

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Hospitalsrapport for ambulante patienter på

Regionshospitalet Randers

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
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger	27
	Samlet indtryk.....	28
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	32
	Personale	36
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	44
	Information	51
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	55
	Hospitalets eget spørgsmål	62
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	63
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	71
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	75
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	79
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	118
	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:	4556
Besvarelser fra hospitalets patienter:	2625
Hospitalets svarprocent:	58%

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.

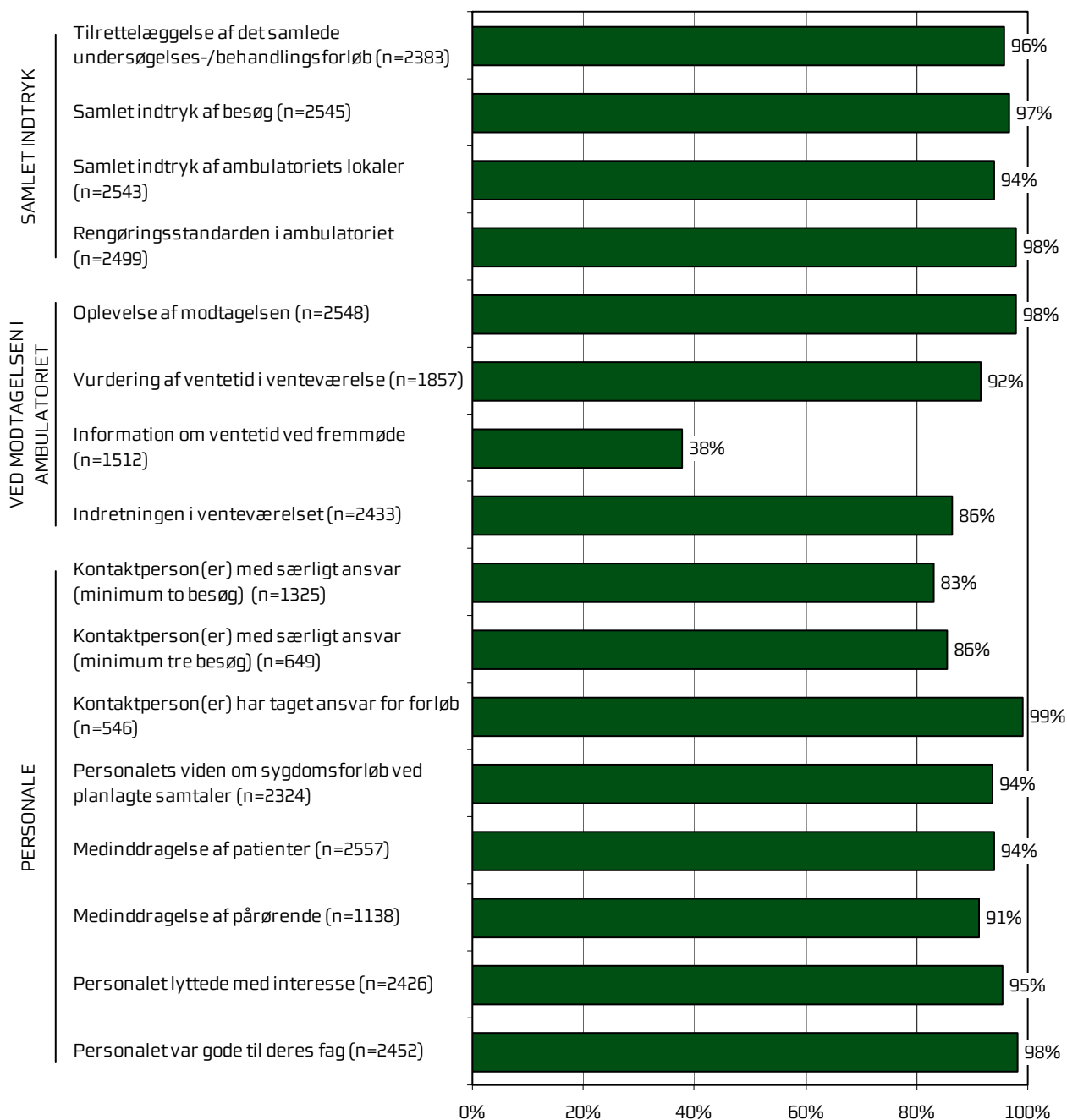
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

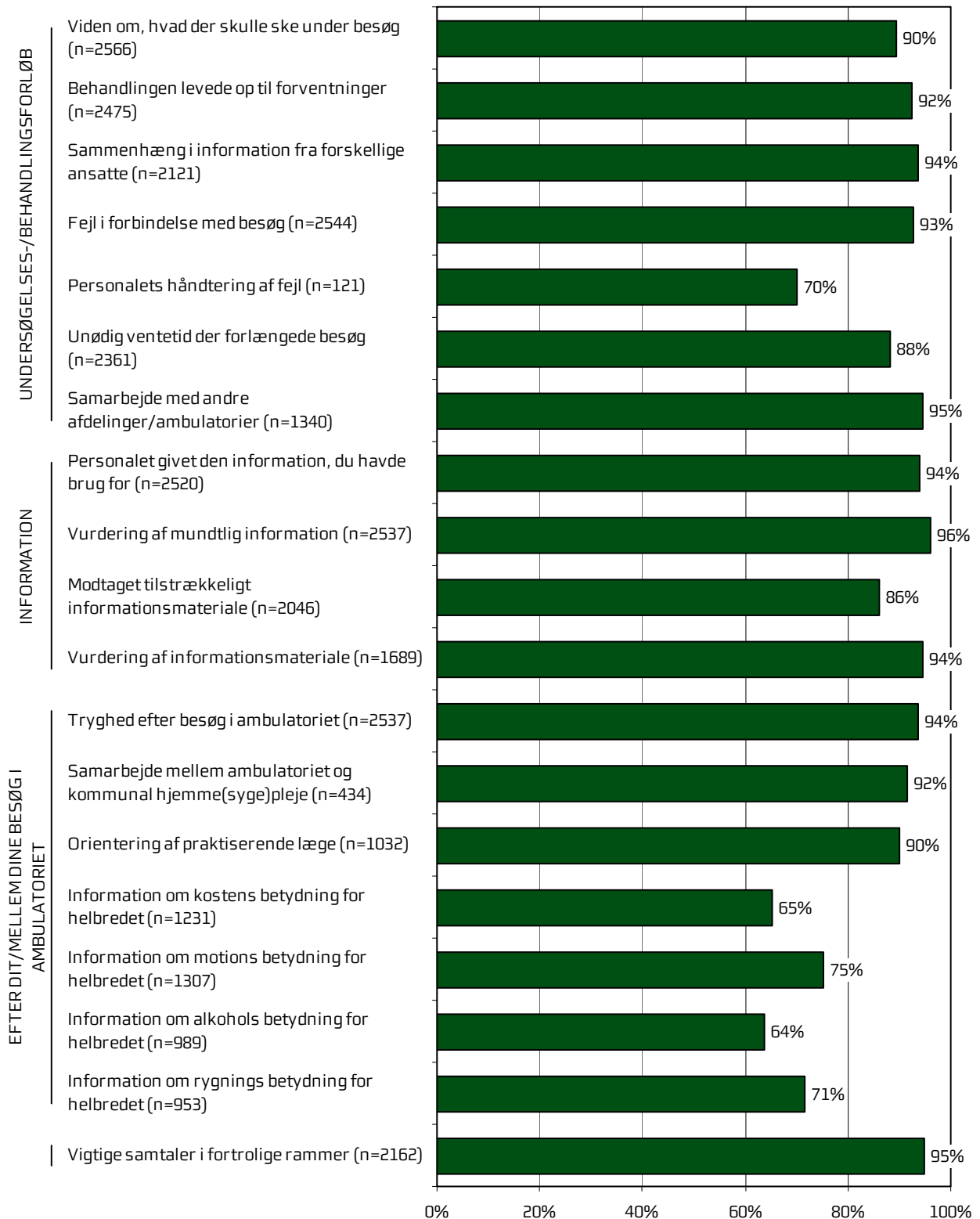
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Regionshospitalet Randers og Grenaa

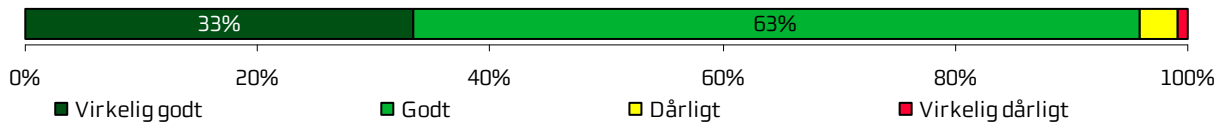
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

Signifikante forskelle?

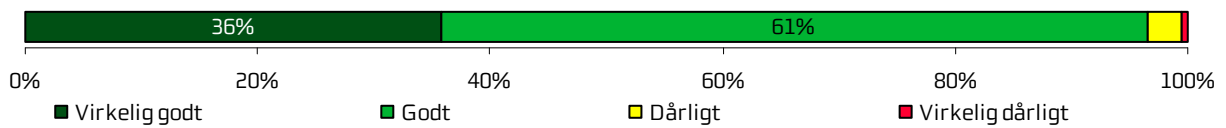
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2013 og henholdsvis hospitalets resultat i 2012 og 2011 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat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

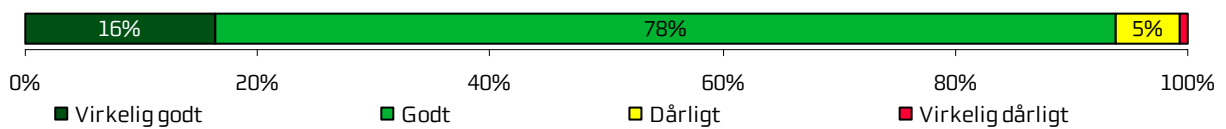
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=2383)



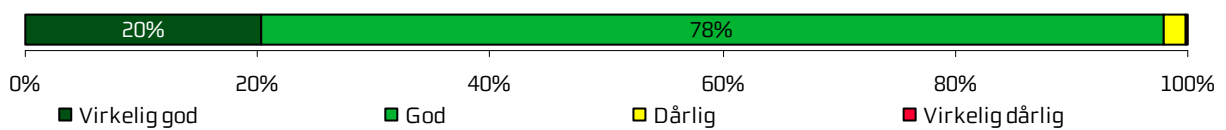
Samlet indtryk af besøg (n=2545)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=2543)



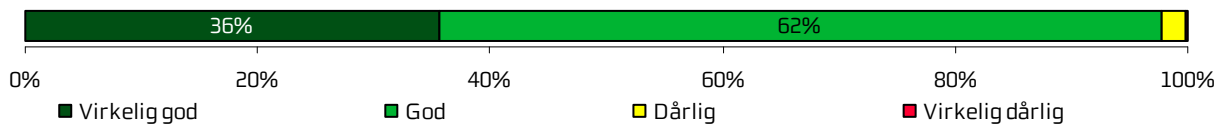
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=2499)



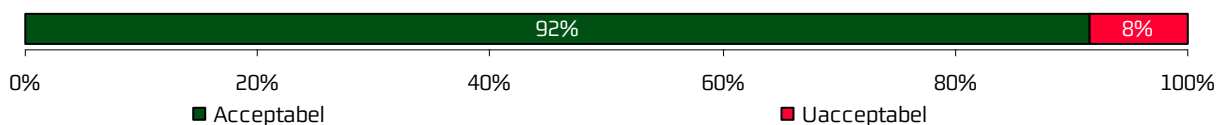
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	97 %	96 %	95 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	98 %	97 %	95 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	94 %	95 %	95 %	90 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 % *	99 % *	97 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

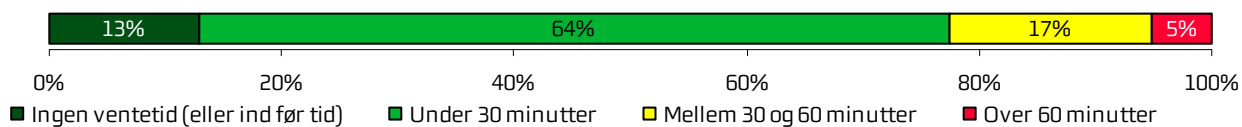
Oplevelse af modtagelsen (n=2548)



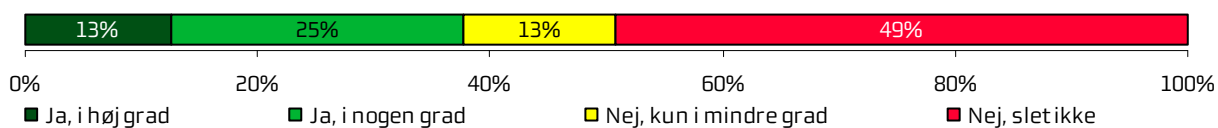
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=1857)



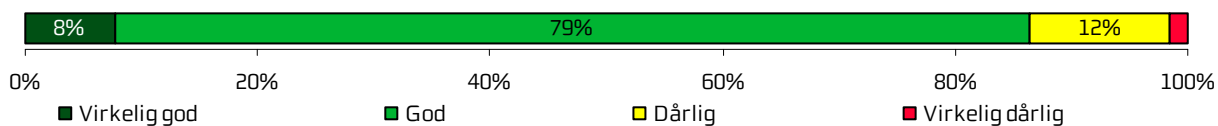
Længde af ventetid i venteværelse (n=1788)



Information om ventetid ved fremmøde (n=1512)



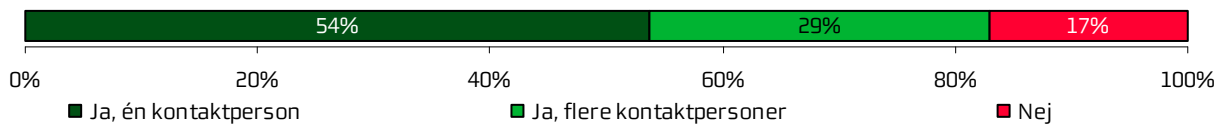
Indretningen i venteværelset (n=2433)



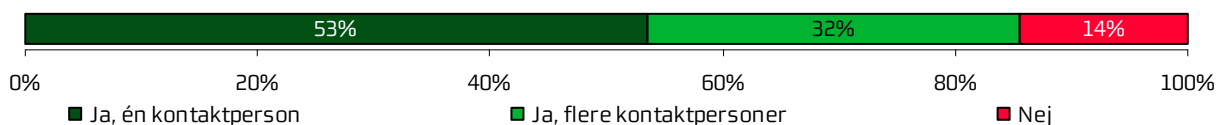
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 % *	98 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	91 %	93 %	95 % *	92 %	93 %
Hvor lang var ventetiden 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?	38 %	40 %	40 %	44 % *	38 %	41 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	87 %	89 % *	89 % *	80 % *	84 % *

Personale

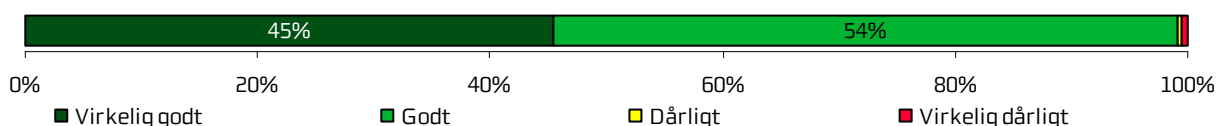
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=1325)



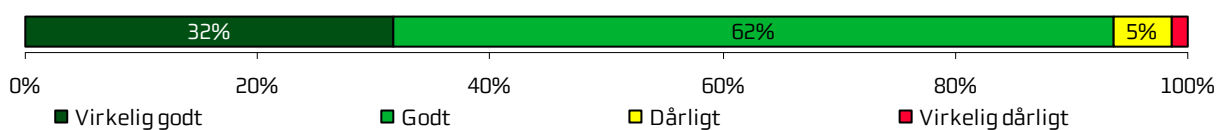
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=649)



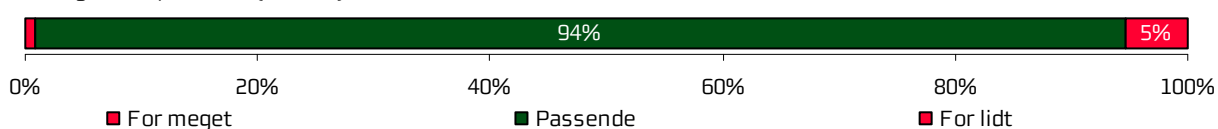
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=546)



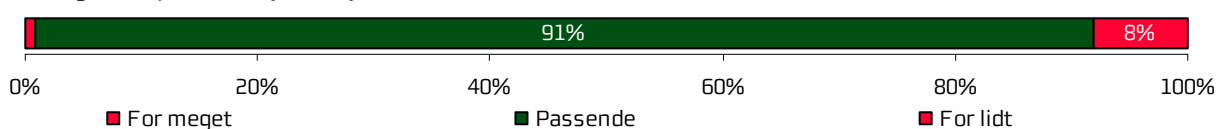
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=2324)



Medinddragelse af patienter (n=2557)



Medinddragelse af pårørende (n=1138)



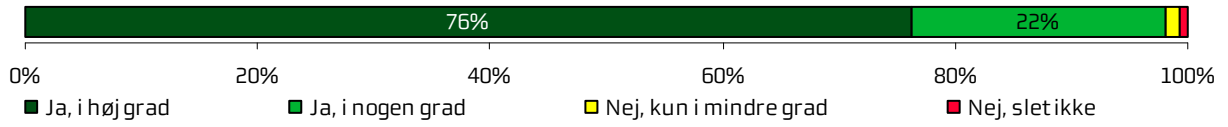
Personalet lyttede med interesse (n=2426)



	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)	83 %	82 %	81 %	82 %	76 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	85 %	84 %	85 %	79 % *	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	99 %	99 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	94 %	95 %	95 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	95 %	94 %	94 %	93 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	91 %	91 %	92 %	90 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	95 %	97 %	96 %	95 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=2452)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

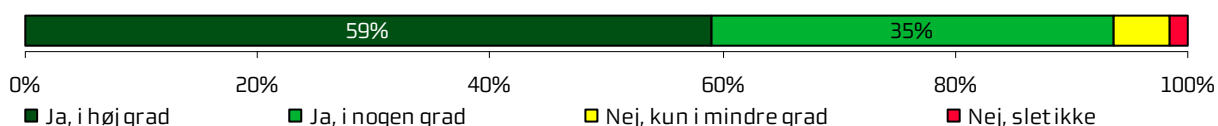
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=2566)



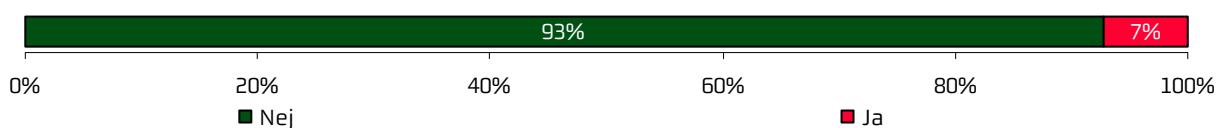
Behandlingen levede op til forventninger (n=2475)



