

Hvad betyder mest for patienternes tilfredshed med hospitalerne?

Sammenhæng i
forløbet

God
sygepleje

Tilfredsstillende
behandling

Ventetid

Information



Om Center for Kvalitetsudvikling

Center for Kvalitetsudvikling arbejder med opgaver inden for sundhedsområdet, psykiatriområdet samt det sociale område. Centret fungerer som et fælles kompetencecenter på kvalitets-, analyse og dokumentationsområdet.

I centret arbejdes der med analyser, evaluering, bruger-, pårørende- og patientundersøgelser, organisering og drift af indikatorprojekter og kvalitetsdatabaser, implementeringsprojekter og innovative metodeudviklingsaktiviteter samt opgaver vedrørende klinisk kvalitet, patientsikkerhed og kvalitetsdokumentation.

Planlagte udgivelser:

- *Lægerne er blevet bedre til at lytte*
- *Hvad siger patienterne om ventetiden?*

Tidligere udgivelser:

- *Indlagte patienters vurdering af universitetshospitaler i Sverige og Danmark 2007.* Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland.
- *Patienternes vurdering af hospitalerne i Region Midtjylland.* 2007. Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland.
- *Bare der altid var en rød tråd. Brudstykker fra patienternes møde med sundhedsvæsenet anno 2004 – udvalgte patientkommentarer.* 2004. Kvalitetsafdelingen, Århus Amt.

Center for Kvalitetsudvikling

Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf.: 8728 4911
Fax: 8728 4940

Udgivelserne kan downloades på:

www.centerforkvalitetsudvikling.rm.dk

Bestillingsnr.: 101

Trykt: Marts 2008

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	1
2. Metode og datagrundlag	2
3. Patienternes overordnede vurdering af hospitalerne	3
4. Hvad betyder mest for tilfredsheden?	5
4.1 De indlagte patienter	5
4.2 De ambulante patienter	9
4.3 Konklusioner	11
5. Sammenligning på specialniveau	13
5.1 Indlagte patienter på udvalgte afdelinger	13
5.2 Ambulante patienter på udvalgte afdelinger	16
Bilag 1	18
Bilag 2	19
Bilag 3	21
Hvis du vil vide mere	27

1. Indledning

Set gennem patientens øjne er der en række forhold, hospitalerne skal leve op til for at blive anset som et godt og velfungerende hospital. Nogle forhold på hospitalerne tillægges større betydning end andre, når patienterne vurderer tilfredsheden med de enkelte afdelinger.

Hæftets fokus er på to centrale områder ved patienttilfredshedsundersøgelserne:

- 1) Hvordan ser den overordnede vurdering af hospitalerne ud?
- 2) Hvad har størst betydning for patientens overordnede vurdering?

Udgangspunktet er de tværgående resultater fra sidste runde af patienttilfredshedsundersøgelserne gennemført i Region Midtjylland 2005-2006.

Region Midtjyllands koncept til måling af patienttilfredshed følger udviklingen over tid. Det har løbende været anvendt siden 1999 i Region Midtjylland. Derudover er det blevet anvendt i Region Syddanmark og i to svenske regioner; Region Skåne og Västra Götalandsregionen.

Fakta om konceptet

Konceptet arbejder med fire patienttyper:

- Indlagte
- Ambulante
- Dagmedicinske
- Dagkirurgiske

Konceptet er udviklet af Region Midtjylland. Der måles på regions-, hospitals-, afdelings-, afsnits- og diagnoseniveau.

2. Metode og datagrundlag

Datagrundlaget er fra sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser, som har været gennemført i Region Midtjylland fra 2005 til 2006 af Center for Kvalitetsudvikling. I undersøgelsen deltager seks hospitaler: Hospitalsenheden Vest, Regionshospitalet Silkeborg, Regionshospitalet Viborg, Regionshospitalet Randers og Grenaa, Skejby Sygehus og Århus Sygehus. For det nuværende Regionshospital Horsens, Brædstrup og Odder, er det kun Odder, der indgår som en del af undersøgelsen, da dette tidligere hørte under Århus Sygehus.

De fire patienttyper, der indgår i undersøgelsen, spørges om en række emner, hvor spørgsmålene er tilpasset den enkelte patienttype. Enkelte spørgsmål er ens for alle patienttyper.

Det samlede datagrundlag fra sidste runde indeholder svar fra 28.461 patienter fordelt på fire patienttyper:

- Indlagte patienter (11.286)
- Ambulante patienter (13.143)
- Dagmedicinske patienter (943)
- Dagkirurgiske patienter (3.089)

Bilag 1-3 gengiver flere detaljer om indsamlingsmetode og datagrundlag.

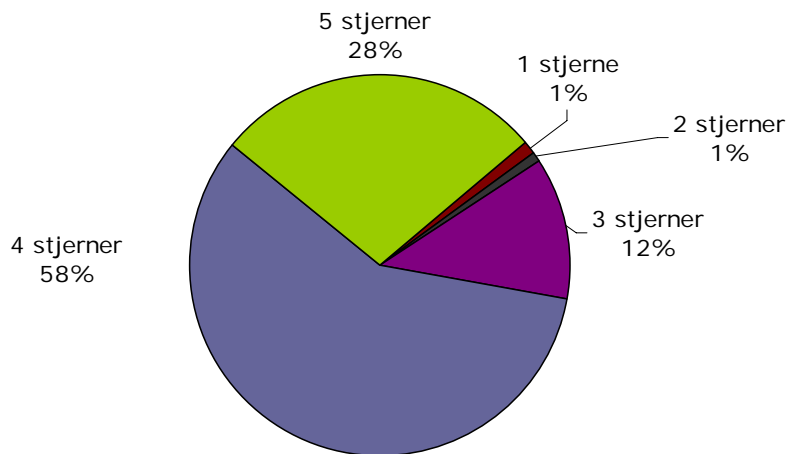
3. Patienternes overordnede vurdering af hospitalerne

I undersøgelsen bliver patienterne bedt om overordnet at vurdere den afdeling, de har besøgt. Patienterne kan tildele afdelingen 1-5 stjerner med betydningen:

- 5 stjerner (Enestående)
- 4 stjerner (Godt)
- 3 stjerner (Både godt og dårligt)
- 2 stjerner (Dårligt)
- 1 stjerne (Uacceptabelt)

