

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Hospitalsrapport**

Ambulante



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

Århus Sygehus

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 6, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Hospitalets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland	9
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger	23
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	51
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	57
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	61
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	64
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	99
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau.....(vedhæftet)	

1 Indledning

Hospitalets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på hospitalet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres som hidtil i en forholdsvis kortfattet standardrapport til hospitalerne, hvor hospitalernes resultater sammenlignes med gennemsnittet over samtlige patienter i undersøgelsen. Hospitalerne defineres i den forbindelse på baggrund af deres geografiske placering. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 6) i bilagsmateriale til den mere omfattende regionale rapportering til hospitalerne.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-

afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på hospitalet, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	8834
Besvarelser fra hospitalets patienter:	4926
Hospitalets svarprocent:	56%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres hospitalets resultater i kapitel 3-5. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes hospitalets resultat med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland. Endelig viser kapitel 5, hvordan patienternes tilfredshed varierer på tværs af hospitalets afdelinger. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Bilag 5 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 6.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afdelings- og afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og 5 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3 og 5, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige hospitaler i Region Midtjylland.

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4. I kapitel 5 benyttes spørgsmålenes oprindelige form i figuroverskrifterne.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

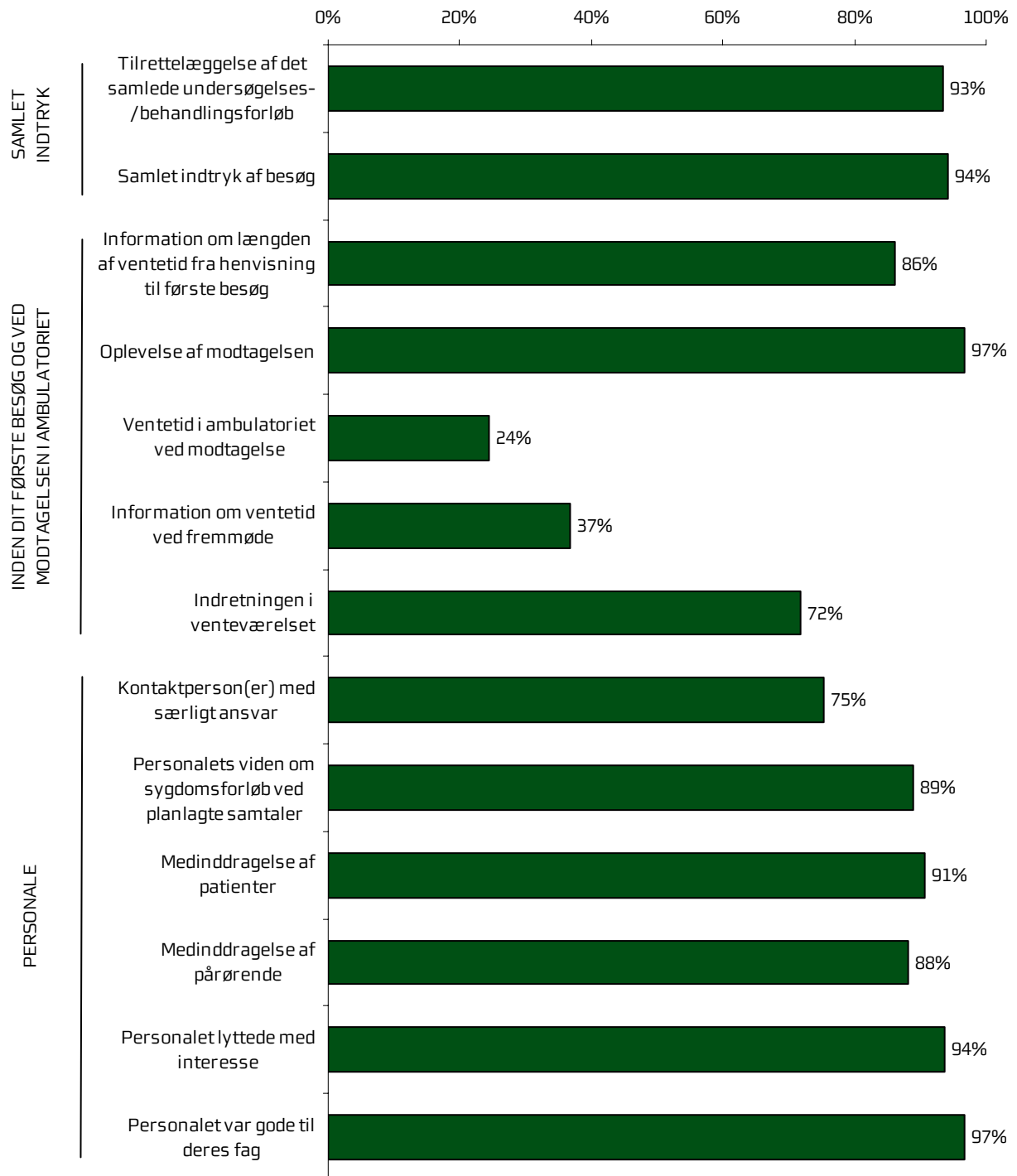
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Hospitalets resultater – et hurtigt overblik

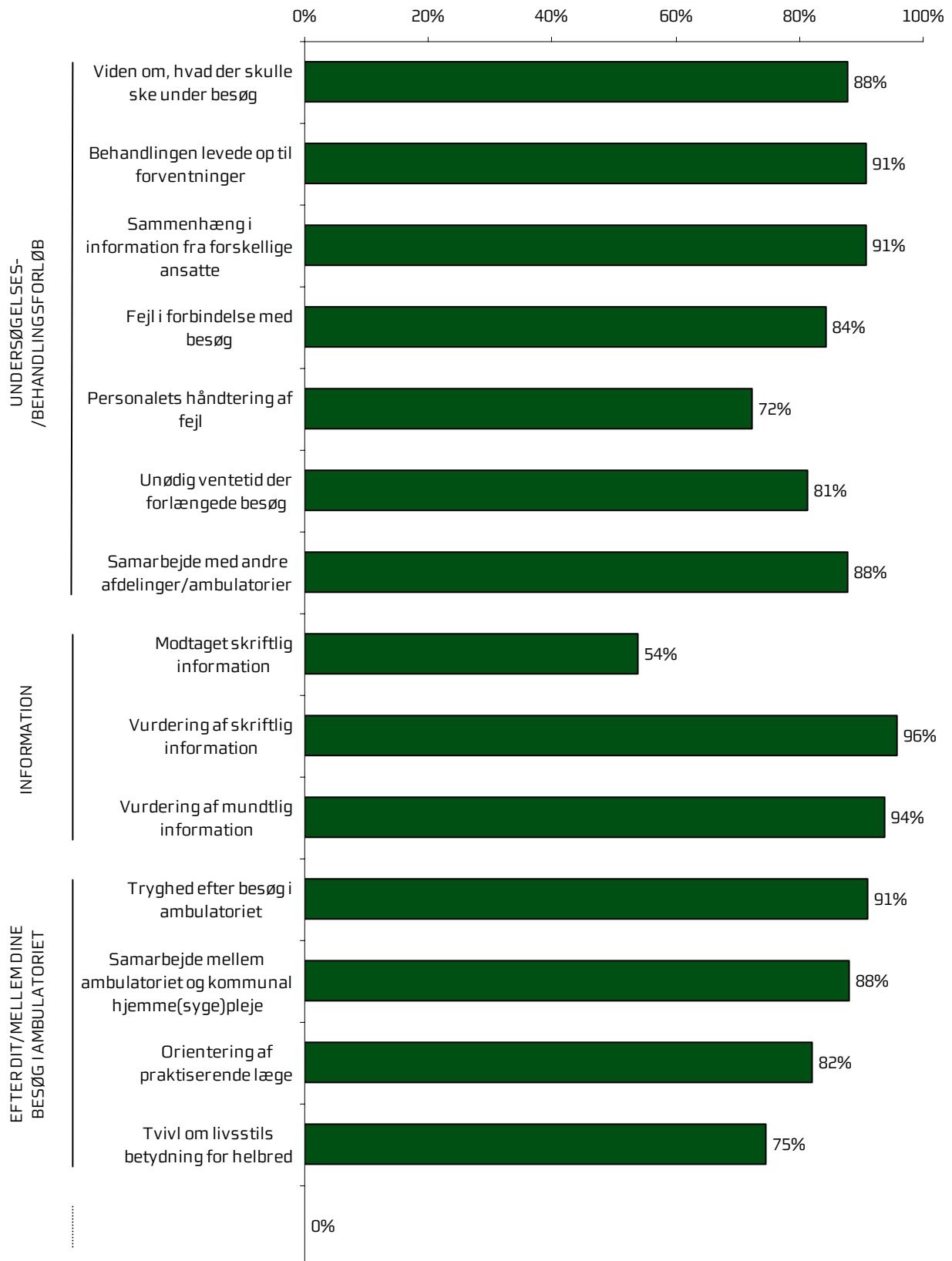
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet (fortsat)



4 Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland

Hvordan ser hospitalets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på de øvrige hospitaler i Region Midtjylland og henholdsvis de to dårligst og bedst placerede af regionens øvrige hospitaler.⁴

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på hospitalet, regionens øvrige hospitaler og henholdsvis de to dårligst og bedst placerede af regionens øvrige hospitaler. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

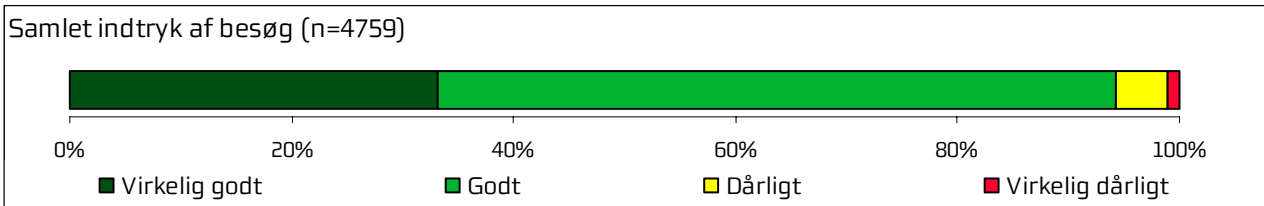
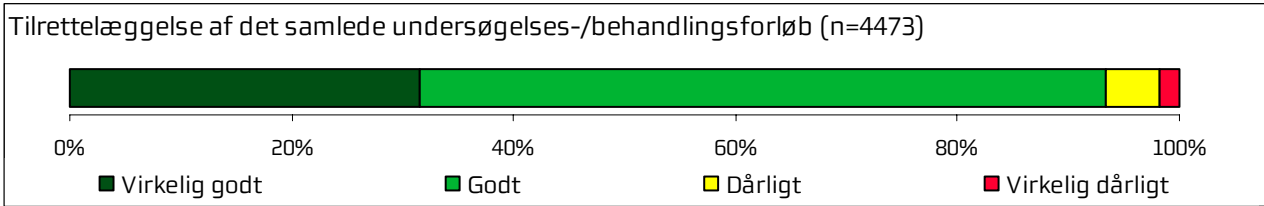
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som hospitalets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt hospitalets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

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

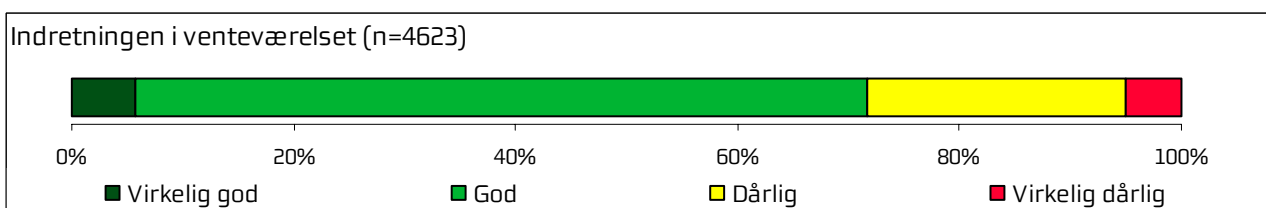
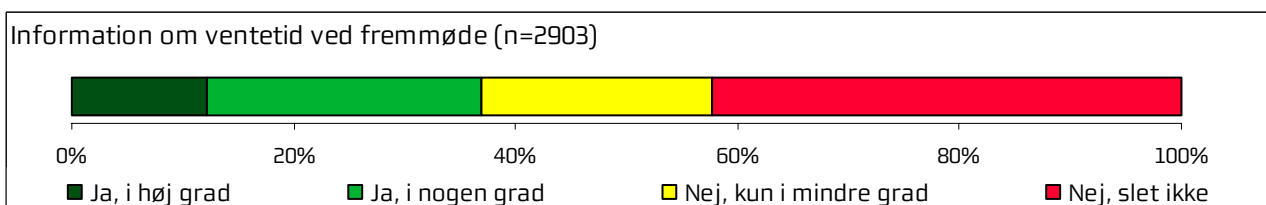
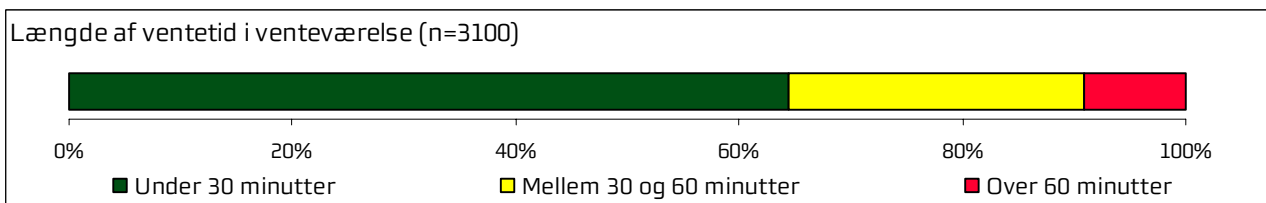
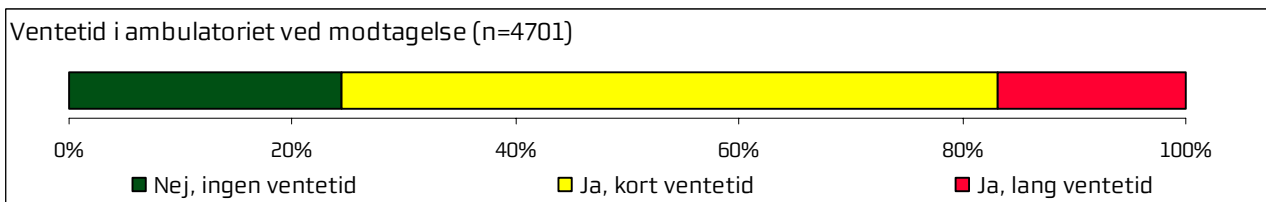
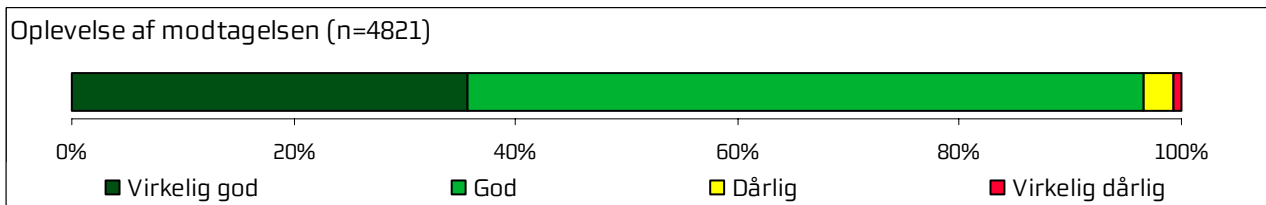
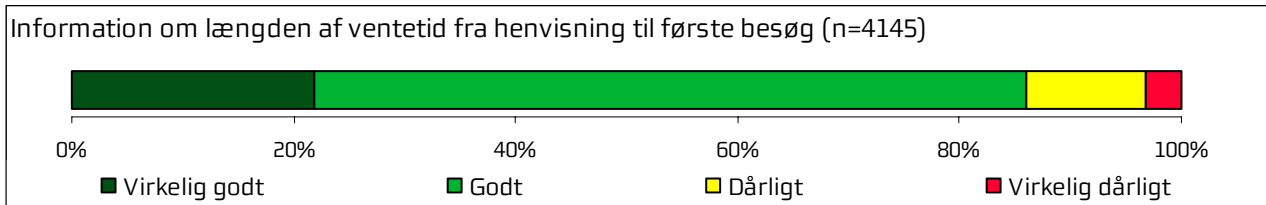
⁴ Hospitalets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse i regionen og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af regionens hospitaler.

4.1 Samlet indtryk



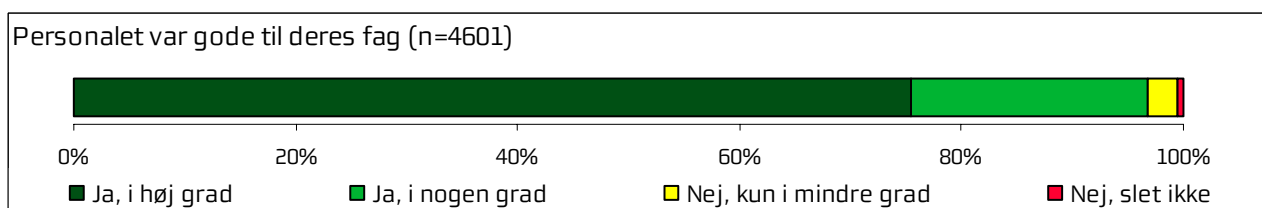
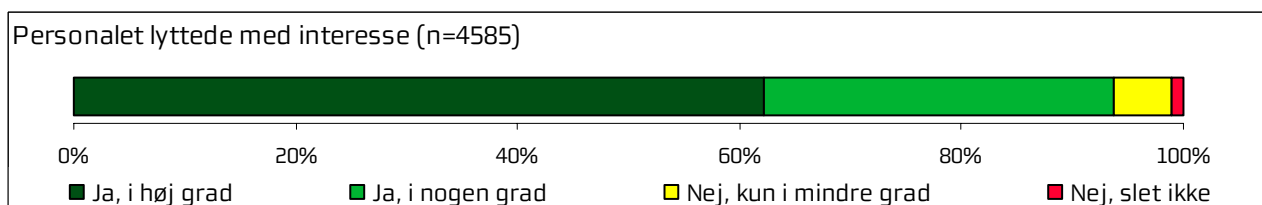
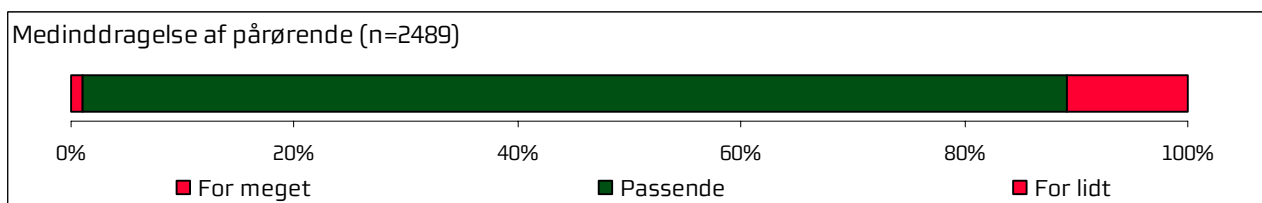
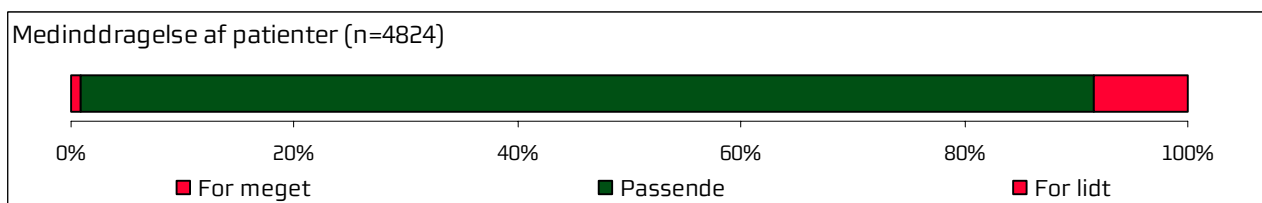
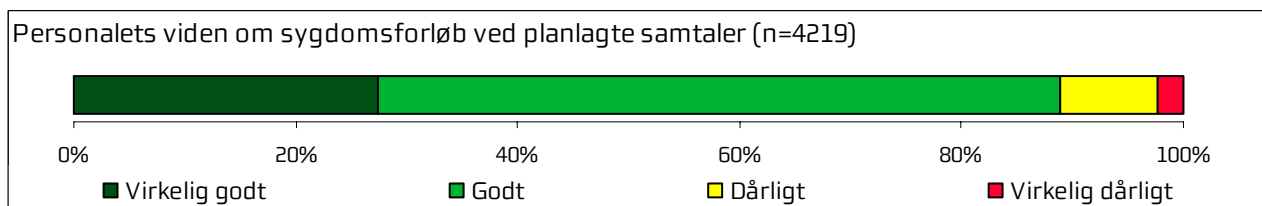
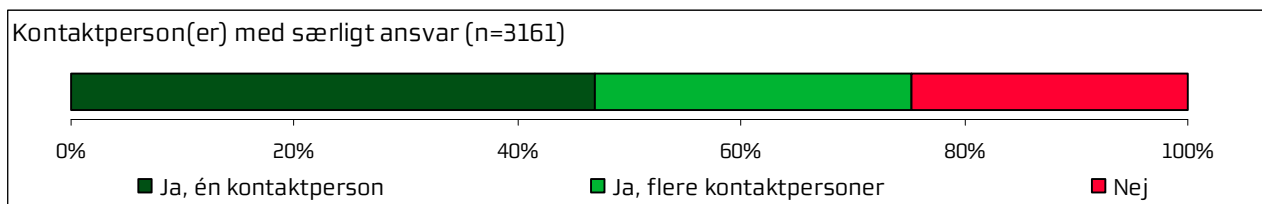
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93%	-	-	97%*	95%*	96%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	97%*	96%*	97%*