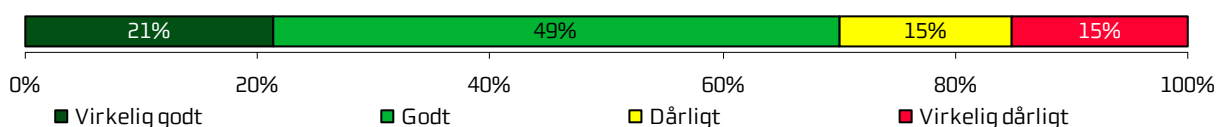
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=2121)



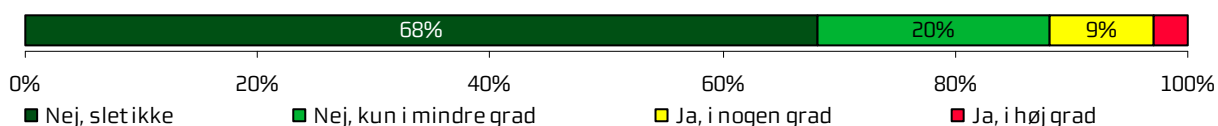
Fejl i forbindelse med besøg (n=2544)



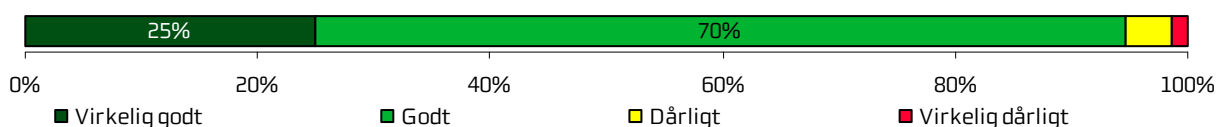
Personalets håndtering af fejl (n=121)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=2361)



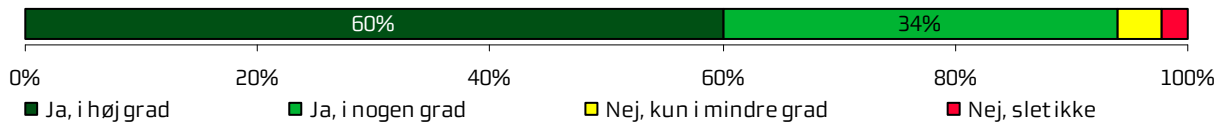
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=1340)



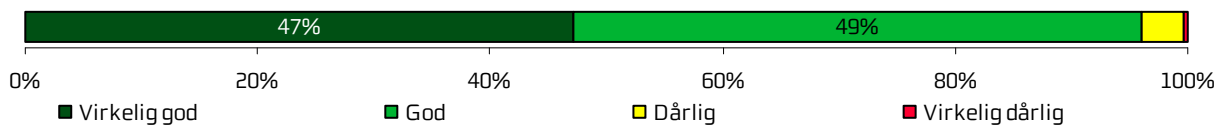
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	88 %	90 %	90 %	88 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	93 %	93 %	93 %	91 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	95 %	96 % *	96 % *	93 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	93 %	93 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	62 %	74 %	70 %	67 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	86 %	88 %	91 % *	85 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 %	94 %	95 %	92 % *	93 % *

Information

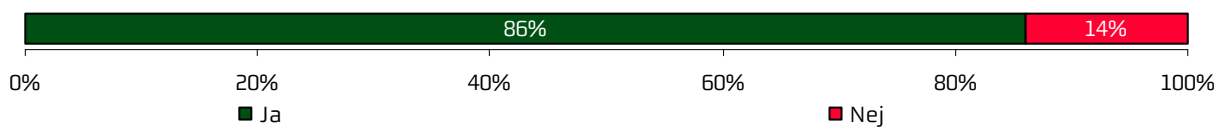
Personalet givet den information, du havde brug for (n=2520)



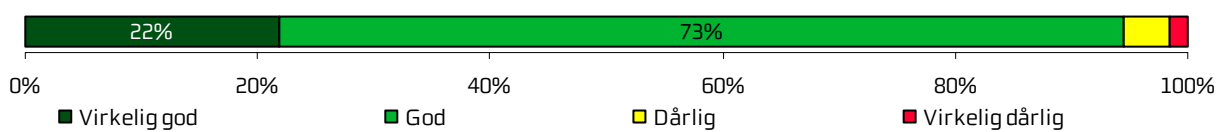
Vurdering af mundtlig information (n=2537)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=2046)



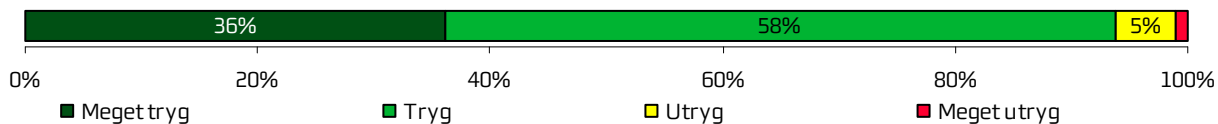
Vurdering af informationsmateriale (n=1689)



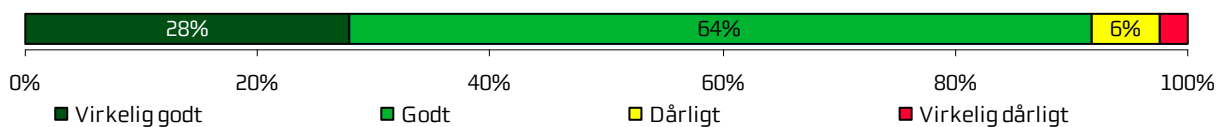
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	93 %	95 %	94 %	92 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	98 % *	97 %	96 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	86 %	-	-	85 %	80 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	95 %	93 % *	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

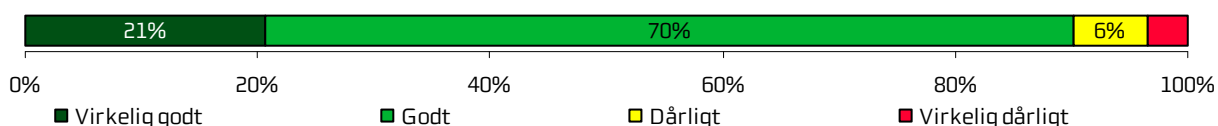
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=2537)



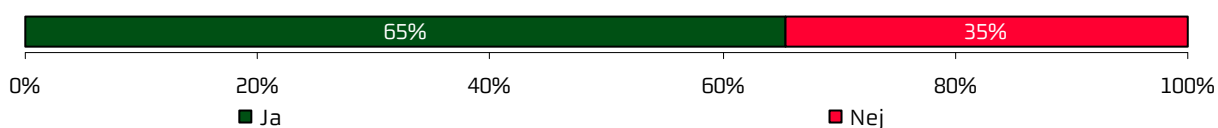
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=434)



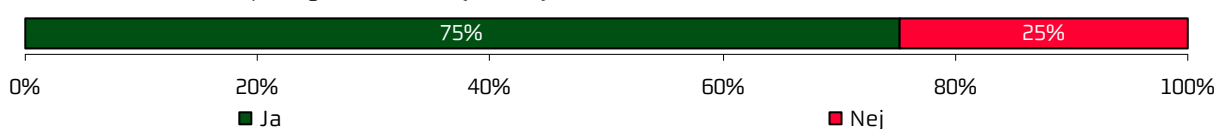
Orientering af praktiserende læge (n=1032)



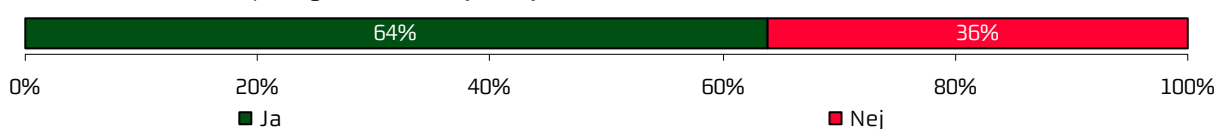
Information om kostens betydning for helbredet (n=1231)



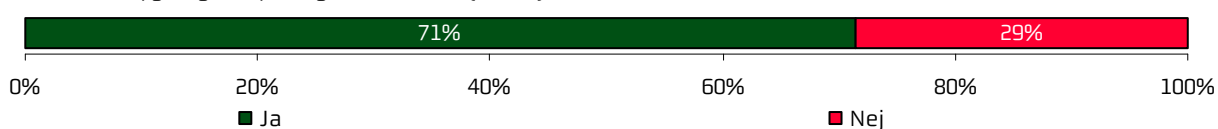
Information om motions betydning for helbredet (n=1307)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=989)

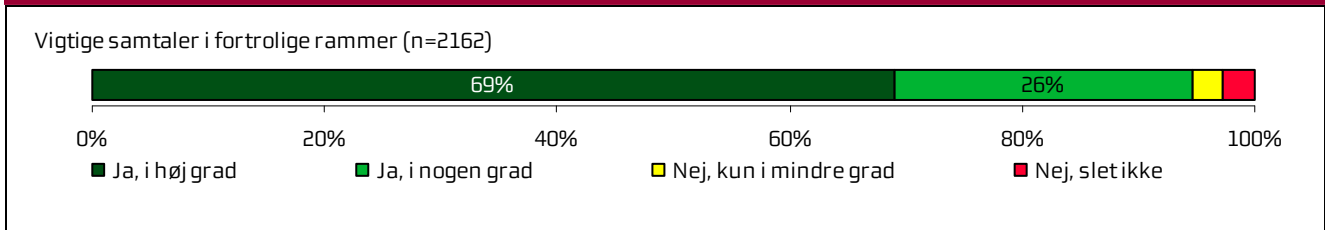


Information om rygningens betydning for helbredet (n=953)



	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 %	94 %	94 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	90 %	94 %	95 % *	90 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	90 %	90 %	88 %	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?	75 %	-	-	75 %	66 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	64 %	-	-	67 %	59 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	71 %	-	-	72 %	67 %	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål



	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	95 %	-	-	-	-	-

5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

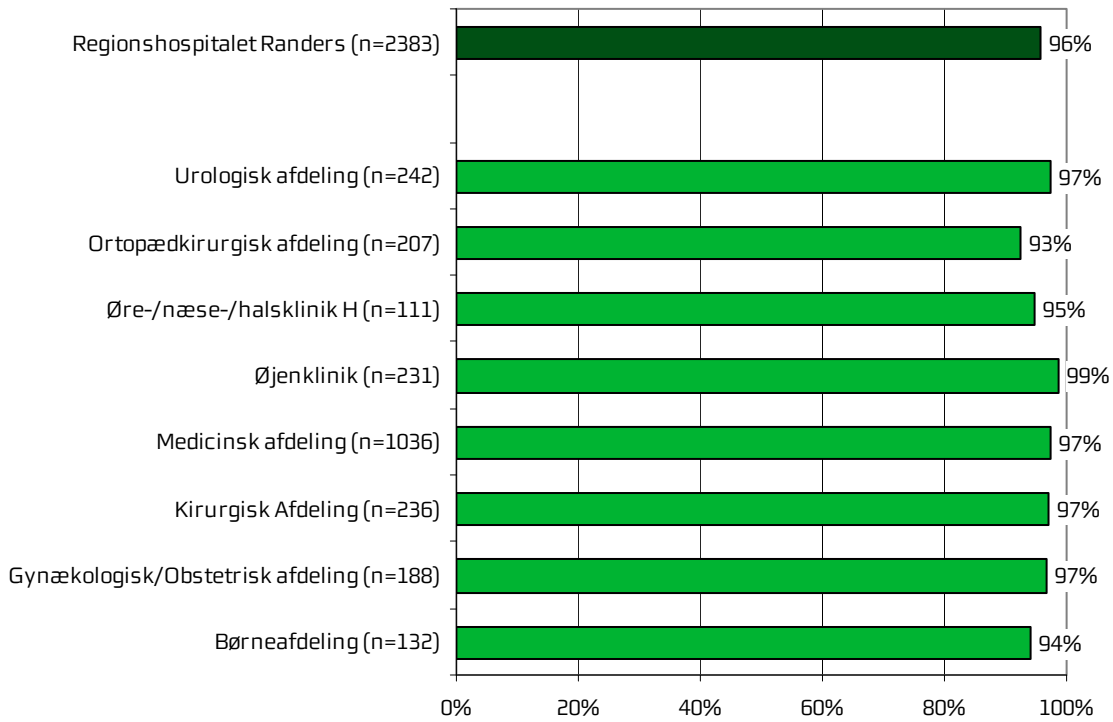
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

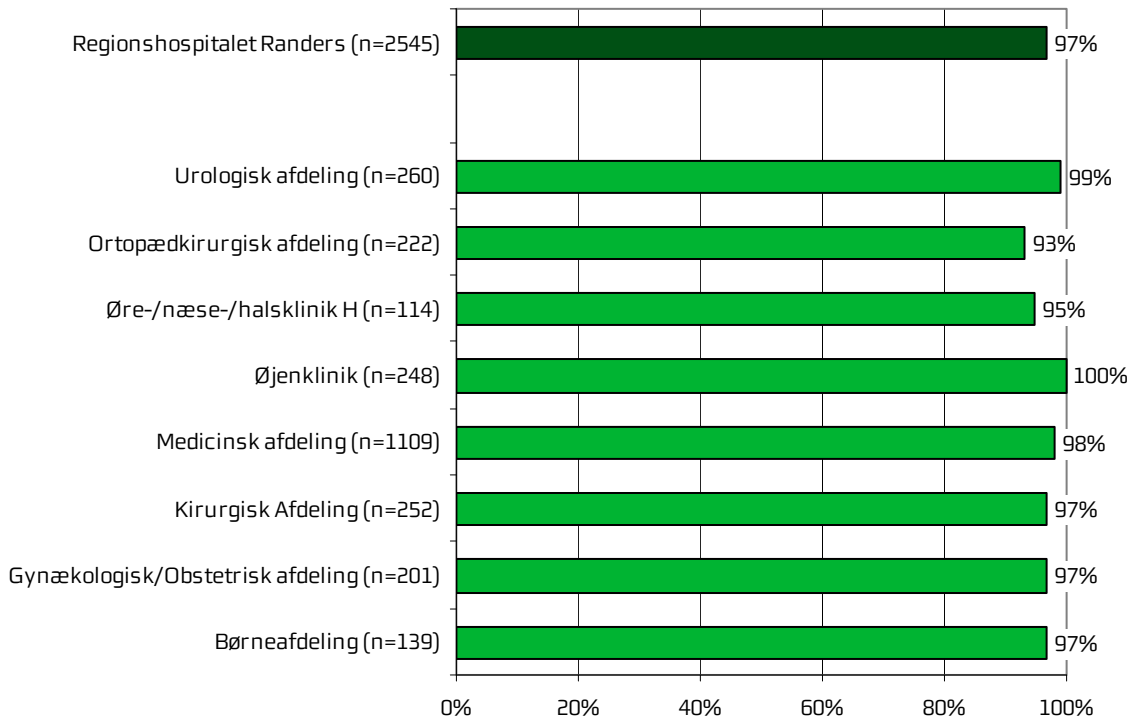
Der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling adskiller sig positivt eller negativt fra hospitalets øvrige afdelinger. Det er derfor vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes oplevelser og vurdering af deres besøg på hospitalets forskellige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