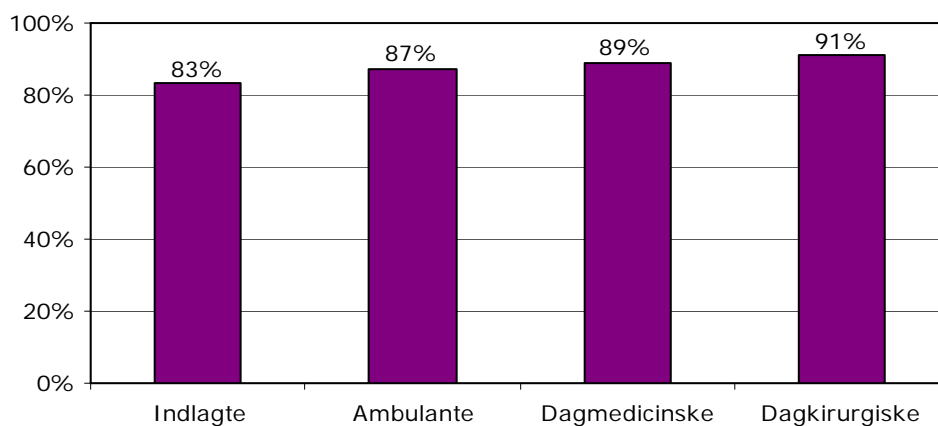
Patienternes tildeling af stjerner er vist på figur 1. Af samtlige patienter giver 86% 4 eller 5 stjerner, mens 14% giver 1-3 stjerner.

Figur 1: Patienternes tildeling af 1-5 stjerner



Figur 2 viser tilfredsheden for de fire patienttyper, der har deltaget i undersøgelsen. Dem, der har svaret 4-5 stjerner, betegnes som de tilfredse, mens dem, der har svaret 1-3 stjerner, betegnes som de utilfredse. De indlagte patienter har den laveste andel af tilfredse patienter (83%). De dagkirurgiske patienter har i forhold til både de indlagte og de ambulante patienter en højere andel af tilfredse patienter, da 91% er tilfredse.

Figur 2: De tilfredse patienter fordelt efter patienttyper



4. Hvad betyder mest for tilfredsheden?

Det er interessant at se på, hvad der betyder mest for tilfredsheden. De indlagte og ambulante patienter udgør 85% af datagrundlaget. For disse patienter præciseres det, hvad der har størst betydning for den overordnede tilfredshed. De to typer af patienter analyseres efterfølgende hver for sig, da de konkrete spørgsmål, der er stillet til de to grupper, er forskellige.

4.1 De indlagte patienter

De indlagte patienter får stillet 13 tilfredshedsspørgsmål samt det overordnede tilfredshedsspørgsmål med tildelingen af stjerner (jf. afsnit 3). Det er interessant at se, hvilke af de 13 spørgsmål, der har størst betydning for, hvor mange stjerner den enkelte patient giver afdelingen. Den fulde ordlyd på de anvendte spørgsmål ses i efterfølgende boks.

Indlagte patienter

1. *"Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?"*
2. *"Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?"*
3. *"Lyttede lægerne til dig med interesse, når du sagde noget?"*
4. *"Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?"*
5. *"Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse (af alle de plejepersoner du havde med at gøre)?"*
6. *"Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en "rød tråd")?"*
7. *"Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger m.m.)"*
8. *"Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?"*
9. *"Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad, toilet mv.)"*
10. *"Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?"*
11. *"Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)"*
12. *"Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (information, støtte mv.)"*
13. *"Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)"*

For samtlige spørgsmål har der været mulighed for at svare: "Ja", "Nej", "Både og" eller "Ved ikke/ej relevant".

De 13 spørgsmål indgår sammen med køn og alder i en samlet forklaring¹ af, hvor mange stjerner patienterne giver. I bilag 2 er resultaterne af den statistiske test vist, mens tabel 1 viser hvilke spørgsmål, der har betydning for den overordnede vurdering.

Tabel 1: Resultater af analysen, indlagte patienter

Nr.	Emne	Betydning*
2	Behandling af sygdom	Større
1	Modtagelsen	Moderat
4	Menneskelig støtte	Moderat
5	Omhyggelig sygepleje	Moderat
6	Undersøgelser og behandlinger godt tilrettelagt	Moderat
9	Lokaleforhold	Moderat
11	Nødvendig information inden udskrivelse	Moderat
12	Kontakt mellem pårørende og afdelingen	Moderat
8	Sammenhæng i informationen	Moderat/Mindre
3	Lyttede lægerne	Moderat/Mindre
7	Nødvendig information under indlæggelse	Mindre
10	Klar til at blive udskrevet	Mindre
13	Kontakt mellem praktiserende læge og afdelingen	Ingen

*Kategorien "Moderat/Mindre" er brugt fordi spørgsmålet ikke kan placeres i enten mindre eller moderat, når der tages hensyn til den statistiske usikkerhed.

Nogle spørgsmål har større vægt end andre. Især har spørgsmålet om tilfredshed med afdelingens behandling af patientens sygdom stor betydning for den samlede tilfredshed. Er patienten utilfreds med afdelingens behandling af sygdommen, tildeler patienten også færre stjerner i forhold til den overordnede tilfredshed med afdelingen. Det vil sige, at patientens oplevelse af den faglige kvalitet har relativ stor betydning for den overordnede tilfredshed.

To spørgsmål, der har mindre betydning, er hvorvidt patienterne mener, at de har fået de informationer, de har brug for under indlæggelsen, og hvorvidt patienterne har fået lov til at blive på afdelingen, til de følte sig klar til at blive udskrevet. De resterende tilfredshedsspørgsmål har alle en moderat effekt på den samlede vurdering.

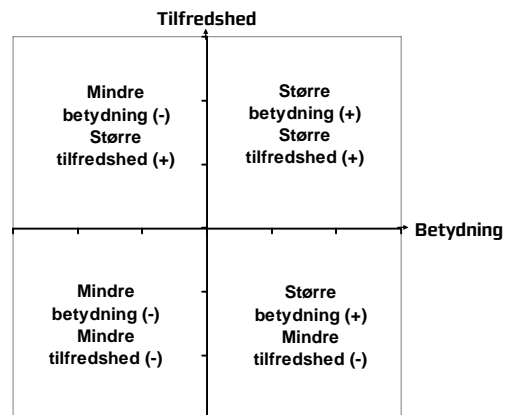
¹ Der er her anvendt en variansanalyse, hvor alle interaktionsled mellem tilfredshedsspørgsmålene og henholdsvis køn og alder er inkluderet.

Alder har samtidig betydning for, hvor mange stjerner der tildeles. De 40-69 årige er mere tilfredse end de 19-39 årige. Det vil sige, at jo ældre des mere tilfreds i dette tilfælde. Ved spørgsmålet om omhyggelig sygepleje (spørgsmål 5), har alder en særlig betydning. For de 40-69 årige betyder utilfredshed med sygeplejen mindre end for andre aldersgrupper.