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



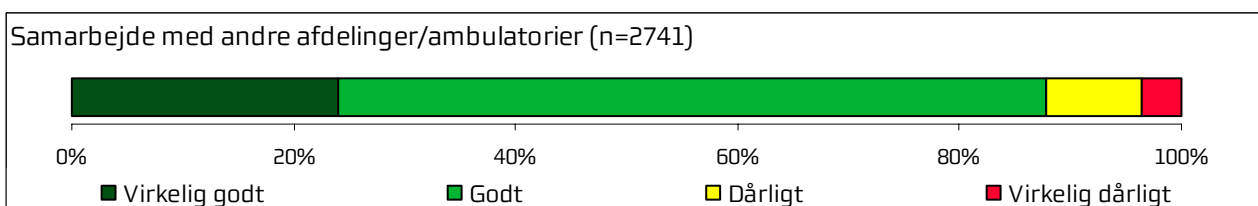
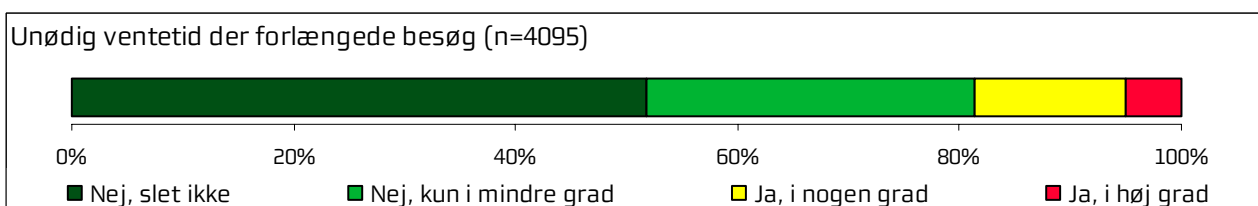
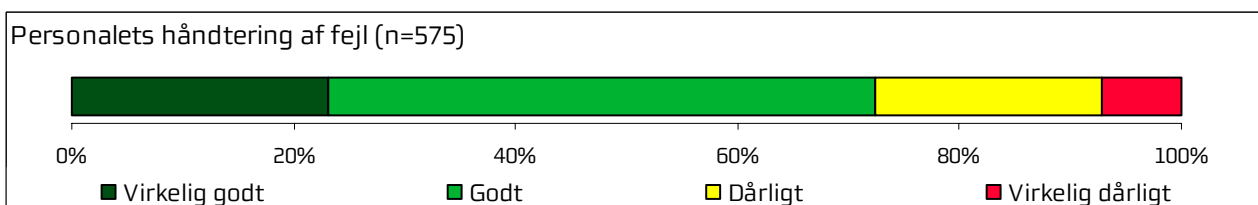
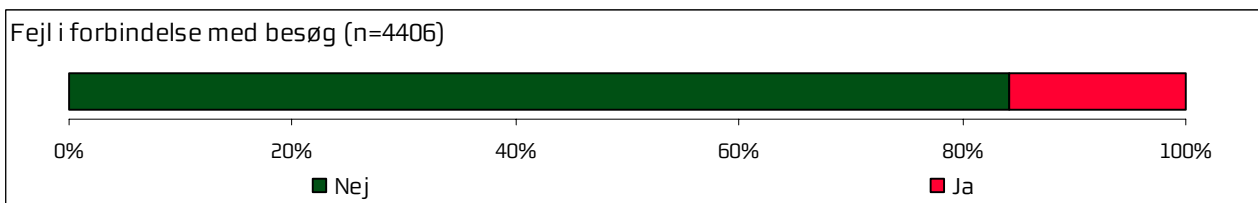
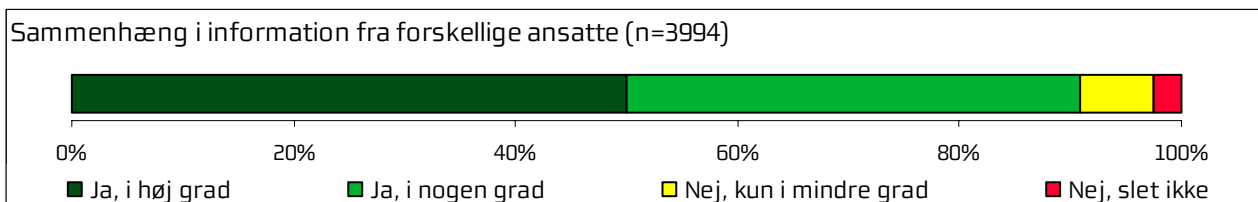
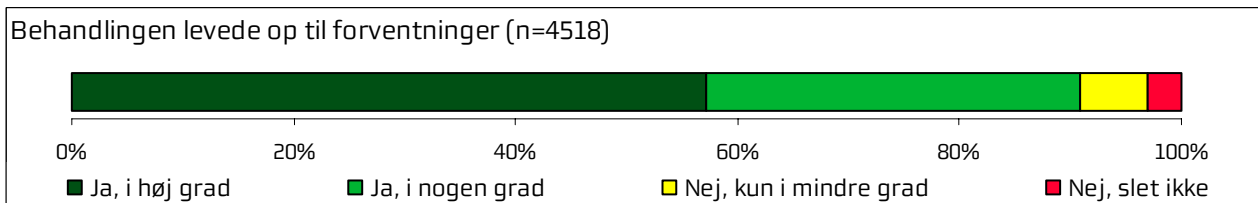
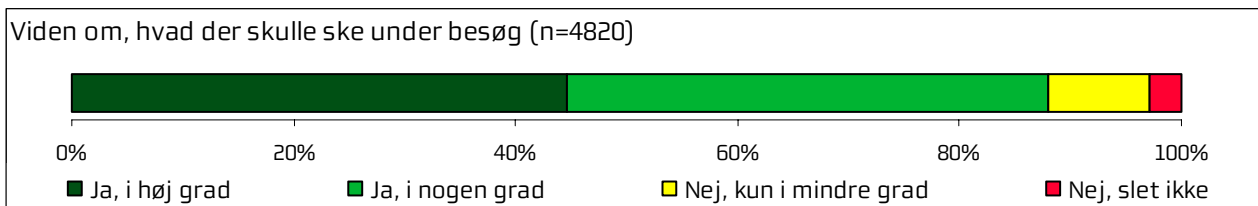
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulatant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	92%*	89%*	90%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	99%*	98%*	98%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	24%	-	-	37%*	26%	32%*
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?	37%	-	-	50%*	39%	43%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	72%	-	-	88%*	79%*	85%*

4.3 Personale



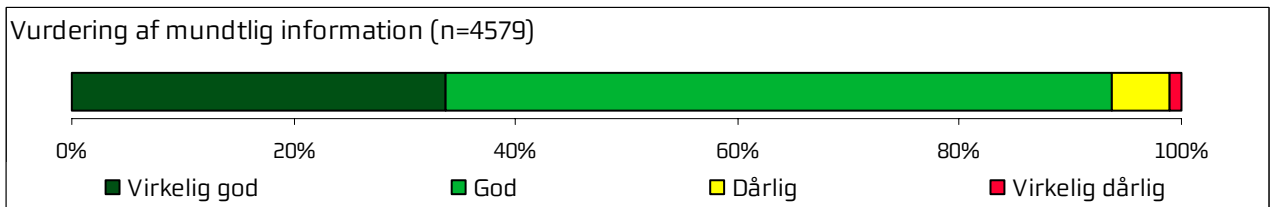
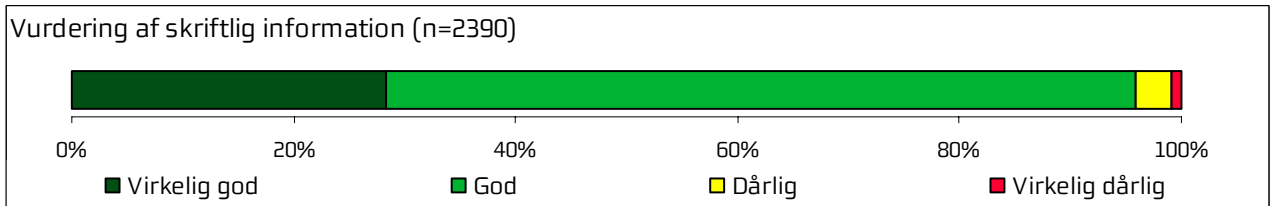
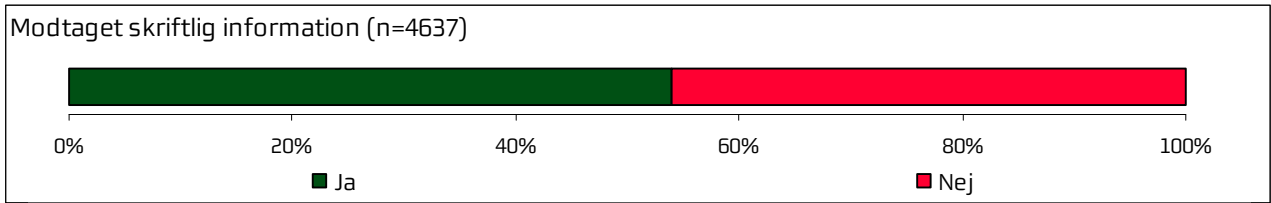
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75%	-	-	84%*	80%*	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89%	-	-	95%*	92%*	93%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	94%*	92%*	93%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	90%*	87%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94%	-	-	96%*	95%*	95%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	98%*	98%*	98%*

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



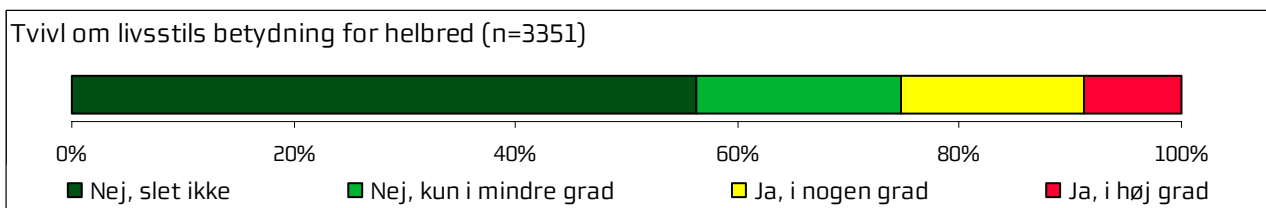
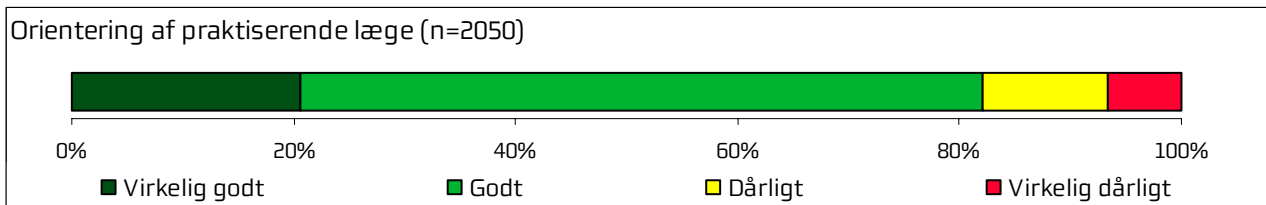
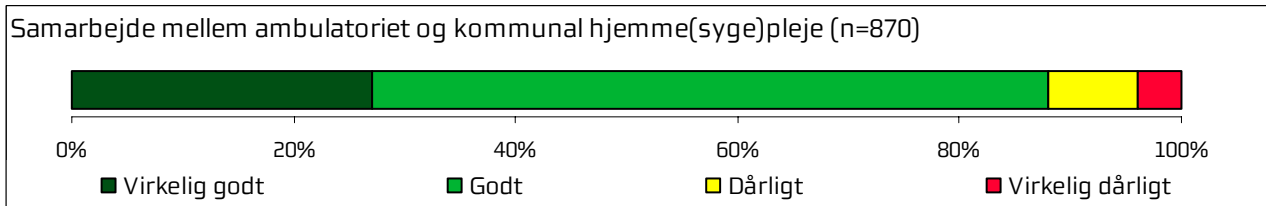
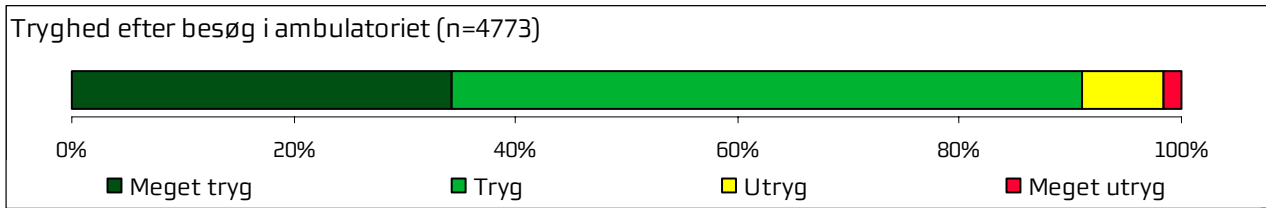
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	92%*	88%	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	94%*	91%	92%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91%	-	-	95%*	93%*	94%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	91%*	86%*	89%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	72%	-	-	78%	70%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	81%	-	-	91%*	84%*	88%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	94%*	90%*	92%*

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	54%	-	-	72%*	58%*	62%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	98%*	97%	97%*
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	96%*	95%*	96%*

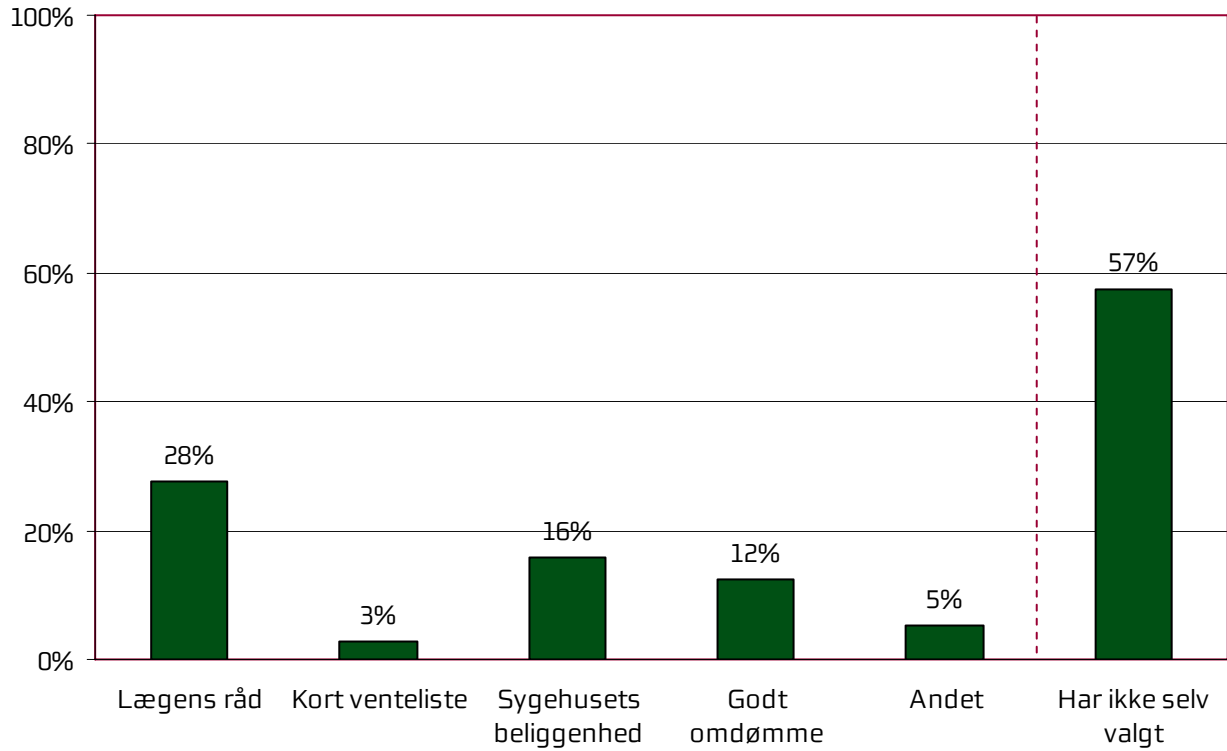
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	95%*	92%*	94%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	94%*	90%	92%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82%	-	-	89%*	84%*	86%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	78%*	74%	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

Dette kapitel viser resultatet for hvert af hospitalets afdelinger, og kapitlet indikerer således, hvilke afdelinger, der klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet.

Figurerne viser andel tilfredse patienter for hvert af hospitalets afdelinger såvel som hele hospitalet. Den øverste søjle i figurerne viser således 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 beregningen af andel tilfredse.⁵

I den forbindelse er det værd at bemærke, at forskellene mellem hospitalet og/eller hospitalets afdelinger ikke er signifikantstestet, og det er derfor vigtigt, at små forskelle ikke tillægges for stor vægt, da små forskelle meget vel kan ligge inden for den statistiske usikkerhedsmargin.

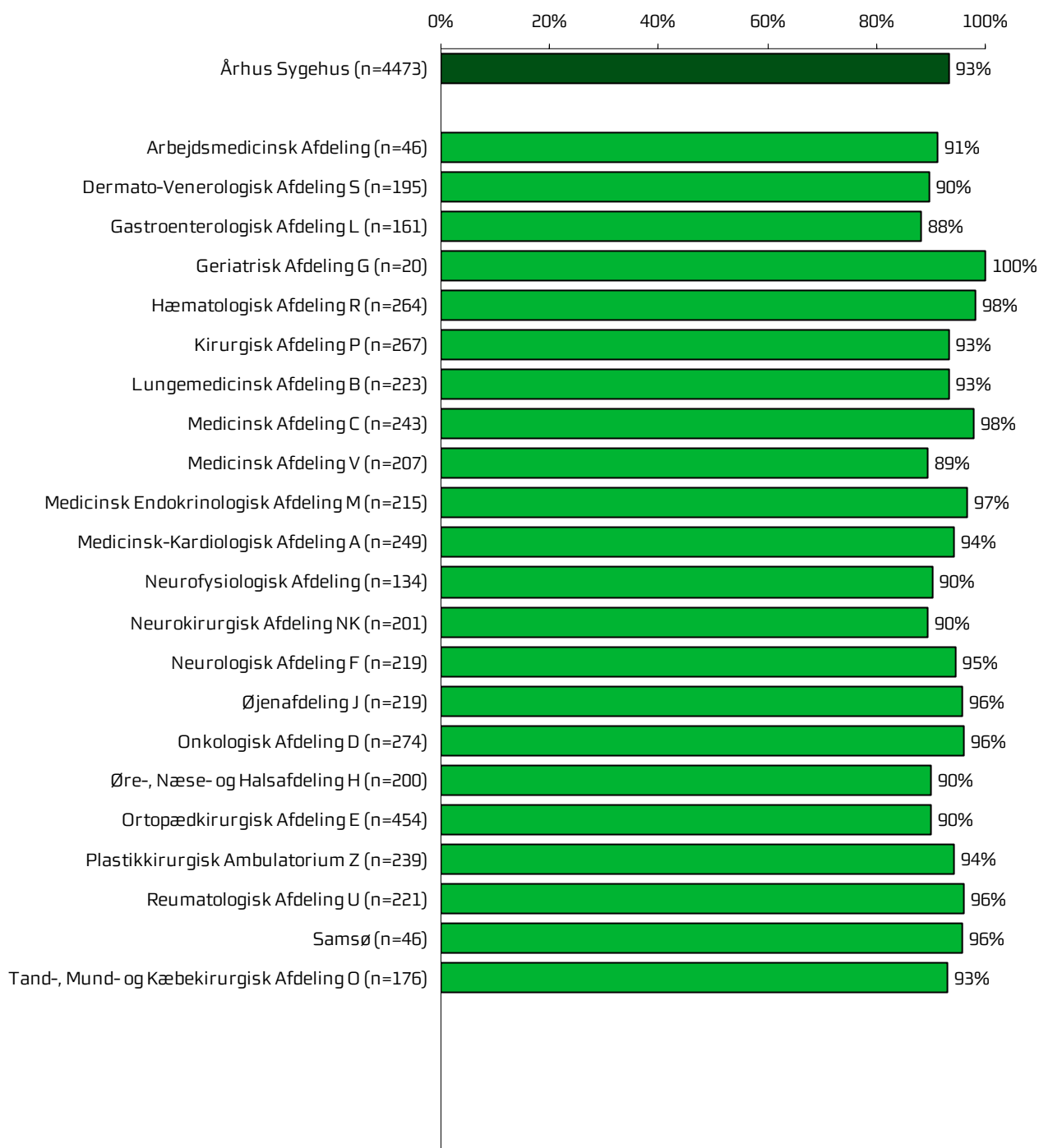
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

Der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling adskiller sig positivt eller negativt fra hospitalets øvrige afdelinger. I den forbindelse er det derfor vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på hospitalets forskellige afdelinger. Patienternes kommentarer i de åbne kommentarfelder i spørgeskemaet kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til omfanget af en sådan er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter. Afdelingsrapporterne kan findes på <http://www.cfk.rm.dk>.

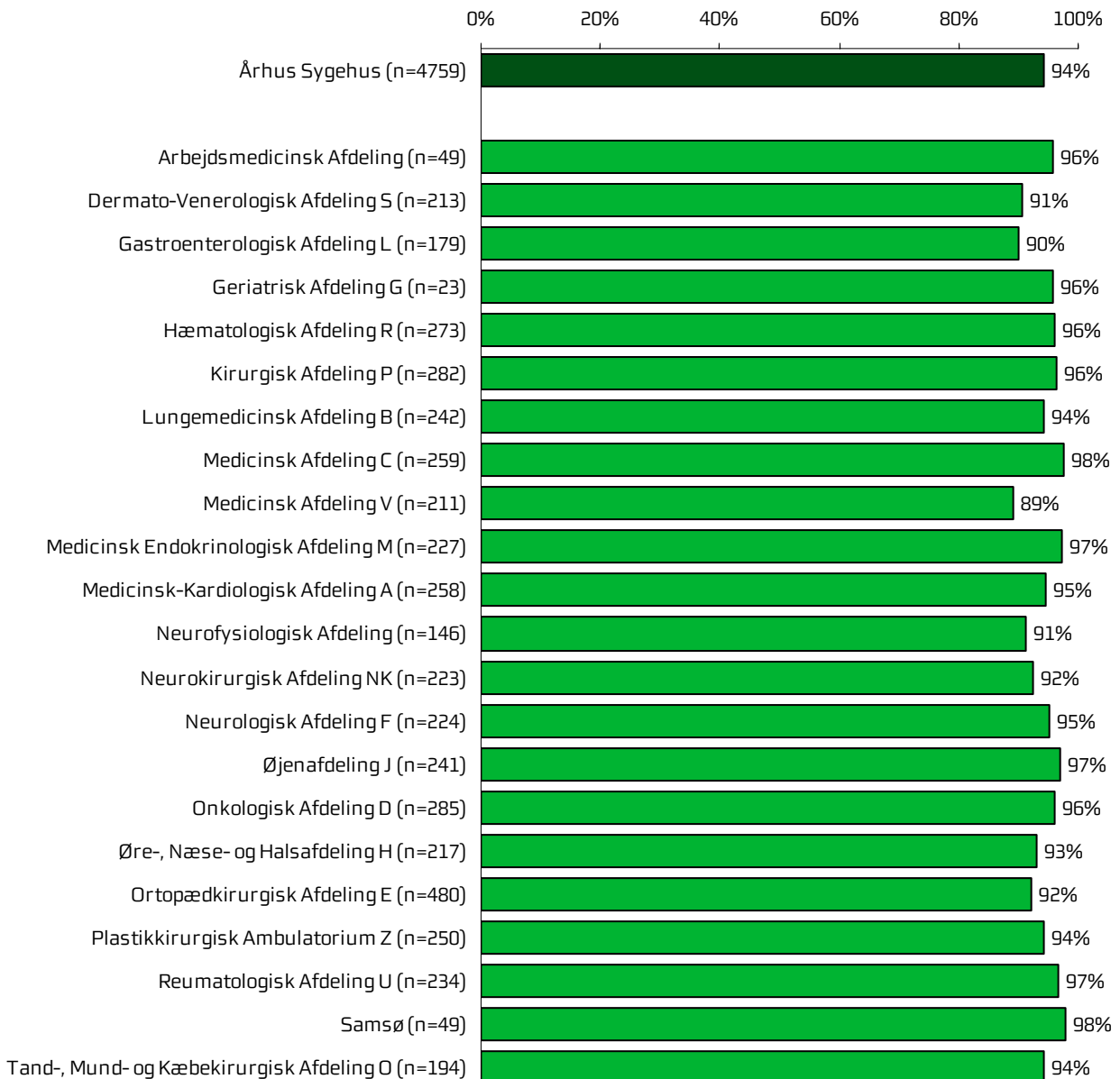
⁵ De viste afdelingers patienter summerer ikke nødvendigvis til det samlede antal patienter på hospitalet, da det ikke har været muligt at afdelingsbestemme alle patienter i undersøgelsen.

5.1 Samlet indtryk

Figur 2 Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?

