0	1748
Skema udfyldt af					
Patienten	37	60	2	0	16629
Pårørende	33	64	2	1	1697
Modersmål					
Dansk	37	61	2	0	17840
Ikke dansk	44	53	2	1	749
Hospital					
Regionshospitalet Randers	36	62	2	0	2548
Hospitalsenheden Vest	39	59	2	0	4135
Hospitalsenheden Horsens	41	57	2	0	1292
Hospitalsenhed Midt	36	61	2	0	5133
Aarhus Universitetshospital	36	62	2	1	5711

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	93	7	13975	5008
Køn				
Mand	93	7	6476	2207
Kvinde	92	8	7499	2801
Aldersgruppe				
Under 20 år	89	11	1241	319
20-39 år	87	13	1675	374
40-59 år	92	8	3732	1157
60-79 år	95	5	6036	2667
80 år eller derover	96	4	1291	491
Skema udfyldt af				
Patienten	93	7	12298	4500
Pårørende	90	10	1307	398
Modersmål				
Dansk	93	7	13179	4831
Ikke dansk	87	13	633	120
Hospital				
Regionshospitalet Randers	92	8	1857	719
Hospitalsenheden Vest	92	8	3050	1129
Hospitalsenheden Horsens	92	8	959	344
Hospitalsenhed Midt	95	5	3608	1572
Aarhus Universitetshospital	92	8	4501	1244

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	65	16	5	13350	369
Køn						
Mand	14	65	16	5	6205	152
Kvinde	14	64	17	5	7145	217
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	69	14	6	1174	53
20-39 år	11	65	17	7	1608	46
40-59 år	12	66	17	5	3607	92
60-79 år	16	64	16	4	5752	136
80 år eller derover	17	62	18	3	1209	42
Skema udfyldt af						
Patienten	14	65	17	5	11767	312
Pårørende	13	65	15	7	1243	42
Modersmål						
Dansk	14	65	16	5	12606	336
Ikke dansk	14	61	18	7	603	21
Hospital						
Regionshospitalet Randers	13	64	17	5	1788	38
Hospitalsenheden Vest	14	63	17	7	2913	76
Hospitalsenheden Horsens	16	64	15	5	915	29
Hospitalsenhed Midt	16	67	13	3	3432	112
Aarhus Universitetshospital	13	65	17	5	4302	114

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	24	14	46	11453	1909
Køn						
Mand	18	26	15	42	5404	818
Kvinde	16	22	13	49	6049	1091
Aldersgruppe						
Under 20 år	12	18	15	55	1046	169
20-39 år	11	21	14	54	1434	207
40-59 år	16	21	14	49	3137	476
60-79 år	19	27	14	40	4842	856
80 år eller derover	21	30	15	34	994	201
Skema udfyldt af						
Patienten	17	24	14	45	10080	1675
Pårørende	14	19	15	52	1078	189
Modersmål						
Dansk	16	24	14	47	10770	1825
Ikke dansk	28	24	16	32	552	66
Hospital						
Regionshospitalet Randers	13	25	13	49	1512	262
Hospitalsenheden Vest	18	24	14	45	2464	429
Hospitalsenheden Horsens	17	25	12	46	765	151
Hospitalsenhed Midt	20	24	13	43	2900	511
Aarhus Universitetshospital	15	23	15	47	3812	556

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	75	14	2	17950	764
Køn						
Mand	9	77	12	2	8265	298
Kvinde	8	74	15	3	9685	466
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	73	14	3	1474	70
20-39 år	7	72	18	3	1921	99
40-59 år	6	74	17	4	4618	190
60-79 år	9	78	12	1	8262	312
80 år eller derover	14	77	7	1	1675	93
Skema udfyldt af						
Patienten	8	76	14	2	15907	668
Pårørende	11	74	12	2	1601	70
Modersmål						
Dansk	8	75	14	2	17020	730
Ikke dansk	14	76	9	1	724	24
Hospital						
Regionshospitalet Randers	8	79	12	2	2433	112
Hospitalsenheden Vest	11	78	9	1	4013	126
Hospitalsenheden Horsens	10	75	13	2	1222	64
Hospitalsenhed Midt	10	77	11	2	4874	228
Aarhus Universitetshospital	7	73	17	3	5408	234