Generelt er der ikke forskel på kvinder og mænd i forhold til påvirkningen af den overordnede tilfredshed. Udskrivelse fra hospitalet før patienten føler sig klar tackles dog forskelligt af mænd og kvinder. Mænd, der ikke føler sig klar til at blive udskrevet, er i højere grad utilfredse end kvinder. For mændene trækker det derfor ekstra ned i forhold til den overordnede vurdering, hvis de udskrives, før de føler sig klar.

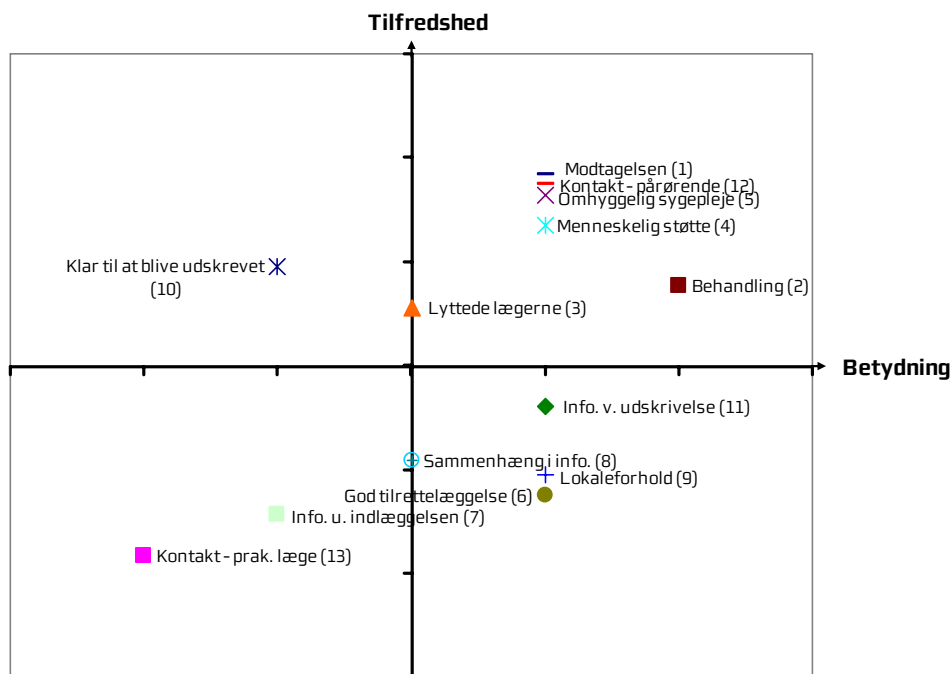
Analysen viser, at spørgsmålet om kontakten mellem egen praktiserende læge og afdelingen (spørgsmål 13) ingen betydning har for den overordnede tilfredshed.

Resultaterne kan illustreres på en graf, hvor betydningen knyttes til tilfredsheden. Grafen har fire felter. Den lodrette akse viser tilfredsheden, mens den vandrette viser betydningen. Jo højere forholdet er placeret på den lodrette akse, des mere tilfreds er patienterne. Jo længere mod højre forholdet er placeret på den vandrette akse, des større betydning har forholdet for den overordnede tilfredshed.



Eksempelvis viser de to felter længste til højre forhold, der har en moderat eller større betydning. Forskellen på øverste højre felt og nederste højre felt er, at forholdene for oven er patienterne mere tilfredse med end forholdene for neden. På Figur 3 er de konkrete forhold sat ind på grafen. Gennemsnittet for tilfredsheden ses for hvert spørgsmål placeret i forhold til betydningen.

Figur 3: Indlagte patienter



*Numrene i parentes refererer til spørgsmålenes numre, jf. side 5.

Længst til venstre er kontakten mellem den praktiserende læge og afdelingen placeret. Forholdet har ingen betydning og har samtidig en lav grad af tilfredshed. Mere alarmerende er det med forholdene i nederste højre felt. De har moderat betydning, men en relativ lav grad af tilfredshed. Det er spørgsmål, der handler om lokaleforhold, at patienten får den nødvendige information inden udskrivelsen og at undersøgelser og behandlinger er godt tilrettelagt. Der er derved et relevant forbedringspotentiale for disse forhold.

Tilstrækkelig information ved udskrivelsen har større betydning end tilstrækkelig information under indlæggelsen, jf. figur 3. Forskellen kan være knyttet til, at patienten går fra at være indlagt til at blive udskrevet, hvorved der sker et skift i ansvaret. Det bliver i langt højere grad op til patienten selv at varetage sin videre behandling.

4.2 De ambulante patienter

De ambulante patienter besvarer ligeledes en række spørgsmål om tilfredsheden med forskellige emner. De får stillet otte specifikke spørgsmål, og det overordnede tilfredshedsspørgsmål, hvor patienterne skal tildele afdelingen 1-5 stjerner. Efterfølgende boks viser de specifikke spørgsmål til de ambulante patienter.

Ambulante patienter

1. *"Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?"*
2. *"Var lægerne velforberedte, når du mødte dem i ambulatoriet?"*
3. *"Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?"*
4. *"Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?"*
5. *"Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger m.m.)"*
6. *"Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?"*
7. *"Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?"*
8. *"Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)"*

For samtlige spørgsmål har der været mulighed for at svare: "Ja", "Nej", "Både og" eller "Ved ikke/er relevant".

De otte spørgsmål er sammen med køn og alder taget med i en samlet forklaring af, hvor mange stjerner patienterne giver. Bilag 2 viser detaljerne i den statistiske test, mens tabel 2 viser konklusionerne på analysen.

De otte spørgsmål om tilfredsheden kan alle være med til at forklare placeringen i forhold til den overordnede tilfredshed. Især har patientens vurdering af afdelingens behandling af sygdommen stor betydning. Ligesom ved de indlagte patienter gælder det for de ambulante, at oplevelsen af behandlingen, og dermed den faglige kvalitet, har en væsentlig effekt på den overordnede tilfredshed med afdelingen. Den generelle tendens viser, at er patienten utilfreds med den faglige kvalitet, reducerer det antallet af stjerner.