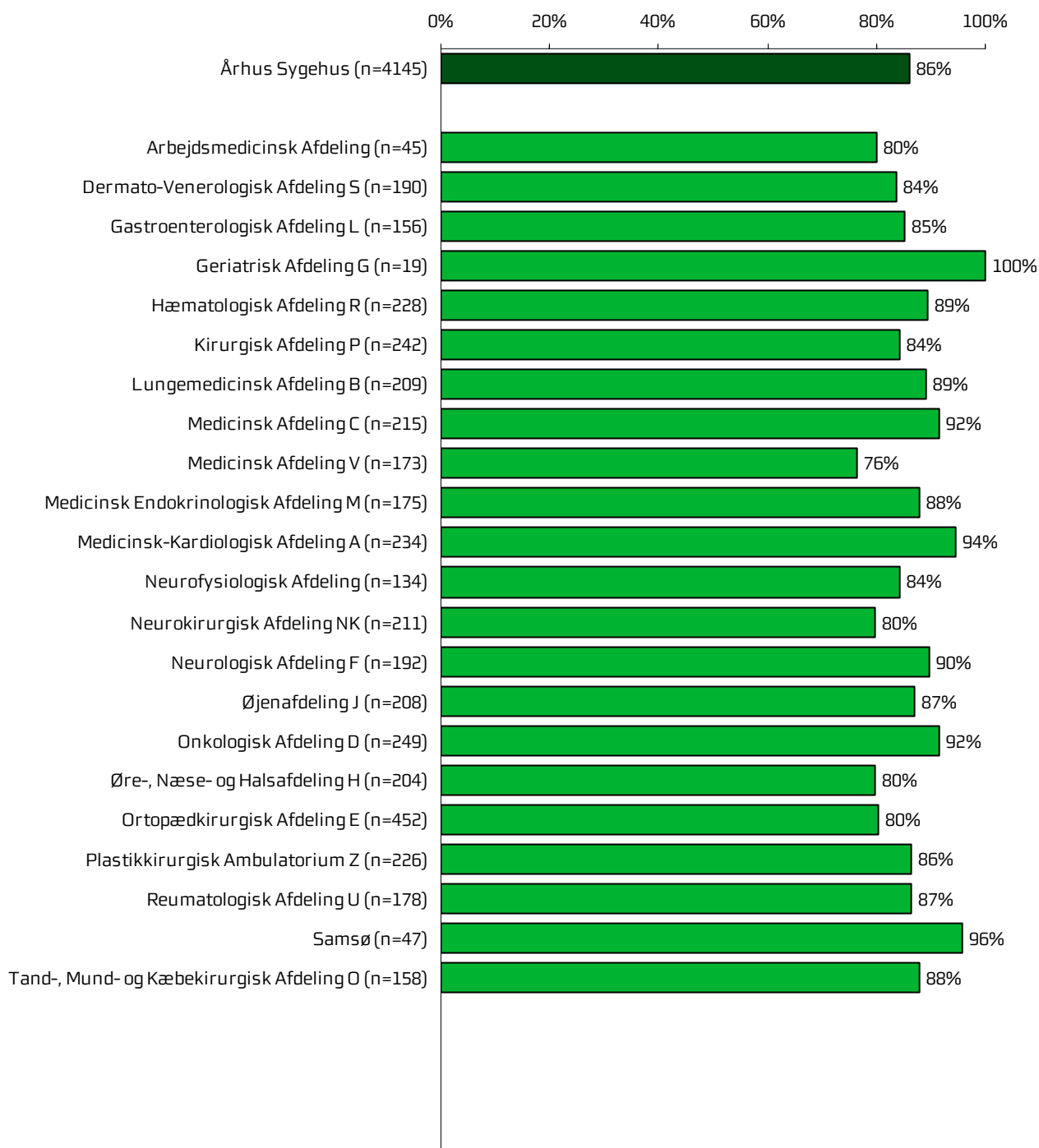


Figur 3 Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

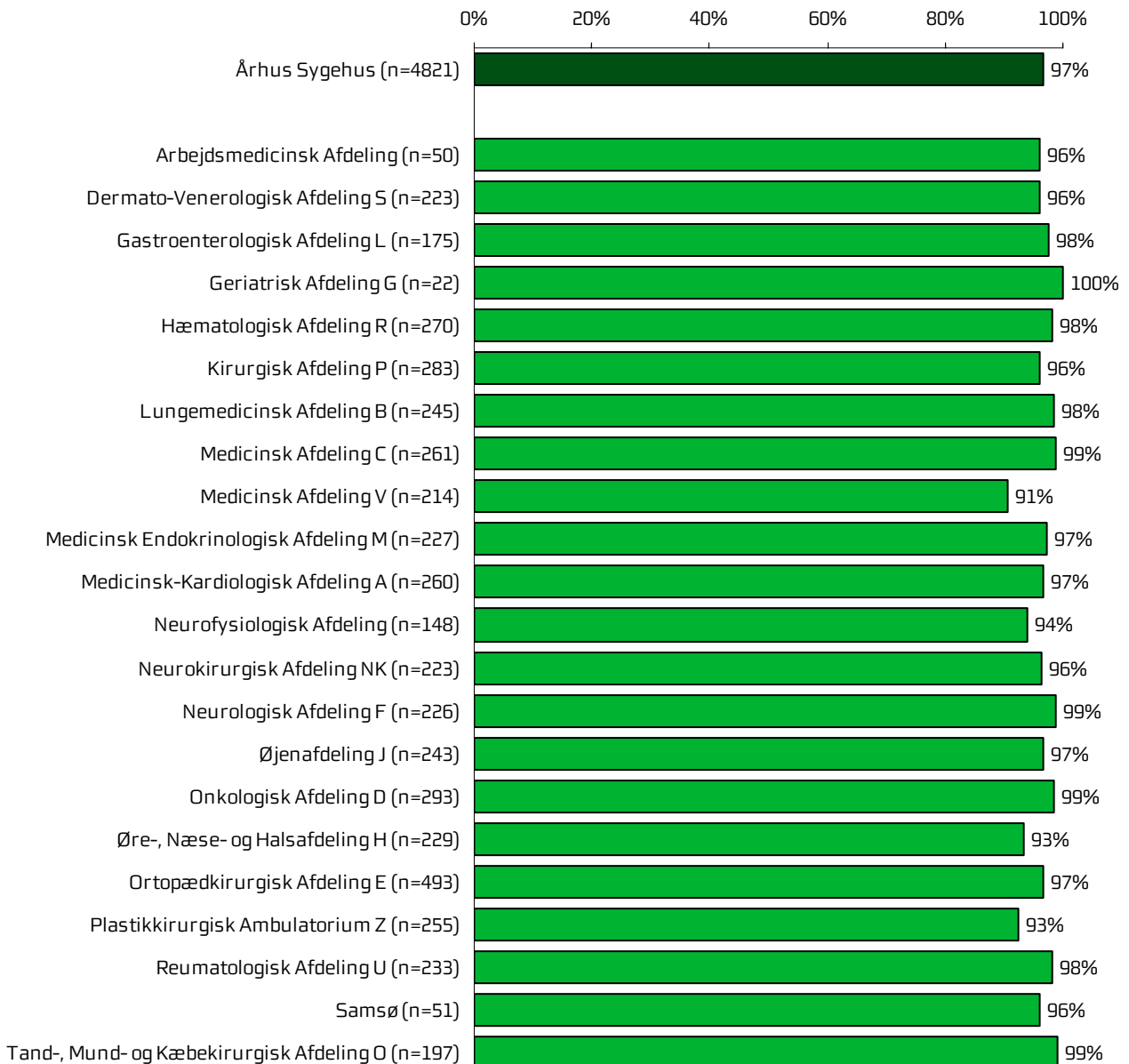


5.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

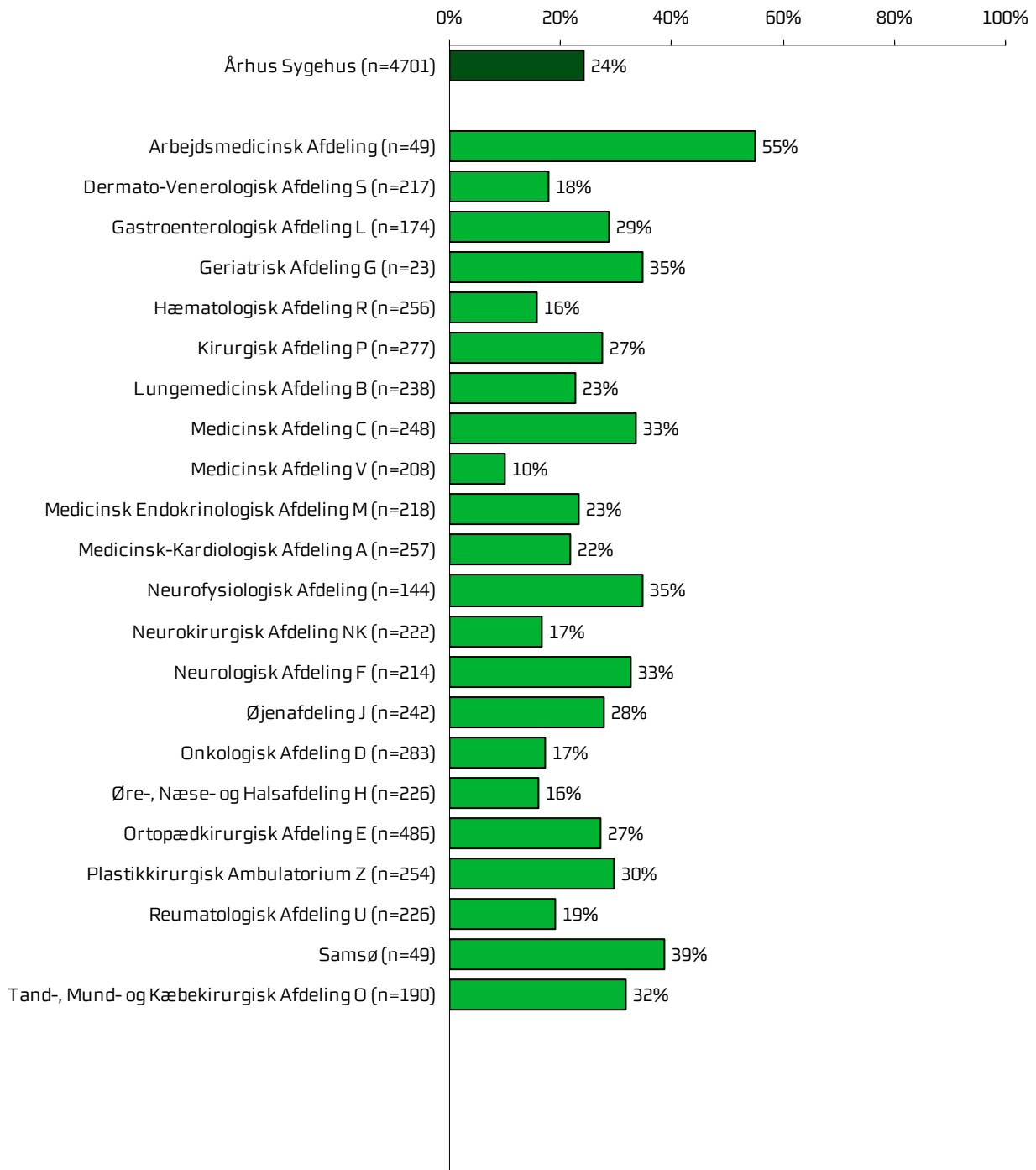
Figur 4 Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?



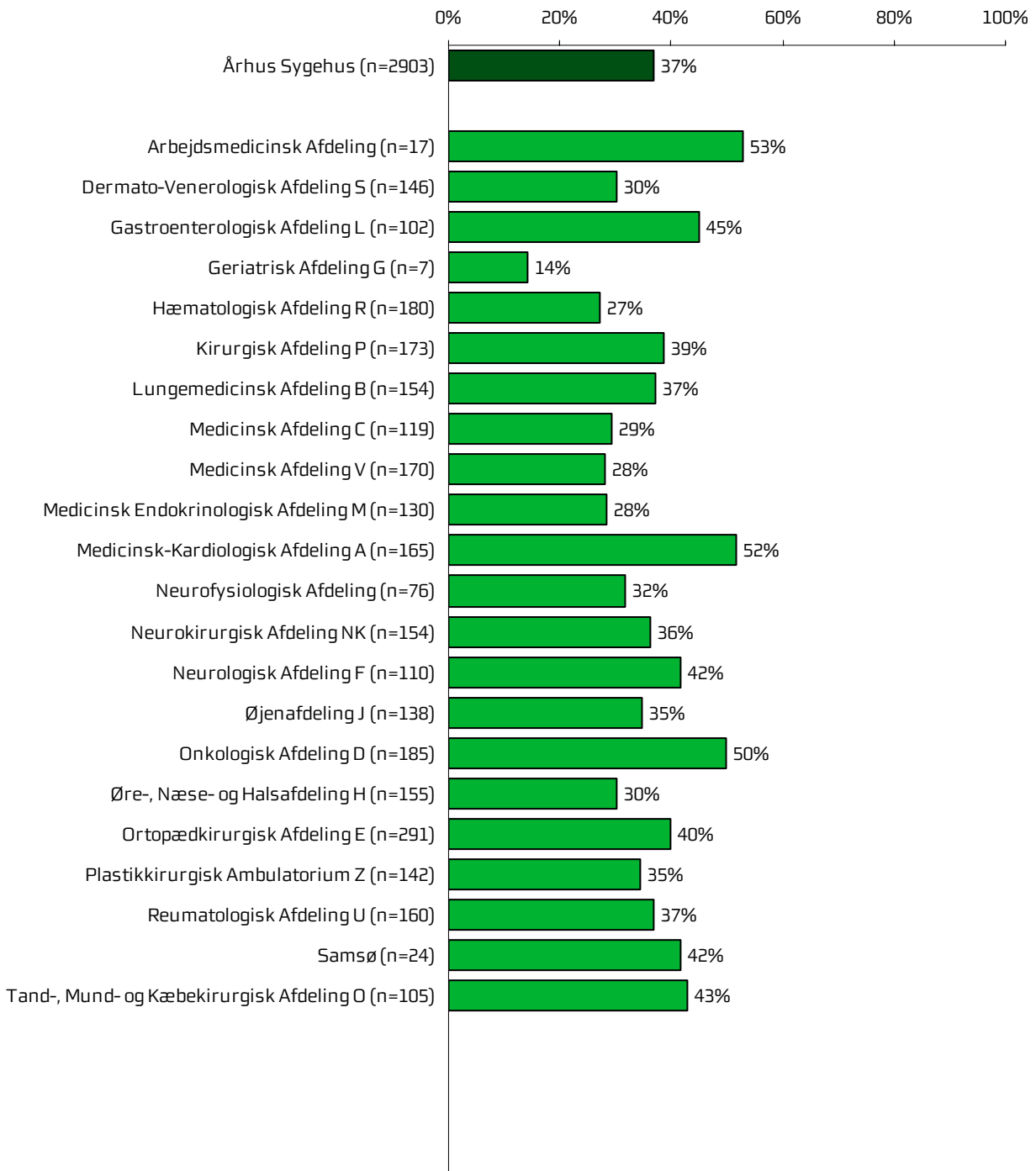
Figur 5 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



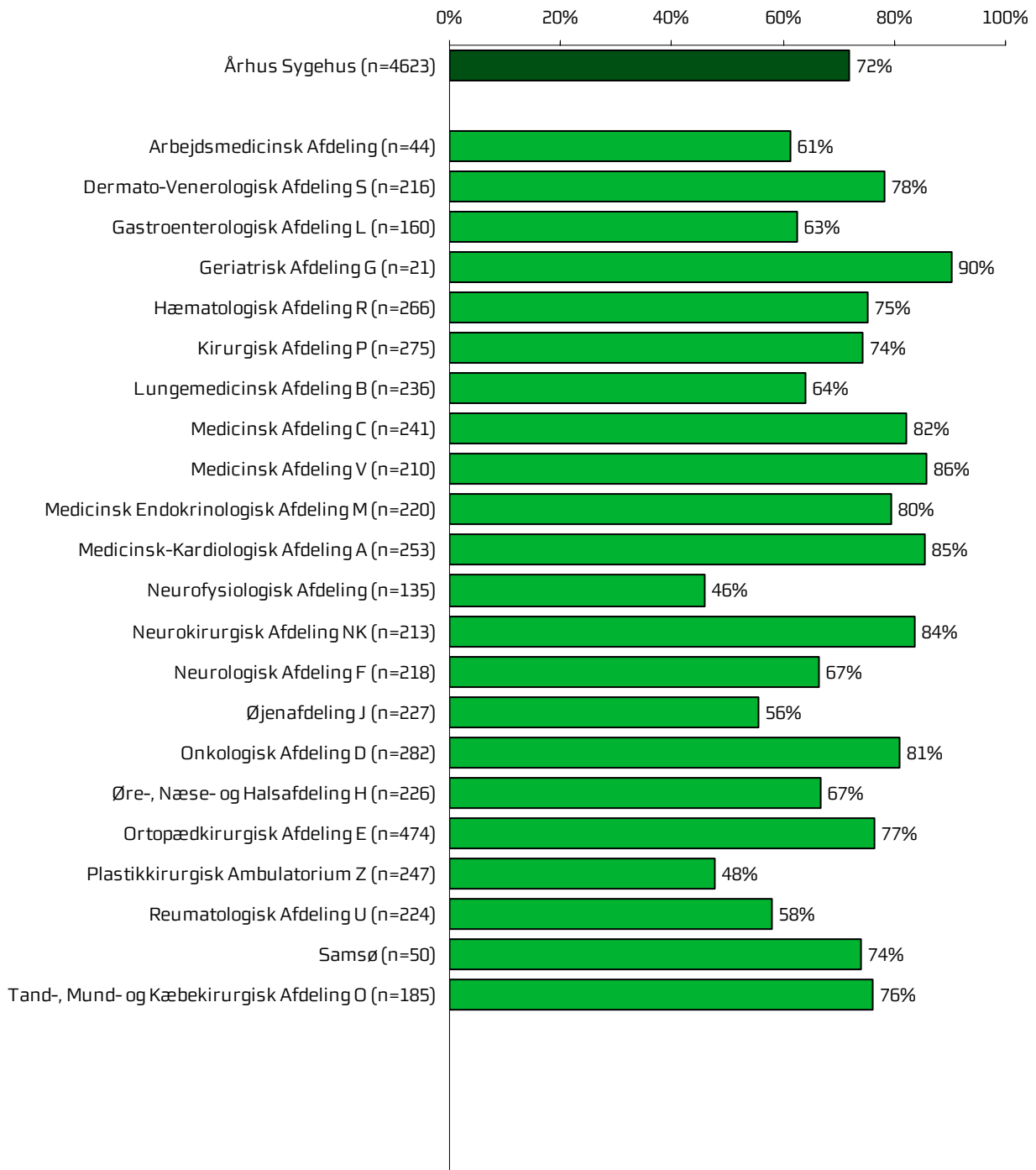
Figur 6 Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



Figur 7 Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?