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	53	26	21	9333
Køn				
Mand	54	26	20	4380
Kvinde	52	27	21	4953
Aldersgruppe				
Under 20 år	53	29	18	686
20-39 år	39	36	25	1050
40-59 år	53	24	22	2326
60-79 år	56	25	19	4367
80 år eller derover	50	25	26	904
Skema udfyldt af				
Patienten	53	26	21	8335
Pårørende	54	25	20	767
Modersmål				
Dansk	53	26	21	8861
Ikke dansk	53	29	18	362
Hospital				
Regionshospitalet Randers	54	29	17	1325
Hospitalsenheden Vest	55	26	18	2066
Hospitalsenheden Horsens	60	21	19	546
Hospitalsenhed Midt	56	25	19	2325
Aarhus Universitetshospital	49	27	24	3071

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	52	29	19	4841
Køn				
Mand	54	28	18	2241
Kvinde	51	29	20	2600
Aldersgruppe				
Under 20 år	48	37	16	278
20-39 år	41	37	22	607
40-59 år	53	28	19	1176
60-79 år	56	27	17	2310
80 år eller derover	47	27	25	470
Skema udfyldt af				
Patienten	52	29	19	4394
Pårørende	54	29	17	334
Modersmål				
Dansk	52	29	19	4600
Ikke dansk	50	36	14	183
Hospital				
Regionshospitalet Randers	53	32	14	649
Hospitalsenheden Vest	54	31	15	1084
Hospitalsenheden Horsens	58	23	19	293
Hospitalsenhed Midt	58	24	18	1057
Aarhus Universitetshospital	49	30	21	1758

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	47	51	1	0	3873	93
Køn						
Mand	48	51	1	0	1827	46
Kvinde	47	52	1	0	2046	47
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	46	1	0	231	3
20-39 år	46	52	2	1	469	17
40-59 år	47	52	1	0	953	16
60-79 år	48	51	1	0	1865	44
80 år eller derover	41	57	2	0	355	13
Skema udfyldt af						
Patienten	47	52	1	0	3506	88
Pårørende	52	46	1	0	279	4
Modersmål						
Dansk	47	51	1	0	3670	89
Ikke dansk	54	46	0	0	157	3
Hospital						
Regionshospitalet Randers	45	54	0	0	546	15
Hospitalsenheden Vest	50	49	1	0	908	16
Hospitalsenheden Horsens	49	51	0	0	219	6
Hospitalsenhed Midt	48	51	1	0	846	16
Aarhus Universitetshospital	47	52	1	0	1354	40

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	34	60	5	1	16858	1984
Køn						
Mand	34	60	5	1	7848	799
Kvinde	33	60	5	2	9010	1185
Aldersgruppe						
Under 20 år	35	56	7	2	1414	127
20-39 år	30	57	9	3	1882	157
40-59 år	32	60	7	2	4408	442
60-79 år	35	61	3	1	7649	992
80 år eller derover	33	63	4	1	1505	266
Skema udfyldt af						
Patienten	34	60	5	1	14931	1765
Pårørende	33	59	6	2	1518	176
Modersmål						
Dansk	33	60	5	1	15996	1899
Ikke dansk	39	56	5	1	686	62
Hospital						
Regionshospitalet Randers	32	62	5	1	2324	247
Hospitalsenheden Vest	34	61	4	1	3702	445
Hospitalsenheden Horsens	32	60	6	2	1148	142
Hospitalsenhed Midt	33	60	5	2	4580	555
Aarhus Universitetshospital	34	59	6	1	5104	595