Tabel 2: Resultater af analysen, ambulante patienter

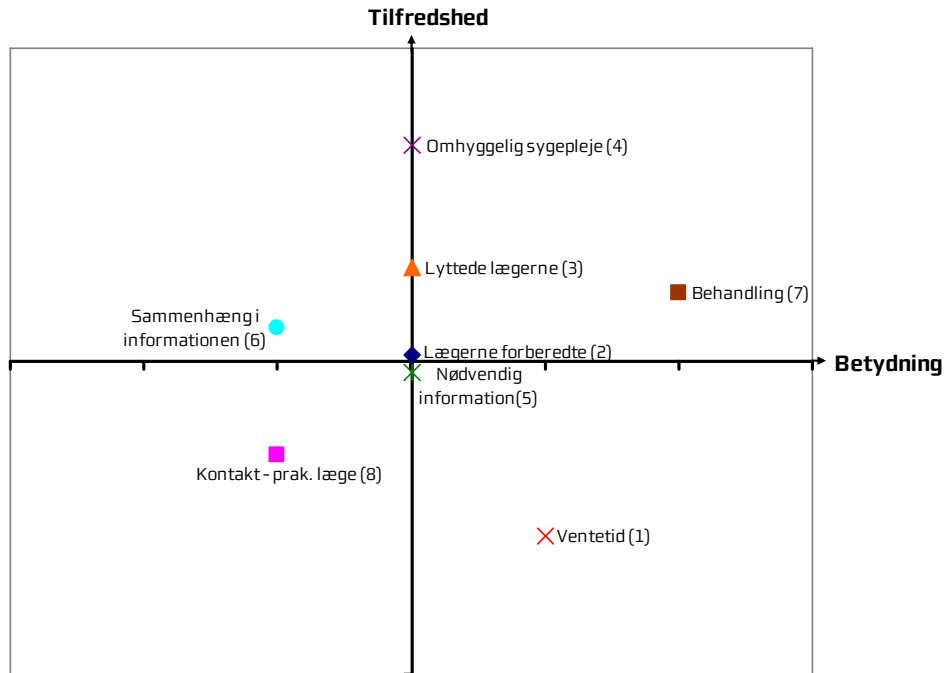
Nr.	Emne	Betydning*
7	Behandling af sygdom	Større
1	Ventetid i venteværelset	Moderat
2	Var lægerne forberedte	Moderat/Mindre
3	Lyttede lægerne	Moderat/Mindre
4	Omhyggelig sygepleje	Moderat/Mindre
5	Nødvendig information	Moderat/Mindre
6	Sammenhæng i informationen	Mindre
8	Kontakt mellem praktiserende læge og afdelingen	Mindre

*Kategorien "Moderat/Mindre" er brugt fordi spørgsmålet ikke kan placeres i enten mindre eller moderat, når der tages hensyn til den statistiske usikkerhed.

Dernæst har spørgsmål 1, der handler om oplevelsen af ventetid, større betydning for den overordnede tilfredshed end spørgsmål 6 og 8. Spørgsmål 6 handler om patientens oplevelse af sammenhæng i den information personalet giver, mens spørgsmål 8 handler om, hvorvidt kontakten mellem egen praktiserende læge og afdelingen har været tilfredsstillende.

Der er ikke forskel på aldersgrupperne og kønnene i forhold til tilfredsheden, når der tages højde for, hvordan patienterne ellers svarer på tilfredshedsspørgsmålene. Dog gælder det, at alder i samspil med spørgsmålet om ventetid har betydning. For de patienter, der er 19-39 år har utilfredsheden med ventetid i venteværelset større negativ effekt på den samlede vurdering af afdelingen end for de andre aldersgrupper.

De otte spørgsmål er placeret på grafen på figur 4, hvor gennemsnittet for tilfredsheden med hvert spørgsmål samtidig er vist. Ventetiden er det spørgsmål, hvor tilfredsheden er lavest, og hvor betydningen samtidig er moderat. Oplevelsen af behandlingen har som nævnt en større betydning, men tilfredsheden hermed er relativ stor, hvilket er positivt for ambulatorierne.

Figur 4: Ambulante patienter

4.3 Konklusioner

Analysen viser, at nogle områder har større betydning end andre for den samlede vurdering af afdelingen. Tabel 3 opsummerer resultaterne for de indlagte og ambulante patienter.

Et af hovedresultaterne er, at for både de indlagte og de ambulante patienter har vurderingen af behandlingen større betydning for den overordnede tilfredshed. Således er det selve oplevelsen af kerneydelsen, der har størst effekt på den overordnede tilfredshed. Dernæst er der en række forhold, som har moderat betydning for den overordnede tilfredshed, alt efter om der er tale om indlagte eller ambulante patienter. For de ambulante er det f.eks. ventetiden, der har moderat betydning. Hvorvidt lægerne lytter er et af de forhold, der hverken for de indlagte eller ambulante patienter har mindre eller moderat betydning, men derimod ligger i intervallet mindre/moderat.

Tabel 3: De samlede resultater for indlagte og ambulante patienter

	Større	Moderat	Moderat/Mindre	Mindre	Ingen betydning
Indlagte	Behandling af sygdom	Modtagelsen	Lyttede lægerne	Klar til at blive udskrevet	Kontakt mellem praktiserende læge og afdelingen
		Menneskelig støtte	Sammenhæng i informationen	Nødvendig information under indlæggelse	
		Omhyggelig sygepleje			
		Undersøgelser og behandlinger var godt tilrettelagt			
		Lokaleforhold			
		Nødvendig information inden udskrivelse			
		Kontakt mellem pårørende og afdelingen			
Ambulante	Behandling af sygdom	Ventetid i venteværelset	Var lægerne forberedte	Sammenhæng i informationen	
			Lyttede lægerne	Kontakt mellem praktiserende læge og afdelingen	
			Omhyggelig sygepleje		
			Nødvendig information		

5. Sammenligning på specialniveau

Den foregående analyse ser på hvilke forhold, der har størst betydning for den overordnede tilfredshed for de indlagte og ambulante patienter som samlede grupper. Det vil sige, at alle afdelinger indgår. Det kan være informativt at splitte afdelingerne op i forhold til deres specialer og sammenligne på tværs af specialerne. Der er udvalgt fire grupper af afdelinger, hvor hver gruppe har samme speciale.

Tabel 4: Udvalgte typer af afdelinger

Typer af afdelinger	Specialekode	Antal svar indlagte patienter	Antal svar ambulante patienter
Børneafdelinger	80	907	725
Gynækologi og obstetrik	38	1.118	1.171
Medicinske afdelinger	1	3.116	2.864
Ortopædkirurgiske afdelinger	42	1.657	1.861

Bilag 3 viser, hvilke specifikke afdelinger, der indgår data fra for hver af de fire typer af afdelinger. Jo mindre enheder datamaterialet splittes op på, des større skal forskellene være, før der er tale om reelle forskelle.

5.1 Indlagte patienter på udvalgte afdelinger

Det interessante er, at patienter, der behandles eller undersøges på disse vidt forskellige afdelinger, tillægger forskellige forhold større eller mindre betydning. Resultaterne for de fire typer af afdelinger sammenholdes med de generelle resultater for samtlige patienter, jf. tabel 5. Patienterne på de ortopædkirurgiske afdelinger er den gruppe af patienter, der afviger mindst fra det generelle billede, som afsnit 4.1 beskriver.