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

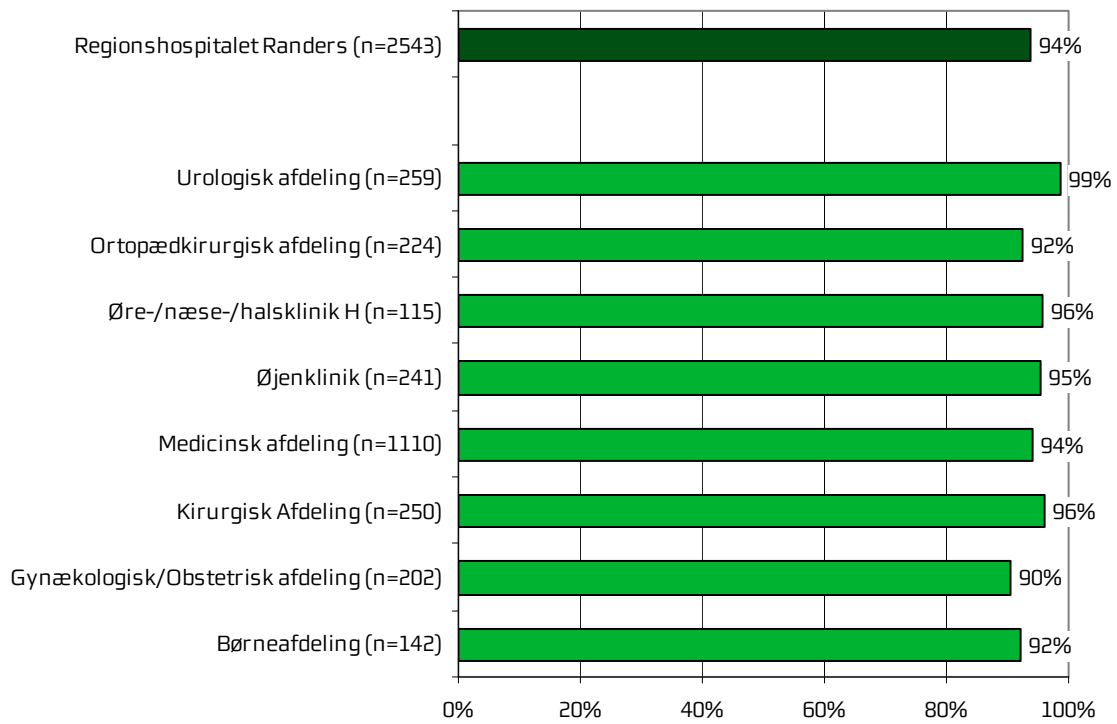
Samlet indtryk

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

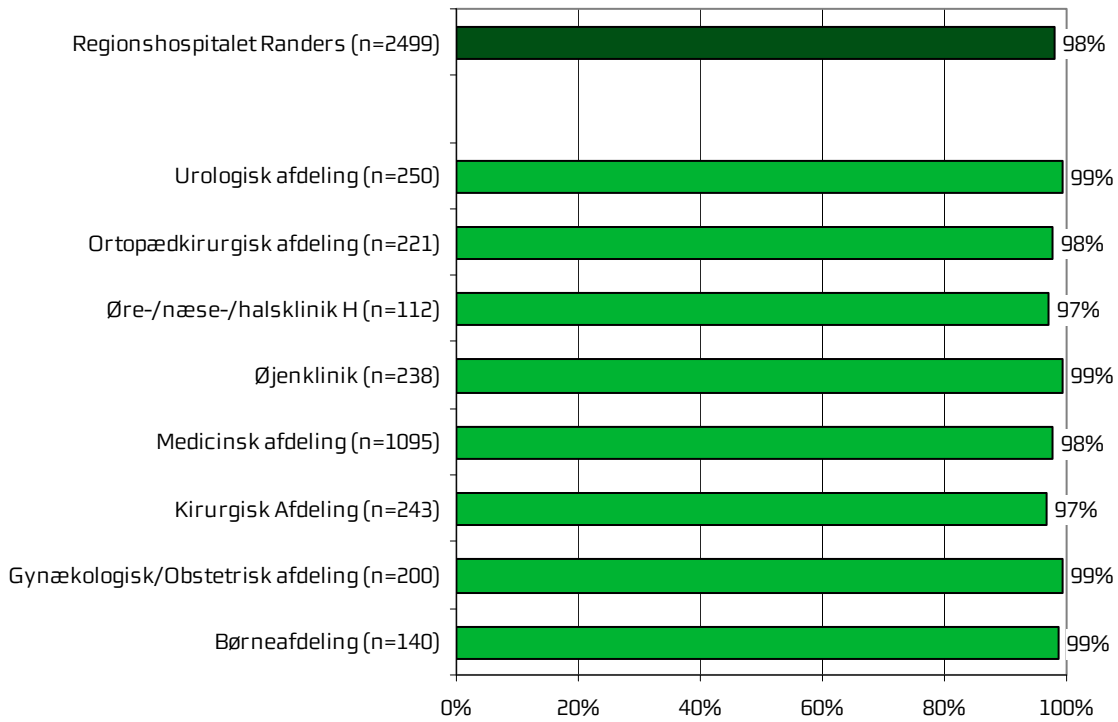


Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

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

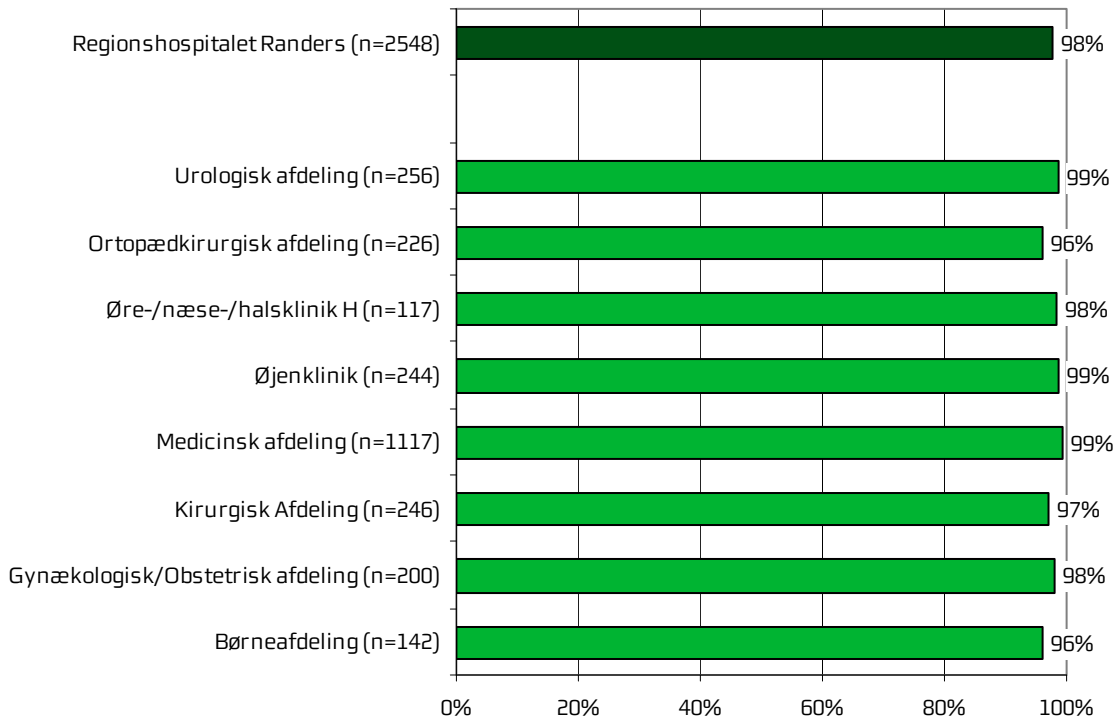


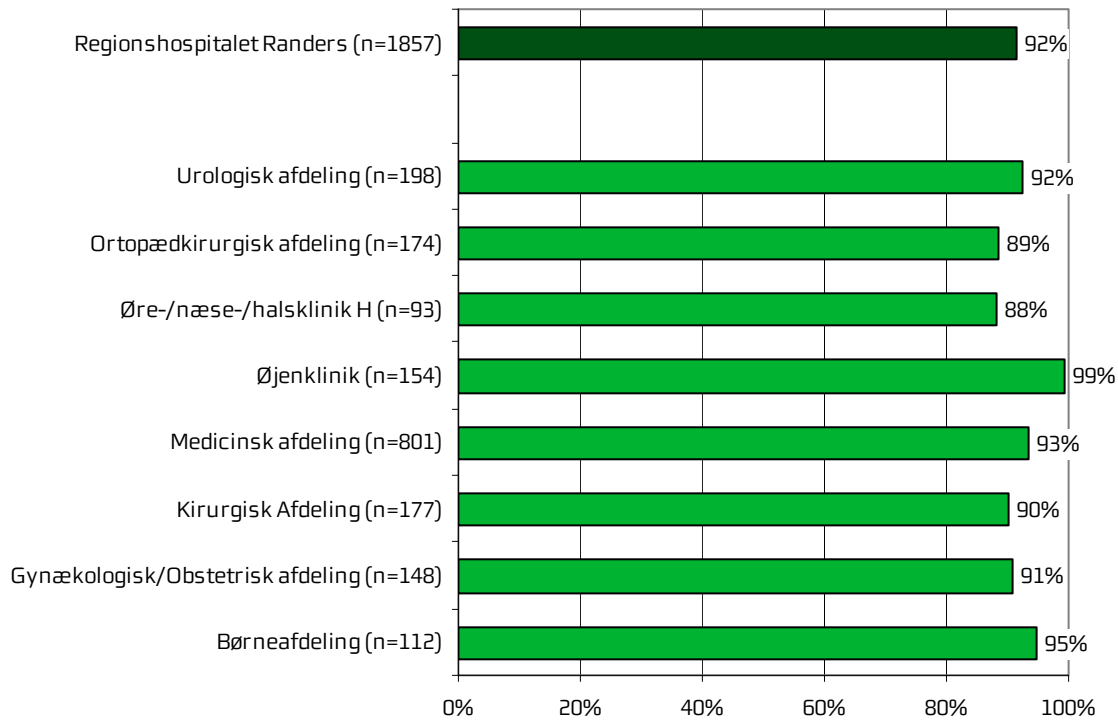
Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?



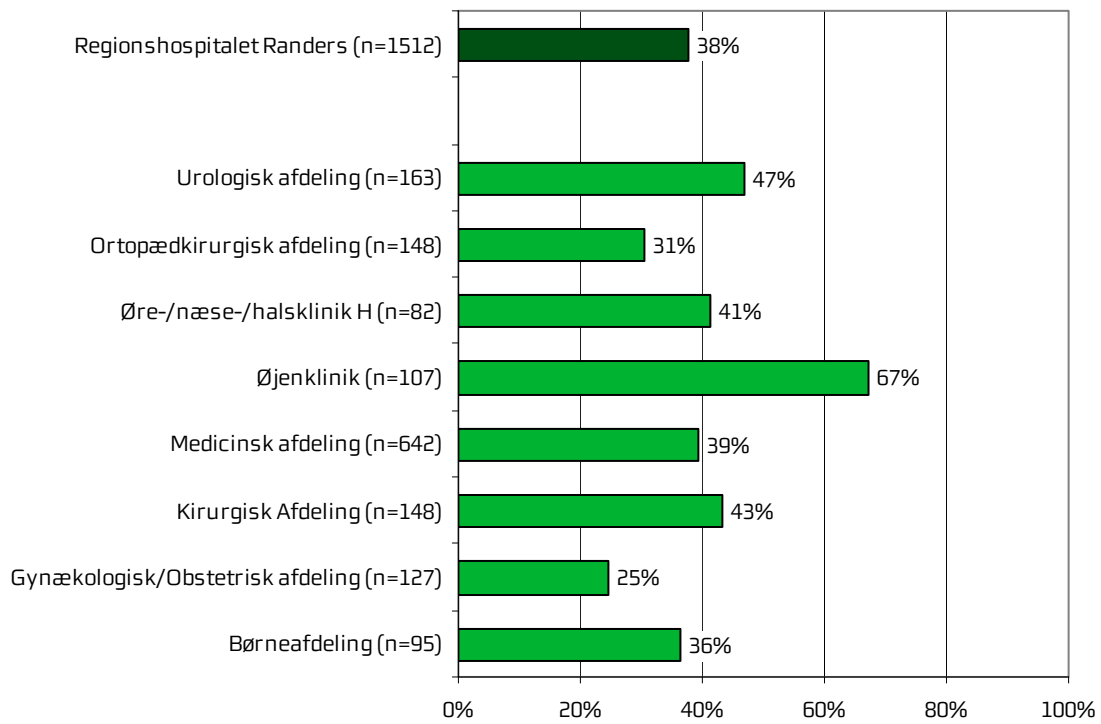
Ved modtagelsen i ambulatoriet

Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?

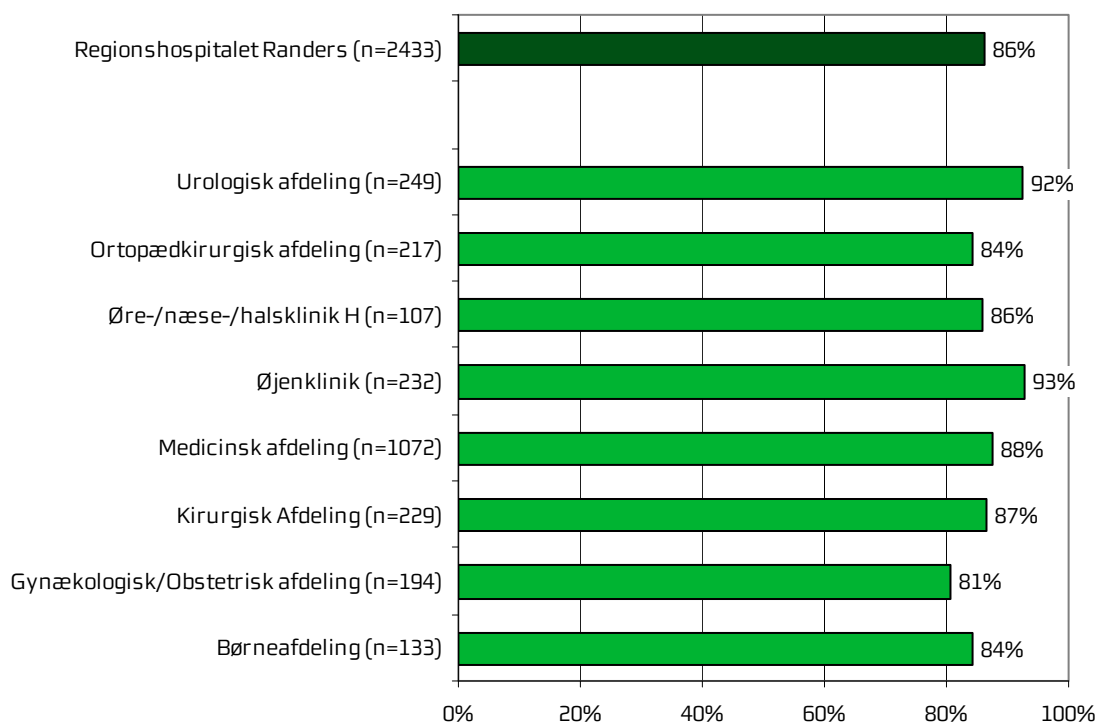


Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?

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

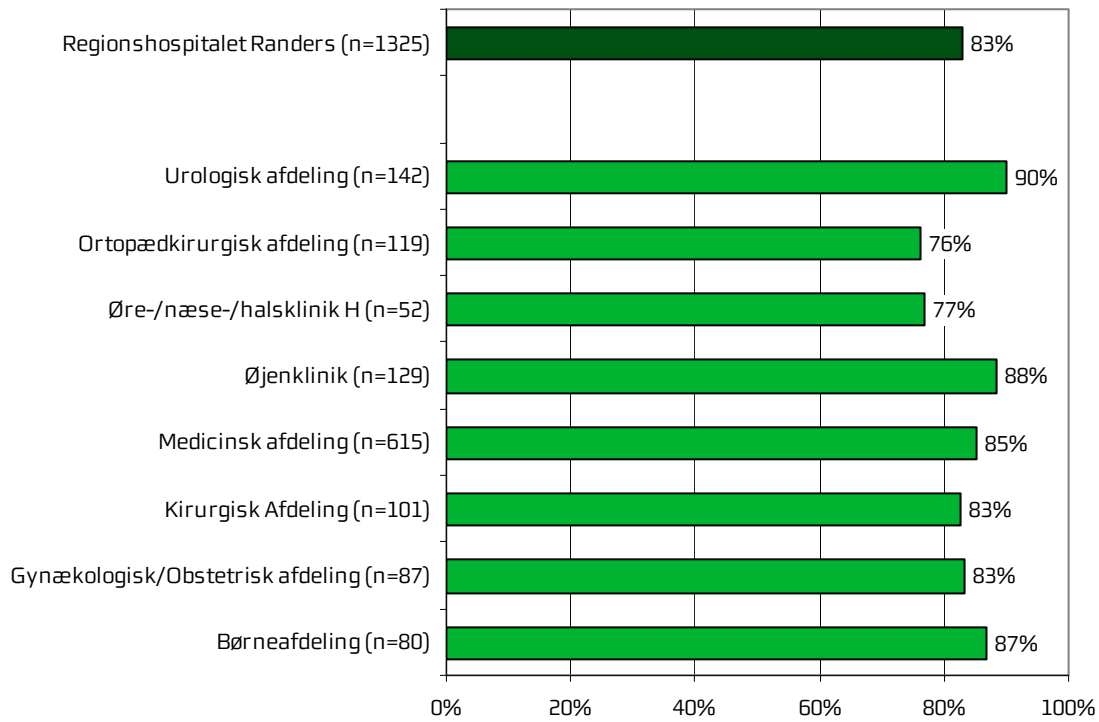


Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

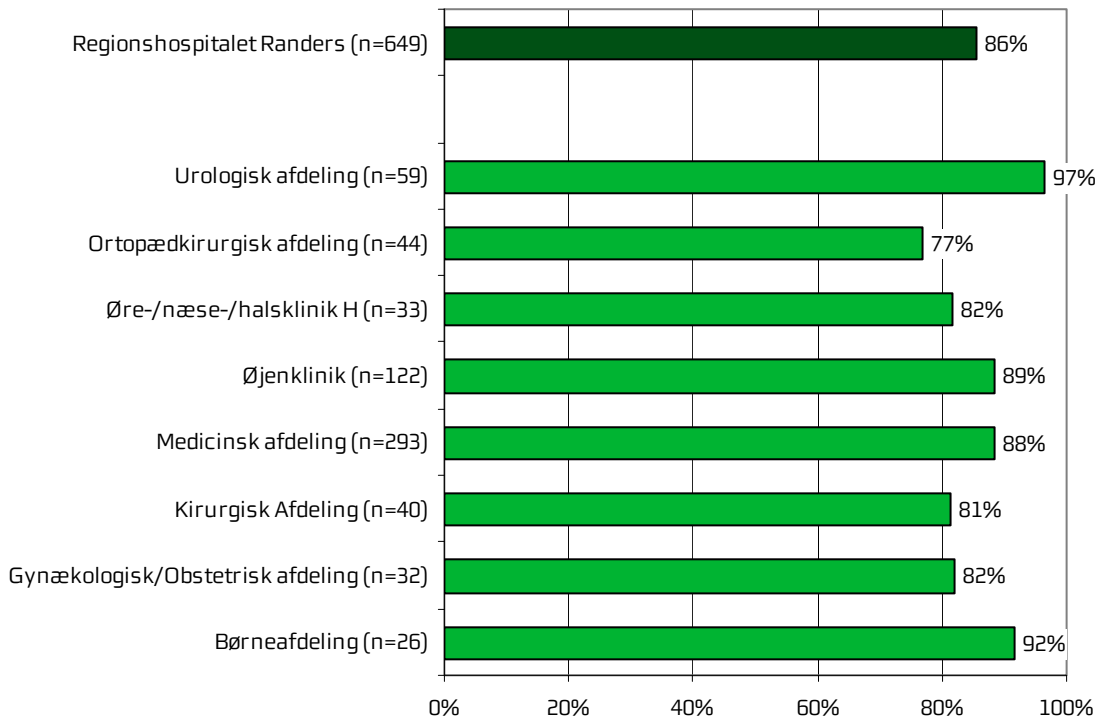


Personale

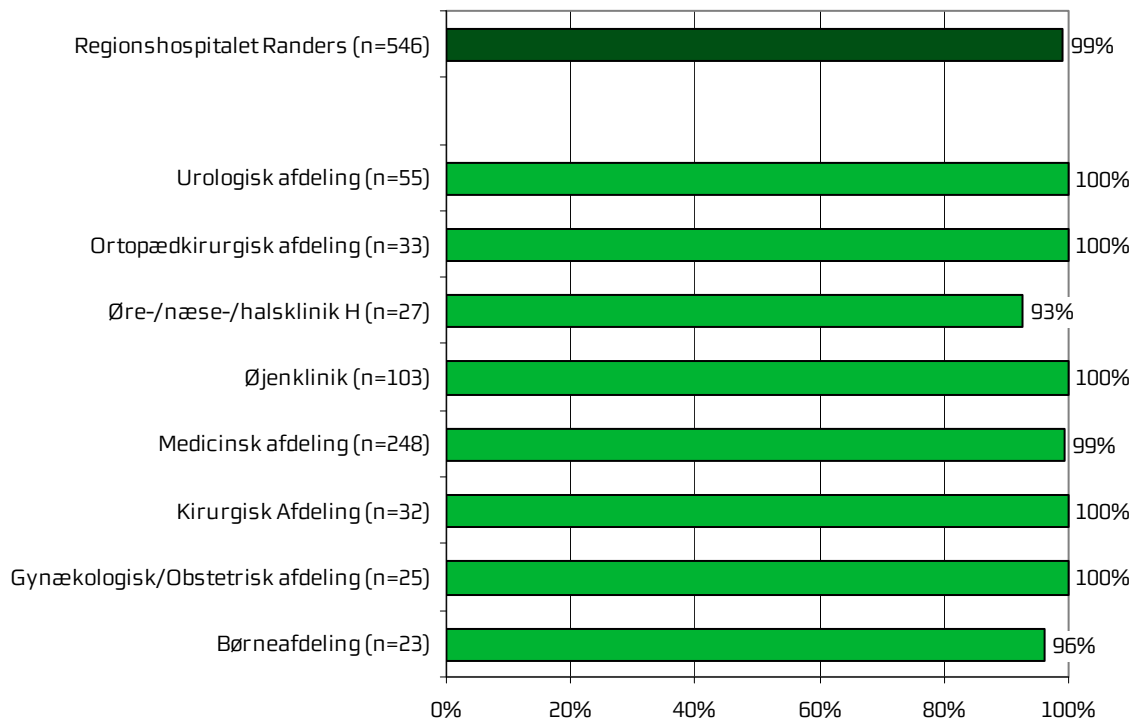
Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)