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	18798
Køn				
Mand	1	94	5	8626
Kvinde	1	93	6	10172
Aldersgruppe				
Under 20 år	1	95	4	1555
20-39 år	1	90	8	2042
40-59 år	1	92	7	4861
60-79 år	1	95	5	8593
80 år eller derover	1	93	6	1747
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	6	16663
Pårørende	2	92	6	1692
Modersmål				
Dansk	1	94	6	17862
Ikke dansk	5	87	8	747
Hospital				
Regionshospitalet Randers	1	94	5	2557
Hospitalsenheden Vest	1	94	5	4116
Hospitalsenheden Horsens	1	93	6	1284
Hospitalsenhed Midt	1	93	6	5146
Aarhus Universitetshospital	1	93	6	5695

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	9260	9581
Køn					
Mand	1	92	7	4728	3906
Kvinde	1	91	8	4532	5675
Aldersgruppe					
Under 20 år	2	94	4	1321	242
20-39 år	1	88	11	967	1084
40-59 år	1	88	11	1835	3054
60-79 år	1	93	7	4186	4421
80 år eller derover	0	93	7	951	780
Skema udfyldt af					
Patienten	1	91	8	7521	9179
Pårørende	1	94	5	1389	309
Modersmål					
Dansk	1	92	7	8651	9265
Ikke dansk	5	85	10	497	244
Hospital					
Regionshospitalet Randers	1	91	8	1138	1426
Hospitalsenheden Vest	1	91	8	2137	1985
Hospitalsenheden Horsens	1	90	9	562	735
Hospitalsenhed Midt	1	91	8	2463	2682
Aarhus Universitetshospital	1	92	7	2960	2753

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	68	28	4	1	17910	974
Køn						
Mand	67	29	3	1	8200	448
Kvinde	68	27	4	1	9710	526
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	24	3	1	1516	45
20-39 år	63	31	5	1	1999	57
40-59 år	68	26	5	1	4695	189
60-79 år	70	27	3	0	8108	518
80 år eller derover	62	34	3	1	1592	165
Skema udfyldt af						
Patienten	68	28	4	1	15858	886
Pårørende	69	26	4	1	1628	66
Modersmål						
Dansk	68	27	4	1	17009	941
Ikke dansk	67	29	2	1	724	24
Hospital						
Regionshospitalet Randers	66	30	4	1	2426	138
Hospitalsenheden Vest	70	26	4	1	3951	206
Hospitalsenheden Horsens	67	28	5	0	1222	71
Hospitalsenhed Midt	68	28	4	1	4863	287
Aarhus Universitetshospital	68	28	3	1	5448	272

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	19	2	1	18116	866
Køn						
Mand	78	19	2	0	8343	345
Kvinde	78	20	2	1	9773	521
Aldersgruppe						
Under 20 år	74	23	2	1	1530	34
20-39 år	71	25	2	1	2009	43
40-59 år	77	20	3	1	4709	184
60-79 år	81	17	1	0	8235	451
80 år eller derover	80	18	1	0	1633	154
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	2	0	16033	789
Pårørende	74	23	2	1	1653	58
Modersmål						
Dansk	78	19	2	1	17216	828
Ikke dansk	74	23	3	1	720	32
Hospital						
Regionshospitalet Randers	76	22	1	1	2452	127
Hospitalsenheden Vest	80	18	2	1	3997	184
Hospitalsenheden Horsens	77	20	3	0	1242	62
Hospitalsenhed Midt	78	19	2	1	4931	243
Aarhus Universitetshospital	78	20	2	0	5494	250

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	42	8	2	18838	192
Køn						
Mand	48	42	8	3	8614	89
Kvinde	46	43	8	2	10224	103
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	45	12	4	1559	7
20-39 år	43	42	11	4	2048	7
40-59 år	47	42	9	2	4872	33
60-79 år	50	42	6	2	8611	106
80 år eller derover	45	44	8	4	1748	39
Skema udfyldt af						
Patienten	48	42	8	2	16700	168
Pårørende	40	46	10	4	1694	18
Modersmål						
Dansk	47	43	8	2	17915	172
Ikke dansk	49	40	8	3	737	17
Hospital						
Regionshospitalet Randers	46	44	8	2	2566	21
Hospitalsenheden Vest	46	44	8	2	4147	39
Hospitalsenheden Horsens	47	42	9	2	1295	8
Hospitalsenhed Midt	44	44	9	3	5127	62
Aarhus Universitetshospital	49	41	7	3	5703	62