For gruppen af **børneafdelinger** og **gynækologi og obstetrik** er der ingen af de 13 spørgsmål, som skiller sig markant ud fra de andre, når der tages højde for den statistiske usikkerhed. For børneafdelingerne har spørgsmål 3 og 10-13 ingen betydning for den samlede tilfredshed. De resterende otte spørgsmål har derimod moderat betydning for den overordnede tilfredshed. I modsætning til de generelle resultater for **samtliche indlagte** patienter kan afdelingens behandling af patienternes sygdom ikke siges at have større betydning end de andre syv forhold.

For **gynækologi og obstetrik** har spørgsmål 1-10 betydning for den overordnede tilfredshed, mens spørgsmål 11-13 ingen betydning har. For de 10 spørgsmål, der har betydning, er der ingen, som vægter mere end andre.

For de **medicinske afdelinger** er der forskel på spørgsmålenes betydning for den overordnede tilfredshed. Modtagelsen (spørgsmål 1) og den nødvendige information (spørgsmål 7) har ingen betydning. De resterende 11 spørgsmål har alle større eller mindre betydning. Lokaleforholdene og den menneskelige støtte er de to områder, der har størst betydning for den overordnede tilfredshed. Alderen har ligeledes en betydning for den samlede tilfredshed, hvor de yngre patienter i højere grad er utilfredse. De medicinske patienter har en højere gennemsnitsalder end patienterne på de andre typer af afdelinger.

Der er fem områder, der har mindre/større betydning for patienterne på de medicinske afdelinger. Det er behandlingen af sygdommen, hvorvidt lægerne lytter, tilrettelæggelse af forløbet, information inden udskrivelse og kontakten mellem afdelingen og de pårørende.

Der er otte spørgsmål, der betyder noget for den overordnede tilfredshed for patienterne på de **ortopædkirurgiske** afdelinger. Behandlingen af sygdommen har større betydning, ligesom resultatet for **samlige patienter**. Derudover har den menneskelige støtte og tilrettelæggelsen af forløbet moderat/større betydning. Lokaleforholdene og omhyggelig sygepleje har mindre/moderat betydning.

Tabel 5: Indlagte patienter på udvalgte afdelinger

Nr.	Emne	Speciale				Alle indlagte
		Børneafdelinger	Gynækologi og obstetrik	Medicinske afdelinger	Ortopæd-kirurgiske afdelinger	
1	Modtagelsen	Moderat	Moderat	-	Mindre	Moderat
2	Behandling af sygdom	Moderat	Moderat	Mindre/ Større	Større	Større
3	Lyttede lægerne	-	Moderat	Mindre/ Større	-	Moderat
4	Menneskelig støtte	Moderat	Moderat	Større	Moderat/ Større	Moderat
5	Omhyggelig sygepleje	Moderat	Moderat	Mindre	Mindre/ Moderat	Moderat
6	Undersøgelser og behandlinger godt tilrettelagt	Moderat	Moderat	Mindre/ Større	Moderat/ Større	Moderat
7	Nødvendig information under indlæggelsen	Moderat	Moderat	-	Mindre	Mindre
8	Sammenhæng i informationen	Moderat	Moderat	Mindre	-	Moderat
9	Lokaleforhold	Moderat	Moderat	Større	Mindre/ Moderat	Moderat
10	Klar til at blive udskrevet	-	Moderat	Mindre	-	Mindre
11	Nødvendig information inden udskrivelse	-	-	Mindre/ Større	Mindre	Moderat
12	Kontakt mellem pårørende og afdelingen	-	-	Mindre/ Større	-	Moderat
13	Kontakt mellem praktiserende læge og afdelingen	-	-	Mindre	-	-

Spørgsmålenes betydning er vist i tabellen for de fire typer af afdelinger samt for alle indlagte patienter.

Symbolet "-" viser, at spørgsmålet ingen betydning har.

Når der anvendes to betegnelser f.eks. "Mindre/større" betyder det, at forholdet ikke kan placeres i den ene frem for den anden kategori, når der tages højde for den statistiske usikkerhed.

5.2 Ambulante patienter på udvalgte afdelinger

På tværs af de fire grupper af ambulatorier er tendensen, at behandlingen af sygdommen har størst betydning for den overordnede tilfredshed. Det er derved meget afgørende, hvordan patienten oplever de faglige ydelser, som gives på ambulatorierne.

Dernæst gælder det for **børneambulatorierne**, at kontakten mellem den praktiserende læge og afdelingen har moderat betydning. For spørgsmål 1 til 5 kan det ikke afgøres, om betydningen er moderat eller større, men de fem forhold har alle en effekt. Sammenhængen i informationen fra forskellige ansatte har til gengæld ingen betydning for patienternes overordnede vurdering af afdelingen.

For de **gynækologiske og obstetriske** afdelinger er selve behandlingen af sygdommen det eneste aspekt, der har en klar større betydning. Ventetiden, lægernes evne til at lytte, informationen og sammenhæng i informationen har alle en betydning, mens spørgsmål 4 og 8 ingen betydning har for den overordnede tilfredshed.

Ud over selve behandlingen af sygdommen har informationen større betydning for de **medicinske patienter**. Ventetiden i venteværelset har moderat betydning for den overordnede tilfredshed.

For patienterne på de **ortopædkirurgiske** afdelinger er det ventetiden, omhyggelig sygepleje, sammenhæng i informationen og kontakten til den praktiserende læge, der har moderat betydning for den overordnede tilfredshed.

Tabel 6: Ambulante patienter på udvalgte afdelinger

Nr.	Emne	Speciale				Alle ambulante
		Børneafdelinger	Gynækologi og obstetrik	Medicinske afdelinger	Ortopæd-kirurgiske afdelinger	
1	Ventetid i venteværelset	Moderat/Større	Mindre/Større	Moderat	Moderat	Moderat
2	Var lægerne forberedte	Moderat/Større	Mindre	Mindre/Moderat	Moderat/Større	Mindre / Moderat
3	Lyttede lægerne	Moderat/Større	Mindre/Større	-	-	Mindre / Moderat
4	Omhyggelig sygepleje	Moderat/Større	-	Mindre/Moderat	Moderat	Mindre/Moderat
5	Nødvendig information	Moderat/Større	Mindre/Større	Større	-	Mindre / Moderat
6	Sammenhæng i informationen	-	Mindre/Større	Mindre	Moderat*	Mindre
7	Behandling af sygdom	Større	Større	Større	Større	Større
8	Kontakt mellem praktiserende læge og afdelingen	Moderat	-	Mindre	Moderat	Mindre

Spørgsmålenes betydning er vist i tabellen for de fire typer af afdelinger samt for alle ambulante patienter.

Symbolet "-" viser, at spørgsmålet ingen betydning har.