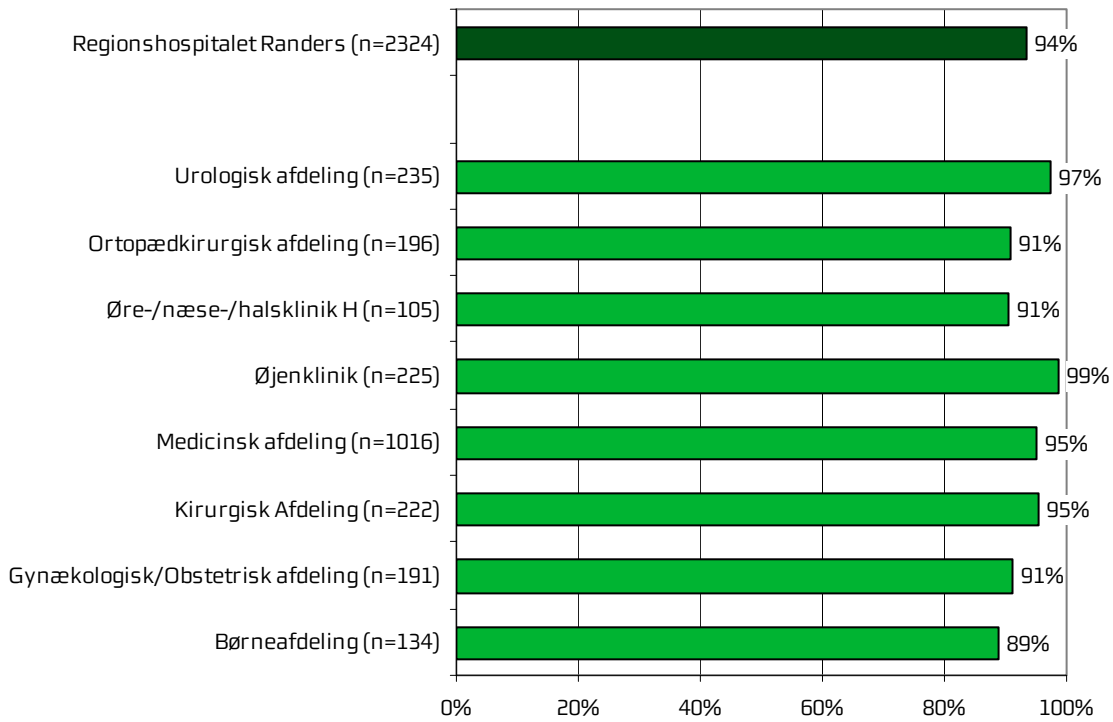


Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)

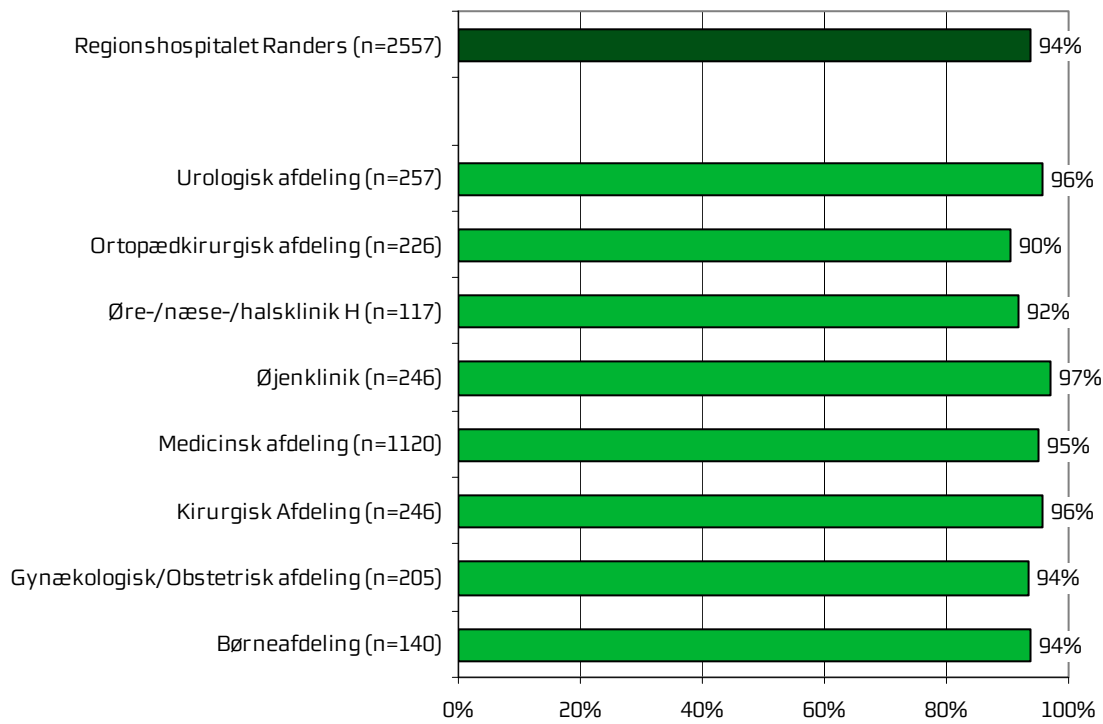


Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?

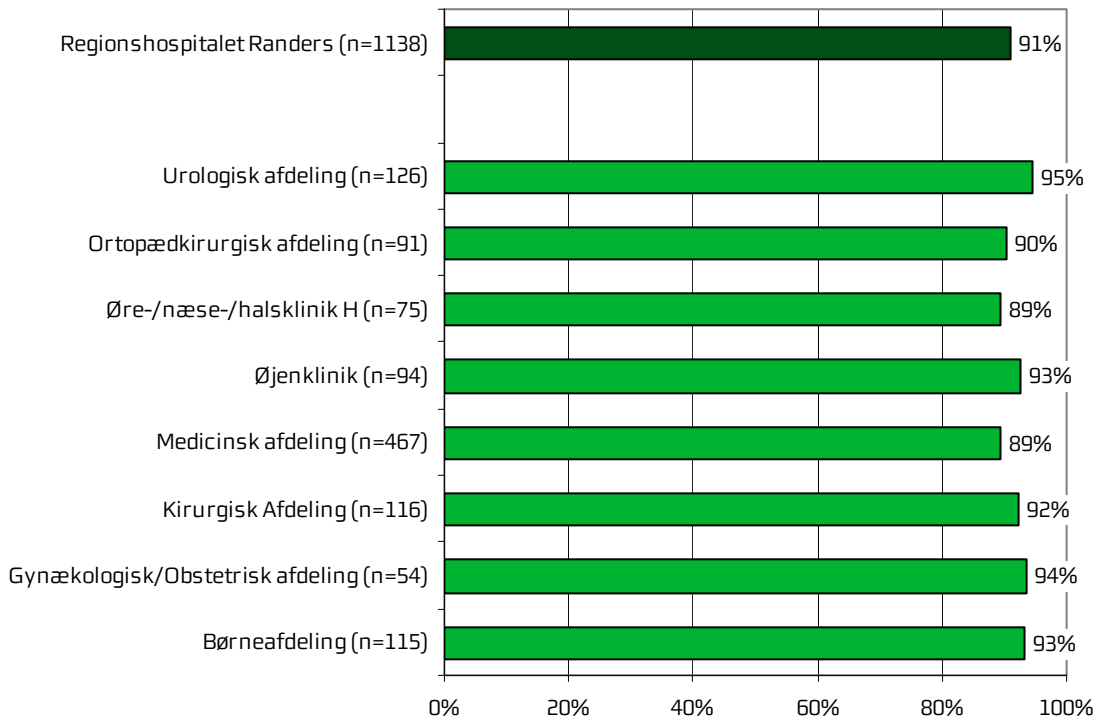


Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

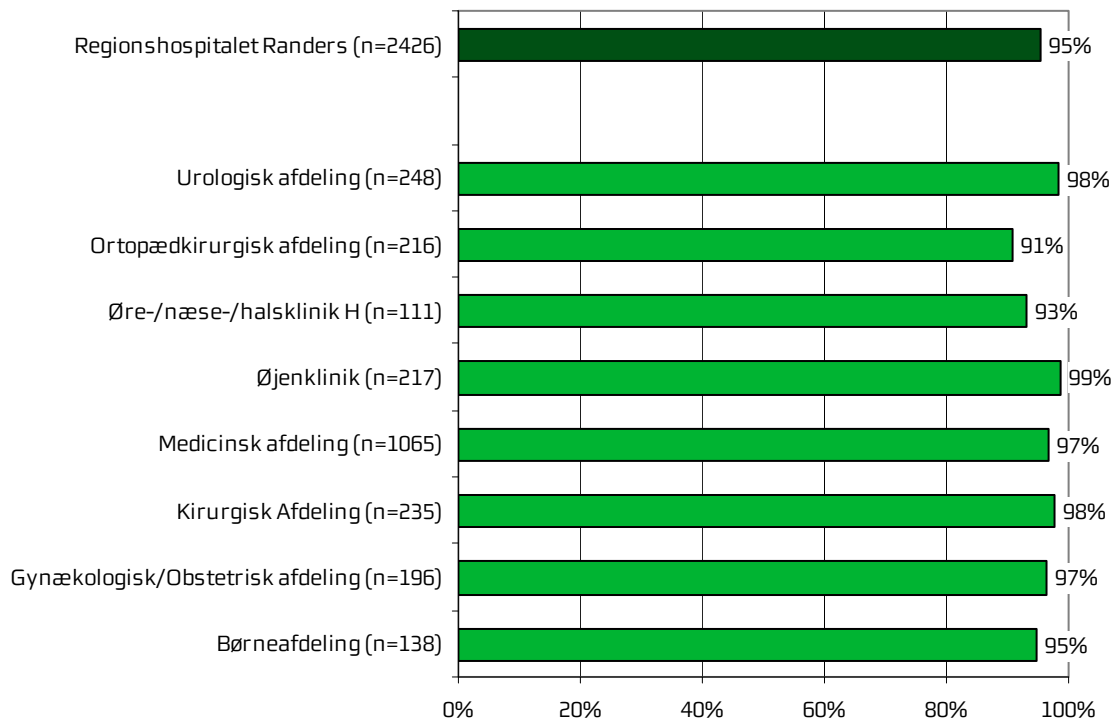
Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



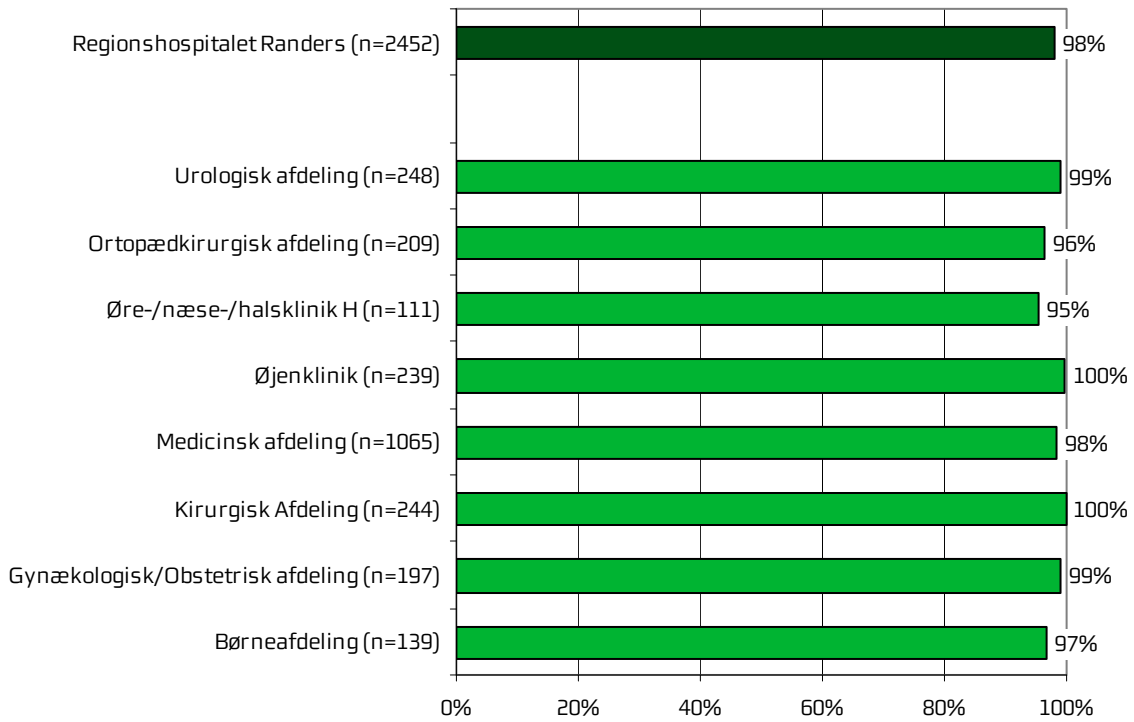
Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

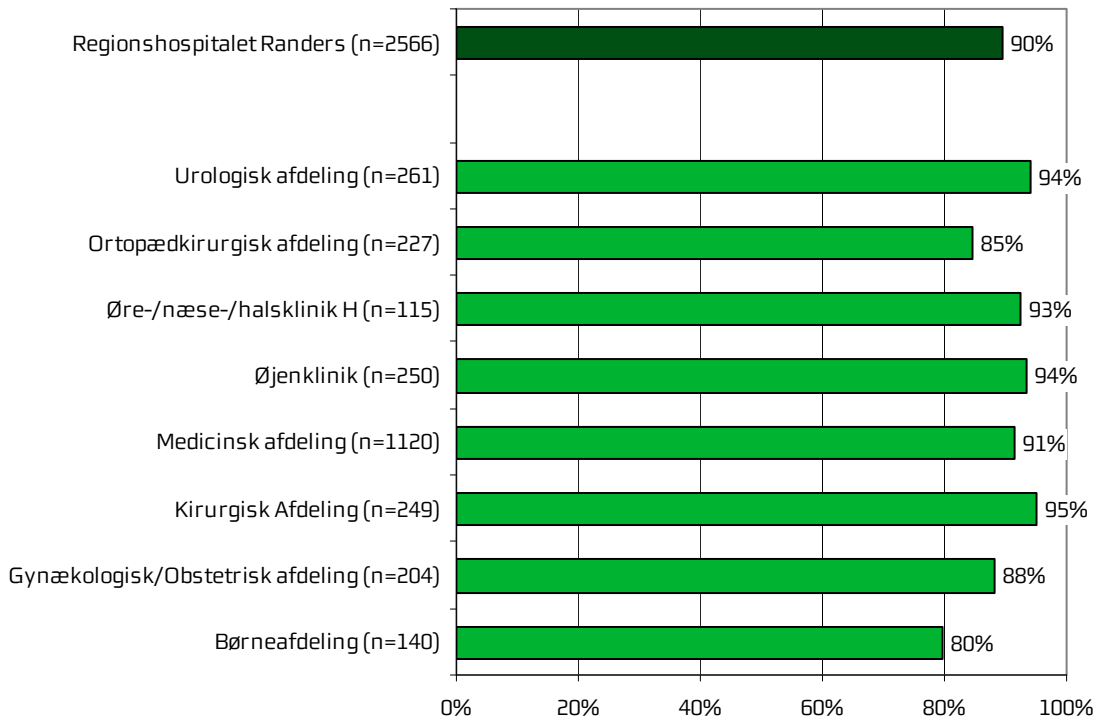


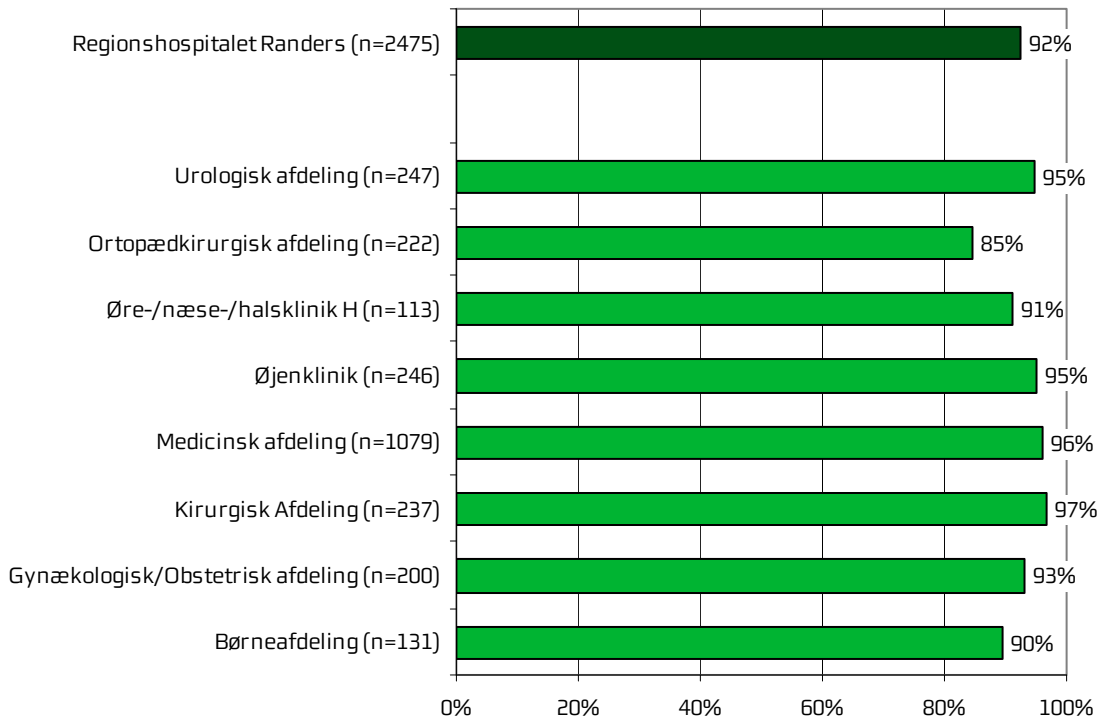
Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?