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	31	5	2	17960	961
Køn						
Mand	63	31	4	2	8219	451
Kvinde	61	31	5	2	9741	510
Aldersgruppe						
Under 20 år	55	38	4	3	1495	73
20-39 år	50	36	9	4	1935	112
40-59 år	60	31	6	3	4681	209
60-79 år	67	28	4	2	8214	440
80 år eller derover	63	32	4	1	1635	127
Skema udfyldt af						
Patienten	62	30	5	2	15933	841
Pårørende	57	37	4	2	1632	74
Modersmål						
Dansk	62	31	5	2	17104	886
Ikke dansk	53	40	5	2	693	57
Hospital						
Regionshospitalet Randers	60	32	5	3	2475	106
Hospitalsenheden Vest	63	30	4	2	3959	196
Hospitalsenheden Horsens	59	31	6	3	1232	63
Hospitalsenhed Midt	60	31	5	3	4895	268
Aarhus Universitetshospital	62	31	5	2	5399	328

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	34	4	2	15381	3159
Køn						
Mand	59	36	4	1	7224	1322
Kvinde	61	33	4	2	8157	1837
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	36	5	2	1296	258
20-39 år	54	38	5	3	1721	326
40-59 år	60	33	5	2	3953	868
60-79 år	63	33	3	1	7040	1379
80 år eller derover	58	37	4	1	1371	328
Skema udfyldt af						
Patienten	60	34	4	2	13646	2776
Pårørende	57	37	5	1	1384	305
Modersmål						
Dansk	60	34	4	2	14588	3037
Ikke dansk	54	38	7	2	644	98
Hospital						
Regionshospitalet Randers	59	35	5	2	2121	416
Hospitalsenheden Vest	62	34	3	1	3346	710
Hospitalsenheden Horsens	59	35	4	2	1069	199
Hospitalsenhed Midt	58	36	4	1	4136	915
Aarhus Universitetshospital	60	33	5	2	4709	919

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	18829
Køn			
Mand	93	7	8635
Kvinde	93	7	10194
Aldersgruppe			
Under 20 år	91	9	1559
20-39 år	89	11	2045
40-59 år	91	9	4865
60-79 år	94	6	8625
80 år eller derover	97	3	1735
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	16696
Pårørende	91	9	1695
Modersmål			
Dansk	93	7	17910
Ikke dansk	95	5	742
Hospital			
Regionshospitalet Randers	93	7	2544
Hospitalsenheden Vest	93	7	4134
Hospitalsenheden Horsens	93	7	1300
Hospitalsenhed Midt	93	7	5141
Aarhus Universitetshospital	92	8	5710

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	22	48	20	10	1008	180
Køn						
Mand	21	45	21	12	447	71
Kvinde	22	50	19	9	561	109
Aldersgruppe						
Under 20 år	18	47	23	12	114	14
20-39 år	25	42	17	16	162	40
40-59 år	20	46	23	11	315	52
60-79 år	22	51	20	7	364	64
80 år eller derover	27	54	12	8	53	10
Skema udfyldt af						
Patienten	23	47	20	10	861	157
Pårørende	10	51	24	15	110	16
Modersmål						
Dansk	21	48	20	10	965	169
Ikke dansk	23	27	40	10	31	9
Hospital						
Regionshospitalet Randers	21	49	15	15	121	21
Hospitalsenheden Vest	12	57	22	9	203	29
Hospitalsenheden Horsens	35	32	21	12	70	14
Hospitalsenhed Midt	30	40	19	10	277	59
Aarhus Universitetshospital	19	51	21	10	337	57