Når der anvendes to betegnelser f.eks. "Mindre/større" betyder det, at forholdet ikke kan placeres i den ene frem for den anden kategori, når der tages højde for den statistiske usikkerhed.

* Se kommentaren i bilag 3, tabel 7.

Bilag 1: Indsamlingsmetode og datagrundlag

Indsamlingsmetode

Patienterne udtrækkes afdelingsvis fra patientregistreringssystemet og spørgeskemaet sendes fra afdelingen til bopælsadressen. De indlagte patienter udtrækkes 3 måneder, de dagmedicinske og dagkirurgiske 2 måneder, og de ambulante 1 måned tilbage i tiden. Spørgeskemaet sendes til samtlige patienter i den forgangne periode. Hvis antallet af patienter i perioden overstiger 400, vælges de første 400 på listen sorteret efter cpr.nr. For de indlagte patienter skal de være udskrevet for at kunne indgå i undersøgelsen.

Afdelingerne kan efter eget valg få opdelt patienterne efter, hvilket afsnit de er på og hvilken diagnose de har.

Patienten modtager et spørgeskema, følgebrev og en frankeret svarkuvert, som sendes til Center for Kvalitetsudvikling. Der foretages ikke rykkerprocedure.

Datagrundlaget

Data indsamlet	Indlagte 2005-2006	Ambulante 2005-2006	Dagmedicinske 2005-2006	Dagkirurgiske 2005-2006
Antal udsendte skemaer	21.444	23.179	1.740	5.554
Antal returnerede skemaer	11.286	13.143	943	3.089
Svarprocent	52,6	56,7	54,2	55,6
Antal afdelings-rapporter	59	63	10	16

Statistiske test

I afsnit 3 er anvendt χ^2 .

I afsnit 4 og 5 er anvendt variansanalyse. Variansanalysen bygger på samme princip som lineære multiple regressionsmodeller. I modelsøgningen er medtaget toledet interaktionsled for køn og alder i forhold til de andre variable, hvor interaktionsleddene indgår i startmodellen. Er interaktionsleddene ikke signifikante sorteres de fra og testen gentages indtil kun signifikante led er tilbage. Er hovedleddene insignifikante fjernes de til sidst i modellen. Baselinekategorierne er bestemt ud fra teoretiske overvejelser og kravet om ikke at udgøre et for lille antal. Ved alder er den ældste kategori f.eks. ikke valgt, men derimod de 19-39 årige.

Bilag 2: Variansanalyse, samtlige patienter

Læsevejledning til tabellerne

Jo højere B-værdi, det enkelte spørgsmål har, des større betydning har det for den overordnede tilfredshed/utilfredshed. Sammenligningen er foretaget mellem dem, der svarer "Ja" (baseline) versus "Både og" og "Nej". I tabellen er kun vist værdierne for dem, der er meget utilfredse (har svaret "Nej"), men samme tendens gør sig gældende for dem, der er knap så utilfredse (har svaret "Både og") dog med knap så høj effekt. Hvis det kun er kategorien "Både og", som er signifikant, er dette skrevet i parentes efter spørgsmålet.

Baseline for alder er 19-39 år. Baseline for køn er kvinder. Når B-værdien er negativ falder utilfredsheden i forhold til baseline. Kun de signifikante aldersgrupper og interaktionsled er vist.

Alle indlagte patienter

Nedenfor er vist resultaterne fra variansanalyserne.

Tabel 1: Alle indlagte patienter

Nr.	Spørgsmål omhandlende	B- værdi	Sig.
2	Behandling af sygdom	0,512	0,000
5	Omhyggelig sygepleje	0,439	0,000
4	Menneskelig støtte	0,379	0,000
9	Lokaleforhold	0,370	0,000
1	Modtagelsen	0,303	0,000
6	Undersøgelser og behandlinger godt tilrettelagt	0,311	0,000
8	Sammenhæng i informationen	0,196	0,000
3	Lyttede lægerne	0,231	0,000
11	Nødvendig Information inden udskrivelse	0,291	0,000
12	Kontakt mellem pårørende og afdelingen	0,283	0,016
7	Nødvendig information under indlæggelse	0,084	0,022
10	Klar til at blive udskrevet ("Både og")	0,110	0,001
	Alder: 40-59 år	-0,044	0,048
	Alder: 60-69 år	-0,082	0,000
	Interaktionsled:		
10	Klar til at blive udskrevet og mænd	0,149	0,012
5	Omhyggelig sygepleje og 40-59 år	-0,362	0,001
5	Omhyggelig sygepleje og 60-69 år	-0,377	0,006

*Adjusted R Squared=0,479.

Alle ambulante patienter

Tabel 2: Alle ambulante patienter

Nr.	Spørgsmål omhandlende	B- værdi	Sig.
7	Behandling af sygdom	0,732	0,000
1	Ventetid i venteværelset	0,456	0,000
4	Omhyggelig sygepleje	0,398	0,000
3	Lyttede lægerne	0,241	0,000
2	Var lægerne forberedte	0,322	0,000
5	Nødvendig information	0,296	0,000
6	Sammenhæng i informationen	0,140	0,000
8	Kontakt mellem praktiserende læge og afdelingen	0,121	0,000
	Interaktionsled:		
8	Ventetid i venteværelset og 0-18 år ("Både og")	-0,127	0,031
8	Ventetid i venteværelset og 40-59 år	-0,122	0,041
8	Ventetid i venteværelset og 60-69 år	-0,312	0,000
8	Ventetid i venteværelset og 70-79 år	-0,184	0,013
8	Ventetid i venteværelset og 80 år eller ældre	-0,209	0,017

*Adjusted R Squared= 0,386

Bilag 3: Specialeniveau

Indlagte patienter, inkluderede afdelinger

Afdeling	Hospital	Antal svar
Børneafdelinger		
Børneafdeling A	Skejby Sygehus	275
Børneafdeling B	Regionshospitalet Viborg	215
Børneafdelingen	Hospitalsenheden Vest	193
Børneafdelingen	Regionshospitalet Randers-Grenaa	224
I alt		907