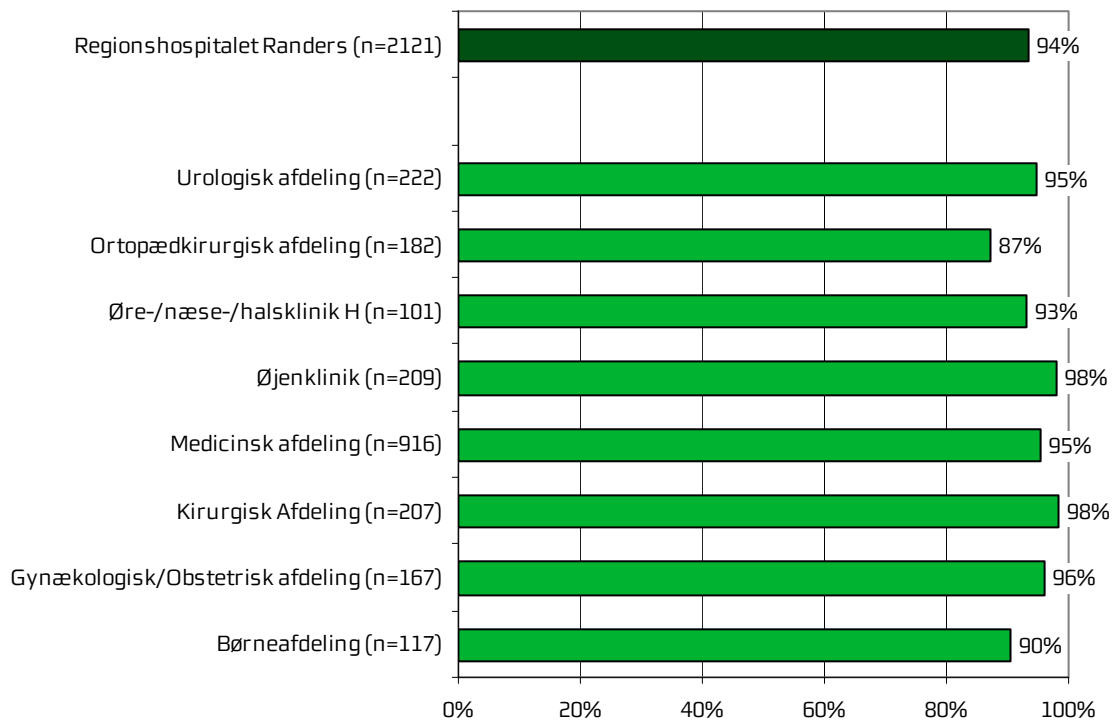
Undersøgelses-/behandlingsforløb

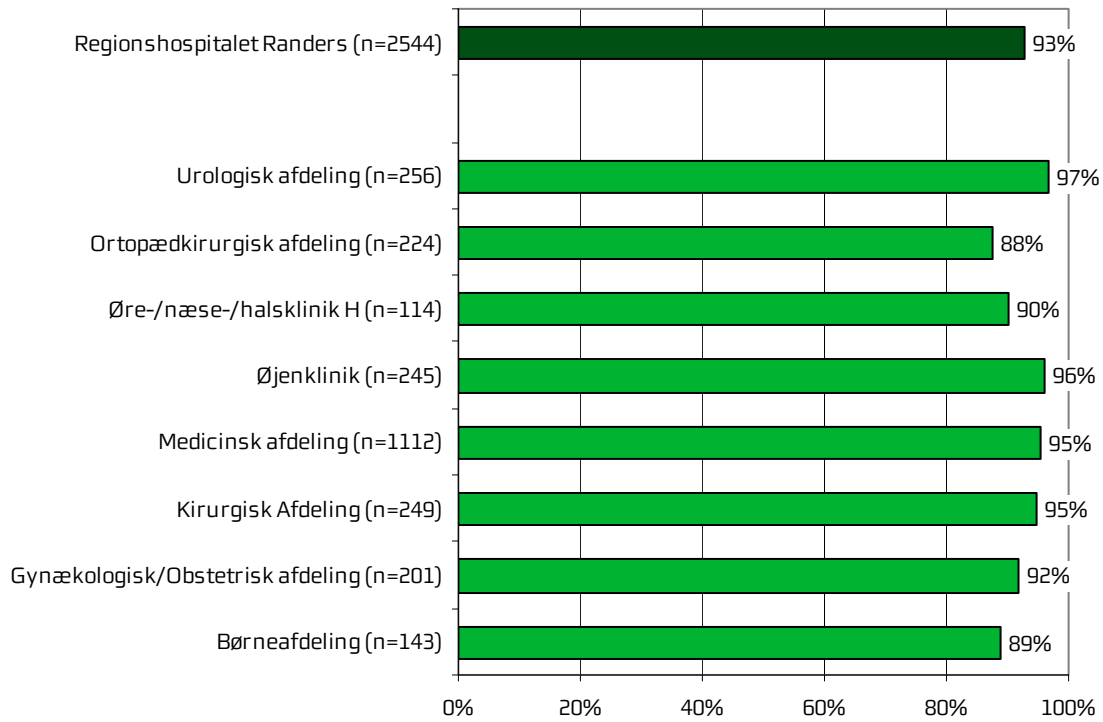
Figur 19. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



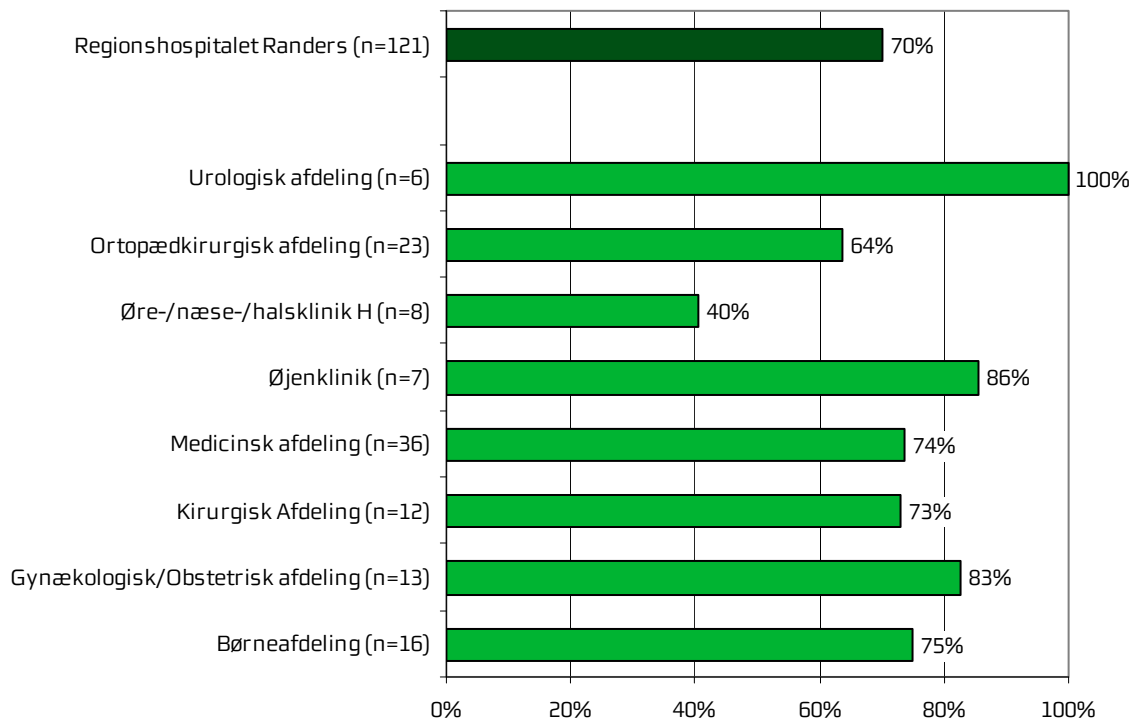
Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?

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

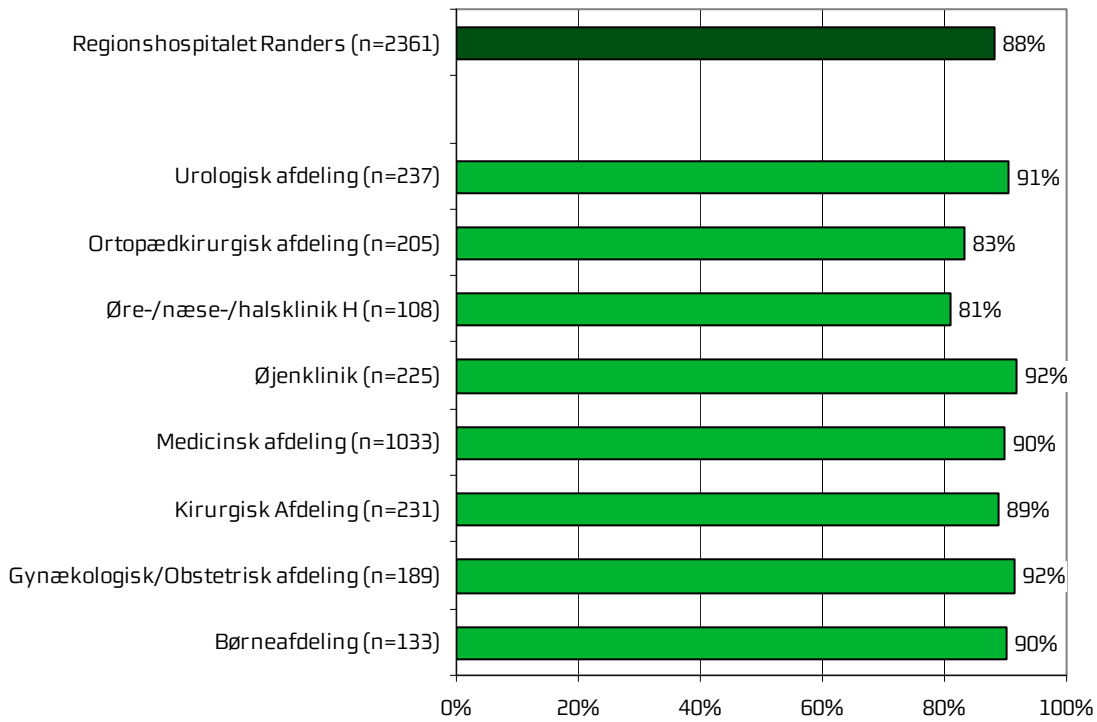


Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?

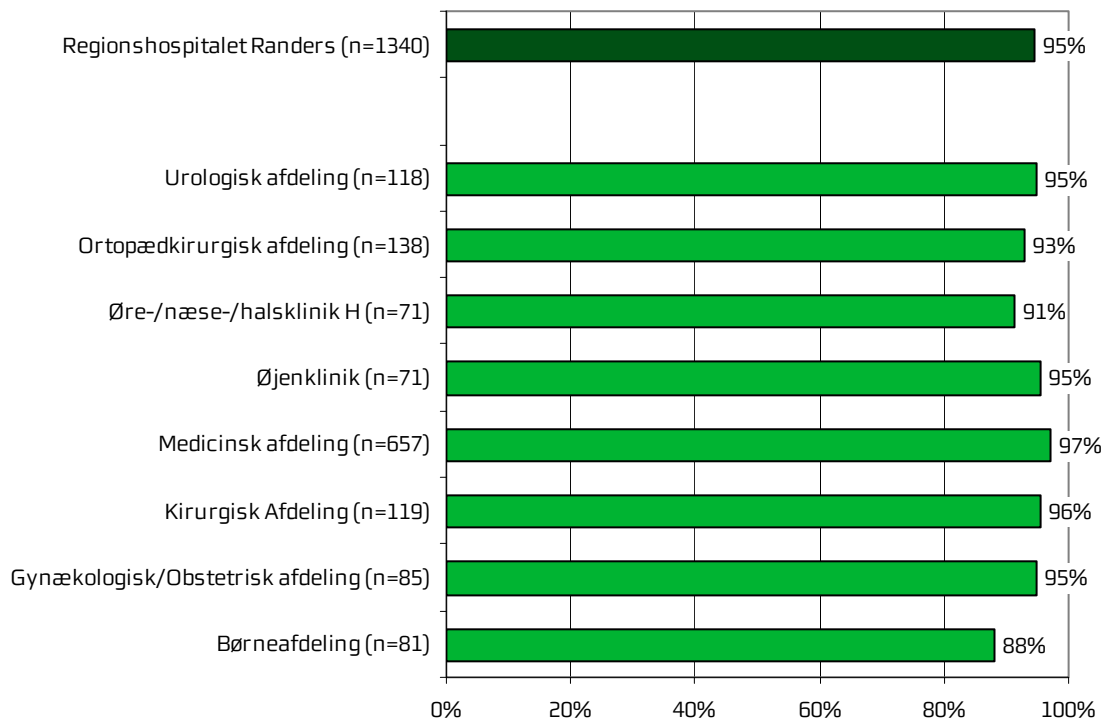
Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

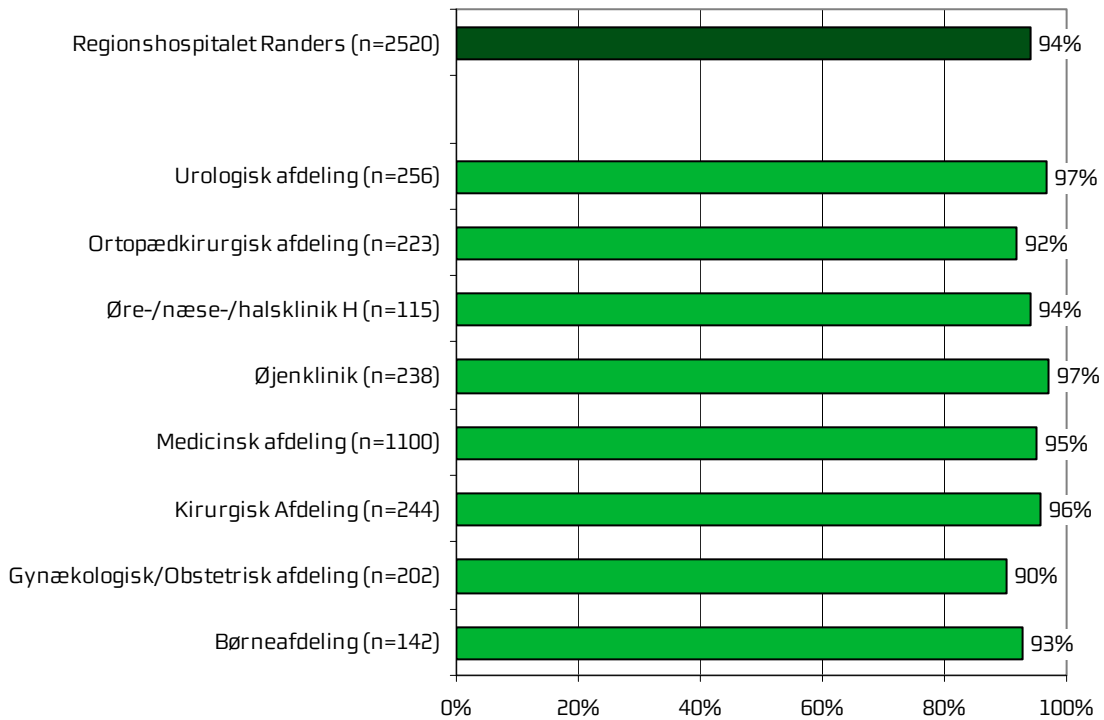


Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

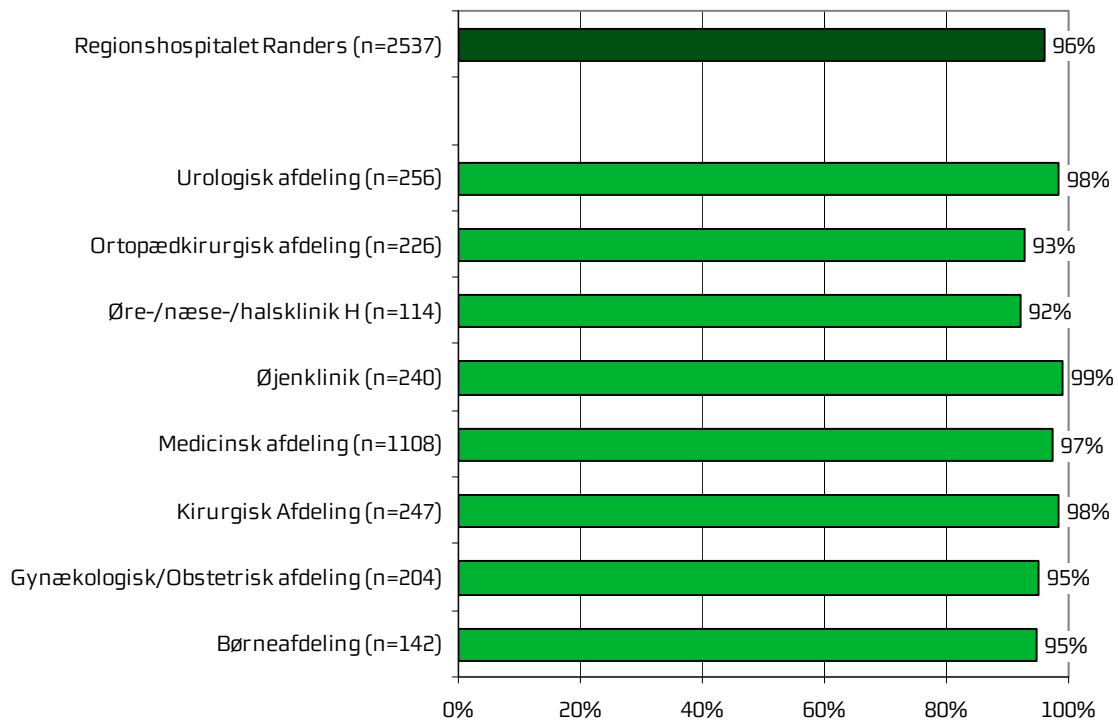


Information

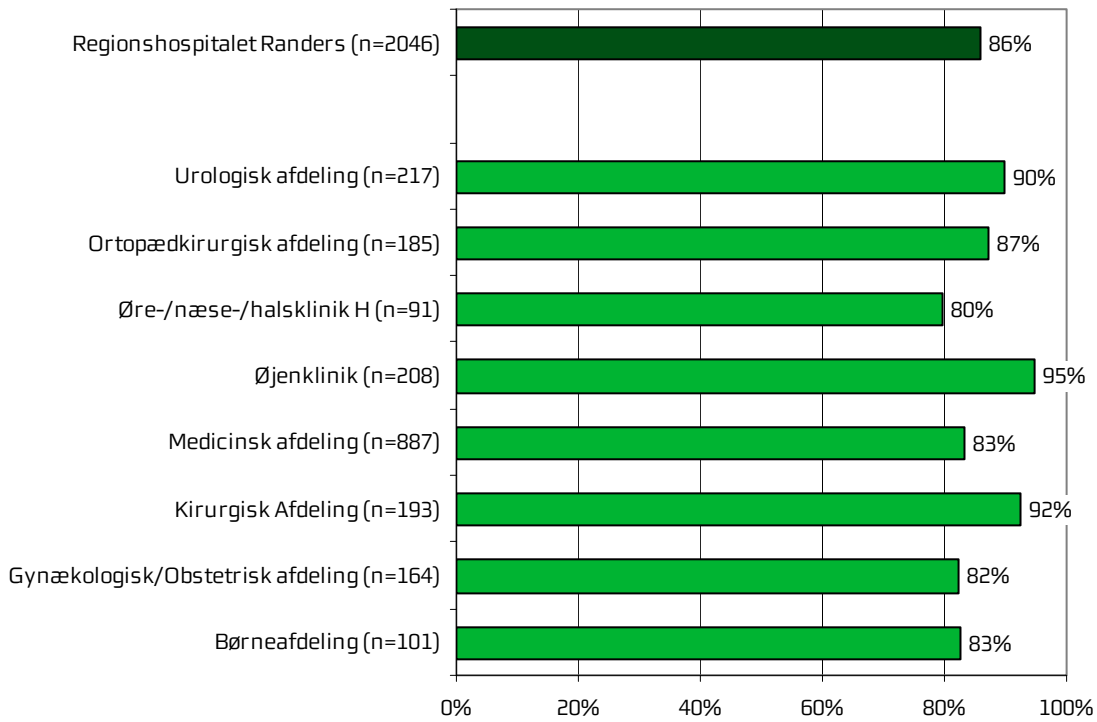
Figur 26. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?



