

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

**Hospitalsrapport for ambulante patienter på**

**Århus Sygehus**



11-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

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

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Hospitalets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af hospitalets resultat.....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger .....	23
	Samlet indtryk.....	24
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	26
	Personale .....	31
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	38
	Information.....	45
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	48
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	53
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	60
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	64
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	68
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	100
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2010 blev hospitalets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på hospitalet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	8005
Besvarelser fra hospitalets patienter:	5041
Hospitalets svarprocent:	63%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af hospitalets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

---

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



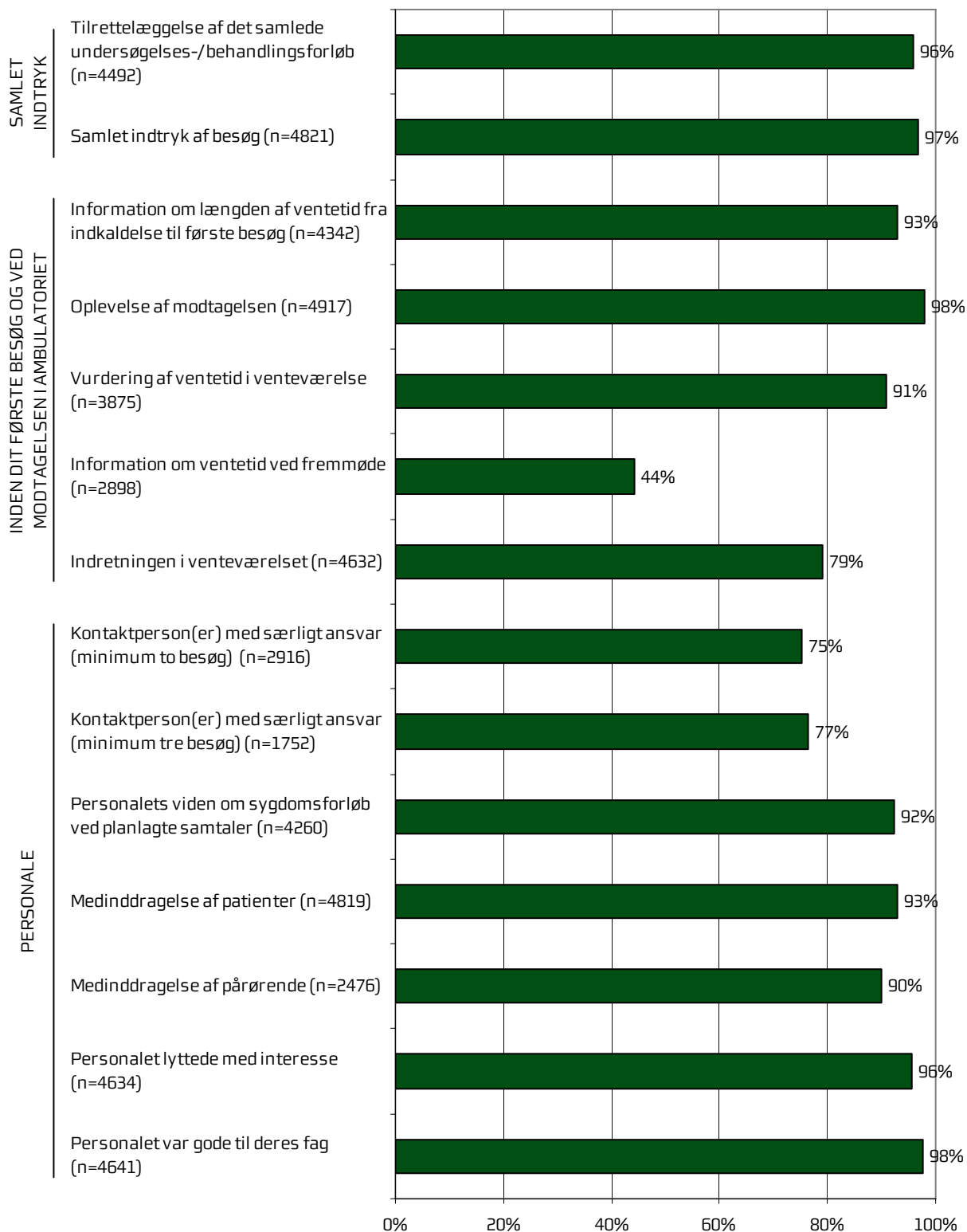


### 3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

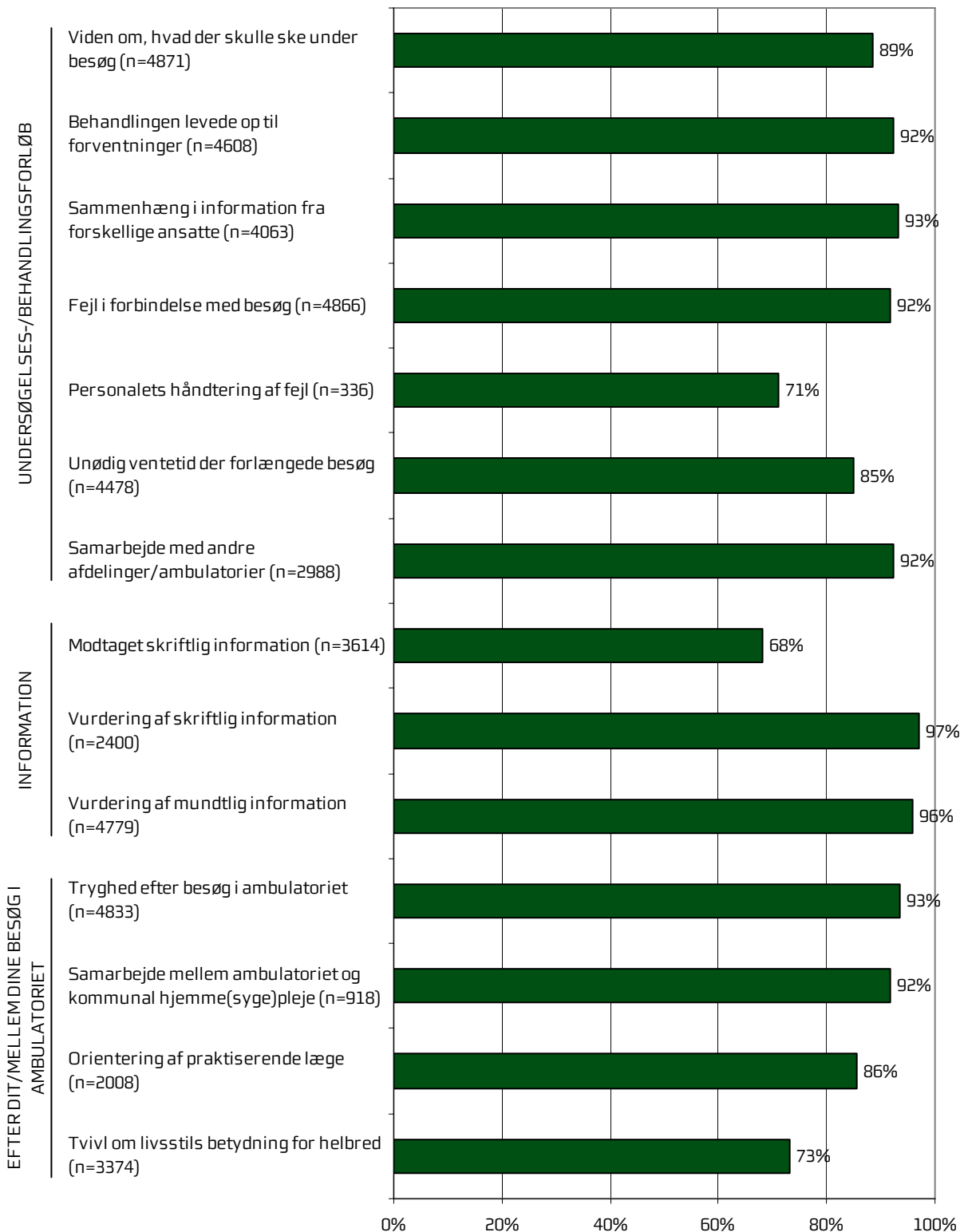
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet





## 4 Sammenligning af hospitalets resultat

Hvordan ser hospitalets resultat ud sammenlignet med hospitalets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2010?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og hospitalets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Hospitalets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2010.

I sammenligningen med hospitalets resultat i 2009 sammenlignes hospitalets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Århus Sygehus

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

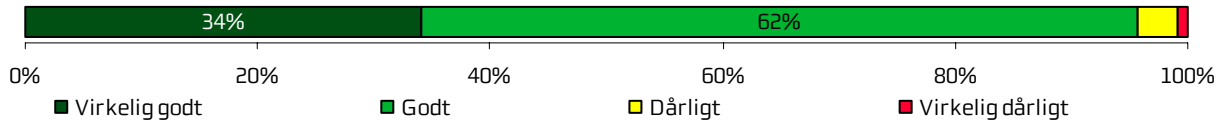
### Signifikante forskelle?