Gynækologiske afdelinger		
Gynækologisk Afdeling GO	Regionshospitalet Silkeborg	115
Gynækologisk/Obstetrisk Afdeling	Hospitalsenheden Vest	255
Gynækologisk/Obstetrisk Afdeling G	Regionshospitalet Randers-Grenaa	288
Gynækologisk-obstetrisk Afd. Y	Skejby Sygehus	260
Kvindeafdeling Y	Regionshospitalet Viborg	200
I alt		1118
Medicinske afdelinger		
Lungemedicinsk Afd. B	Århus Sygehus	155
Geriatrisk Afdeling G	Århus Sygehus	136
Medicinsk Afd. Herning	Hospitalsenheden Vest	167
Medicinsk Afd. Holstebro	Hospitalsenheden Vest	183
Medicinsk Afdeling M	Regionshospitalet Viborg	381
Medicinsk Afdeling M	Århus Sygehus	202
Medicinsk Afdeling M1	Regionshospitalet Randers-Grenaa	270
Medicinsk Afdeling M2	Regionshospitalet Randers-Grenaa	259
Medicinsk Afdeling MA	Regionshospitalet Silkeborg	269
Medicinsk Afdeling V	Århus Sygehus	101
Medicinsk-Endokrinologisk Afd. C	Århus Sygehus	155
Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	Århus Sygehus	251
Infektionsmedicinsk Afd. Q	Skejby Sygehus	121
Hjertemedicinsk Afdeling	Skejby Sygehus	358
Nyremedicinsk Afdeling	Skejby Sygehus	108
I alt		3116

Ortopædkirurgiske afdelinger		
Ortopædkirurgisk Afd. Holstebro	Hospitalsenheden Vest	189
Ortopædkirurgisk Afd. Herning	Hospitalsenheden Vest	172
Ortopædkirurgisk Afd. E	Århus Sygehus	349
Ortopædkirurgisk Afdeling KO	Regionshospitalet Silkeborg	442
Ortopædkirurgisk Afdeling T	Regionshospitalet Viborg	241
Ortopædkirurgisk Afdeling O	Regionshospitalet Randers-Grenaa	264
I alt		1657

Ambulante patienter, inkluderede afdelinger

Afdeling	Hospital	Antal svar
Børneafdelinger		
Børneambulatorium A	Skejby Sygehus	246
Børneambulatorium B	Regionshospitalet Viborg	157
Børneambulatoriet	Hospitalsenheden Vest	227
Børneambulatoriet	Regionshospitalet Randers-Grenaa	95
I alt		725
Gynækologiske afdelinger		
Gynækologisk Ambulatorium	Regionshospitalet Silkeborg	195
Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	Hospitalsenheden Vest	205
Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	Regionshospitalet Randers-Grenaa	235
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd.	Skejby Sygehus	299
Ambulatoriet, Kvindeafdeling Y	Regionshospitalet Viborg	237
I alt		1171
Medicinske afdelinger		
Ambulatorier på Lungemedicinsk Afd. B	Århus Sygehus	184
Ambulatorier på Hjertemedicinsk Afd. B	Skejby Sygehus	274
Medicinsk Ambulatorium Herning	Hospitalsenheden Vest	155
Medicinsk Ambulatorium Holstebro	Hospitalsenheden Vest	170
Medicinsk Ambulatorium Afd. V	Århus Sygehus	148
Medicinsk Ambulatorium Afd. M	Århus Sygehus	252
Medicinsk Dagklinik, Odder Amb.	Århus Sygehus	109
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C	Århus Sygehus	237
Medicinsk Ambulatorium	Regionshospitalet Silkeborg	327
Ambulatorier på Medicinsk Afd.	Regionshospitalet Viborg	348
Ambulatorier på M1	Regionshospitalet Randers-Grenaa	254
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	Skejby Sygehus	151

Nyremedicinsk Ambulatorium C	Skejby Sygehus	255
I alt		2864
Ortopædkirurgiske afdelinger		
Ortopædkirurgisk Amb. Herning	Hospitalsenheden Vest	210
Ortopædkirurgisk Amb. Ringkøbing	Hospitalsenheden Vest	177
Ortopædkirurgisk Amb. Holstebro	Hospitalsenheden Vest	173
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	Regionshospitalet Silkeborg	203
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	Regionshospitalet Viborg	264
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	Regionshospitalet Randers-Grenaa	220
Ambulatorier på Ortopædkirur. Afd. E	Århus Sygehus	614
I alt		1861

Specialekoderne for de fire typer af afdelinger, der er udvalgt refererer til Sygehus-afd. klassifikation, 2007. Hvis afdelingen har den pågældende specialekode er den medtaget.

Variansanalyse specialeniveau

Læsevejledning til tabellerne

Jo højere B-værdi, det enkelte spørgsmål har, des større betydning har det for den overordnede tilfredshed/utilfredshed. Sammenligningen er foretaget mellem dem, der svarer "Ja" (baseline) versus "Både og" og "Nej". I tabellen er kun vist værdierne for dem, der er meget utilfredse (har svaret "Nej"), men samme tendens gør sig gældende for dem, der er knap så utilfredse (har svaret "Både og") dog med knap så høj effekt. Hvis det kun er kategorien "Både og" som er signifikant, er dette skrevet i parentes efter spørgsmålet.

Baseline for alder er 19-39 år. Baseline for køn er kvinder. Når b-værdien er negativ falder utilfredsheden i forhold til baseline. Kun de signifikante aldersgrupper og interaktionsled er vist.

Indlagte patienter, udvalgte afdelinger

Nedenfor er vist resultaterne fra variansanalysen for de fire typer af afdelinger.

Tabel 1: Børneafdelingerne

Nr.	Spørgsmål omhandlende	B- værdi	Sig.
2	Behandling af sygdom	0,496	0,001
5	Omhyggelig sygepleje	0,493	0,017
4	Menneskelig støtte	0,448	0,004

9	Lokaleforhold	0,329	0,000
1	Modtagelsen	0,409	0,001
6	Undersøgelser og behandlinger godt tilrettelagt	0,220	0,017
7	Nødvendig information under indlæggelse	0,460	0,000
6	Sammenhæng i informationen fra forskellige ansatte på afdelingen	0,278	0,011
3	Interaktionsled: Lyttede lægerne og mænd	0,849	0,016

*Adjusted R Squared=0,417.

Tabel 2: Gynækologi og obstetrik

Nr.	Spørgsmål omhandlende	B- værdi	Sig.
2	Behandling af sygdom	0,605	0,000
5	Omhyggelig sygepleje ("Både og")	0,229	0,000
4	Menneskelig støtte	0,296	0,029
1	Modtagelsen	0,453	0,001
6	Undersøgelser og behandlinger godt tilrettelagt	0,411	0,000
9	Lokaleforhold	0,255	0,034
10	Klar til at blive udskrevet	0,292	0,006
11	Nødvendig Information inden udskrivelse	0,508	0,000
3	Lyttede lægerne	0,358	0,014
8	Sammenhæng i informationen fra forskellige ansatte på afdelingen ("Både og")	0,141	0,012

*Adjusted R Squared=0,426.