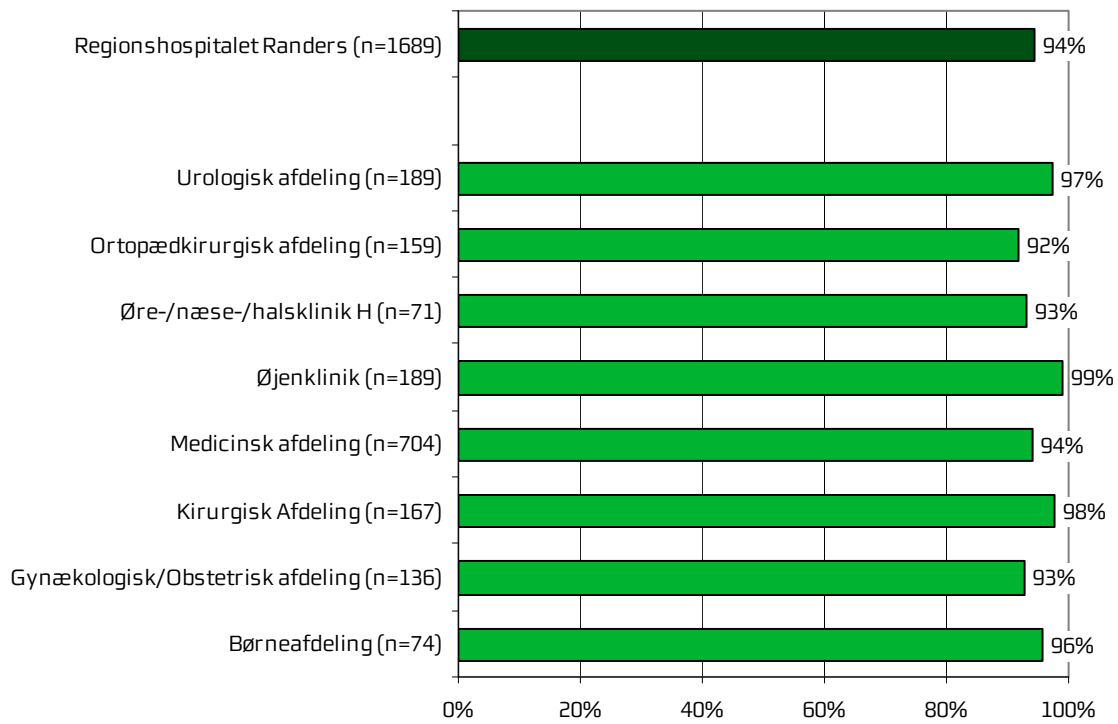
Figur 27. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

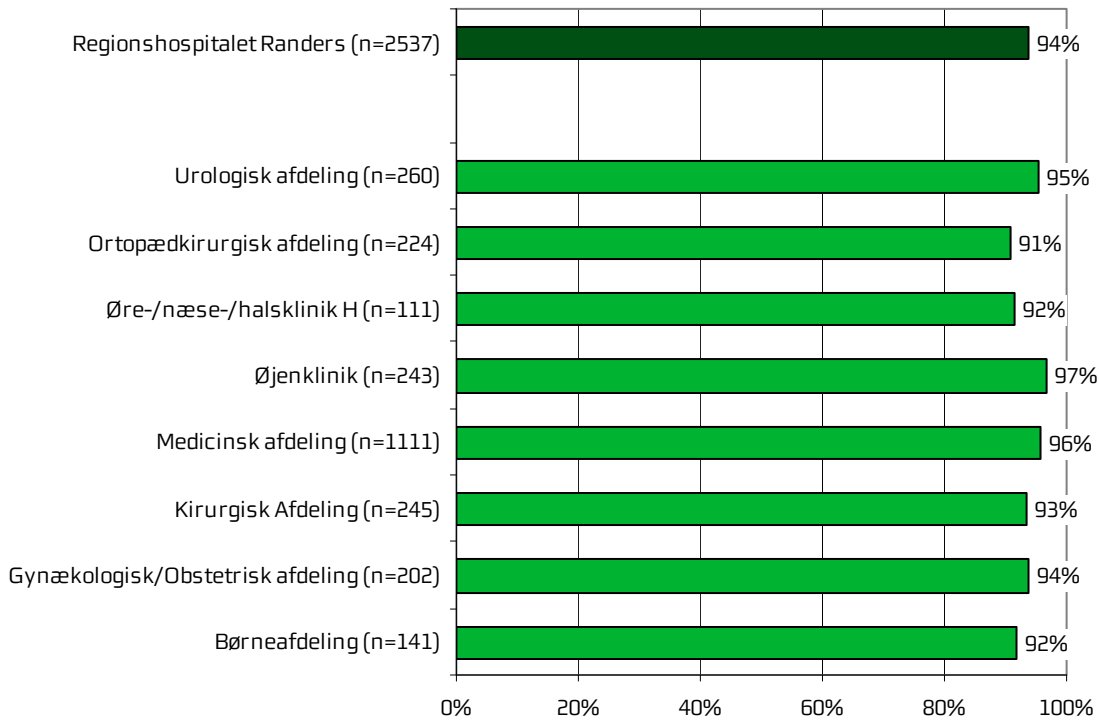


Figur 28. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?

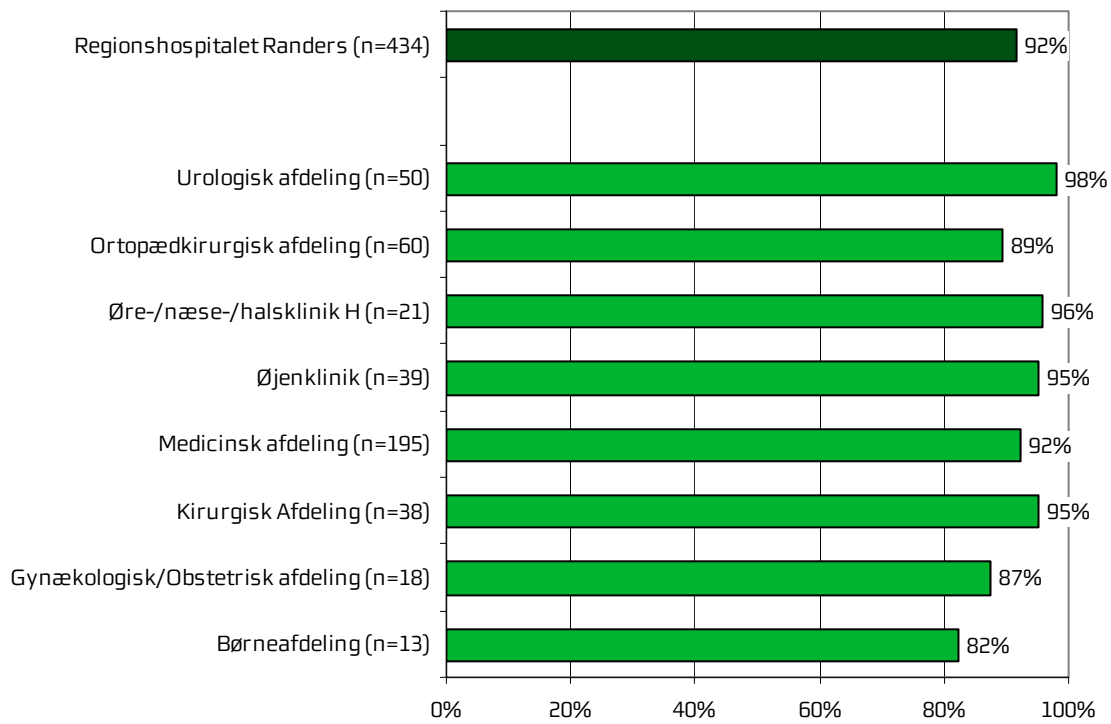


Figur 29. Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?

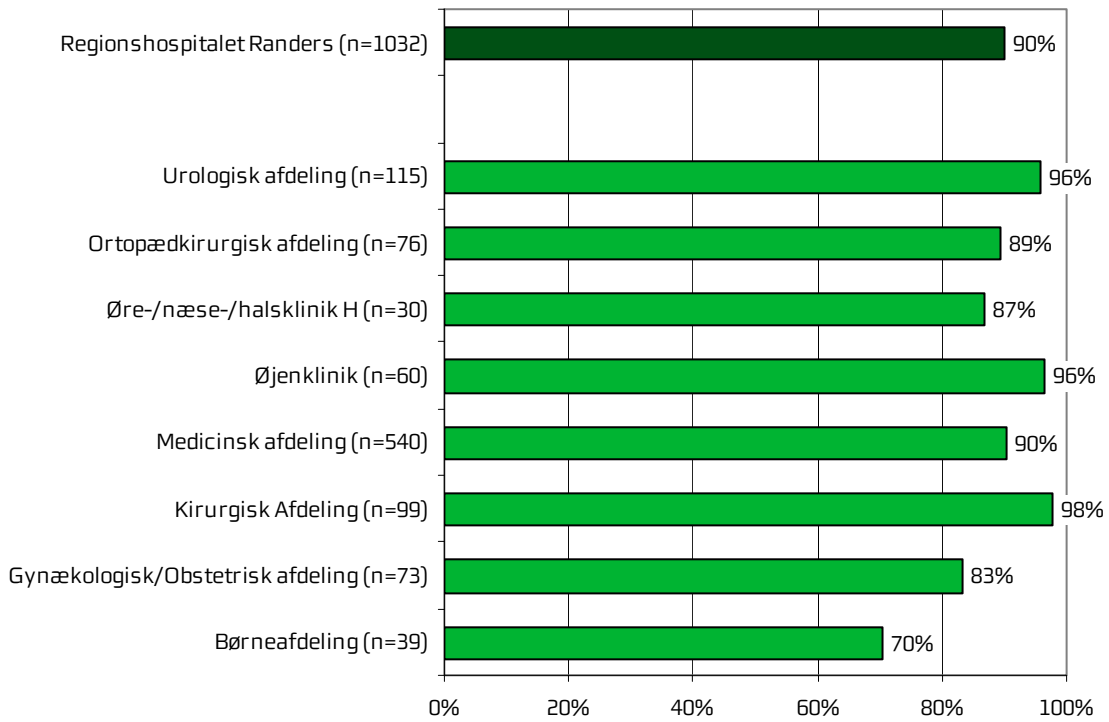


Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet**Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**

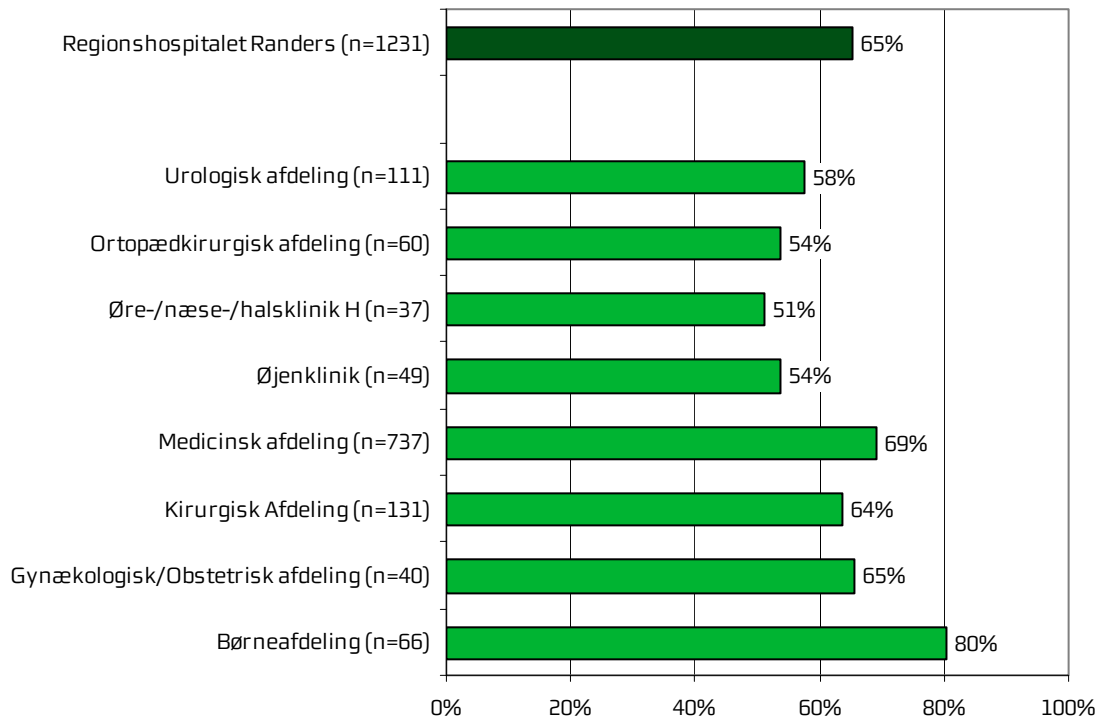
Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

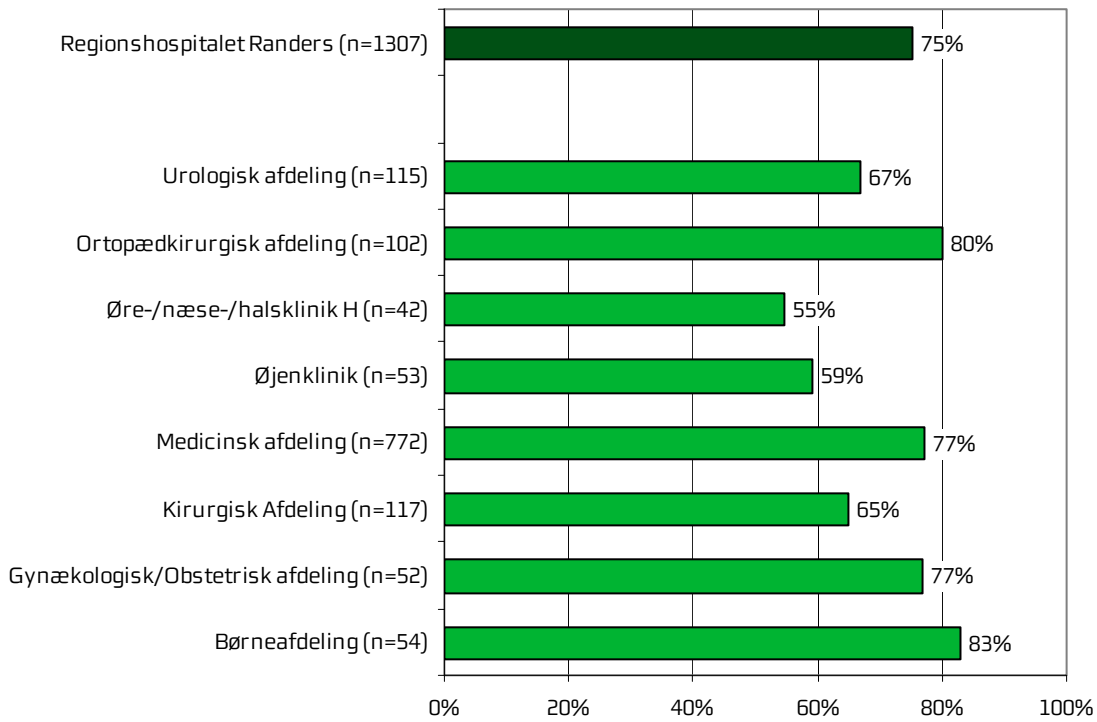


Figur 32. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

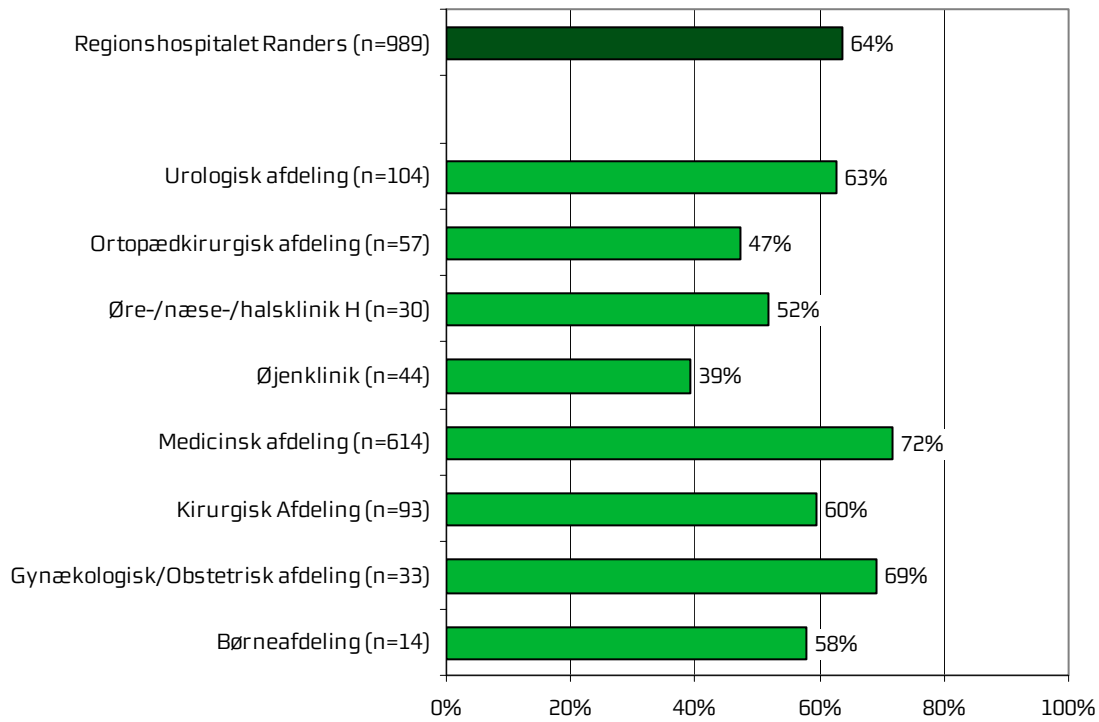


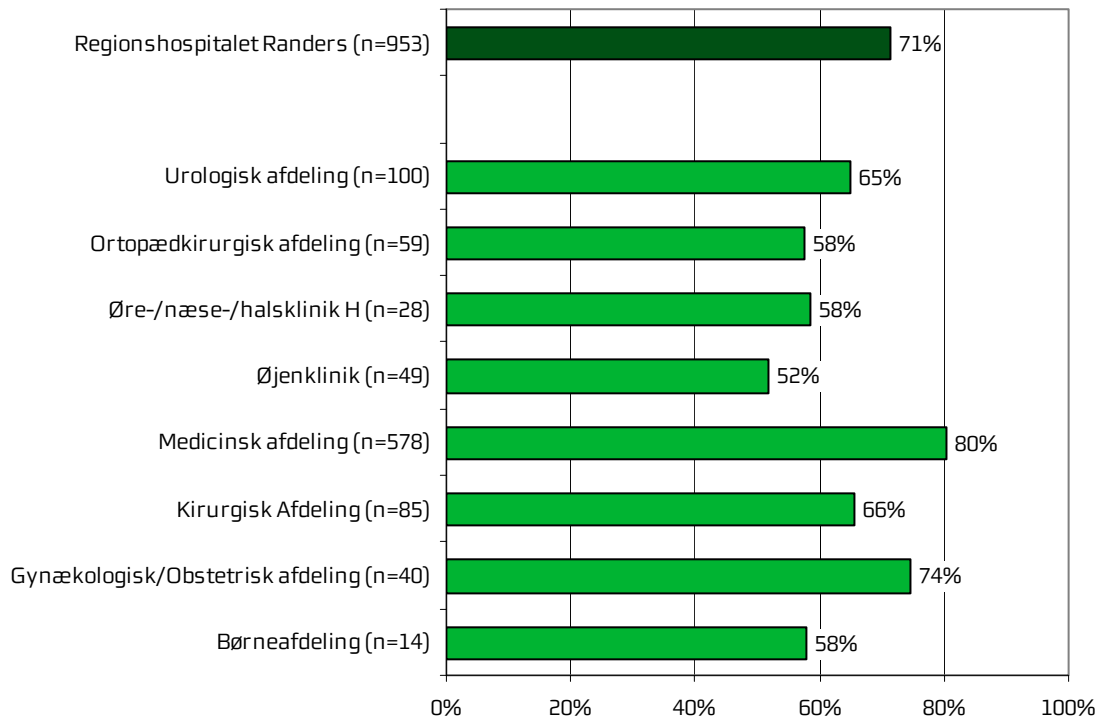
Figur 33. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?