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	65	22	9	3	17508	983
Køn						
Mand	65	23	9	3	8061	442
Kvinde	66	22	9	3	9447	541
Aldersgruppe						
Under 20 år	65	20	10	5	1453	84
20-39 år	64	20	12	5	1918	111
40-59 år	67	22	8	3	4603	217
60-79 år	66	23	9	3	7991	443
80 år eller derover	63	24	10	3	1543	128
Skema udfyldt af						
Patienten	66	22	9	3	15524	874
Pårørende	63	21	12	5	1587	80
Modersmål						
Dansk	66	22	9	3	16688	897
Ikke dansk	59	21	14	7	673	66
Hospital						
Regionshospitalet Randers	68	20	9	3	2361	150
Hospitalsenheden Vest	64	23	9	4	3869	213
Hospitalsenheden Horsens	71	19	7	3	1181	70
Hospitalsenhed Midt	72	19	7	2	4807	233
Aarhus Universitetshospital	61	24	11	4	5290	317

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	67	5	2	10015	5182
Køn						
Mand	26	67	5	2	4805	2111
Kvinde	26	67	5	2	5210	3071
Aldersgruppe						
Under 20 år	24	65	8	3	887	434
20-39 år	23	66	8	4	1115	615
40-59 år	25	67	6	2	2715	1387
60-79 år	28	68	3	1	4539	2277
80 år eller derover	27	70	2	1	759	469
Skema udfyldt af						
Patienten	26	67	5	2	8827	4640
Pårørende	23	68	7	2	939	440
Modersmål						
Dansk	26	67	5	2	9442	4993
Ikke dansk	31	63	5	2	477	151
Hospital						
Regionshospitalet Randers	25	70	4	1	1340	737
Hospitalsenheden Vest	26	69	4	1	2159	1177
Hospitalsenheden Horsens	24	67	5	3	588	434
Hospitalsenhed Midt	24	68	5	2	2727	1411
Aarhus Universitetshospital	27	66	5	2	3201	1423

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	34	5	2	18618
Køn					
Mand	59	35	4	2	8568
Kvinde	60	33	5	2	10050
Aldersgruppe					
Under 20 år	52	41	5	2	1555
20-39 år	50	40	8	2	2046
40-59 år	58	35	6	2	4839
60-79 år	65	30	3	2	8485
80 år eller derover	58	36	4	2	1693
Skema udfyldt af					
Patienten	61	33	5	2	16507
Pårørende	52	42	4	2	1688
Modersmål					
Dansk	59	34	5	2	17698
Ikke dansk	61	32	4	3	749
Hospital					
Regionshospitalet Randers	60	34	4	2	2520
Hospitalsenheden Vest	62	32	4	2	4081
Hospitalsenheden Horsens	58	35	5	2	1282
Hospitalsenhed Midt	61	32	5	2	5081
Aarhus Universitetshospital	58	35	5	2	5654

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	48	48	3	1	18753
Køn					
Mand	48	49	3	1	8601
Kvinde	48	48	4	1	10152
Aldersgruppe					
Under 20 år	47	48	4	1	1554
20-39 år	44	50	5	1	2027
40-59 år	47	48	5	1	4851
60-79 år	51	47	2	0	8589
80 år eller derover	44	54	2	0	1732
Skema udfyldt af					
Patienten	48	48	3	1	16643
Pårørende	45	50	3	1	1686
Modersmål					
Dansk	48	48	3	1	17832
Ikke dansk	48	47	4	1	751
Hospital					
Regionshospitalet Randers	47	49	4	0	2537
Hospitalsenheden Vest	50	46	3	1	4125
Hospitalsenheden Horsens	50	47	3	1	1285
Hospitalsenhed Midt	48	48	3	1	5127
Aarhus Universitetshospital	47	49	3	0	5679