Tabel 3: Medicinske afdelinger

Nr.	Spørgsmål omhandlende	B- værdi	Sig.
2	Behandling af sygdom	0,520	0,014
3	Lyttede lægerne	0,232	0,030
4	Menneskelig støtte	0,560	0,000
5	Omhyggelig sygepleje ("Både og")	0,141	0,030
6	Undersøgelser og behandlinger godt tilrettelagt	0,392	0,000
8	Sammenhæng i informationen ("Både og")	0,201	0,000
9	Lokaleforhold	0,504	0,000
10	Klar til at blive udskrevet ("Både og")	0,139	0,017
11	Nødvendig information inden udskrivelse	0,291	0,000
12	Kontakt mellem pårørende og afdelingen	0,186	0,002
13	Kontakt mellem praktiserende læge og afdelingen	0,224	0,021
	Alder: 0-18 år	0,460	0,018
	Interaktionsled: Mænd mellem 0-18 år	-0,829	0,002
2	Behandling af sygdom og 0-18 år	1,316	0,000
2	Behandling af sygdom og 80 år +	-0,769	0,018

*Adjusted R Squared=0,499

Tabel 4: Ortopædkirurgiske afdelinger

Nr.	Spørgsmål omhandlende	B- værdi	Sig.
2	Behandling af sygdom	0,729	0,000
4	Menneskelig støtte	0,610	0,000
6	Undersøgelser og behandlinger godt tilrettelagt	0,540	0,000
9	Lokaleforhold	0,328	0,000
5	Omhyggelig sygepleje	0,253	0,024
7	Nødvendig information under indlæggelse	0,208	0,006
11	Nødvendig Information inden udskrivelse	0,192	0,005
1	Modtagelsen ("Både og")	0,143	0,009
	Alder: 60-69 år	-0,191	0,000
	Alder: 70-79 år	-0,154	0,005

*Adjusted R Squared=0,442.

Ambulante patienter, udvalgte afdelinger

Nedenfor er vist resultaterne fra variansanalysen for de fire typer af afdelinger.

Tabel 5: Børneafdelingerne

Nr.	Spørgsmål omhandlende	B- værdi	Sig.
1	Ventetid i venteværelset	0,377	0,000
2	Var lægerne forberedte	0,679	0,000
3	Lyttede lægerne (Både og")	0,269	0,010
4	Omhyggelig sygepleje	0,937	0,000
5	Nødvendig information	0,302	0,049
7	Behandling af sygdom	0,714	0,000
8	Kontakt mellem praktiserende læge og afdelingen	0,235	0,014

* Adjusted R Squared= 0,476

Tabel 6: Gynækologi og obstetrik

Nr.	Spørgsmål omhandlende	B- værdi	Sig.
1	Ventetid i venteværelset	0,384	0,000
2	Var lægerne forberedte (Både og")	0,175	0,001
3	Lyttede lægerne	0,383	0,008
5	Nødvendig information	0,486	0,001
6	Sammenhæng i informationen	0,415	0,000
7	Behandling af sygdom	0,835	0,000

* Adjusted R Squared= 0,343

Tabel 7: Medicinske afdelinger

Nr.	Spørgsmål omhandlende	B- værdi	Sig.
1	Ventetid i venteværelset	0,362	0,000
2	Var lægerne forberedte (Både og")	0,189	0,000
4	Omhyggelig sygepleje (Både og")	0,248	0,000
5	Nødvendig information	0,912	0,000
6	Sammenhæng i informationen	-0,303	0,012
7	Behandling af sygdom	0,785	0,000
8	Kontakt mellem praktiserende læge og afdelingen (Både og")	0,107	0,002
	Interaktionsled:		
5	Nødvendig information og 40-59 årige	-0,632	0,001
5	Nødvendig information og 70-79 årige	-1,041	0,001
5	Nødvendig information og 80 år+	-1,575	0,000
6	Sammenhæng i informationen og 70-79 årige	1,056	0,000
6	Sammenhæng i informationen og 80 år+	0,684	0,036
2	Var lægerne forberedte og mænd	0,459	0,002

* Adjusted R Squared= 0,413

For spørgsmål 6 er utilfredsheden ikke større for dem, der svarer, at der mangler sammenhæng i informationen tværtimod.

Tabel 8: Ortopædkirurgiske afdelinger

Nr.	Spørgsmål omhandlende	B- værdi	Sig.
1	Ventetid i venteværelset	0,331	0,000
2	Var lægerne forberedte	0,639	0,000
4	Omhyggelig sygepleje (Både og")	0,234	0,001
6	Sammenhæng i informationen	0,230	0,016
7	Behandling af sygdom	0,928	0,000
8	Kontakt mellem praktiserende læge og afdelingen (Både og")	0,275	0,001
	Interaktionsled:		
8	Kontakt mellem praktiserende læge og afdelingen og mænd	-0,245	0,12

* Adjusted R Squared= 0,421

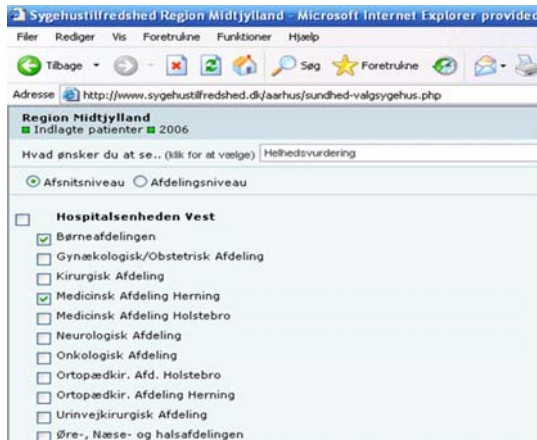
Hvis du vil vide mere

På www.sygehustilfredshed.dk/aarhus/sundhed-indgang.php er det muligt at designe egne tabeller med præcist de udtræk af tal, som ønskes.

Det er blandt andet muligt at vælge enkelte afdelinger fra forskellige hospitaler og sammenligne afdelingernes resultater med hinanden. Alle målingerne i Region Midtjylland fra 1999 og frem til 2006 er tilgængelige.

Vælg ved en simpel "peg og klik funktion" hvilket niveau, der ønskes resultater for og sammenlign på kryds og tværs:

- År
- Patienttyper
- Hospital
- Afdeling
- Afsnit



Det er samtidig muligt, at hente pdf filer af de færdige rapporter for hver afdeling på www.centerforkvalitetsudvikling.rm.dk

Sammenlign med Sverige

Resultaterne fra Sverige er tilgængelige på:



SAHLGRENKA UNIVERSITETSSJUKHUSET

www.sahlgrenska.se



Universitetssjukhuset i Lund

www.skane.se/default.aspx?id=81799

Andre hæfter i serien:



Patienternes vurdering af hospitalerne i Region Midtjylland



Indlagte patienters vurdering af universitetshospitaler i Sverige og Danmark

Se mere på:

www.centerforkvalitetsudvikling.rm.dk