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

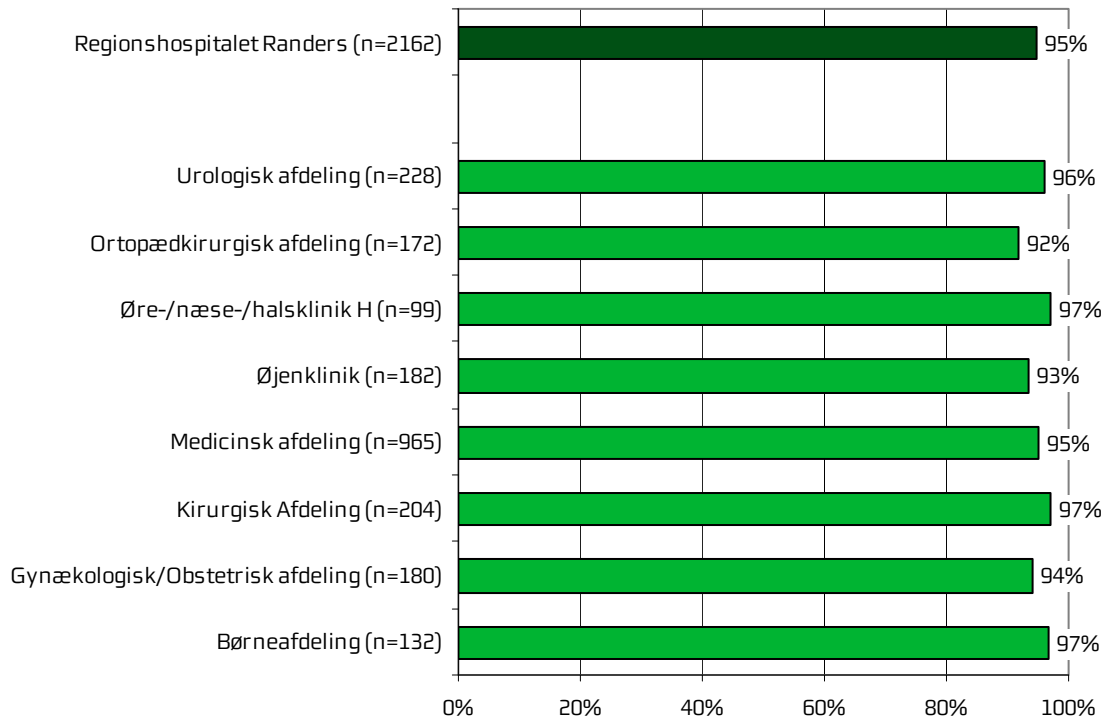
Figur 35. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?



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

Hospitalets eget spørgsmål

Figur 37. Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?



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

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

Løbenr.: >>løbnr<<

INFORMATION

24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
25. 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"/>	
26. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/feller 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 28
27. 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"/>
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

--

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Porto 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 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.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 58 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	58%	100%
Køn		
Mand	46%	46%
Kvinde	54%	54%
Aldersgruppe		
Under 20 år	9%	13%
20-39 år	8%	13%
40-59 år	24%	26%
60-79 år	48%	38%
80 år eller derover	11%	9%

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 svarskalear. 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		2625		100%
Køn				
Mand		1209		46%
Kvinde		1416		54%
Aldersgruppe				
Under 20 år		241		9%
20-39 år		217		8%
40-59 år		618		24%
60-79 år		1273		48%
80 år eller derover		276		11%
Skema udfyldt af				
Patienten		2295		90%
Pårørende		262		10%
Modersmål				
Dansk		2498		97%
Ikke dansk		76		3%
Afdelingsnavn				
Urologisk afdeling		264		10%
Ortopædkirurgisk afdeling		233		9%
Øre-/næse-/halsklinik H		118		4%
Øjenklinik		254		10%
Medicinsk afdeling		1149		44%
Kirurgisk Afdeling		255		10%
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling		208		8%
Børneafdeling		144		5%

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	33	63	3	1	2383	172
Køn						
Mand	37	59	3	1	1118	68
Kvinde	30	66	3	1	1265	104
Aldersgruppe						
Under 20 år	28	62	6	4	224	14
20-39 år	25	64	10	1	198	14
40-59 år	33	64	3	1	570	35
60-79 år	37	61	2	0	1157	82
80 år eller derover	32	65	2	1	234	27
Skema udfyldt af						
Patienten	34	62	3	0	2105	151
Pårørende	31	63	3	4	240	19
Modersmål						
Dansk	33	63	3	1	2286	167
Ikke dansk	46	50	0	4	71	5
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	35	63	3	0	242	16
Ortopædkirurgisk afdeling	27	66	6	1	207	18
Øre-/næse-/halsklinik H	31	64	3	2	111	4
Øjenklinik	51	48	1	0	231	14
Medicinsk afdeling	34	64	2	1	1036	80
Kirurgisk Afdeling	40	57	2	0	236	16
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	34	63	3	1	188	14
Børneafdeling	30	64	4	2	132	10

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	36	61	3	1	2545
Køn					
Mand	41	56	2	1	1180
Kvinde	32	65	3	0	1365
Aldersgruppe					
Under 20 år	34	58	4	3	235
20-39 år	31	58	11	0	211
40-59 år	35	62	3	0	601
60-79 år	37	61	1	0	1237
80 år eller derover	36	62	2	0	261
Skema udfyldt af					
Patienten	36	61	3	0	2251
Pårørende	36	60	2	2	253
Modersmål					
Dansk	36	61	3	0	2446
Ikke dansk	45	52	0	4	74
Afdelingsnavn					
Urologisk afdeling	38	61	0	0	260
Ortopædkirurgisk afdeling	28	65	6	1	222
Øre-/næse-/halsklinik H	36	58	4	1	114
Øjenklinik	50	50	0	0	248
Medicinsk afdeling	37	61	2	0	1109
Kirurgisk Afdeling	39	58	3	1	252
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	37	59	3	0	201
Børneafdeling	37	60	2	1	139

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	16	78	5	1	2543
Køn					
Mand	20	75	4	1	1185
Kvinde	13	80	6	1	1358
Aldersgruppe					
Under 20 år	10	79	9	2	239
20-39 år	13	77	9	1	210
40-59 år	12	80	7	1	599
60-79 år	20	76	4	0	1237
80 år eller derover	19	78	3	0	258
Skema udfyldt af					
Patienten	17	77	6	1	2245
Pårørende	11	84	4	1	256
Modersmål					
Dansk	16	78	6	1	2443
Ikke dansk	29	67	1	4	74
Afdelingsnavn					
Urologisk afdeling	20	79	1	0	259
Ortopædkirurgisk afdeling	12	81	7	1	224
Øre-/næse-/halsklinik H	18	78	4	0	115
Øjenklinik	21	75	4	1	241
Medicinsk afdeling	19	75	6	0	1110
Kirurgisk Afdeling	18	78	3	1	250
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	14	76	9	1	202
Børneafdeling	9	83	6	2	142

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	20	78	2	0	2499
Køn					
Mand	24	74	2	0	1166
Kvinde	18	80	2	0	1333
Aldersgruppe					
Under 20 år	19	78	2	0	235
20-39 år	24	75	0	1	211
40-59 år	18	79	2	0	596
60-79 år	21	77	2	0	1216
80 år eller derover	19	80	1	0	241
Skema udfyldt af					
Patienten	21	77	2	0	2208
Pårørende	18	81	1	0	252
Modersmål					
Dansk	20	78	2	0	2400
Ikke dansk	36	59	5	0	75
Afdelingsnavn					
Urologisk afdeling	21	78	1	0	250
Ortopædkirurgisk afdeling	19	78	2	0	221
Øre-/næse-/halsklinik H	23	75	2	1	112
Øjenklinik	26	74	1	0	238
Medicinsk afdeling	20	78	2	0	1095
Kirurgisk Afdeling	19	78	3	0	243
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	23	77	1	0	200
Børneafdeling	19	79	1	0	140

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	2548
Køn					
Mand	39	59	2	0	1185
Kvinde	32	65	2	0	1363
Aldersgruppe					
Under 20 år	27	66	5	1	239
20-39 år	29	64	7	0	214
40-59 år	31	67	2	0	605
60-79 år	40	59	1	0	1231
80 år eller derover	42	58	0	0	259
Skema udfyldt af					
Patienten	36	62	2	0	2234
Pårørende	31	66	3	0	260
Modersmål					
Dansk	35	63	2	0	2435
Ikke dansk	45	51	0	4	75
Afdelingsnavn					
Urologisk afdeling	43	56	1	0	256
Ortopædkirurgisk afdeling	34	62	4	0	226
Øre-/næse-/halsklinik H	37	61	2	0	117
Øjenklinik	53	46	1	0	244
Medicinsk afdeling	35	65	1	0	1117
Kirurgisk Afdeling	36	61	3	1	246
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	34	64	2	0	200
Børneafdeling	27	69	4	0	142

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	1857	719
Køn				
Mand	94	6	868	322
Kvinde	90	10	989	397
Aldersgruppe				
Under 20 år	86	14	189	48
20-39 år	83	17	171	42
40-59 år	90	10	470	139
60-79 år	95	5	846	403
80 år eller derover	97	3	181	87
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	1626	636
Pårørende	93	7	193	68
Modersmål				
Dansk	92	8	1766	698
Ikke dansk	93	7	66	10
Afdelingsnavn				
Urologisk afdeling	92	8	198	62
Ortopædkirurgisk afdeling	89	11	174	54
Øre-/næse-/halsklinik H	88	12	93	21
Øjenklinik	99	1	154	96
Medicinsk afdeling	93	7	801	322
Kirurgisk Afdeling	90	10	177	76
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	91	9	148	57
Børneafdeling	95	5	112	31

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	13	64	17	5	1788	38
Køn						
Mand	13	66	16	5	837	13
Kvinde	13	64	18	5	951	25
Aldersgruppe						
Under 20 år	12	66	14	9	178	7
20-39 år	10	61	19	9	165	5
40-59 år	11	63	19	7	461	4
60-79 år	15	65	17	3	812	17
80 år eller derover	12	70	16	2	172	5
Skema udfyldt af						
Patienten	13	65	17	5	1568	34
Pårørende	13	63	20	4	183	4
Modersmål						
Dansk	13	65	18	5	1700	37
Ikke dansk	17	58	16	9	64	0
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	12	60	24	4	192	2
Ortopædkirurgisk afdeling	8	63	21	8	171	2
Øre-/næse-/halsklinik H	8	66	17	10	92	0
Øjenklinik	22	60	17	0	146	5
Medicinsk afdeling	17	65	15	3	769	18
Kirurgisk Afdeling	12	57	19	12	170	5
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	9	71	16	3	143	2
Børneafdeling	14	76	11	0	105	4

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	25	13	49	1512	262
Køn						
Mand	13	28	14	45	716	117
Kvinde	12	22	13	53	796	145
Aldersgruppe						
Under 20 år	10	19	7	63	163	26
20-39 år	10	21	15	54	149	16
40-59 år	8	25	14	53	392	64
60-79 år	15	26	14	45	668	129
80 år eller derover	21	36	13	30	140	27
Skema udfyldt af						
Patienten	12	25	14	49	1326	226
Pårørende	15	24	9	52	155	33
Modersmål						
Dansk	12	25	13	50	1440	248
Ikke dansk	22	31	13	34	52	11
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	17	30	11	42	163	22
Ortopædkirurgisk afdeling	6	24	14	55	148	20
Øre-/næse-/halsklinik H	20	21	14	45	82	8
Øjenklinik	31	36	8	24	107	36
Medicinsk afdeling	13	27	13	47	642	118
Kirurgisk Afdeling	18	26	19	38	148	27
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	10	15	12	63	127	14
Børneafdeling	13	24	6	58	95	17

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	8	79	12	2	2433	112
Køn						
Mand	10	79	10	1	1138	35
Kvinde	6	78	14	2	1295	77
Aldersgruppe						
Under 20 år	6	77	15	2	218	17
20-39 år	2	76	21	2	203	8
40-59 år	5	77	16	2	580	22
60-79 år	10	81	8	1	1177	50
80 år eller derover	13	76	10	1	255	15
Skema udfyldt af						
Patienten	8	79	12	2	2139	98
Pårørende	7	81	10	2	244	11
Modersmål						
Dansk	8	79	12	2	2325	107
Ikke dansk	12	80	5	4	72	4
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	6	86	7	0	249	5
Ortopædkirurgisk afdeling	7	77	14	2	217	7
Øre-/næse-/halsklinik H	4	81	11	3	107	10
Øjenklinik	15	78	6	1	232	15
Medicinsk afdeling	10	77	11	1	1072	41
Kirurgisk Afdeling	6	81	11	2	229	20
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	4	77	17	2	194	8
Børneafdeling	6	79	14	1	133	6

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	54	29	17	1325
Køn				
Mand	56	30	15	668
Kvinde	52	29	19	657
Aldersgruppe				
Under 20 år	41	41	18	113
20-39 år	36	44	20	99
40-59 år	51	26	22	305
60-79 år	58	28	14	661
80 år eller derover	67	19	14	147
Skema udfyldt af				
Patienten	55	28	17	1165
Pårørende	43	41	16	137
Modersmål				
Dansk	54	29	17	1278
Ikke dansk	45	43	13	28
Afdelingsnavn				
Urologisk afdeling	58	32	10	142
Ortopædkirurgisk afdeling	55	21	24	119
Øre-/næse-/halsklinik H	42	35	23	52
Øjenklinik	60	29	12	129
Medicinsk afdeling	56	29	15	615
Kirurgisk Afdeling	55	28	17	101
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	42	41	17	87
Børneafdeling	41	46	13	80

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	53	32	14	649
Køn				
Mand	55	32	13	350
Kvinde	52	32	16	299
Aldersgruppe				
Under 20 år	40	43	17	42
20-39 år	38	53	10	53
40-59 år	48	29	23	130
60-79 år	59	30	11	342
80 år eller derover	65	22	13	82
Skema udfyldt af				
Patienten	55	30	15	586
Pårørende	44	45	12	53
Modersmål				
Dansk	54	32	15	630
Ikke dansk	29	58	13	12
Afdelingsnavn				
Urologisk afdeling	67	30	3	59
Ortopædkirurgisk afdeling	54	22	23	44
Øre-/næse-/halsklinik H	45	36	18	33
Øjenklinik	60	29	11	122
Medicinsk afdeling	56	33	12	293
Kirurgisk Afdeling	49	33	19	40
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	39	43	18	32
Børneafdeling	36	56	8	26

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	45	54	0	0	546	15
Køn						
Mand	47	53	0	0	300	10
Kvinde	44	55	1	0	246	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	48	47	2	3	34	1
20-39 år	38	60	2	0	46	1
40-59 år	52	46	1	1	108	2
60-79 år	45	55	0	0	290	7
80 år eller derover	39	61	0	0	68	4
Skema udfyldt af						
Patienten	45	54	0	0	492	14
Pårørende	49	49	0	2	45	1
Modersmål						
Dansk	46	53	0	0	529	15
Ikke dansk	44	56	0	0	11	0
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	43	57	0	0	55	2
Ortopædkirurgisk afdeling	39	61	0	0	33	1
Øre-/næse-/halsklinik H	41	52	7	0	27	0
Øjenklinik	46	54	0	0	103	4
Medicinsk afdeling	49	50	0	0	248	5
Kirurgisk Afdeling	51	49	0	0	32	1
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	30	70	0	0	25	1
Børneafdeling	52	44	0	4	23	1

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	62	5	1	2324	247
Køn						
Mand	35	60	4	1	1091	103
Kvinde	29	63	6	1	1233	144
Aldersgruppe						
Under 20 år	35	50	11	4	218	19
20-39 år	27	60	8	4	198	15
40-59 år	27	67	5	1	555	50
60-79 år	35	61	3	0	1128	121
80 år eller derover	28	68	1	2	225	42
Skema udfyldt af						
Patienten	32	63	4	1	2044	221
Pårørende	30	58	9	3	237	22
Modersmål						
Dansk	32	62	5	1	2230	233
Ikke dansk	33	59	4	4	67	9
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	27	70	3	0	235	24
Ortopædkirurgisk afdeling	27	63	7	2	196	30
Øre-/næse-/halsklinik H	27	63	7	2	105	11
Øjenklinik	38	61	1	0	225	24
Medicinsk afdeling	34	62	4	1	1016	109
Kirurgisk Afdeling	32	63	4	1	222	28
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	29	62	5	4	191	13
Børneafdeling	38	51	9	2	134	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	94	5	2557
Køn				
Mand	1	94	5	1187
Kvinde	1	94	6	1370
Aldersgruppe				
Under 20 år	2	91	7	237
20-39 år	1	89	10	213
40-59 år	1	93	6	602
60-79 år	0	96	3	1245
80 år eller derover	1	93	7	260
Skema udfyldt af				
Patienten	1	95	5	2254
Pårørende	3	91	7	257
Modersmål				
Dansk	1	94	5	2450
Ikke dansk	4	88	8	76
Afdelingsnavn				
Urologisk afdeling	1	96	3	257
Ortopædkirurgisk afdeling	1	90	9	226
Øre-/næse-/halsklinik H	2	92	6	117
Øjenklinik	1	97	2	246
Medicinsk afdeling	1	95	4	1120
Kirurgisk Afdeling	0	96	4	246
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	1	94	6	205
Børneafdeling	1	94	6	140

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	1138	1426
Køn					
Mand	1	91	8	585	602
Kvinde	1	92	8	553	824
Aldersgruppe					
Under 20 år	1	92	7	200	39
20-39 år	2	89	9	97	115
40-59 år	2	83	15	187	425
60-79 år	0	94	6	529	710
80 år eller derover	1	93	6	125	137
Skema udfyldt af					
Patienten	1	91	8	900	1358
Pårørende	1	92	7	205	54
Modersmål					
Dansk	1	91	8	1076	1381
Ikke dansk	5	86	9	45	30
Afdelingsnavn					
Urologisk afdeling	0	95	5	126	133
Ortopædkirurgisk afdeling	1	90	9	91	137
Øre-/næse-/halsklinik H	3	89	8	75	42
Øjenklinik	0	93	7	94	144
Medicinsk afdeling	1	89	10	467	658
Kirurgisk Afdeling	1	92	7	116	134
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	0	94	6	54	151
Børneafdeling	1	93	6	115	27

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	30	4	1	2426	138
Køn						
Mand	68	28	3	1	1121	67
Kvinde	64	31	4	1	1305	71
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	24	6	3	232	6
20-39 år	54	39	5	2	208	5
40-59 år	60	36	3	1	576	31
60-79 år	70	26	3	0	1183	64
80 år eller derover	66	29	3	1	227	32
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	3	1	2131	127
Pårørende	69	22	7	2	250	9
Modersmål						
Dansk	66	30	4	1	2322	134
Ikke dansk	64	30	2	4	74	2
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	67	31	2	0	248	10
Ortopædkirurgisk afdeling	58	33	7	2	216	12
Øre-/næse-/halsklinik H	55	38	3	3	111	5
Øjenklinik	78	20	1	0	217	21
Medicinsk afdeling	65	31	3	1	1065	63
Kirurgisk Afdeling	69	28	2	0	235	14
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	71	25	3	1	196	9
Børneafdeling	76	19	4	1	138	4