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	82	18	15024	3580
Køn				
Mand	83	17	7036	1491
Kvinde	81	19	7988	2089
Aldersgruppe				
Under 20 år	73	27	1140	411
20-39 år	75	25	1626	413
40-59 år	82	18	3965	892
60-79 år	87	13	6942	1552
80 år eller derover	82	18	1351	312
Skema udfyldt af				
Patienten	83	17	13374	3139
Pårørende	74	26	1297	381
Modersmål				
Dansk	83	17	14284	3417
Ikke dansk	74	26	601	141
Hospital				
Regionshospitalet Randers	86	14	2046	474
Hospitalsenheden Vest	85	15	3310	776
Hospitalsenheden Horsens	85	15	1035	244
Hospitalsenhed Midt	82	18	4125	961
Aarhus Universitetshospital	80	20	4508	1125

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	71	5	2	12119	1804
Køn						
Mand	22	71	5	2	5780	850
Kvinde	24	70	5	2	6339	954
Aldersgruppe						
Under 20 år	22	69	5	4	874	179
20-39 år	19	70	9	2	1342	203
40-59 år	20	72	6	2	3254	464
60-79 år	26	70	3	1	5669	752
80 år eller derover	23	73	4	1	980	206
Skema udfyldt af						
Patienten	23	71	5	2	10863	1551
Pårørende	21	71	4	4	988	206
Modersmål						
Dansk	23	71	5	2	11547	1696
Ikke dansk	27	64	5	3	463	89
Hospital						
Regionshospitalet Randers	22	73	4	2	1689	229
Hospitalsenheden Vest	25	70	3	1	2692	359
Hospitalsenheden Horsens	23	72	4	1	884	100
Hospitalsenhed Midt	24	69	5	2	3318	485
Aarhus Universitetshospital	22	71	5	2	3536	631

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	18757
Køn					
Mand	39	55	5	1	8605
Kvinde	36	57	6	1	10152
Aldersgruppe					
Under 20 år	42	52	4	1	1540
20-39 år	38	54	7	2	2027
40-59 år	39	53	7	1	4838
60-79 år	37	58	4	1	8613
80 år eller derover	30	66	4	0	1739
Skema udfyldt af					
Patienten	38	56	5	1	16657
Pårørende	36	57	5	1	1684
Modersmål					
Dansk	38	56	5	1	17849
Ikke dansk	33	58	7	2	745
Hospital					
Regionshospitalet Randers	36	58	5	1	2537
Hospitalsenheden Vest	38	57	5	1	4127
Hospitalsenheden Horsens	38	56	5	1	1285
Hospitalsenhed Midt	38	55	5	1	5118
Aarhus Universitetshospital	38	56	5	1	5690

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	64	5	3	3251	890	14204
Køn							
Mand	26	65	6	3	1740	481	6190
Kvinde	30	63	5	3	1511	409	8014
Aldersgruppe							
Under 20 år	28	66	3	3	276	83	1185
20-39 år	21	67	7	5	336	85	1607
40-59 år	27	63	6	4	644	141	4023
60-79 år	31	63	4	2	1441	418	6431
80 år eller derover	26	64	8	2	554	163	958
Skema udfyldt af							
Patienten	28	64	5	3	2719	750	12799
Pårørende	26	66	5	3	418	116	1140
Modersmål							
Dansk	28	65	5	3	2915	823	13723
Ikke dansk	29	60	9	2	284	56	393
Hospital							
Regionshospitalet Randers	28	64	6	2	434	105	1936
Hospitalsenheden Vest	28	67	3	2	765	188	3060
Hospitalsenheden Horsens	28	65	2	5	220	50	997
Hospitalsenhed Midt	29	63	6	2	867	248	3877
Aarhus Universitetshospital	27	63	7	3	965	299	4334