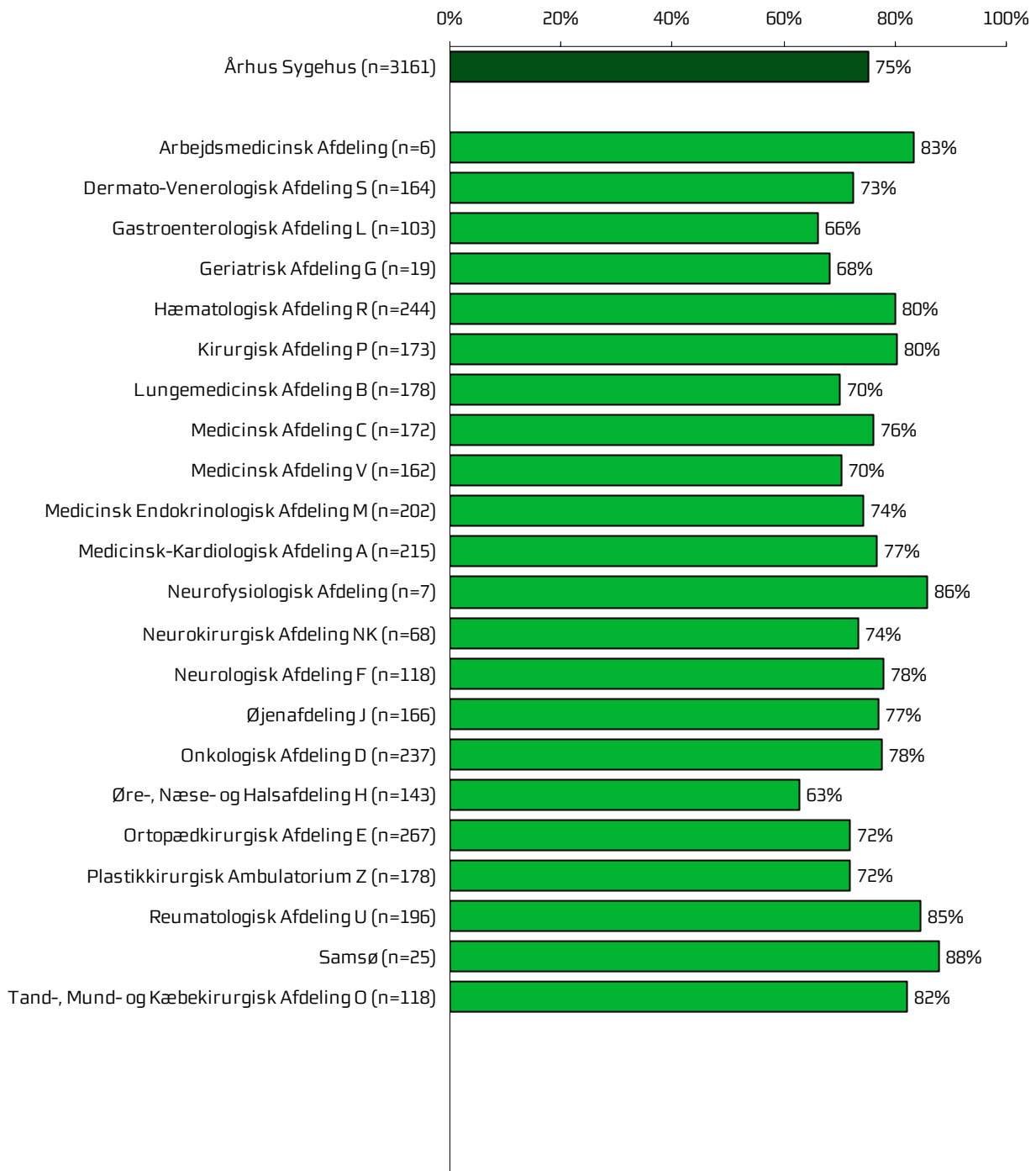


Figur 8 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

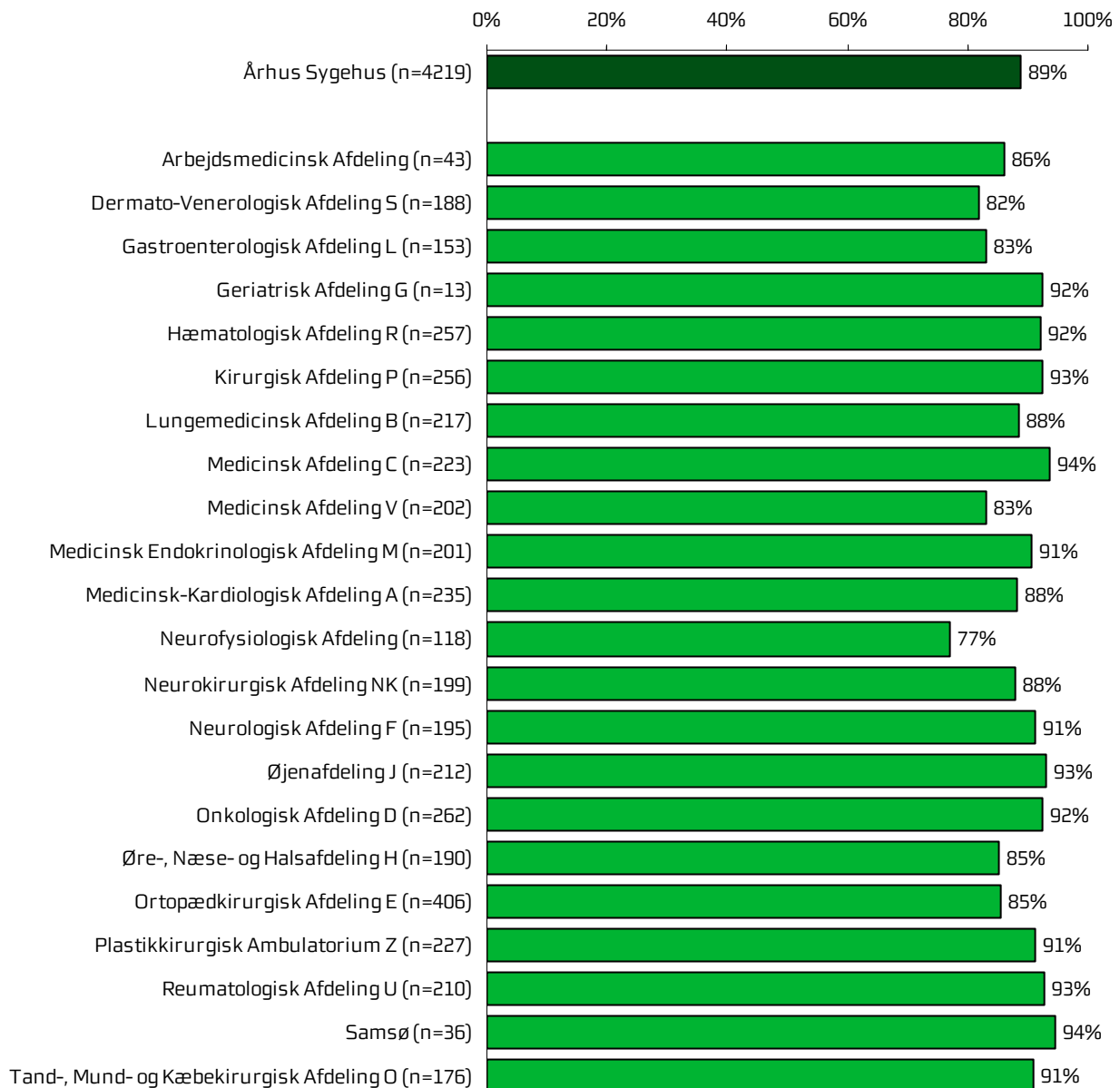


5.3 Personale

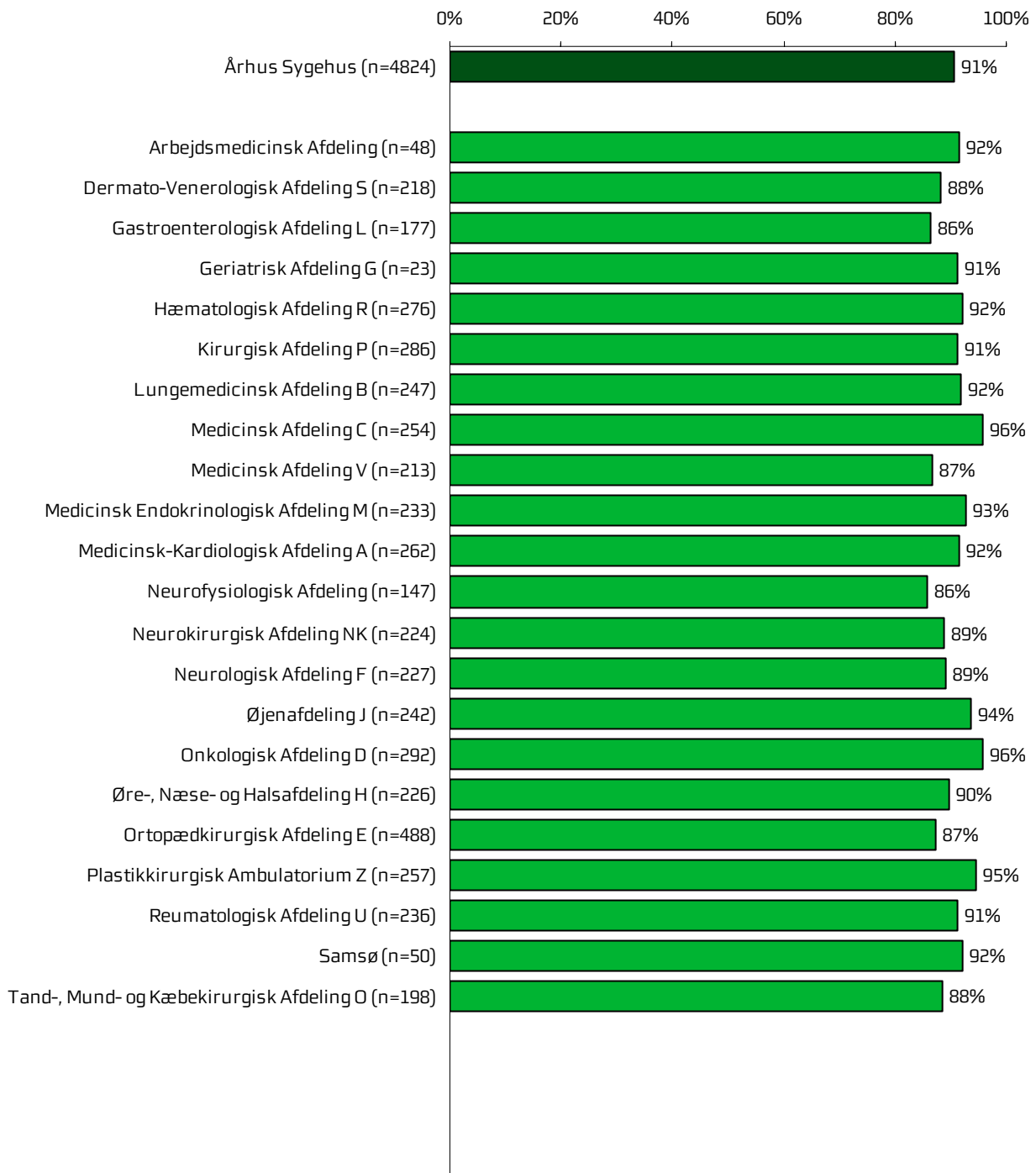
Figur 9 Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



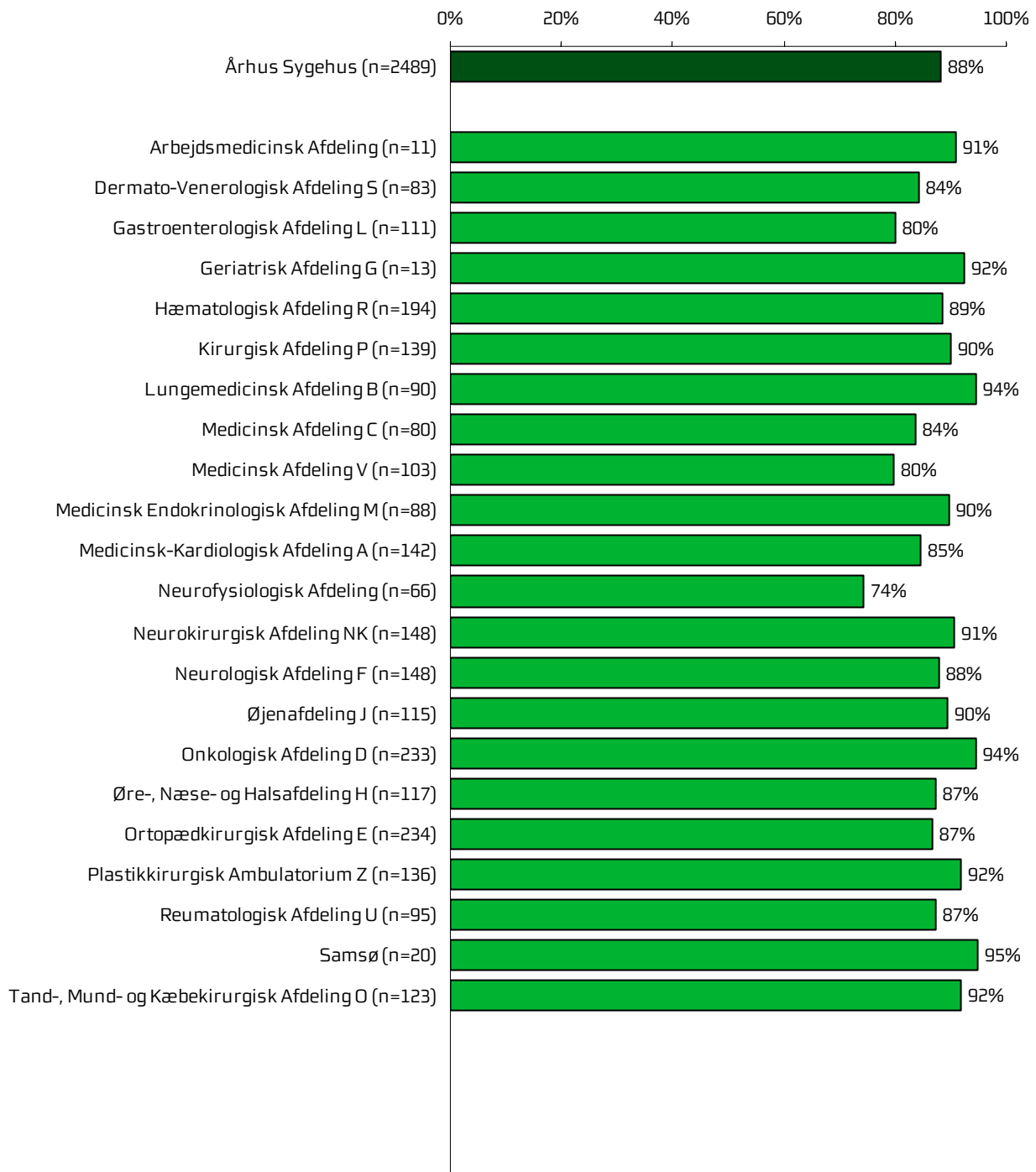
Figur 10 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



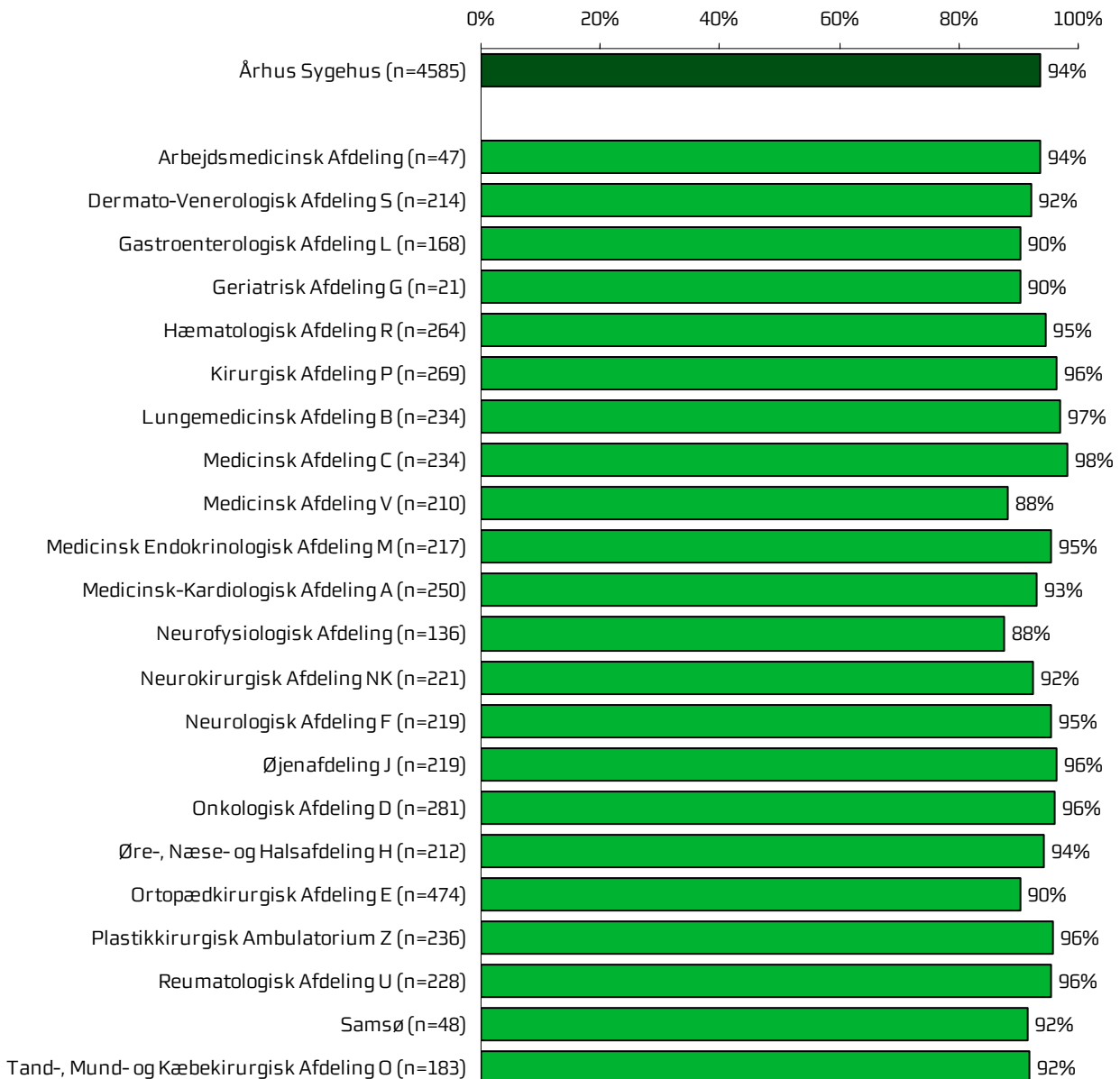
Figur 11 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



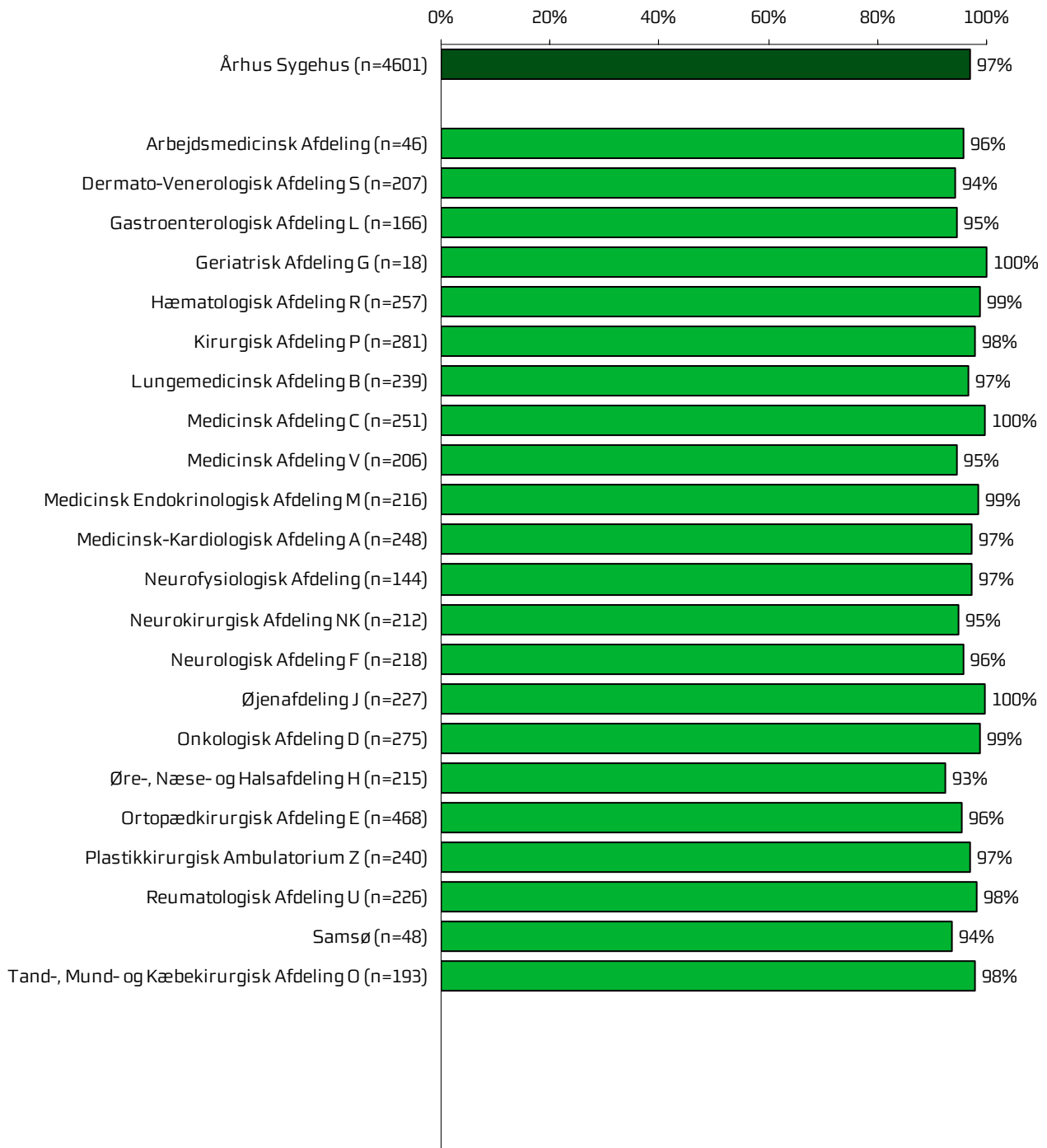
Figur 12 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



Figur 13 Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?

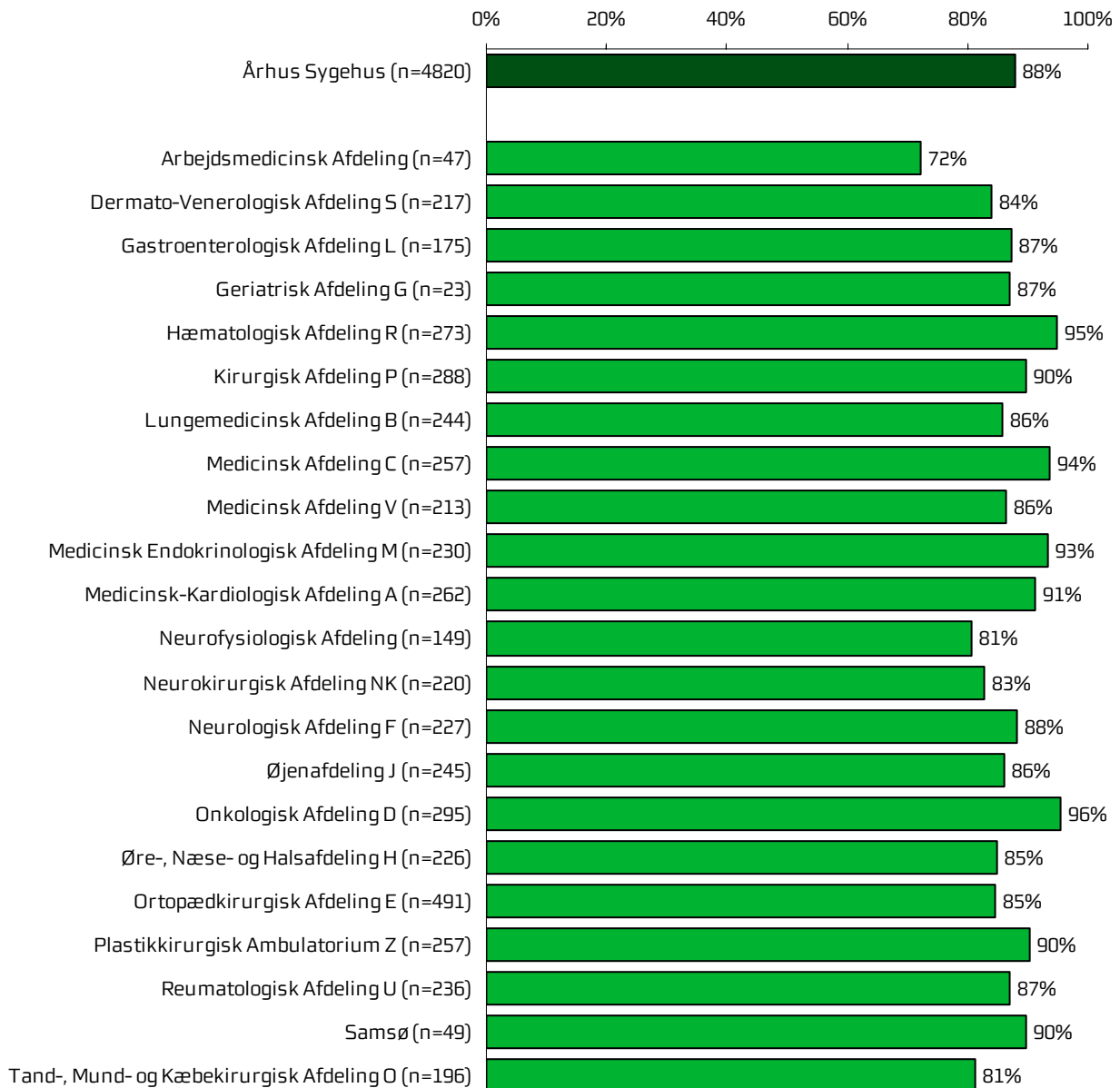


Figur 14 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

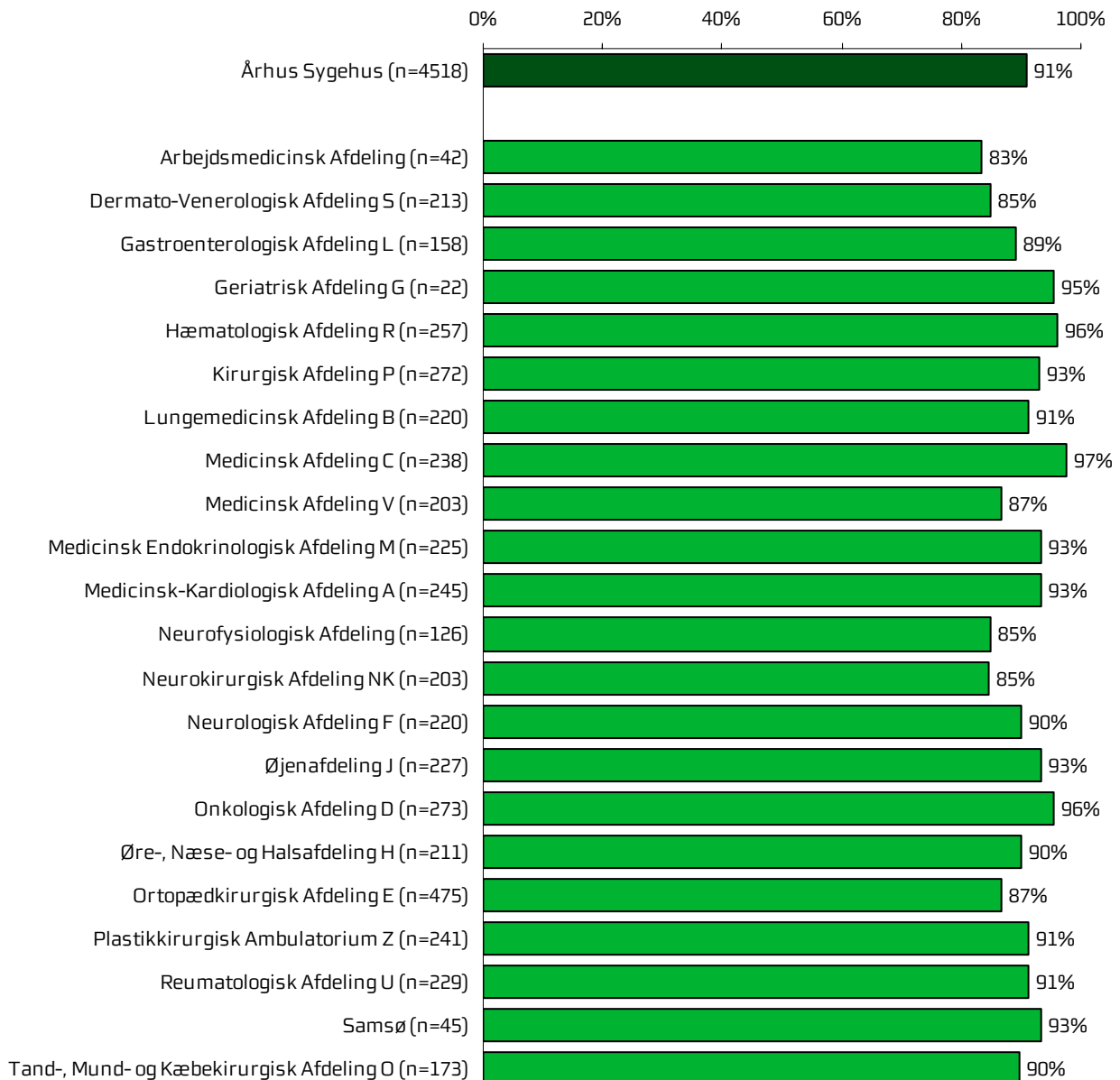


5.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb

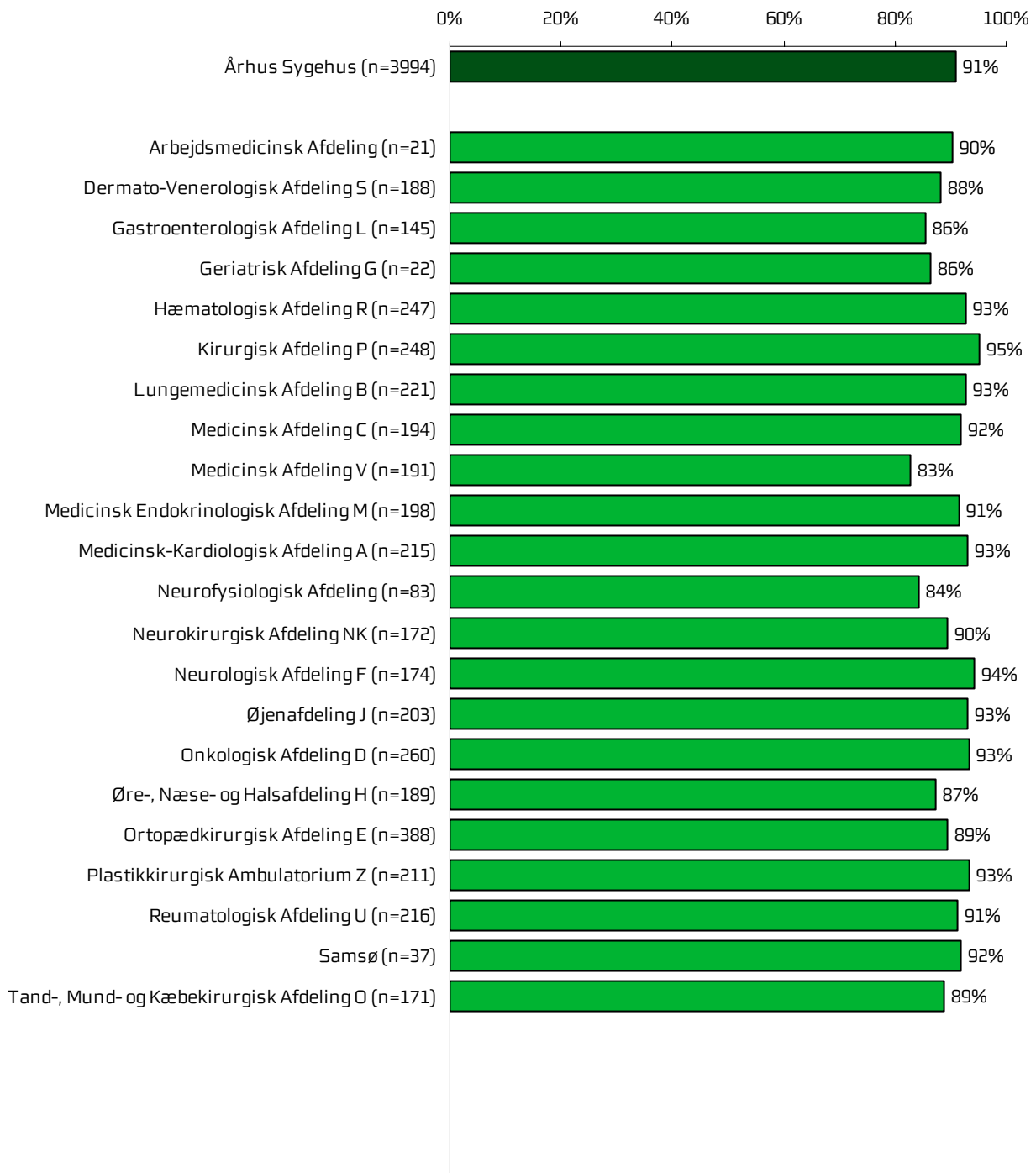
Figur 15 Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