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	76	22	1	1	2452	127
Køn						
Mand	78	20	1	1	1141	54
Kvinde	75	23	1	1	1311	73
Aldersgruppe						
Under 20 år	69	26	3	2	230	10
20-39 år	66	30	3	1	209	3
40-59 år	73	24	2	1	574	34
60-79 år	81	18	0	0	1198	57
80 år eller derover	78	19	2	1	241	23
Skema udfyldt af						
Patienten	77	21	1	1	2158	114
Pårørende	72	25	2	1	247	13
Modersmål						
Dansk	76	22	1	1	2348	124
Ikke dansk	72	24	0	4	73	2
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	76	23	0	0	248	13
Ortopædkirurgisk afdeling	73	23	2	1	209	18
Øre-/næse-/halsklinik H	73	22	3	2	111	6
Øjenklinik	90	10	0	0	239	6
Medicinsk afdeling	76	22	1	1	1065	65
Kirurgisk Afdeling	80	20	0	0	244	8
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	77	21	1	1	197	7
Børneafdeling	72	24	3	0	139	4

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	46	44	8	2	2566	21
Køn						
Mand	48	43	6	3	1187	10
Kvinde	44	44	10	2	1379	11
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	53	13	6	236	2
20-39 år	39	47	12	2	212	0
40-59 år	47	43	8	2	608	1
60-79 år	51	41	7	1	1248	12
80 år eller derover	44	44	7	5	262	6
Skema udfyldt af						
Patienten	48	43	8	2	2262	18
Pårørende	34	52	10	4	257	3
Modersmål						
Dansk	46	44	8	2	2461	19
Ikke dansk	41	49	5	6	74	1
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	47	48	4	2	261	1
Ortopædkirurgisk afdeling	41	43	12	3	227	0
Øre-/næse-/halsklinik H	52	40	5	2	115	1
Øjenklinik	62	32	6	1	250	0
Medicinsk afdeling	48	43	7	2	1120	14
Kirurgisk Afdeling	54	41	4	1	249	3
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	46	42	9	3	204	1
Børneafdeling	22	58	15	6	140	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	60	32	5	3	2475	106
Køn						
Mand	63	30	4	3	1151	44
Kvinde	58	34	5	3	1324	62
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	40	8	6	223	16
20-39 år	46	36	11	6	206	6
40-59 år	58	35	4	3	591	18
60-79 år	67	28	3	2	1200	52
80 år eller derover	64	31	3	3	255	14
Skema udfyldt af						
Patienten	62	31	4	3	2180	95
Pårørende	54	37	4	5	250	9
Modersmål						
Dansk	61	32	4	3	2371	103
Ikke dansk	53	37	6	4	74	2
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	63	32	4	1	247	14
Ortopædkirurgisk afdeling	51	34	9	7	222	5
Øre-/næse-/halsklinik H	60	31	5	4	113	3
Øjenklinik	80	15	3	2	246	2
Medicinsk afdeling	63	33	3	1	1079	53
Kirurgisk Afdeling	67	30	2	2	237	13
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	63	30	5	2	200	5
Børneafdeling	46	43	6	5	131	11

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	5	2	2121	416
Køn						
Mand	59	34	5	1	1003	177
Kvinde	59	35	5	2	1118	239
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	34	10	4	198	39
20-39 år	52	36	9	3	182	31
40-59 år	57	37	5	1	507	100
60-79 år	63	33	3	1	1033	192
80 år eller derover	58	34	6	2	201	54
Skema udfyldt af						
Patienten	59	35	4	1	1871	366
Pårørende	57	32	8	3	216	41
Modersmål						
Dansk	59	34	5	1	2029	403
Ikke dansk	45	43	7	4	66	10
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	60	35	3	2	222	30
Ortopædkirurgisk afdeling	49	38	10	3	182	44
Øre-/næse-/halsklinik H	48	45	5	2	101	14
Øjenklinik	77	21	1	1	209	33
Medicinsk afdeling	59	36	4	1	916	191
Kirurgisk Afdeling	69	30	1	0	207	41
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	65	31	3	1	167	39
Børneafdeling	58	33	8	2	117	24

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	2544
Køn			
Mand	93	7	1180
Kvinde	93	7	1364
Aldersgruppe			
Under 20 år	86	14	240
20-39 år	88	12	208
40-59 år	91	9	605
60-79 år	96	4	1236
80 år eller derover	96	4	255
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	2239
Pårørende	89	11	258
Modersmål			
Dansk	93	7	2441
Ikke dansk	94	6	72
Afdelingsnavn			
Urologisk afdeling	97	3	256
Ortopædkirurgisk afdeling	88	12	224
Øre-/næse-/halsklinik H	90	10	114
Øjenklinik	96	4	245
Medicinsk afdeling	95	5	1112
Kirurgisk Afdeling	95	5	249
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	92	8	201
Børneafdeling	89	11	143

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	21	49	15	15	121	21
Køn						
Mand	27	41	16	16	55	9
Kvinde	17	55	14	14	66	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	42	13	31	28	1
20-39 år	22	20	27	31	16	6
40-59 år	27	60	8	4	36	6
60-79 år	19	57	18	6	34	6
80 år eller derover	29	55	16	0	7	2
Skema udfyldt af						
Patienten	24	50	13	12	91	18
Pårørende	7	48	14	31	23	3
Modersmål						
Dansk	21	50	15	14	116	21
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	51	49	0	0	6	1
Ortopædkirurgisk afdeling	13	51	14	23	23	2
Øre-/næse-/halsklinik H	27	13	38	22	8	1
Øjenklinik	55	30	14	0	7	2
Medicinsk afdeling	10	63	21	5	36	11
Kirurgisk Afdeling	46	27	11	16	12	0
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	31	51	9	9	13	3
Børneafdeling	25	50	13	13	16	1

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	68	20	9	3	2361	150
Køn						
Mand	68	21	8	3	1093	75
Kvinde	68	19	9	3	1268	75
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	16	11	6	221	15
20-39 år	62	23	13	3	200	11
40-59 år	69	21	7	3	564	34
60-79 år	70	19	8	2	1137	74
80 år eller derover	62	24	11	3	239	16
Skema udfyldt af						
Patienten	68	20	9	3	2080	133
Pårørende	69	19	11	2	241	14
Modersmål						
Dansk	68	20	9	3	2270	139
Ikke dansk	63	20	13	4	67	6
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	68	22	7	2	237	17
Ortopædkirurgisk afdeling	65	18	12	5	205	18
Øre-/næse-/halsklinik H	61	20	13	6	108	6
Øjenklinik	73	19	7	1	225	10
Medicinsk afdeling	67	23	9	2	1033	69
Kirurgisk Afdeling	72	17	8	3	231	14
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	72	19	4	4	189	9
Børneafdeling	74	17	7	3	133	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	25	70	4	1	1340	737
Køn						
Mand	28	67	3	2	638	317
Kvinde	22	72	5	1	702	420
Aldersgruppe						
Under 20 år	22	66	9	4	136	65
20-39 år	22	68	8	1	133	52
40-59 år	20	75	4	2	340	177
60-79 år	30	67	2	1	631	359
80 år eller derover	25	74	0	1	100	84
Skema udfyldt af						
Patienten	25	69	4	1	1163	661
Pårørende	22	72	2	4	150	66
Modersmål						
Dansk	25	69	4	1	1279	713
Ikke dansk	28	66	6	0	45	17
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	29	66	4	1	118	86
Ortopædkirurgisk afdeling	27	66	6	2	138	54
Øre-/næse-/halsklinik H	26	66	6	3	71	23
Øjenklinik	24	72	2	3	71	123
Medicinsk afdeling	24	73	2	1	657	242
Kirurgisk Afdeling	30	65	3	2	119	85
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	19	75	4	1	85	80
Børneafdeling	16	72	8	4	81	44

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	60	34	4	2	2520
Køn					
Mand	63	31	3	3	1173
Kvinde	58	36	4	2	1347
Aldersgruppe					
Under 20 år	51	41	5	3	237
20-39 år	41	50	7	2	213
40-59 år	59	33	4	3	599
60-79 år	67	30	2	1	1221
80 år eller derover	57	34	6	3	250
Skema udfyldt af					
Patienten	61	33	4	2	2224
Pårørende	53	39	4	5	254
Modersmål					
Dansk	60	34	4	2	2417
Ikke dansk	56	37	0	6	74
Afdelingsnavn					
Urologisk afdeling	62	34	2	1	256
Ortopædkirurgisk afdeling	55	36	4	4	223
Øre-/næse-/halsklinik H	61	33	5	1	115
Øjenklinik	76	21	2	1	238
Medicinsk afdeling	61	34	3	2	1100
Kirurgisk Afdeling	67	29	2	2	244
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	55	35	7	3	202
Børneafdeling	51	42	5	2	142

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	47	49	4	0	2537
Køn					
Mand	50	46	3	1	1180
Kvinde	45	51	4	0	1357
Aldersgruppe					
Under 20 år	41	50	8	1	239
20-39 år	41	50	9	0	211
40-59 år	44	52	4	0	599
60-79 år	53	46	1	0	1230
80 år eller derover	42	55	3	0	258
Skema udfyldt af					
Patienten	48	48	3	0	2240
Pårørende	44	52	4	1	254
Modersmål					
Dansk	47	49	4	0	2435
Ikke dansk	41	55	0	4	74
Afdelingsnavn					
Urologisk afdeling	51	48	2	0	256
Ortopædkirurgisk afdeling	40	53	6	1	226
Øre-/næse-/halsklinik H	46	46	8	0	114
Øjenklinik	59	40	1	0	240
Medicinsk afdeling	48	49	2	0	1108
Kirurgisk Afdeling	53	46	1	0	247
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	50	45	5	0	204
Børneafdeling	44	50	5	1	142

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	86	14	2046	474
Køn				
Mand	88	12	972	194
Kvinde	85	15	1074	280
Aldersgruppe				
Under 20 år	78	22	175	63
20-39 år	71	29	172	39
40-59 år	86	14	495	109
60-79 år	91	9	1004	214
80 år eller derover	83	17	200	49
Skema udfyldt af				
Patienten	86	14	1812	414
Pårørende	86	14	195	57
Modersmål				
Dansk	86	14	1967	453
Ikke dansk	85	15	55	19
Afdelingsnavn				
Urologisk afdeling	90	10	217	34
Ortopædkirurgisk afdeling	87	13	185	40
Øre-/næse-/halsklinik H	80	20	91	21
Øjenklinik	95	5	208	33
Medicinsk afdeling	83	17	887	206
Kirurgisk Afdeling	92	8	193	57
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	82	18	164	42
Børneafdeling	83	17	101	41

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	22	73	4	2	1689	229
Køn						
Mand	23	72	3	2	827	105
Kvinde	21	73	5	1	862	124
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	77	6	3	133	31
20-39 år	15	69	9	6	139	21
40-59 år	19	73	6	1	420	49
60-79 år	27	71	1	1	844	103
80 år eller derover	17	79	3	0	153	25
Skema udfyldt af						
Patienten	22	72	4	2	1500	195
Pårørende	16	78	5	1	159	29
Modersmål						
Dansk	22	73	4	1	1628	214
Ikke dansk	24	68	1	6	44	10
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	25	72	3	0	189	23
Ortopædkirurgisk afdeling	16	76	6	2	159	20
Øre-/næse-/halsklinik H	21	72	5	1	71	16
Øjenklinik	39	60	1	0	189	9
Medicinsk afdeling	21	73	4	2	704	104
Kirurgisk Afdeling	28	69	2	1	167	19
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	24	68	3	4	136	17
Børneafdeling	12	83	2	2	74	21

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	36	58	5	1	2537
Køn					
Mand	40	55	5	1	1185
Kvinde	33	60	6	1	1352
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	53	6	3	236
20-39 år	37	54	8	1	205
40-59 år	37	55	7	1	601
60-79 år	37	59	4	0	1236
80 år eller derover	28	67	4	1	259
Skema udfyldt af					
Patienten	37	58	5	1	2240
Pårørende	32	59	7	2	255
Modersmål					
Dansk	36	57	5	1	2434
Ikke dansk	32	62	3	4	76
Afdelingsnavn					
Urologisk afdeling	34	61	4	1	260
Ortopædkirurgisk afdeling	29	61	7	2	224
Øre-/næse-/halsklinik H	36	56	8	0	111
Øjenklinik	51	45	3	0	243
Medicinsk afdeling	36	60	4	0	1111
Kirurgisk Afdeling	39	54	6	1	245
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	40	54	4	2	202
Børneafdeling	40	52	6	2	141

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	6	2	434	105	1936
Køn							
Mand	31	61	6	2	233	62	848
Kvinde	25	67	6	3	201	43	1088
Aldersgruppe							
Under 20 år	33	61	0	6	33	11	193
20-39 år	25	60	15	0	41	5	163
40-59 år	24	67	3	6	69	13	512
60-79 år	31	62	6	1	197	47	935
80 år eller derover	24	69	6	1	94	29	133
Skema udfyldt af							
Patienten	28	65	5	2	361	88	1734
Pårørende	28	64	1	6	62	16	178
Modersmål							
Dansk	28	64	5	3	403	99	1879
Ikke dansk	38	62	0	0	23	6	41
Afdelingsnavn							
Urologisk afdeling	25	74	2	0	50	14	184
Ortopædkirurgisk afdeling	23	66	7	3	60	1	158
Øre-/næse-/halsklinik H	34	62	4	0	21	4	89
Øjenklinik	33	62	5	0	39	14	179
Medicinsk afdeling	28	64	6	2	195	54	827
Kirurgisk Afdeling	45	50	2	2	38	5	201
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	4	83	13	0	18	7	177
Børneafdeling	43	39	0	18	13	6	121

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	70	6	3	1032	1478
Køn						
Mand	23	68	6	3	493	676
Kvinde	19	71	6	4	539	802
Aldersgruppe						
Under 20 år	12	64	12	11	66	172
20-39 år	17	59	17	7	86	125
40-59 år	13	76	7	4	217	380
60-79 år	26	69	4	2	542	667
80 år eller derover	22	75	2	1	121	134
Skema udfyldt af						
Patienten	21	70	6	3	918	1296
Pårørende	16	68	9	7	99	159
Modersmål						
Dansk	21	70	6	3	977	1435
Ikke dansk	19	68	5	7	43	30
Afdelingsnavn						
Urologisk afdeling	22	73	4	0	115	138
Ortopædkirurgisk afdeling	19	70	8	3	76	143
Øre-/næse-/halsklinik H	24	63	7	7	30	82
Øjenklinik	26	70	4	0	60	168
Medicinsk afdeling	21	69	7	3	540	567
Kirurgisk Afdeling	22	76	2	0	99	148
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	15	69	5	12	73	129
Børneafdeling	18	53	17	13	39	103

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	1231	1269
Køn				
Mand	69	31	649	510
Kvinde	61	39	582	759
Aldersgruppe				
Under 20 år	71	29	102	136
20-39 år	50	50	89	122
40-59 år	64	36	323	277
60-79 år	68	32	610	589
80 år eller derover	60	40	107	145
Skema udfyldt af				
Patienten	65	35	1091	1115
Pårørende	74	26	113	143
Modersmål				
Dansk	65	35	1183	1220
Ikke dansk	66	34	33	40
Afdelingsnavn				
Urologisk afdeling	58	42	111	141
Ortopædkirurgisk afdeling	54	46	60	160
Øre-/næse-/halsklinik H	51	49	37	75
Øjenklinik	54	46	49	184
Medicinsk afdeling	69	31	737	355
Kirurgisk Afdeling	64	36	131	118
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	65	35	40	160
Børneafdeling	80	20	66	76

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	75	25	1307	1190
Køn				
Mand	78	22	672	487
Kvinde	73	27	635	703
Aldersgruppe				
Under 20 år	81	19	94	145
20-39 år	65	35	104	108
40-59 år	71	29	341	259
60-79 år	78	22	651	541
80 år eller derover	77	23	117	137
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	1182	1024
Pårørende	81	19	101	155
Modersmål				
Dansk	75	25	1258	1144
Ikke dansk	70	30	34	38
Afdelingsnavn				
Urologisk afdeling	67	33	115	135
Ortopædkirurgisk afdeling	80	20	102	121
Øre-/næse-/halsklinik H	55	45	42	72
Øjenklinik	59	41	53	175
Medicinsk afdeling	77	23	772	318
Kirurgisk Afdeling	65	35	117	132
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	77	23	52	149
Børneafdeling	83	17	54	88

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	64	36	989	1499
Køn				
Mand	69	31	538	617
Kvinde	58	42	451	882
Aldersgruppe				
Under 20 år	48	52	38	201
20-39 år	51	49	79	133
40-59 år	66	34	272	325
60-79 år	66	34	512	678
80 år eller derover	62	38	88	162
Skema udfyldt af				
Patienten	64	36	922	1277
Pårørende	60	40	50	204
Modersmål				
Dansk	64	36	959	1435
Ikke dansk	62	38	23	49
Afdelingsnavn				
Urologisk afdeling	63	37	104	143
Ortopædkirurgisk afdeling	47	53	57	163
Øre-/næse-/halsklinik H	52	48	30	83
Øjenklinik	39	61	44	185
Medicinsk afdeling	72	28	614	475
Kirurgisk Afdeling	60	40	93	155
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	69	31	33	167
Børneafdeling	58	42	14	128

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	71	29	953	1545
Køn				
Mand	76	24	493	674
Kvinde	67	33	460	871
Aldersgruppe				
Under 20 år	52	48	36	203
20-39 år	62	38	77	134
40-59 år	71	29	259	340
60-79 år	76	24	501	693
80 år eller derover	66	34	80	175
Skema udfyldt af				
Patienten	72	28	894	1312
Pårørende	65	35	44	212
Modersmål				
Dansk	72	28	917	1486
Ikke dansk	60	40	26	46
Afdelingsnavn				
Urologisk afdeling	65	35	100	152
Ortopædkirurgisk afdeling	58	42	59	161
Øre-/næse-/halsklinik H	58	42	28	85
Øjenklinik	52	48	49	181
Medicinsk afdeling	80	20	578	518
Kirurgisk Afdeling	66	34	85	161
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	74	26	40	159
Børneafdeling	58	42	14	128

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	69	26	3	3	2162	389	0
Køn							
Mand	68	26	3	3	1026	155	0
Kvinde	69	25	3	3	1136	234	0
Aldersgruppe							
Under 20 år	70	23	3	3	212	27	0
20-39 år	69	26	3	3	188	23	0
40-59 år	67	28	2	3	520	85	0
60-79 år	71	25	2	2	1034	204	0
80 år eller derover	63	28	3	6	208	50	0
Skema udfyldt af							
Patienten	69	26	2	3	1896	351	0
Pårørende	71	23	4	2	223	36	0
Modersmål							
Dansk	69	26	3	3	2071	374	0
Ikke dansk	65	28	2	5	65	11	0
Afdelingsnavn							
Urologisk afdeling	71	25	1	3	228	27	0
Ortopædkirurgisk afdeling	60	32	6	2	172	50	0
Øre-/næse-/halsklinik H	66	31	2	1	99	16	0
Øjenklinik	68	25	2	4	182	58	0
Medicinsk afdeling	71	24	2	3	965	157	0
Kirurgisk Afdeling	71	26	1	2	204	45	0
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	73	21	2	4	180	26	0
Børneafdeling	79	18	1	2	132	10	0

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på 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 betyde, 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.