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	21	65	9	4	7515	11031
Køn						
Mand	21	66	9	4	3619	4893
Kvinde	21	65	9	5	3896	6138
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	58	16	8	483	1051
20-39 år	17	55	18	10	723	1315
40-59 år	20	65	10	4	1833	3006
60-79 år	23	68	6	3	3643	4787
80 år eller derover	23	69	5	3	833	872
Skema udfyldt af						
Patienten	21	66	9	4	6683	9784
Pårørende	20	61	13	6	649	1029
Modersmål						
Dansk	21	66	9	5	7009	10643
Ikke dansk	26	64	8	2	431	313
Hospital						
Regionshospitalet Randers	21	70	6	3	1032	1478
Hospitalsenheden Vest	21	67	8	4	1718	2347
Hospitalsenheden Horsens	24	64	7	4	467	819
Hospitalsenhed Midt	21	65	9	4	2086	2954
Aarhus Universitetshospital	21	64	10	5	2212	3433

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	61	39	10039	8469
Køn				
Mand	65	35	4951	3546
Kvinde	58	42	5088	4923
Aldersgruppe				
Under 20 år	63	37	622	921
20-39 år	57	43	1135	903
40-59 år	62	38	2631	2197
60-79 år	64	36	4748	3661
80 år eller derover	49	51	903	787
Skema udfyldt af				
Patienten	62	38	8991	7436
Pårørende	59	41	775	900
Modersmål				
Dansk	61	39	9476	8140
Ikke dansk	61	39	471	271
Hospital				
Regionshospitalet Randers	65	35	1231	1269
Hospitalsenheden Vest	64	36	2282	1774
Hospitalsenheden Horsens	65	35	627	646
Hospitalsenhed Midt	64	36	2898	2140
Aarhus Universitetshospital	57	43	3001	2640

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	70	30	10853	7639
Køn				
Mand	74	26	5279	3208
Kvinde	67	33	5574	4431
Aldersgruppe				
Under 20 år	72	28	651	892
20-39 år	69	31	1228	813
40-59 år	71	29	2829	2000
60-79 år	72	28	5184	3217
80 år eller derover	58	42	961	717
Skema udfyldt af				
Patienten	71	29	9799	6616
Pårørende	65	35	770	906
Modersmål				
Dansk	70	30	10253	7355
Ikke dansk	68	32	501	235
Hospital				
Regionshospitalet Randers	75	25	1307	1190
Hospitalsenheden Vest	71	29	2428	1626
Hospitalsenheden Horsens	72	28	682	586
Hospitalsenhed Midt	75	25	3206	1842
Aarhus Universitetshospital	66	34	3230	2395

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	62	38	8401	10057
Køn				
Mand	66	34	4343	4143
Kvinde	58	42	4058	5914
Aldersgruppe				
Under 20 år	47	53	271	1273
20-39 år	61	39	986	1049
40-59 år	65	35	2287	2531
60-79 år	65	35	4139	4242
80 år eller derover	44	56	718	962
Skema udfyldt af				
Patienten	63	37	7766	8616
Pårørende	43	57	433	1241
Modersmål				
Dansk	62	38	7946	9633
Ikke dansk	52	48	381	351
Hospital				
Regionshospitalet Randers	64	36	989	1499
Hospitalsenheden Vest	60	40	1848	2198
Hospitalsenheden Horsens	65	35	543	727
Hospitalsenhed Midt	67	33	2427	2601
Aarhus Universitetshospital	59	41	2594	3032

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	69	31	7985	10510
Køn				
Mand	73	27	4014	4491
Kvinde	65	35	3971	6019
Aldersgruppe				
Under 20 år	52	48	272	1271
20-39 år	70	30	966	1071
40-59 år	72	28	2204	2623
60-79 år	73	27	3875	4526
80 år eller derover	51	49	668	1019
Skema udfyldt af				
Patienten	71	29	7375	9040
Pårørende	49	51	407	1267
Modersmål				
Dansk	70	30	7531	10080
Ikke dansk	60	40	379	355
Hospital				
Regionshospitalet Randers	71	29	953	1545
Hospitalsenheden Vest	67	33	1730	2316
Hospitalsenheden Horsens	72	28	525	745
Hospitalsenhed Midt	72	28	2332	2715
Aarhus Universitetshospital	68	32	2445	3189

Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering

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

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

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

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