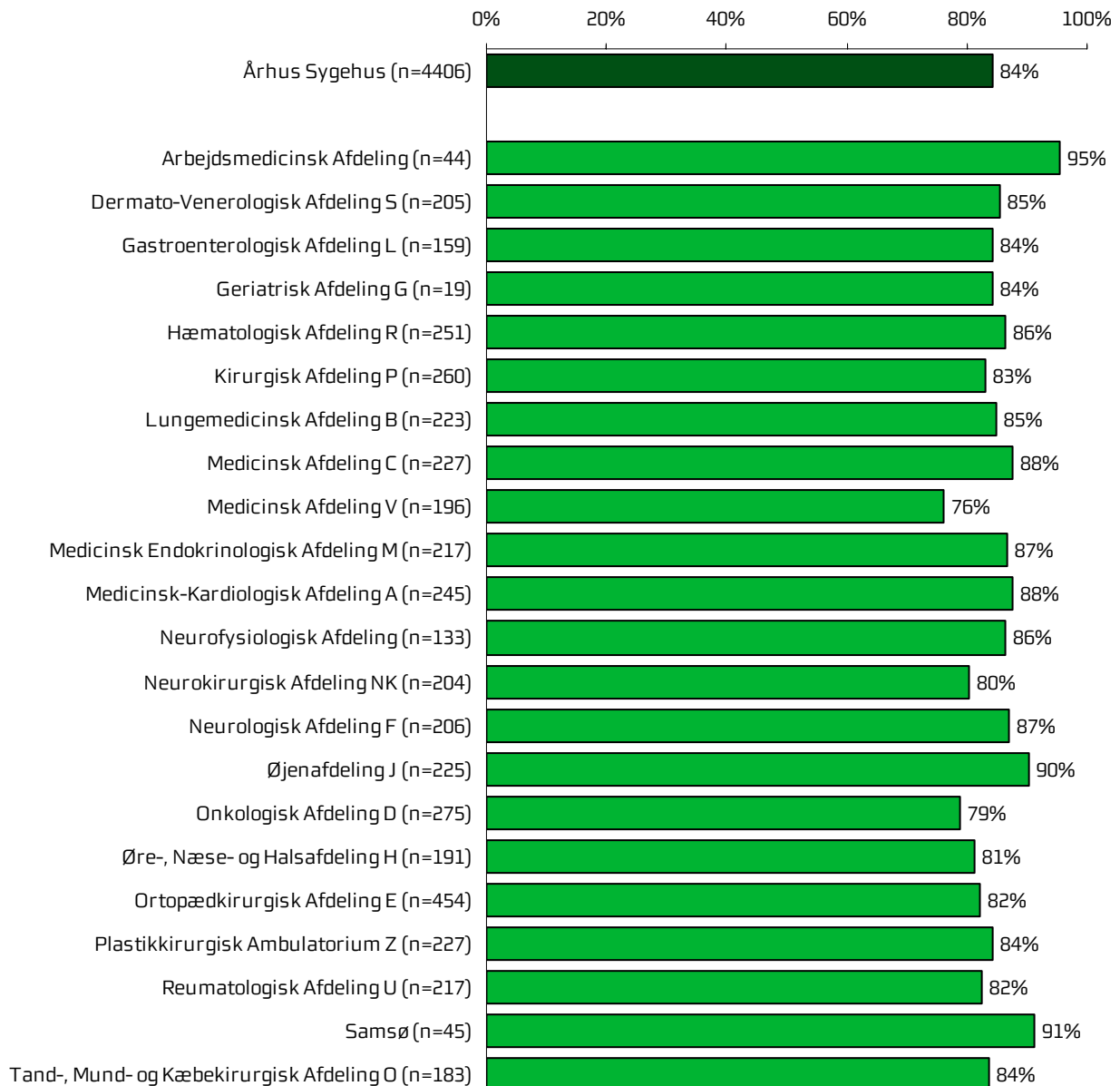
Figur 16 Levede behandlingen op til dine forventninger?



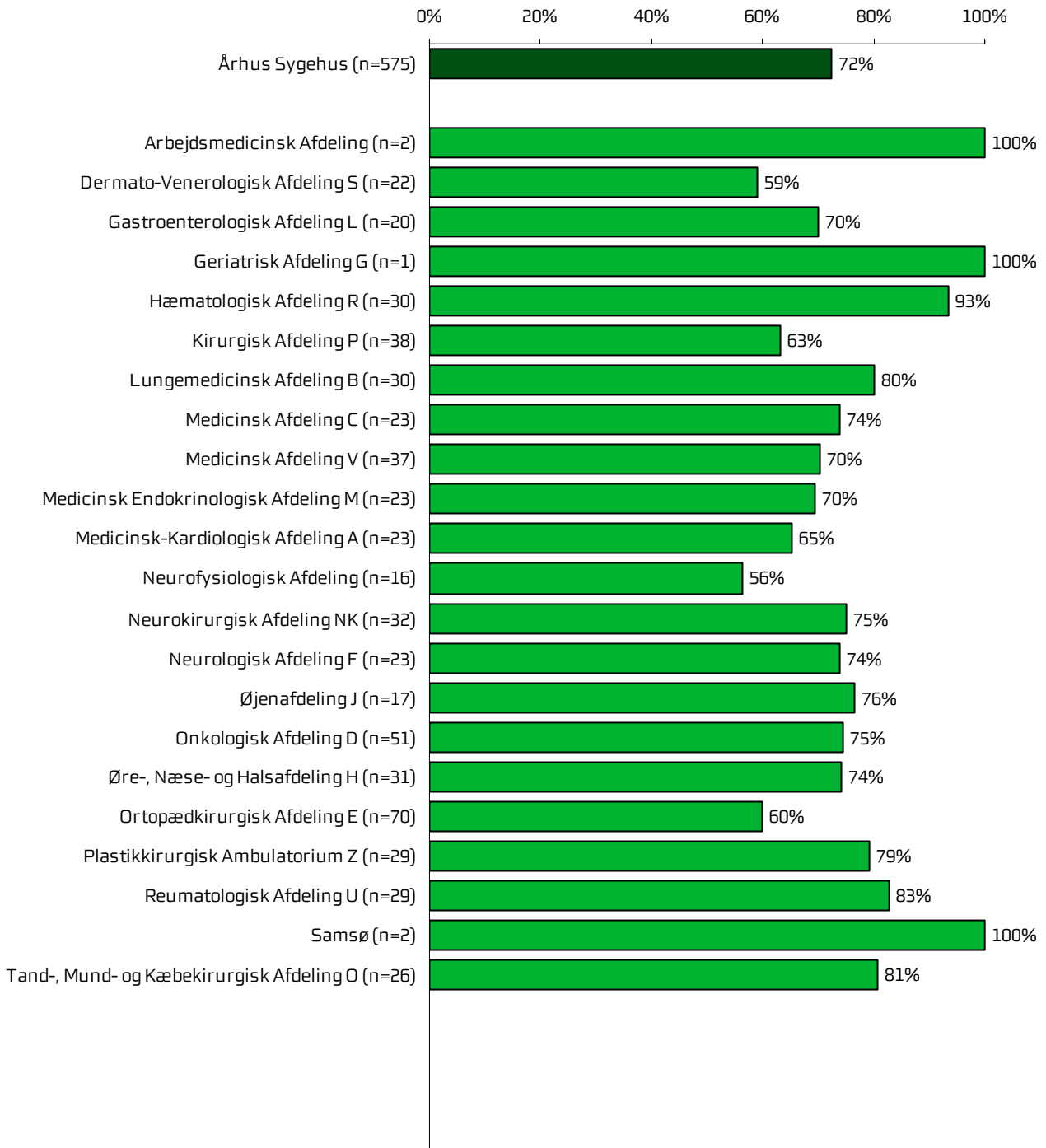
Figur 17 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



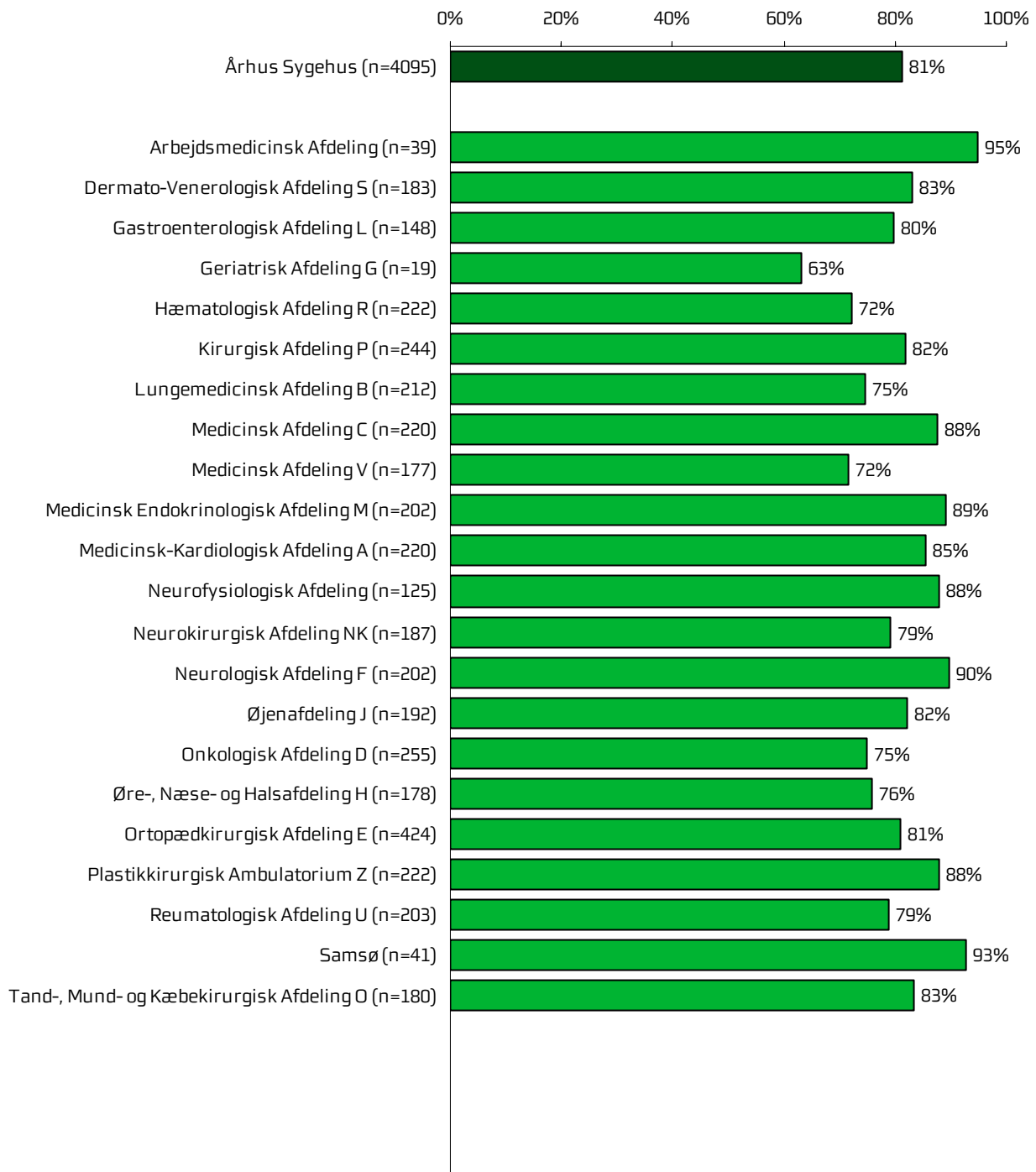
Figur 18 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



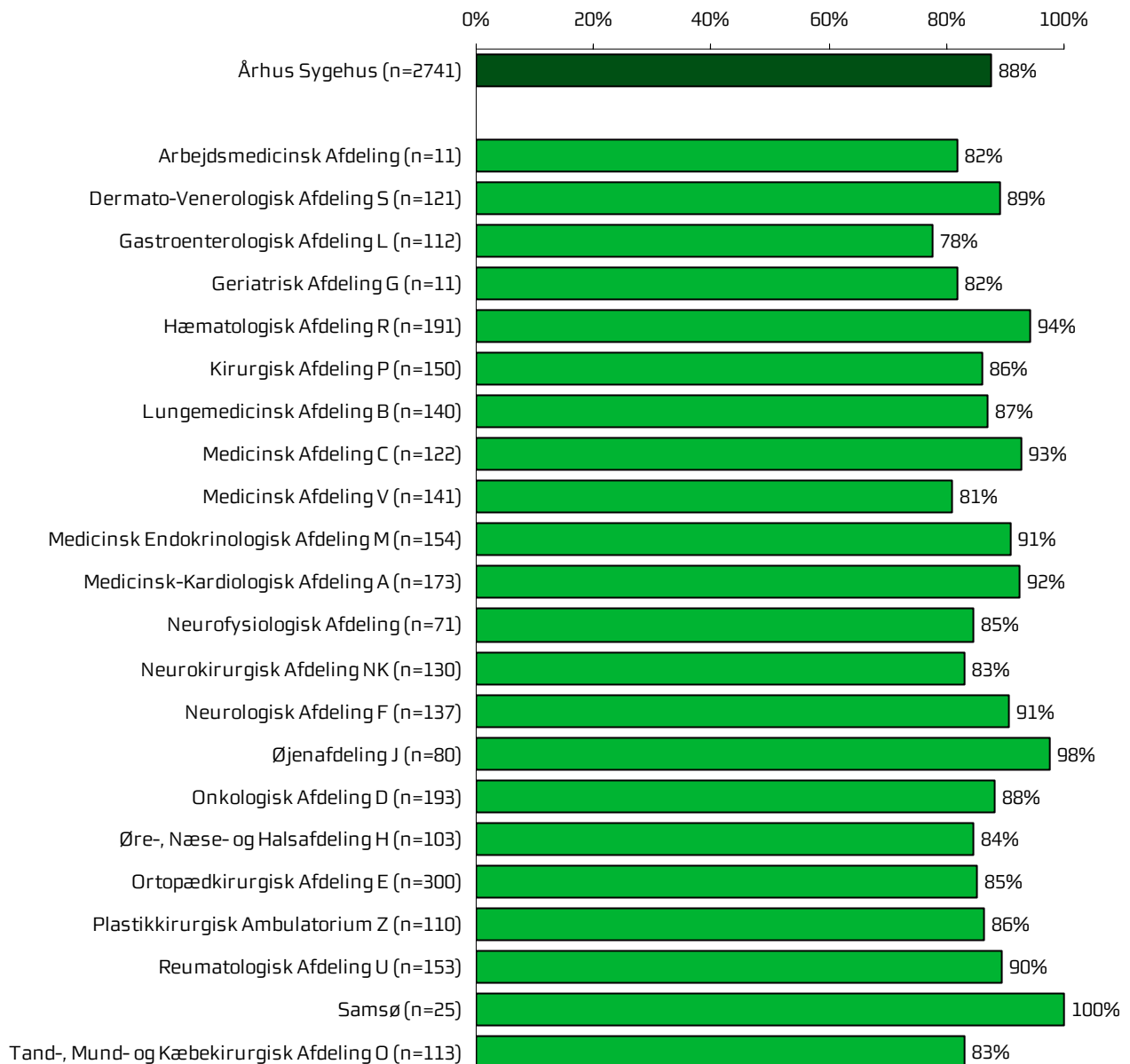
Figur 19 Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



Figur 20 Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

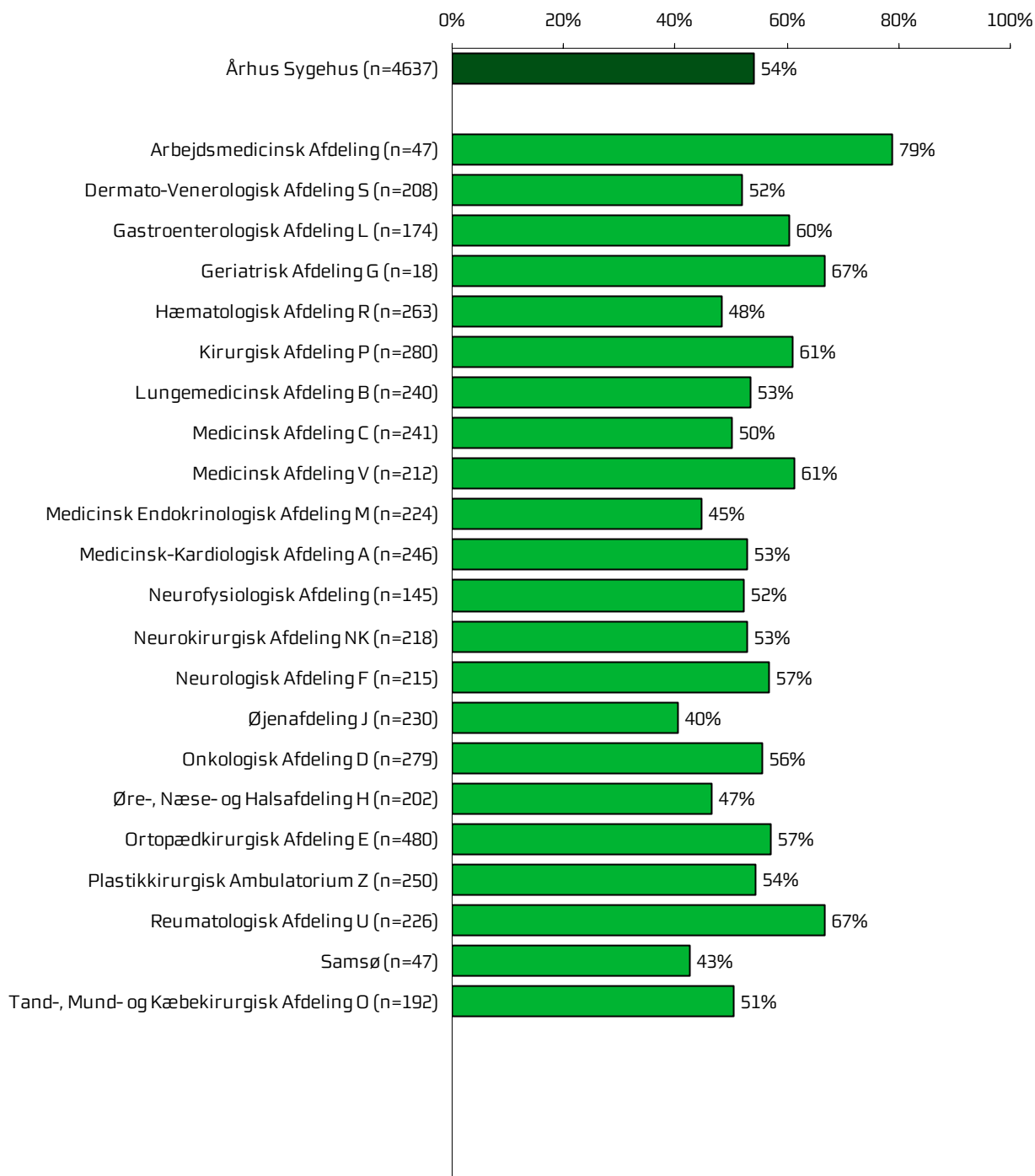


Figur 21 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

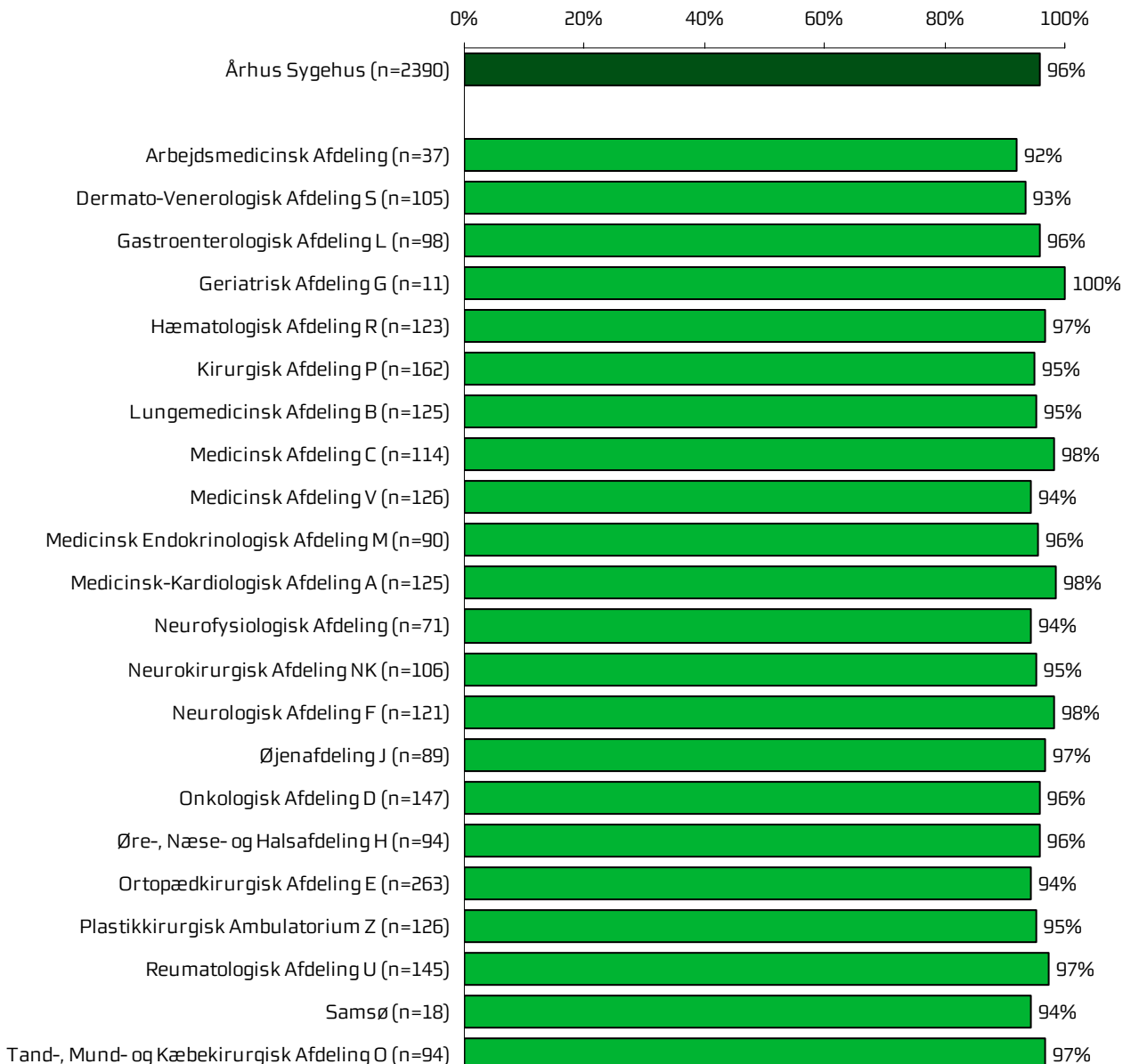


5.5 Information

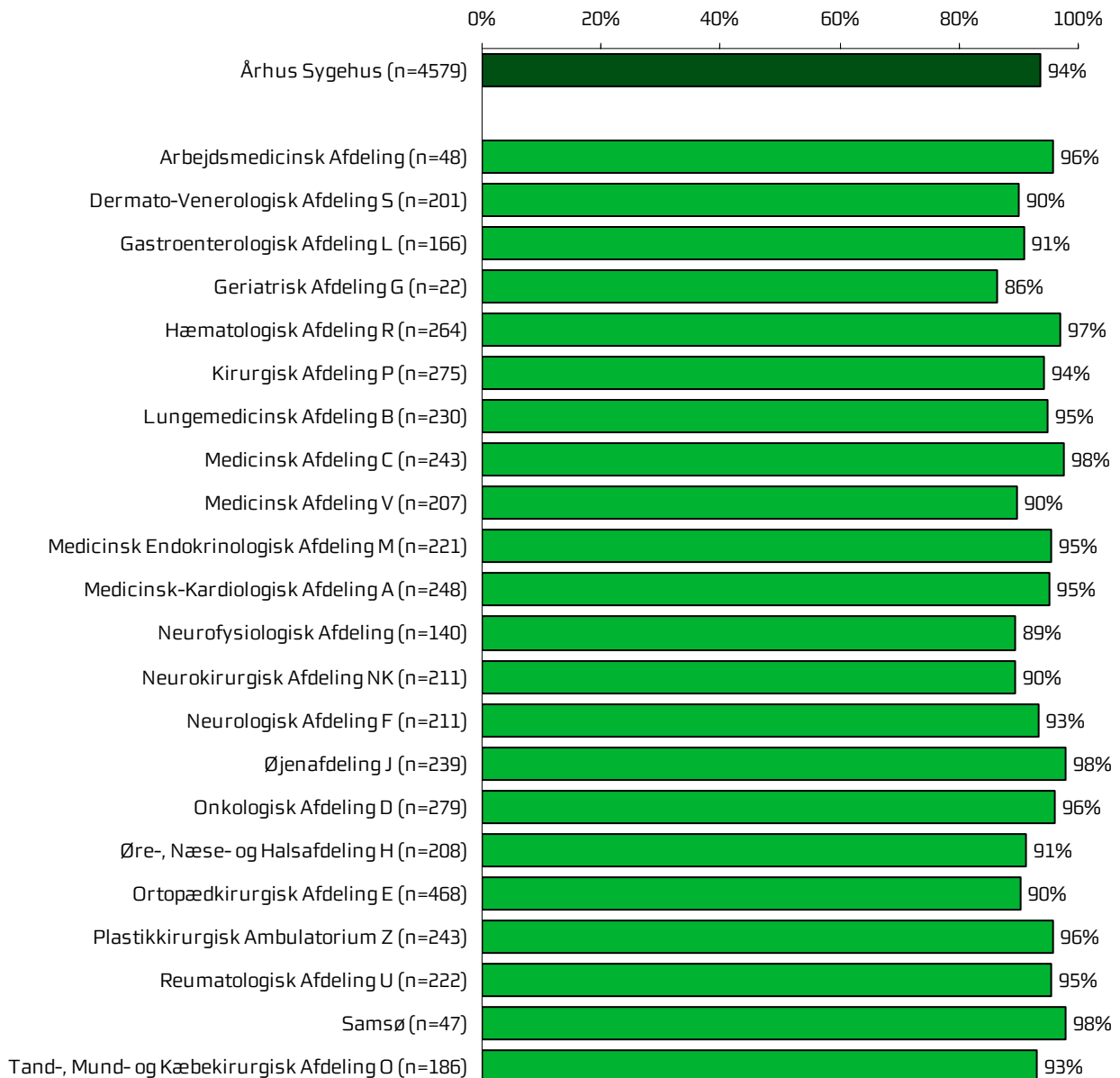
Figur 22 Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?



Figur 23 Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?

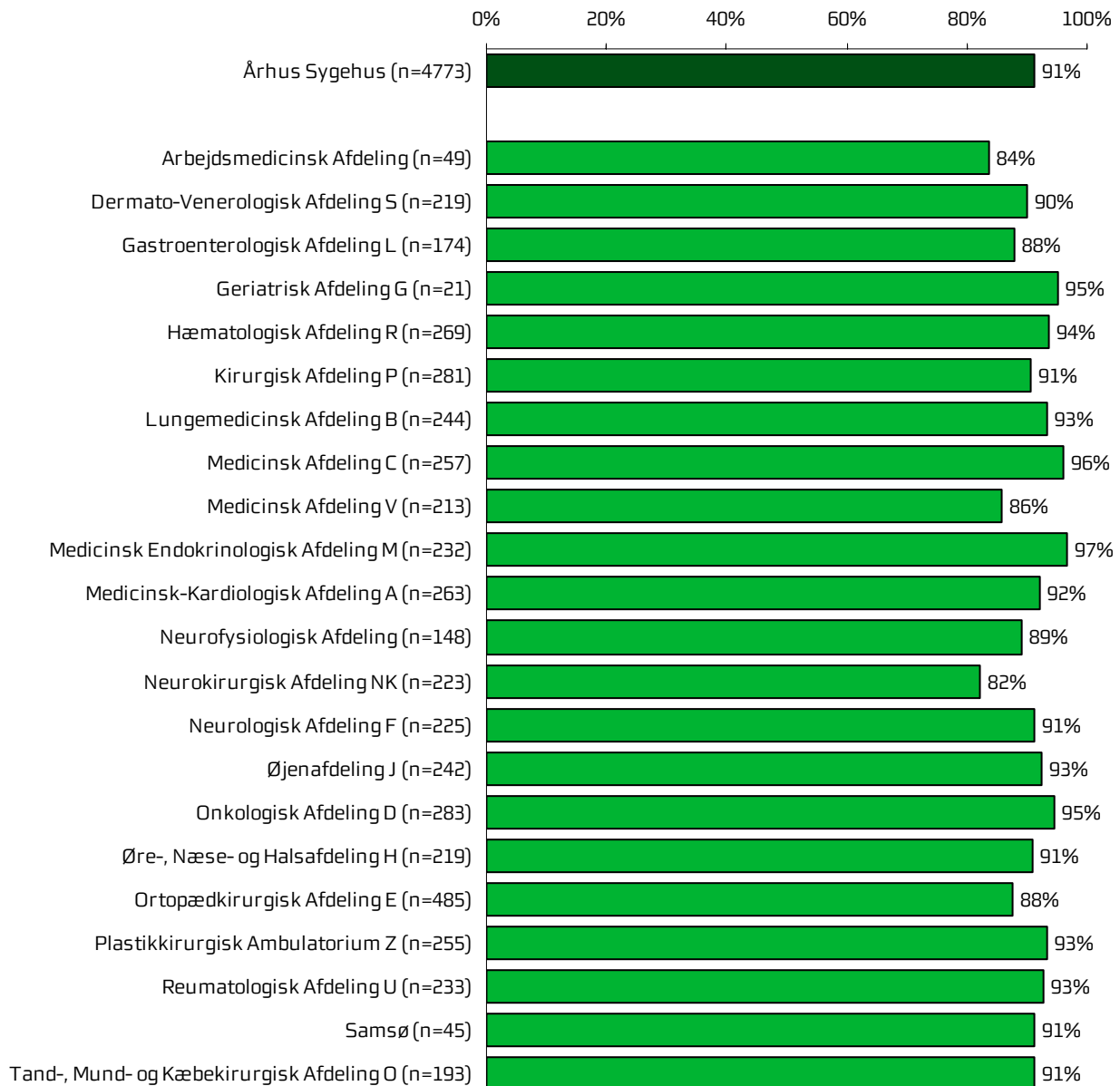


Figur 24 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

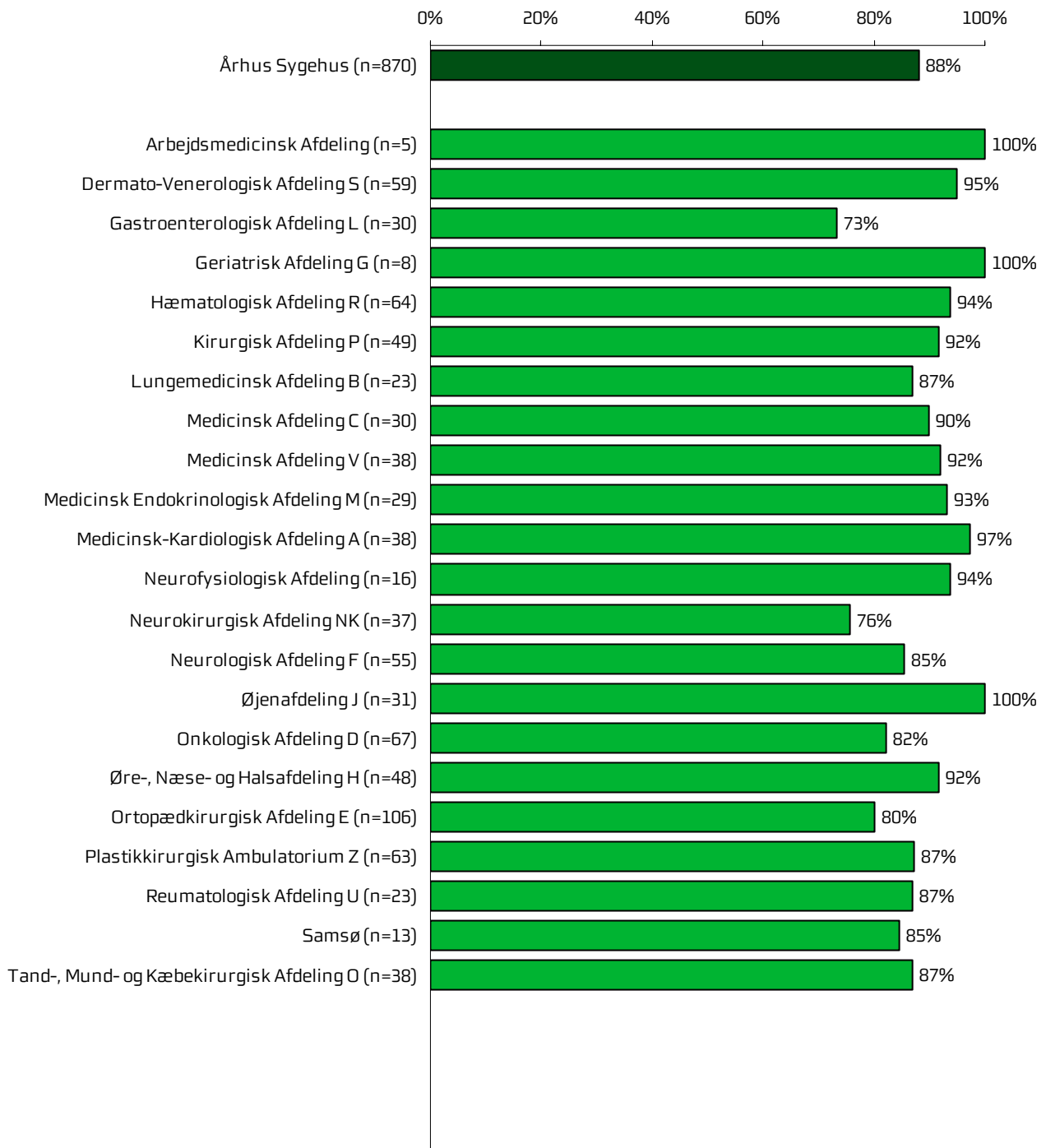


5.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

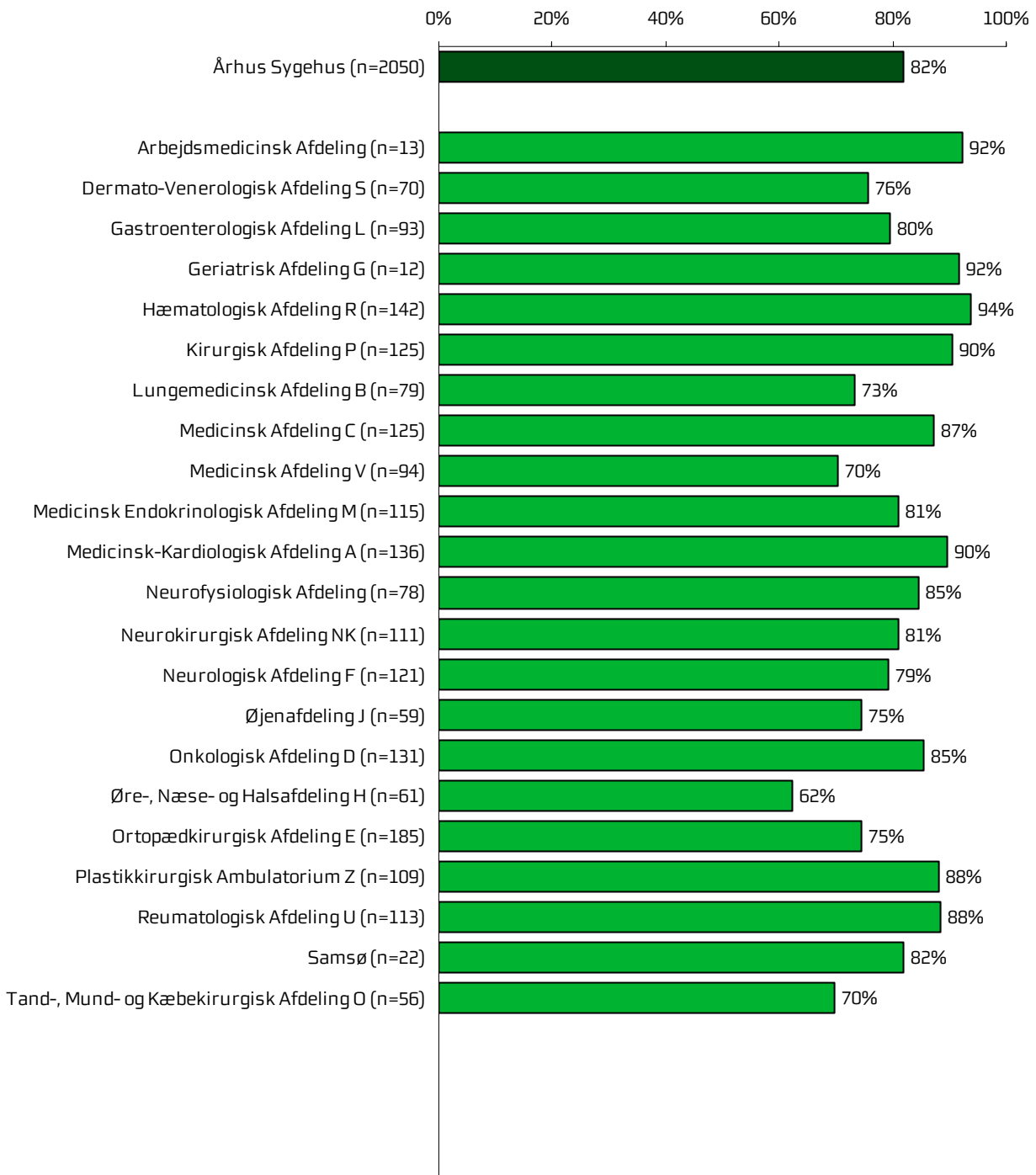
Figur 25 Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



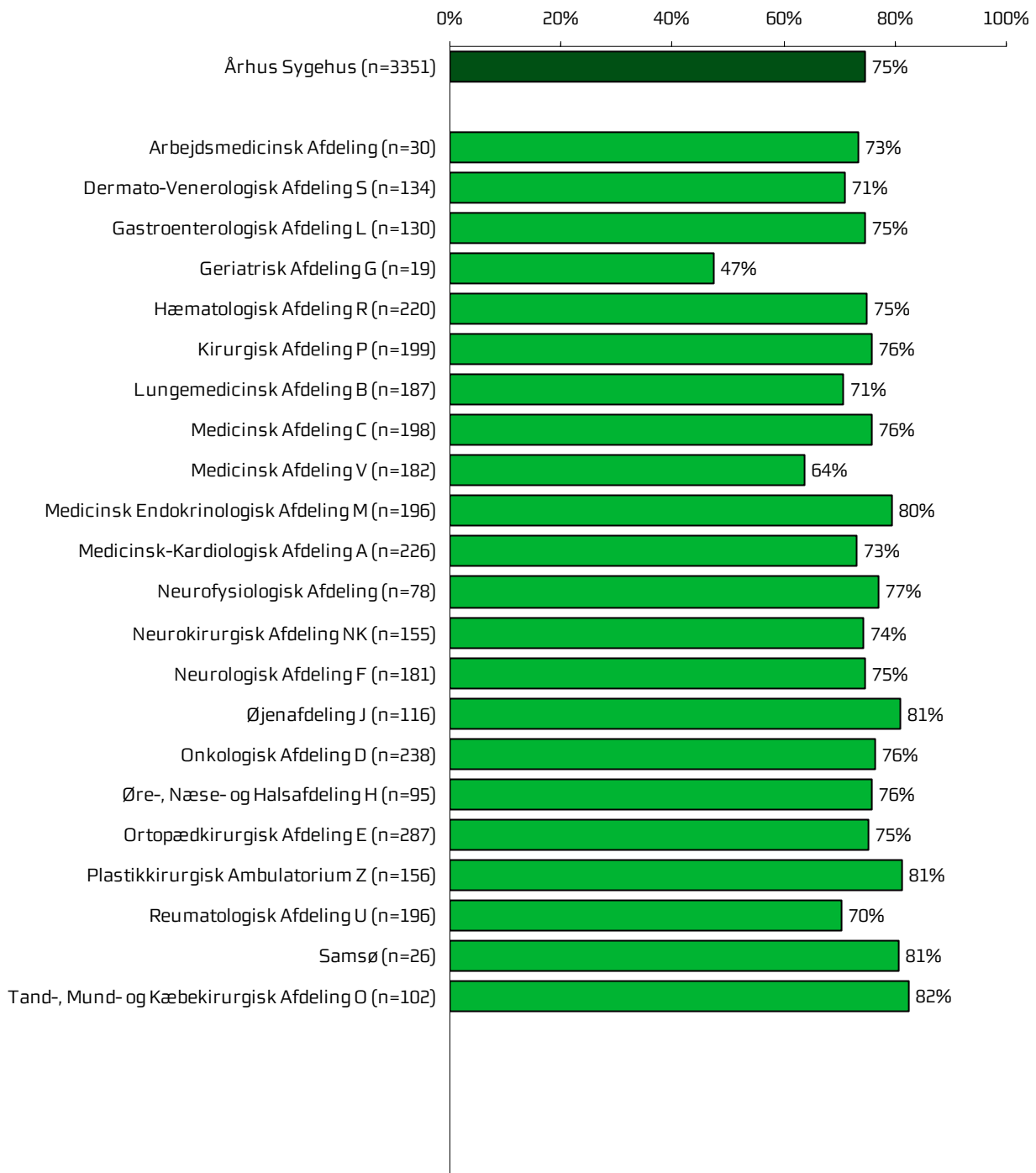
Figur 26 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



Figur 27 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



Figur 28 Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuerten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsenerne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Gå til spørgsmål 6		Gå til spørgsmål 6
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Løbenr.: >>løbnr<<

PERSONALE

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 24		
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	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"/>	
28. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>	
31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt	Lægens råd	Kort venteliste	Sygehusets beliggenhed	Godt omdømme	Andet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene 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 spørgsmålene 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.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁶ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 56 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁶ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 ambulante 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		4926	8834
Køn	Mand	42%	44%
	Kvinde	58%	56%
Alder	0-19 år	6%	9%
	20-39 år	13%	18%
	40-59 år	32%	32%
	60-79 år	41%	34%
	80 år eller derover	7%	7%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til hospitalets patientsammensætning, kan dette således stille hospitalet i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt hospitalet. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

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

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke"⁷

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

"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "**Nej, ingen ventetid**"

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

"**Ja**" og "Nej"⁸

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

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalet afviger statistisk signifikant fra de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt hospitalets patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes hospitalets resultater med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland. Hospitalets resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på regionens øvrige hospitaler og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af regionens hospitaler. I beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" hospitaler, indgår patienterne fra de to henholdsvis bedste og dårligste hospitaler i Region Midtjylland.

⁷ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁸ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplyste fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		4926	100%
Alder	0-19	308	6%
	20-39	665	13%
	40-59	1559	32%
	60-79	2037	41%
	80-	357	7%
Køn	Mand	2090	42%
	Kvinde	2836	58%
Skema udfyldt af	Patienten	4439	93%
	Pårørende	347	7%
Modersmål	Dansk	4628	96%
	Ikke dansk	209	4%
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	51	1%
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	224	5%
	Gastroenterologisk Afdeling L	179	4%
	Geriatrisk Afdeling G	25	1%
	Hæmatologisk Afdeling R	277	6%
	Kirurgisk Afdeling P	292	6%
	Lungemedicinsk Afdeling B	249	5%
	Medicinsk Afdeling C	268	5%
	Medicinsk Afdeling V	219	4%
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	235	5%
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	266	5%
	Neurofysiologisk Afdeling	151	3%
	Neurokirurgisk Afdeling NK	230	5%
	Neurologisk Afdeling F	230	5%
	Øjenafdeling J	252	5%
	Onkologisk Afdeling D	297	6%
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	233	5%
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	498	10%
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	259	5%
	Reumatologisk Afdeling U	240	5%
	Samsø	51	1%
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	200	4%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		32	62	5	2	4473	289	
Alder	0-19	28	62	8	2	280	16	
	20-39	25	62	8	4	614	36	
	40-59	30	63	5	2	1452	73	
	60-79	36	60	3	1	1826	132	
	80-	32	64	3	1	301	32	
Køn	Mand	34	60	4	1	1943	98	
	Kvinde	30	63	5	2	2530	191	
Skema udfyldt af	Patienten	32	61	5	2	4071	255	
	Pårørende	26	66	6	2	315	21	
Modersmål	Dansk	32	62	5	2	4236	271	
	Ikke dansk	26	65	7	2	197	10	
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	39	52	4	4	46	3	
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	28	62	8	2	195	18	
	Gastroenterologisk Afdeling L	24	65	10	2	161	16	
	Geriatrisk Afdeling G	40	60	0	0	20	1	
	Hæmatologisk Afdeling R	41	58	2	0	264	10	
	Kirurgisk Afdeling P	36	57	6	1	267	14	
	Lungemedicinsk Afdeling B	32	61	4	3	223	18	
	Medicinsk Afdeling C	32	66	2	0	243	10	
	Medicinsk Afdeling V	24	65	8	3	207	8	
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	37	60	2	1	215	11	
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	34	61	4	1	249	7	
	Neurofysiologisk Afdeling	19	72	6	4	134	13	
	Neurokirurgisk Afdeling NK	28	61	5	5	201	23	
	Neurologisk Afdeling F	31	63	4	2	219	9	
	Øjenafdeling J	34	62	3	1	219	21	
	Onkologisk Afdeling D	31	65	4	0	274	9	
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	24	67	7	3	200	20	
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	32	58	7	3	454	24	
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	33	61	5	1	239	14	
	Reumatologisk Afdeling U	33	63	2	2	221	17	
	Samsø	33	63	2	2	46	4	
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	34	59	5	2	176	19	

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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		33	61	5	1	4759
Alder	0-19	29	62	8	2	300
	20-39	27	62	8	3	646
	40-59	31	62	5	1	1520
	60-79	37	60	3	0	1964
	80-	35	63	2	0	329
Køn	Mand	35	59	4	1	2044
	Kvinde	31	63	5	1	2715
Skema udfyldt af	Patienten	34	61	4	1	4321
	Pårørende	27	65	6	1	339
Modersmål	Dansk	34	61	4	1	4504
	Ikke dansk	26	63	8	2	207
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	37	59	4	0	49
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	31	60	8	2	213
	Gastroenterologisk Afdeling L	25	65	8	2	179
	Geriatrisk Afdeling G	48	48	4	0	23
	Hæmatologisk Afdeling R	44	52	4	0	273
	Kirurgisk Afdeling P	36	61	3	1	282
	Lungemedicinsk Afdeling B	34	60	4	2	242
	Medicinsk Afdeling C	36	61	2	0	259
	Medicinsk Afdeling V	26	64	9	2	211
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	36	61	2	0	227
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	38	57	5	0	258
	Neurofysiologisk Afdeling	18	73	7	2	146
	Neurokirurgisk Afdeling NK	30	63	5	3	223
	Neurologisk Afdeling F	38	58	3	2	224
	Øjenafdeling J	36	61	2	1	241
	Onkologisk Afdeling D	32	64	4	0	285
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	23	70	6	1	217
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	33	59	6	2	480
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	32	62	5	0	250
	Reumatologisk Afdeling U	35	62	3	1	234
	Samsø	31	67	2	0	49
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	35	60	5	1	194

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		22	64	11	3	4145	695
Alder	0-19	15	66	12	7	262	43
	20-39	15	62	16	7	525	135
	40-59	20	63	13	4	1296	238
	60-79	25	65	8	2	1753	243
	80-	27	68	5	1	309	36
Køn	Mand	23	64	10	4	1823	238
	Kvinde	21	65	11	3	2322	457
Skema udfyldt af	Patienten	22	64	11	3	3738	628
	Pårørende	19	66	11	4	292	50
Modersmål	Dansk	22	64	11	3	3884	669
	Ikke dansk	25	60	12	3	191	15
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	11	69	16	4	45	6
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	18	66	14	3	190	31
	Gastroenterologisk Afdeling L	20	65	10	5	156	21
	Geriatrisk Afdeling G	47	53	0	0	19	4
	Hæmatologisk Afdeling R	30	60	9	2	228	44
	Kirurgisk Afdeling P	19	65	14	2	242	40
	Lungemedicinsk Afdeling B	22	67	8	3	209	39
	Medicinsk Afdeling C	21	70	7	1	215	45
	Medicinsk Afdeling V	14	62	16	8	173	43
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	26	62	9	3	175	55
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	32	63	5	1	234	26
	Neurofysiologisk Afdeling	16	68	11	4	134	15
	Neurokirurgisk Afdeling NK	15	64	17	3	211	17
	Neurologisk Afdeling F	26	64	8	3	192	36
	Øjenafdeling J	24	63	9	4	208	37
	Onkologisk Afdeling D	27	65	7	2	249	41
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	13	67	14	6	204	23
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	19	61	14	6	452	41
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	26	60	11	3	226	28
	Reumatologisk Afdeling U	24	63	12	2	178	60
	Samsø	26	70	0	4	47	3
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	18	70	11	1	158	40

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		36	61	3	1	4821	53
Alder	0-19	31	63	4	1	301	5
	20-39	27	67	4	1	652	9
	40-59	33	64	3	1	1532	16
	60-79	40	57	2	0	1994	17
	80-	42	56	2	0	342	6
Køn	Mand	37	60	3	1	2056	20
	Kvinde	35	62	3	1	2765	33
Skema udfyldt af	Patienten	36	61	3	1	4353	44
	Pårørende	34	60	4	1	338	5
Modersmål	Dansk	36	61	3	1	4538	46
	Ikke dansk	34	61	4	0	205	3
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	30	66	4	0	50	1
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	27	69	3	1	223	1
	Gastroenterologisk Afdeling L	29	69	2	1	175	1
	Geriatrisk Afdeling G	50	50	0	0	22	1
	Hæmatologisk Afdeling R	41	57	2	0	270	4
	Kirurgisk Afdeling P	32	64	3	1	283	3
	Lungemedicinsk Afdeling B	38	60	2	0	245	2
	Medicinsk Afdeling C	36	63	1	0	261	4
	Medicinsk Afdeling V	26	64	7	2	214	2
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	36	62	3	0	227	4
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	45	52	3	1	260	1
	Neurofysiologisk Afdeling	26	68	5	1	148	1
	Neurokirurgisk Afdeling NK	35	61	2	1	223	5
	Neurologisk Afdeling F	41	58	1	0	226	1
	Øjenafdeling J	36	61	2	1	243	4
	Onkologisk Afdeling D	41	57	1	0	293	2
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	30	64	4	3	229	3
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	34	63	3	0	493	2
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	36	56	7	1	255	2
	Reumatologisk Afdeling U	41	57	2	0	233	6
	Samsø	39	57	2	2	51	0
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	41	58	1	0	197	3

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		24	59	17	4701	144
Alder	0-19	23	56	21	293	9
	20-39	17	58	25	635	25
	40-59	24	59	17	1506	42
	60-79	27	59	14	1936	54
	80-	28	59	13	331	14
Køn	Mand	26	60	15	2021	42
	Kvinde	23	58	18	2680	102
Skema udfyldt af	Patienten	24	59	17	4242	130
	Pårørende	26	58	16	330	11
Modersmål	Dansk	25	59	17	4425	134
	Ikke dansk	19	62	19	198	7
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	55	39	6	49	1
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	18	58	24	217	3
	Gastroenterologisk Afdeling L	29	54	17	174	2
	Geriatrisk Afdeling G	35	65	0	23	1
	Hæmatologisk Afdeling R	16	61	23	256	16
	Kirurgisk Afdeling P	27	53	19	277	8
	Lungemedicinsk Afdeling B	23	57	20	238	6
	Medicinsk Afdeling C	33	57	10	248	12
	Medicinsk Afdeling V	10	58	32	208	9
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	23	63	13	218	14
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	22	67	12	257	4
	Neurofysiologisk Afdeling	35	58	7	144	5
	Neurokirurgisk Afdeling NK	17	59	24	222	6
	Neurologisk Afdeling F	33	61	7	214	13
	Øjenafdeling J	28	57	15	242	4
	Onkologisk Afdeling D	17	67	15	283	8
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	16	54	30	226	2
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	27	57	16	486	7
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	30	57	13	254	2
	Reumatologisk Afdeling U	19	63	18	226	12
	Samsø	39	55	6	49	1
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	32	61	8	190	8

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		65	26	9	3100	45
Alder	0-19	66	27	8	210	2
	20-39	62	27	11	490	7
	40-59	65	25	9	1060	15
	60-79	64	27	8	1157	15
	80-	65	24	11	183	6
Køn	Mand	66	25	9	1329	17
	Kvinde	63	28	9	1771	28
Skema udfyldt af	Patienten	65	26	9	2803	40
	Pårørende	66	24	10	219	4
Modersmål	Dansk	65	26	9	2908	36
	Ikke dansk	65	26	9	143	7
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	89	11	0	18	2
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	62	29	9	155	2
	Gastroenterologisk Afdeling L	52	39	9	105	1
	Geriatrisk Afdeling G	89	11	0	9	0
	Hæmatologisk Afdeling R	53	33	14	194	0
	Kirurgisk Afdeling P	63	25	12	186	2
	Lungemedicinsk Afdeling B	59	29	12	166	3
	Medicinsk Afdeling C	74	20	6	133	3
	Medicinsk Afdeling V	49	40	11	174	2
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	75	24	1	134	3
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	70	24	6	175	3
	Neurofysiologisk Afdeling	80	18	3	79	3
	Neurokirurgisk Afdeling NK	54	29	17	168	0
	Neurologisk Afdeling F	79	18	3	118	1
	Øjenafdeling J	61	29	11	142	3
	Onkologisk Afdeling D	69	25	6	198	2
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	53	30	17	170	4
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	67	24	9	318	4
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	67	21	11	159	1
	Reumatologisk Afdeling U	71	26	2	163	2
	Samsø	78	19	4	27	1
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	78	17	6	109	3

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		12	25	21	42	2903	208
Alder	0-19	9	27	28	36	202	12
	20-39	9	18	23	50	476	28
	40-59	13	24	20	43	1009	63
	60-79	14	27	19	40	1052	90
	80-	9	30	24	37	164	15
Køn	Mand	13	27	23	37	1241	90
	Kvinde	12	23	20	46	1662	118
Skema udfyldt af	Patienten	12	24	20	43	2630	187
	Pårørende	12	27	25	37	208	13
Modersmål	Dansk	12	25	21	43	2726	190
	Ikke dansk	23	24	22	31	138	11
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	18	35	18	29	17	4
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	10	21	20	50	146	5
	Gastroenterologisk Afdeling L	21	25	23	32	102	7
	Geriatrisk Afdeling G	14	0	71	14	7	1
	Hæmatologisk Afdeling R	6	21	22	51	180	8
	Kirurgisk Afdeling P	11	28	17	44	173	10
	Lungemedicinsk Afdeling B	5	32	23	40	154	12
	Medicinsk Afdeling C	7	23	18	53	119	14
	Medicinsk Afdeling V	9	19	22	50	170	5
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	11	18	12	59	130	9
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	21	30	21	27	165	12
	Neurofysiologisk Afdeling	12	20	17	51	76	8
	Neurokirurgisk Afdeling NK	14	23	26	38	154	12
	Neurologisk Afdeling F	16	25	19	39	110	8
	Øjenafdeling J	12	23	17	48	138	9
	Onkologisk Afdeling D	21	29	18	32	185	13
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	6	24	30	39	155	14
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	13	26	20	40	291	26
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	11	23	25	40	142	14
	Reumatologisk Afdeling U	11	26	20	43	160	6
	Samsø	29	13	8	50	24	3
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	13	30	23	34	105	8

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		6	66	23	5	4623	180	
Alder	0-19	4	66	24	6	296	9	
	20-39	5	62	28	5	629	25	
	40-59	4	62	27	7	1473	51	
	60-79	6	69	20	4	1910	72	
	80-	12	71	15	2	315	23	
Køn	Mand	6	67	23	4	1980	68	
	Kvinde	5	65	24	6	2643	112	
Skema udfyldt af	Patienten	6	66	24	5	4188	148	
	Pårørende	7	66	19	8	318	20	
Modersmål	Dansk	5	66	24	5	4353	165	
	Ikke dansk	11	75	11	4	199	9	
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	2	59	36	2	44	6	
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	5	73	18	4	216	3	
	Gastroenterologisk Afdeling L	1	61	32	6	160	12	
	Geriatrisk Afdeling G	19	71	10	0	21	1	
	Hæmatologisk Afdeling R	7	68	21	3	266	5	
	Kirurgisk Afdeling P	5	69	22	4	275	8	
	Lungemedicinsk Afdeling B	7	57	28	8	236	9	
	Medicinsk Afdeling C	6	76	17	1	241	14	
	Medicinsk Afdeling V	11	75	10	4	210	4	
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	6	74	19	2	220	8	
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	9	76	13	2	253	8	
	Neurofysiologisk Afdeling	3	43	47	7	135	13	
	Neurokirurgisk Afdeling NK	3	80	15	1	213	10	
	Neurologisk Afdeling F	5	61	27	7	218	9	
	Øjenafdeling J	4	52	33	12	227	12	
	Onkologisk Afdeling D	9	72	16	3	282	8	
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	6	61	26	8	226	2	
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	5	71	19	4	474	17	
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	3	45	41	11	247	9	
	Reumatologisk Afdeling U	4	54	33	8	224	15	
	Samsø	10	64	22	4	50	0	
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	2	74	23	1	185	7	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		47	28	25	3161
Alder	0-19	41	36	23	163
	20-39	37	34	30	429
	40-59	45	30	25	1011
	60-79	51	25	23	1335
	80-	51	25	25	223
Køn	Mand	50	29	21	1354
	Kvinde	45	28	28	1807
Skema udfyldt af	Patienten	47	28	25	2903
	Pårørende	49	27	24	183
Modersmål	Dansk	47	28	25	2985
	Ikke dansk	49	33	18	135
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	67	17	17	6
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	43	30	27	164
	Gastroenterologisk Afdeling L	50	17	34	103
	Geriatrisk Afdeling G	53	16	32	19
	Hæmatologisk Afdeling R	51	29	20	244
	Kirurgisk Afdeling P	62	18	20	173
	Lungemedicinsk Afdeling B	33	38	30	178
	Medicinsk Afdeling C	48	28	24	172
	Medicinsk Afdeling V	37	33	30	162
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	55	19	26	202
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	56	20	23	215
	Neurofysiologisk Afdeling	71	14	14	7
	Neurokirurgisk Afdeling NK	53	21	26	68
	Neurologisk Afdeling F	50	28	22	118
	Øjenafdeling J	48	30	23	166
	Onkologisk Afdeling D	42	35	22	237
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	34	29	37	143
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	52	20	28	267
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	40	31	28	178
	Reumatologisk Afdeling U	53	32	15	196
	Samsø	48	40	12	25
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	28	54	18	118

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		27	61	9	2	4219	597	
Alder	0-19	28	58	10	4	271	29	
	20-39	22	61	13	4	585	75	
	40-59	25	62	10	3	1362	176	
	60-79	30	61	7	2	1728	245	
	80-	31	65	3	1	273	72	
Køn	Mand	29	62	8	2	1845	216	
	Kvinde	26	61	9	3	2374	381	
Skema udfyldt af	Patienten	28	61	9	2	3821	536	
	Pårørende	26	63	9	2	299	38	
Modersmål	Dansk	28	61	9	2	3970	566	
	Ikke dansk	29	61	7	3	192	15	
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	26	60	14	0	43	6	
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	21	61	14	4	188	33	
	Gastroenterologisk Afdeling L	20	63	12	5	153	24	
	Geriatrisk Afdeling G	38	54	0	8	13	11	
	Hæmatologisk Afdeling R	36	56	7	0	257	18	
	Kirurgisk Afdeling P	34	59	7	0	256	32	
	Lungemedicinsk Afdeling B	26	62	9	2	217	26	
	Medicinsk Afdeling C	25	69	6	0	223	32	
	Medicinsk Afdeling V	26	57	12	5	202	11	
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	28	63	8	1	201	29	
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	34	54	9	3	235	27	
	Neurofysiologisk Afdeling	18	59	19	4	118	31	
	Neurokirurgisk Afdeling NK	30	58	7	5	199	26	
	Neurologisk Afdeling F	30	61	6	3	195	30	
	Øjenafdeling J	32	61	6	1	212	30	
	Onkologisk Afdeling D	32	60	6	1	262	27	
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	15	70	10	5	190	33	
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	25	61	12	3	406	81	
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	26	65	7	1	227	29	
	Reumatologisk Afdeling U	25	68	6	1	210	29	
Samsø	22	72	3	3	36	12		
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	28	63	6	3	176	20		

Tabel 16. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		1	91	8	4824
Alder	0-19	1	88	11	304
	20-39	2	87	11	660
	40-59	1	90	10	1540
	60-79	1	93	7	1983
	80-	0	94	5	337
Køn	Mand	1	92	8	2066
	Kvinde	1	90	9	2758
Skema udfyldt af	Patienten	1	91	8	4363
	Pårørende	1	89	10	338
Modersmål	Dansk	1	91	8	4544
	Ikke dansk	4	84	12	207
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	0	92	8	48
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	1	88	11	218
	Gastroenterologisk Afdeling L	1	86	13	177
	Geriatrisk Afdeling G	0	91	9	23
	Hæmatologisk Afdeling R	1	92	7	276
	Kirurgisk Afdeling P	1	91	8	286
	Lungemedicinsk Afdeling B	1	92	7	247
	Medicinsk Afdeling C	0	96	4	254
	Medicinsk Afdeling V	1	87	12	213
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	1	93	6	233
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	1	92	8	262
	Neurofysiologisk Afdeling	0	86	14	147
	Neurokirurgisk Afdeling NK	1	89	10	224
	Neurologisk Afdeling F	3	89	8	227
	Øjenafdeling J	0	94	6	242
	Onkologisk Afdeling D	0	96	4	292
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	1	90	9	226
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	0	87	13	488
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	0	95	5	257
	Reumatologisk Afdeling U	1	91	8	236
	Samsø	2	92	6	50
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	2	88	10	198

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	88	11	2489	2342
Alder	0-19	2	90	8	265	40
	20-39	1	88	11	302	360
	40-59	1	84	14	718	825
	60-79	0	90	10	1039	941
	80-	1	90	8	165	176
Køn	Mand	1	89	10	1168	891
	Kvinde	1	87	12	1321	1451
Skema udfyldt af	Patienten	1	88	11	2108	2257
	Pårørende	1	87	12	299	42
Modersmål	Dansk	1	89	11	2318	2231
	Ikke dansk	6	79	15	137	69
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	0	91	9	11	37
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	2	84	13	83	134
	Gastroenterologisk Afdeling L	1	80	19	111	67
	Geriatrisk Afdeling G	0	92	8	13	9
	Hæmatologisk Afdeling R	1	89	11	194	81
	Kirurgisk Afdeling P	1	90	9	139	148
	Lungemedicinsk Afdeling B	1	94	4	90	154
	Medicinsk Afdeling C	3	84	14	80	173
	Medicinsk Afdeling V	0	80	20	103	111
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	0	90	10	88	146
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	1	85	14	142	122
	Neurofysiologisk Afdeling	3	74	23	66	84
	Neurokirurgisk Afdeling NK	0	91	9	148	79
	Neurologisk Afdeling F	3	88	9	148	79
	Øjenafdeling J	1	90	10	115	132
	Onkologisk Afdeling D	0	94	6	233	60
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	2	87	11	117	106
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	2	87	12	234	255
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	0	92	8	136	118
	Reumatologisk Afdeling U	1	87	12	95	143
	Samsø	0	95	5	20	30
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	1	92	7	123	74

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		62	32	5	1	4585	267
Alder	0-19	59	32	7	3	292	9
	20-39	59	33	7	1	641	21
	40-59	62	31	6	1	1487	63
	60-79	64	31	4	1	1871	130
	80-	60	37	3	0	294	44
Køn	Mand	62	32	5	1	1958	106
	Kvinde	62	31	5	1	2627	161
Skema udfyldt af	Patienten	63	31	5	1	4146	241
	Pårørende	60	32	6	2	321	19
Modersmål	Dansk	63	31	5	1	4316	255
	Ikke dansk	58	36	4	1	201	6
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	77	17	6	0	47	1
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	60	32	5	3	214	7
	Gastroenterologisk Afdeling L	53	38	9	1	168	11
	Geriatrisk Afdeling G	48	43	10	0	21	2
	Hæmatologisk Afdeling R	69	26	4	1	264	11
	Kirurgisk Afdeling P	64	33	3	0	269	18
	Lungemedicinsk Afdeling B	66	31	3	0	234	13
	Medicinsk Afdeling C	69	29	2	0	234	25
	Medicinsk Afdeling V	58	30	10	2	210	5
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	65	31	4	0	217	14
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	61	32	6	1	250	13
	Neurofysiologisk Afdeling	53	35	10	2	136	13
	Neurokirurgisk Afdeling NK	57	35	7	1	221	6
	Neurologisk Afdeling F	66	30	3	2	219	10
	Øjenafdeling J	67	29	3	0	219	28
	Onkologisk Afdeling D	66	30	4	0	281	12
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	57	37	5	0	212	13
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	58	32	7	3	474	17
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	62	33	4	0	236	21
	Reumatologisk Afdeling U	61	34	4	0	228	10
	Samsø	67	25	6	2	48	3
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	63	28	5	3	183	14

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		76	21	3	1	4601	269
Alder	0-19	71	25	3	1	297	7
	20-39	70	25	4	1	642	19
	40-59	73	23	3	1	1479	72
	60-79	80	18	2	0	1880	130
	80-	77	21	2	0	303	41
Køn	Mand	76	21	3	0	1974	97
	Kvinde	75	22	3	1	2627	172
Skema udfyldt af	Patienten	76	21	3	1	4168	233
	Pårørende	74	23	2	1	321	19
Modersmål	Dansk	76	21	2	0	4342	242
	Ikke dansk	66	29	4	1	194	14
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	87	9	4	0	46	2
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	71	23	5	1	207	15
	Gastroenterologisk Afdeling L	63	31	4	1	166	11
	Geriatrisk Afdeling G	72	28	0	0	18	5
	Hæmatologisk Afdeling R	82	17	1	0	257	19
	Kirurgisk Afdeling P	73	25	2	0	281	7
	Lungemedicinsk Afdeling B	72	25	3	0	239	10
	Medicinsk Afdeling C	83	17	0	0	251	11
	Medicinsk Afdeling V	67	28	5	0	206	10
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	73	25	0	1	216	15
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	71	26	2	0	248	16
	Neurofysiologisk Afdeling	71	26	1	1	144	7
	Neurokirurgisk Afdeling NK	76	18	4	1	212	15
	Neurologisk Afdeling F	77	19	4	0	218	8
	Øjenafdeling J	86	14	0	0	227	22
	Onkologisk Afdeling D	80	19	1	0	275	19
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	70	22	7	1	215	13
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	76	20	4	1	468	27
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	77	20	2	1	240	18
	Reumatologisk Afdeling U	79	19	2	0	226	12
	Samsø	73	21	4	2	48	2
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	79	19	2	1	193	5

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		45	43	9	3	4820	44
Alder	0-19	34	45	15	5	304	1
	20-39	38	45	15	3	658	6
	40-59	45	43	10	3	1540	10
	60-79	49	42	7	2	1978	20
	80-	41	49	7	3	340	7
Køn	Mand	46	43	9	3	2053	19
	Kvinde	44	44	9	3	2767	25
Skema udfyldt af	Patienten	45	43	9	3	4358	38
	Pårørende	39	46	11	4	337	4
Modersmål	Dansk	45	43	9	3	4541	38
	Ikke dansk	42	40	13	4	205	4
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	32	40	21	6	47	1
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	35	49	12	4	217	3
	Gastroenterologisk Afdeling L	47	40	9	4	175	1
	Geriatrisk Afdeling G	26	61	9	4	23	0
	Hæmatologisk Afdeling R	59	36	5	0	273	2
	Kirurgisk Afdeling P	46	44	8	2	288	0
	Lungemedicinsk Afdeling B	48	38	11	3	244	3
	Medicinsk Afdeling C	57	37	5	1	257	2
	Medicinsk Afdeling V	44	42	10	4	213	2
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	57	37	6	0	230	3
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	51	40	8	1	262	3
	Neurofysiologisk Afdeling	37	44	15	4	149	2
	Neurokirurgisk Afdeling NK	32	51	13	5	220	4
	Neurologisk Afdeling F	44	44	7	5	227	3
	Øjenafdeling J	42	44	11	3	245	2
	Onkologisk Afdeling D	58	38	4	1	295	0
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	35	50	12	3	226	2
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	41	44	12	3	491	3
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	41	49	8	2	257	2
	Reumatologisk Afdeling U	41	46	9	4	236	3
	Samsø	57	33	10	0	49	1
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	27	54	12	7	196	2

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		57	34	6	3	4518	304
Alder	0-19	49	38	9	4	286	19
	20-39	48	37	9	6	616	43
	40-59	54	36	8	3	1444	97
	60-79	63	30	4	2	1868	112
	80-	60	34	4	2	304	33
Køn	Mand	58	33	7	2	1952	112
	Kvinde	57	34	6	4	2566	192
Skema udfyldt af	Patienten	58	33	6	3	4081	274
	Pårørende	51	38	8	3	321	19
Modersmål	Dansk	58	33	6	3	4250	290
	Ikke dansk	47	37	12	4	199	9
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	55	29	7	10	42	6
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	46	39	12	3	213	7
	Gastroenterologisk Afdeling L	51	38	6	5	158	16
	Geriatrisk Afdeling G	45	50	5	0	22	1
	Hæmatologisk Afdeling R	67	29	3	1	257	15
	Kirurgisk Afdeling P	64	29	6	1	272	16
	Lungemedicinsk Afdeling B	59	32	6	2	220	25
	Medicinsk Afdeling C	63	34	2	0	238	16
	Medicinsk Afdeling V	52	34	9	4	203	12
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	60	33	7	0	225	7
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	62	31	5	1	245	14
	Neurofysiologisk Afdeling	51	34	10	5	126	23
	Neurokirurgisk Afdeling NK	52	33	6	9	203	17
	Neurologisk Afdeling F	51	39	6	4	220	8
	Øjenafdeling J	59	34	3	4	227	21
	Onkologisk Afdeling D	59	36	3	1	273	18
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	54	36	6	4	211	15
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	54	33	9	5	475	18
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	66	25	6	2	241	12
	Reumatologisk Afdeling U	53	38	6	3	229	10
	Samsø	64	29	4	2	45	4
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	52	38	8	2	173	23

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		50	41	7	2	3994	777
Alder	0-19	43	47	6	4	249	49
	20-39	45	41	9	4	585	78
	40-59	48	43	7	2	1279	252
	60-79	54	38	6	2	1615	328
	80-	51	41	6	2	266	70
Køn	Mand	51	41	6	2	1757	297
	Kvinde	49	41	7	3	2237	480
Skema udfyldt af	Patienten	51	40	7	2	3616	694
	Pårørende	44	47	6	3	278	61
Modersmål	Dansk	51	40	7	2	3746	744
	Ikke dansk	41	49	5	5	188	21
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	57	33	10	0	21	25
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	40	48	7	4	188	29
	Gastroenterologisk Afdeling L	44	41	5	10	145	29
	Geriatrisk Afdeling G	41	45	14	0	22	1
	Hæmatologisk Afdeling R	49	44	6	1	247	24
	Kirurgisk Afdeling P	59	36	4	1	248	37
	Lungemedicinsk Afdeling B	56	37	6	1	221	24
	Medicinsk Afdeling C	60	32	7	1	194	51
	Medicinsk Afdeling V	40	42	10	7	191	19
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	50	41	7	2	198	32
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	51	42	6	1	215	43
	Neurofysiologisk Afdeling	34	51	11	5	83	56
	Neurokirurgisk Afdeling NK	45	45	7	3	172	46
	Neurologisk Afdeling F	55	39	5	1	174	54
	Øjenafdeling J	59	34	5	1	203	38
	Onkologisk Afdeling D	49	45	6	0	260	33
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	43	44	8	4	189	36
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	51	39	7	4	388	99
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	53	41	6	0	211	43
	Reumatologisk Afdeling U	50	41	8	1	216	22
	Samsø	62	30	5	3	37	13
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	45	44	8	3	171	23

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	2941	1562
Alder	0-19	99	1	147	141
	20-39	97	3	397	231
	40-59	97	3	962	473
	60-79	98	2	1233	614
	80-	99	1	202	103
Køn	Mand	98	2	1305	643
	Kvinde	98	2	1636	919
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	2670	1414
	Pårørende	100	0	204	113
Modersmål	Dansk	98	2	2744	1506
	Ikke dansk	98	2	157	36
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	100	0	11	36
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	97	3	148	59
	Gastroenterologisk Afdeling L	98	2	95	68
	Geriatrisk Afdeling G	93	7	15	7
	Hæmatologisk Afdeling R	97	3	198	55
	Kirurgisk Afdeling P	98	2	143	121
	Lungemedicinsk Afdeling B	97	3	163	64
	Medicinsk Afdeling C	97	3	173	58
	Medicinsk Afdeling V	94	6	158	36
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	98	2	191	30
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	97	3	197	47
	Neurofysiologisk Afdeling	98	2	55	89
	Neurokirurgisk Afdeling NK	99	1	116	97
	Neurologisk Afdeling F	99	1	157	58
	Øjenafdeling J	98	2	157	78
	Onkologisk Afdeling D	98	2	196	71
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	100	0	99	102
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	98	2	233	227
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	100	0	111	130
	Reumatologisk Afdeling U	98	2	175	47
	Samsø	97	3	34	14
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	100	0	116	68

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	4234
Alder	0-19	99	1	279
	20-39	96	4	605
	40-59	97	3	1369
	60-79	97	3	1708
	80-	96	4	273
Køn	Mand	97	3	1847
	Kvinde	97	3	2387
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	3834
	Pårørende	98	2	309
Modersmål	Dansk	97	3	3995
	Ikke dansk	95	5	188
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	100	0	44
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	98	3	200
	Gastroenterologisk Afdeling L	94	6	153
	Geriatrisk Afdeling G	100	0	18
	Hæmatologisk Afdeling R	97	3	244
	Kirurgisk Afdeling P	97	3	247
	Lungemedicinsk Afdeling B	98	2	215
	Medicinsk Afdeling C	99	1	216
	Medicinsk Afdeling V	98	2	186
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	99	1	215
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	97	3	239
	Neurofysiologisk Afdeling	98	2	131
	Neurokirurgisk Afdeling NK	95	5	191
	Neurologisk Afdeling F	96	4	200
	Øjenafdeling J	95	5	221
	Onkologisk Afdeling D	95	5	260
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	98	2	179
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	96	4	434
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	95	5	212
	Reumatologisk Afdeling U	98	2	206
	Samsø	98	2	44
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	97	3	179

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		91	9	4271
Alder	0-19	87	13	286
	20-39	85	15	612
	40-59	90	10	1382
	60-79	93	7	1718
	80-	96	4	273
Køn	Mand	91	9	1857
	Kvinde	90	10	2414
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	3865
	Pårørende	89	11	315
Modersmål	Dansk	91	9	4036
	Ikke dansk	91	9	186
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	95	5	43
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	91	9	200
	Gastroenterologisk Afdeling L	89	11	156
	Geriatrisk Afdeling G	94	6	18
	Hæmatologisk Afdeling R	94	6	247
	Kirurgisk Afdeling P	89	11	252
	Lungemedicinsk Afdeling B	89	11	217
	Medicinsk Afdeling C	92	8	217
	Medicinsk Afdeling V	84	16	190
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	92	8	215
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	93	7	242
	Neurofysiologisk Afdeling	93	7	129
	Neurokirurgisk Afdeling NK	90	10	194
	Neurologisk Afdeling F	93	7	201
	Øjenafdeling J	97	3	223
	Onkologisk Afdeling D	88	12	258
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	87	13	181
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	89	11	440
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	92	8	216
	Reumatologisk Afdeling U	89	11	209
	Samsø	98	2	43
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	92	8	180

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		90	10	2232
Alder	0-19	87	13	186
	20-39	87	13	368
	40-59	89	11	763
	60-79	93	7	806
	80-	94	6	109
Køn	Mand	91	9	1014
	Kvinde	89	11	1218
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	2017
	Pårørende	89	11	171
Modersmål	Dansk	90	10	2120
	Ikke dansk	91	9	90
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	100	0	23
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	90	10	102
	Gastroenterologisk Afdeling L	95	5	82
	Geriatrisk Afdeling G	86	14	7
	Hæmatologisk Afdeling R	92	8	115
	Kirurgisk Afdeling P	94	6	126
	Lungemedicinsk Afdeling B	92	8	107
	Medicinsk Afdeling C	93	7	124
	Medicinsk Afdeling V	87	13	95
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	91	9	115
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	92	8	119
	Neurofysiologisk Afdeling	87	13	77
	Neurokirurgisk Afdeling NK	88	13	112
	Neurologisk Afdeling F	92	8	106
	Øjenafdeling J	94	6	120
	Onkologisk Afdeling D	82	18	131
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	84	16	99
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	89	11	247
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	88	12	115
	Reumatologisk Afdeling U	91	9	97
	Samsø	88	12	17
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	89	11	96

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		%	%	%	%	n	n
Alle		23	49	21	7	575	66
Alder	0-19	18	45	27	10	49	5
	20-39	22	46	21	11	114	25
	40-59	20	53	22	5	218	21
	60-79	27	48	18	7	176	15
	80-	44	44	6	6	18	0
Køn	Mand	22	54	18	6	239	25
	Kvinde	24	46	23	8	336	41
Skema udfyldt af	Patienten	23	50	20	7	515	59
	Pårørende	25	43	23	9	44	6
Modersmål	Dansk	23	49	20	7	542	64
	Ikke dansk	19	59	22	0	27	1
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	-	-	-	-	2	0
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	18	41	41	0	22	5
	Gastroenterologisk Afdeling L	20	50	20	10	20	2
	Geriatrisk Afdeling G	-	-	-	-	1	1
	Hæmatologisk Afdeling R	27	67	3	3	30	2
	Kirurgisk Afdeling P	21	42	29	8	38	4
	Lungemedicinsk Afdeling B	20	60	13	7	30	4
	Medicinsk Afdeling C	26	48	26	0	23	2
	Medicinsk Afdeling V	16	54	24	5	37	5
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	26	43	22	9	23	3
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	26	39	22	13	23	3
	Neurofysiologisk Afdeling	13	44	31	13	16	1
	Neurokirurgisk Afdeling NK	16	59	16	9	32	3
	Neurologisk Afdeling F	22	52	13	13	23	3
	Øjenafdeling J	18	59	12	12	17	3
	Onkologisk Afdeling D	29	45	22	4	51	4
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	19	55	23	3	31	2
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	16	44	27	13	70	6
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	24	55	21	0	29	4
	Reumatologisk Afdeling U	34	48	10	7	29	6
	Samsø	-	-	-	-	2	2
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	50	31	12	8	26	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?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		52	30	14	5	4095	391
Alder	0-19	53	27	11	9	266	30
	20-39	48	28	15	8	589	48
	40-59	49	31	15	5	1325	123
	60-79	54	30	13	3	1641	161
	80-	57	27	13	3	274	29
Køn	Mand	53	31	13	4	1803	147
	Kvinde	51	29	14	6	2292	244
Skema udfyldt af	Patienten	52	30	14	5	3698	348
	Pårørende	53	28	13	6	298	29
Modersmål	Dansk	52	30	13	5	3865	363
	Ikke dansk	46	26	18	10	176	20
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	79	15	5	0	39	3
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	50	33	12	5	183	17
	Gastroenterologisk Afdeling L	54	26	14	7	148	21
	Geriatrisk Afdeling G	53	11	37	0	19	2
	Hæmatologisk Afdeling R	32	40	21	7	222	35
	Kirurgisk Afdeling P	58	24	13	5	244	20
	Lungemedicinsk Afdeling B	42	33	16	10	212	15
	Medicinsk Afdeling C	56	31	11	1	220	10
	Medicinsk Afdeling V	40	32	20	8	177	26
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	60	29	7	3	202	17
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	51	35	13	2	220	23
	Neurofysiologisk Afdeling	67	21	9	3	125	8
	Neurokirurgisk Afdeling NK	52	27	14	7	187	22
	Neurologisk Afdeling F	63	27	8	2	202	13
	Øjenafdeling J	51	31	14	4	192	30
	Onkologisk Afdeling D	37	38	19	6	255	17
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	43	33	15	9	178	26
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	57	24	13	7	424	31
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	61	27	9	3	222	21
	Reumatologisk Afdeling U	47	32	18	3	203	17
	Samsø	71	22	7	0	41	4
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	57	26	12	4	180	13

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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		24	64	9	4	2741	881	894
Alder	0-19	22	64	9	5	202	44	51
	20-39	20	60	13	8	374	127	135
	40-59	22	65	9	4	948	245	267
	60-79	28	63	7	1	1067	381	368
	80-	23	71	5	1	150	84	73
Køn	Mand	24	66	8	3	1249	377	330
	Kvinde	24	62	9	4	1492	504	564
Skema udfyldt af	Patienten	24	63	9	3	2469	795	812
	Pårørende	25	64	6	5	204	62	61
Modersmål	Dansk	24	64	9	3	2576	829	852
	Ikke dansk	24	61	9	6	131	37	28

Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	9	73	18	0	11	9	24
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	23	66	7	4	121	26	58
	Gastroenterologisk Afdeling L	16	62	11	12	112	34	26
	Geriatrisk Afdeling G	27	55	9	9	11	9	1
	Hæmatologisk Afdeling R	30	64	5	1	191	43	25
	Kirurgisk Afdeling P	27	59	13	1	150	42	71
	Lungemedicinsk Afdeling B	25	62	9	4	140	51	40
	Medicinsk Afdeling C	25	68	5	2	122	51	59
	Medicinsk Afdeling V	21	60	13	6	141	48	16
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	24	67	6	3	154	34	36
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	29	64	6	2	173	37	36
	Neurofysiologisk Afdeling	18	66	13	3	71	28	36
	Neurokirurgisk Afdeling NK	16	67	12	5	130	50	25
	Neurologisk Afdeling F	23	68	7	3	137	46	34
	Øjenafdeling J	25	73	1	1	80	64	78
	Onkologisk Afdeling D	24	64	10	2	193	51	27
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	19	65	8	8	103	38	63
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	22	63	10	4	300	82	76
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	28	58	12	2	110	49	83
	Reumatologisk Afdeling U	29	60	7	3	153	42	28
	Samsø	32	68	0	0	25	7	13
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	26	58	11	6	113	40	39

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		54	46	4637
Alder	0-19	52	48	302
	20-39	60	40	658
	40-59	59	41	1519
	60-79	50	50	1863
	80-	43	57	295
Køn	Mand	55	45	2005
	Kvinde	53	47	2632
Skema udfyldt af	Patienten	55	45	4188
	Pårørende	48	52	331
Modersmål	Dansk	54	46	4374
	Ikke dansk	61	39	199
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	79	21	47
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	52	48	208
	Gastroenterologisk Afdeling L	60	40	174
	Geriatrisk Afdeling G	67	33	18
	Hæmatologisk Afdeling R	48	52	263
	Kirurgisk Afdeling P	61	39	280
	Lungemedicinsk Afdeling B	53	47	240
	Medicinsk Afdeling C	50	50	241
	Medicinsk Afdeling V	61	39	212
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	45	55	224
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	53	47	246
	Neurofysiologisk Afdeling	52	48	145
	Neurokirurgisk Afdeling NK	53	47	218
	Neurologisk Afdeling F	57	43	215
	Øjenafdeling J	40	60	230
	Onkologisk Afdeling D	56	44	279
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	47	53	202
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	57	43	480
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	54	46	250
	Reumatologisk Afdeling U	67	33	226
	Samsø	43	57	47
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	51	49	192

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		28	68	3	1	2390	10
Alder	0-19	20	73	5	2	152	1
	20-39	21	70	8	1	383	3
	40-59	26	70	3	1	874	3
	60-79	34	63	1	1	867	1
	80-	32	67	1	0	114	2
Køn	Mand	28	69	3	1	1052	6
	Kvinde	29	67	4	1	1338	4
Skema udfyldt af	Patienten	29	67	3	1	2189	9
	Pårørende	18	76	4	2	153	0
Modersmål	Dansk	28	68	3	1	2249	8
	Ikke dansk	32	64	2	3	114	2
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	38	54	5	3	37	0
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	30	63	7	0	105	0
	Gastroenterologisk Afdeling L	34	62	2	2	98	1
	Geriatrisk Afdeling G	18	82	0	0	11	0
	Hæmatologisk Afdeling R	25	72	2	1	123	0
	Kirurgisk Afdeling P	35	60	4	1	162	1
	Lungemedicinsk Afdeling B	21	74	4	1	125	0
	Medicinsk Afdeling C	26	72	2	0	114	0
	Medicinsk Afdeling V	29	66	6	0	126	1
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	28	68	4	0	90	2
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	36	62	2	0	125	0
	Neurofysiologisk Afdeling	14	80	3	3	71	2
	Neurokirurgisk Afdeling NK	26	69	3	2	106	1
	Neurologisk Afdeling F	34	64	1	1	121	0
	Øjenafdeling J	31	65	1	2	89	1
	Onkologisk Afdeling D	24	71	4	0	147	0
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	21	74	4	0	94	0
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	30	65	4	2	263	0
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	25	71	3	2	126	0
	Reumatologisk Afdeling U	34	63	3	0	145	0
	Samsø	39	56	6	0	18	0
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	18	79	2	1	94	1

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		34	60	5	1	4579
Alder	0-19	32	57	8	3	291
	20-39	27	62	9	2	633
	40-59	33	61	5	1	1448
	60-79	38	58	4	1	1876
	80-	30	66	4	0	331
Køn	Mand	35	60	5	1	1979
	Kvinde	33	60	6	1	2600
Skema udfyldt af	Patienten	35	59	5	1	4150
	Pårørende	27	65	6	1	318
Modersmål	Dansk	34	60	5	1	4311
	Ikke dansk	29	63	7	1	203
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	35	60	4	0	48
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	36	54	9	1	201
	Gastroenterologisk Afdeling L	32	59	7	2	166
	Geriatrisk Afdeling G	27	59	9	5	22
	Hæmatologisk Afdeling R	40	57	3	0	264
	Kirurgisk Afdeling P	39	55	5	0	275
	Lungemedicinsk Afdeling B	33	62	4	1	230
	Medicinsk Afdeling C	37	60	2	0	243
	Medicinsk Afdeling V	27	63	9	1	207
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	36	59	4	1	221
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	35	60	4	0	248
	Neurofysiologisk Afdeling	21	68	7	4	140
	Neurokirurgisk Afdeling NK	37	53	7	3	211
	Neurologisk Afdeling F	36	57	6	1	211
	Øjenafdeling J	37	61	2	0	239
	Onkologisk Afdeling D	32	65	4	0	279
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	27	64	7	2	208
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	30	60	7	2	468
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	37	59	4	0	243
	Reumatologisk Afdeling U	35	61	4	0	222
	Samsø	38	60	2	0	47
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	30	63	4	3	186

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		34	57	7	2	4773
Alder	0-19	31	57	11	2	302
	20-39	35	52	10	3	655
	40-59	34	56	8	2	1517
	60-79	35	57	6	1	1961
	80-	30	65	4	0	338
Køn	Mand	38	55	6	1	2041
	Kvinde	32	58	8	2	2732
Skema udfyldt af	Patienten	35	56	7	2	4321
	Pårørende	27	62	9	2	334
Modersmål	Dansk	35	57	7	1	4502
	Ikke dansk	26	58	13	3	203
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	39	45	10	6	49
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	36	54	10	0	219
	Gastroenterologisk Afdeling L	32	56	11	1	174
	Geriatrisk Afdeling G	33	62	5	0	21
	Hæmatologisk Afdeling R	36	58	4	2	269
	Kirurgisk Afdeling P	35	56	8	1	281
	Lungemedicinsk Afdeling B	38	55	5	2	244
	Medicinsk Afdeling C	40	56	4	0	257
	Medicinsk Afdeling V	31	55	12	2	213
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	38	58	3	0	232
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	31	61	7	1	263
	Neurofysiologisk Afdeling	29	60	7	3	148
	Neurokirurgisk Afdeling NK	27	55	12	6	223
	Neurologisk Afdeling F	34	57	8	1	225
	Øjenafdeling J	38	54	7	1	242
	Onkologisk Afdeling D	27	68	5	0	283
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	31	60	8	1	219
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	36	52	10	3	485
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	34	59	6	1	255
	Reumatologisk Afdeling U	35	58	6	1	233
	Samsø	44	47	9	0	45
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	34	58	7	2	193

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n	Ikke aktuelt for mig n	
Alle		27	61	8	4	870	255	3581	
Alder	0-19	14	69	10	8	51	21	233	
	20-39	24	67	5	4	104	33	522	
	40-59	26	62	8	4	223	75	1217	
	60-79	28	61	7	4	364	90	1444	
	80-	34	52	13	2	128	36	165	
Køn	Mand	29	61	7	4	453	119	1439	
	Kvinde	25	61	10	4	417	136	2142	
Skema udfyldt af	Patienten	28	61	7	4	735	215	3303	
	Pårørende	24	59	11	6	108	27	199	
Modersmål	Dansk	28	60	8	4	776	227	3430	
	Ikke dansk	26	64	5	4	76	24	105	

Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	40	60	0	0	5	1	40
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	37	58	2	3	59	7	150
	Gastroenterologisk Afdeling L	17	57	23	3	30	18	114
	Geriatrisk Afdeling G	38	63	0	0	8	3	10
	Hæmatologisk Afdeling R	28	66	5	2	64	13	188
	Kirurgisk Afdeling P	24	67	6	2	49	13	211
	Lungemedicinsk Afdeling B	22	65	4	9	23	15	200
	Medicinsk Afdeling C	37	53	7	3	30	13	200
	Medicinsk Afdeling V	21	71	5	3	38	12	161
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	31	62	7	0	29	7	192
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	45	53	3	0	38	12	202
	Neurofysiologisk Afdeling	13	81	0	6	16	5	127
	Neurokirurgisk Afdeling NK	16	59	19	5	37	13	173
	Neurologisk Afdeling F	35	51	11	4	55	21	149
	Øjenafdeling J	26	74	0	0	31	17	193
	Onkologisk Afdeling D	24	58	10	7	67	9	211
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	15	77	2	6	48	14	157
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	27	53	12	8	106	26	354
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	33	54	13	0	63	12	177
	Reumatologisk Afdeling U	22	65	9	4	23	7	199
	Samsø	46	38	15	0	13	1	33
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	13	74	5	8	38	16	140

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		21	61	11	7	2050	2734
Alder	0-19	16	51	19	14	97	208
	20-39	13	47	20	20	231	428
	40-59	18	63	13	6	654	880
	60-79	24	64	8	4	914	1037
	80-	26	66	6	3	154	181
Køn	Mand	22	62	11	5	905	1144
	Kvinde	20	61	11	8	1145	1590
Skema udfyldt af	Patienten	21	61	11	6	1858	2467
	Pårørende	16	64	13	8	148	189
Modersmål	Dansk	21	61	12	7	1920	2591
	Ikke dansk	18	66	9	8	105	100
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	23	69	8	0	13	33
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	13	63	17	7	70	147
	Gastroenterologisk Afdeling L	14	66	10	11	93	85
	Geriatrisk Afdeling G	50	42	8	0	12	10
	Hæmatologisk Afdeling R	28	65	5	1	142	130
	Kirurgisk Afdeling P	24	66	5	5	125	159
	Lungemedicinsk Afdeling B	14	59	13	14	79	166
	Medicinsk Afdeling C	17	70	7	6	125	123
	Medicinsk Afdeling V	15	55	18	12	94	120
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	23	58	15	4	115	114
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	29	60	9	1	136	126
	Neurofysiologisk Afdeling	23	62	10	5	78	71
	Neurokirurgisk Afdeling NK	20	61	13	6	111	116
	Neurologisk Afdeling F	18	61	14	7	121	106
	Øjenafdeling J	22	53	19	7	59	176
	Onkologisk Afdeling D	20	66	11	3	131	160
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	11	51	18	20	61	155
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	20	55	15	10	185	304
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	25	63	9	3	109	144
	Reumatologisk Afdeling U	22	66	8	4	113	125
	Samsø	23	59	14	5	22	25
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	14	55	13	18	56	139	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		56	18	17	9	3351	1443
Alder	0-19	58	18	19	5	120	186
	20-39	56	18	17	9	460	201
	40-59	56	19	17	8	1173	370
	60-79	57	18	15	10	1409	543
	80-	50	20	21	8	189	143
Køn	Mand	53	20	17	9	1486	565
	Kvinde	59	17	16	8	1865	878
Skema udfyldt af	Patienten	57	18	16	9	3118	1219
	Pårørende	49	24	20	7	157	179
Modersmål	Dansk	57	18	16	9	3151	1370
	Ikke dansk	39	24	27	10	157	50
Afdeling	Arbejdsmedicinsk Afdeling	60	13	10	17	30	18
	Dermato-Venerologisk Afdeling S	54	17	18	11	134	86
	Gastroenterologisk Afdeling L	51	24	16	9	130	45
	Geriatrisk Afdeling G	26	21	42	11	19	3
	Hæmatologisk Afdeling R	56	19	15	10	220	49
	Kirurgisk Afdeling P	55	21	18	6	199	85
	Lungemedicinsk Afdeling B	53	17	22	7	187	58
	Medicinsk Afdeling C	54	22	15	9	198	49
	Medicinsk Afdeling V	45	19	23	14	182	32
	Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	65	15	11	9	196	38
	Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	59	14	17	10	226	33
	Neurofysiologisk Afdeling	58	19	17	6	78	69
	Neurokirurgisk Afdeling NK	55	19	18	8	155	72
	Neurologisk Afdeling F	56	19	15	10	181	46
	Øjenafdeling J	61	20	9	10	116	124
	Onkologisk Afdeling D	52	25	14	10	238	50
	Øre-, Næse- og Halsafdeling H	61	15	18	6	95	124
	Ortopædkirurgisk Afdeling E	62	14	17	8	287	202
	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	68	13	15	4	156	101
	Reumatologisk Afdeling U	51	19	19	10	196	41
	Samsø	58	23	15	4	26	23
	Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	64	19	13	5	102	95

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 udarbejdet en national standardrapport til alle landets hospitaler. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 6.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra hospitalernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af hospitalernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for hospitaler, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale hospitalsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme hospitaler, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling. Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på hospitalsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingernes og hospitalernes øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske hospitalers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for patienter i undersøgelsen. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale af-rapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hvert geografisk hospital af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 6 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.