Forskellene mellem hospitalets resultat i 2010 og henholdsvis hospitalets resultat i 2009 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og hospitalets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

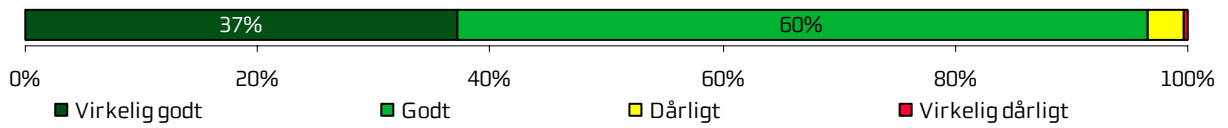
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=4492)



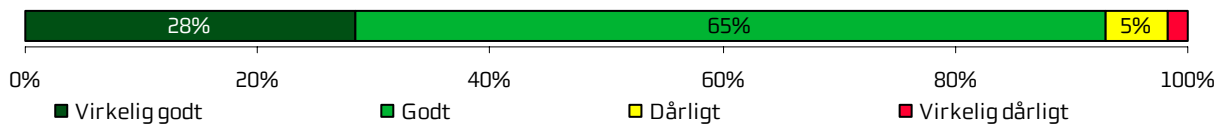
Samlet indtryk af besøg (n=4821)



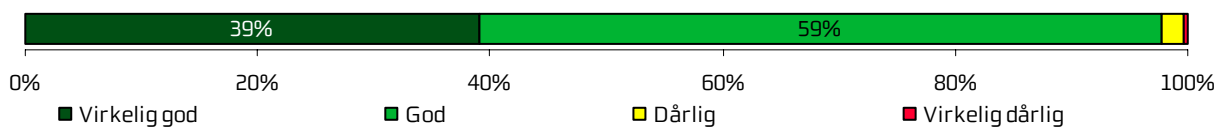
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	93 %	97 % *	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	94 %	97 % *	96 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

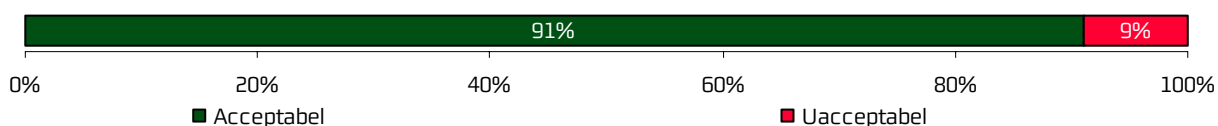
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=4342)



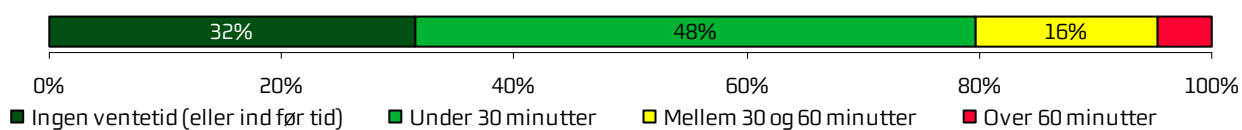
Oplevelse af modtagelsen (n=4917)



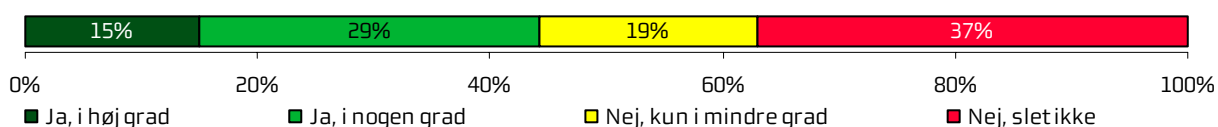
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=3875)



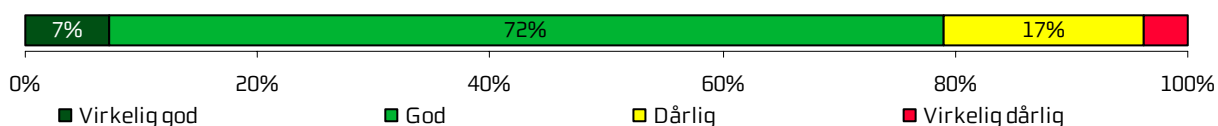
Længde af ventetid i venteværelse (n=4743)



Information om ventetid ved fremmøde (n=2898)



Indretningen i venteværelset (n=4632)

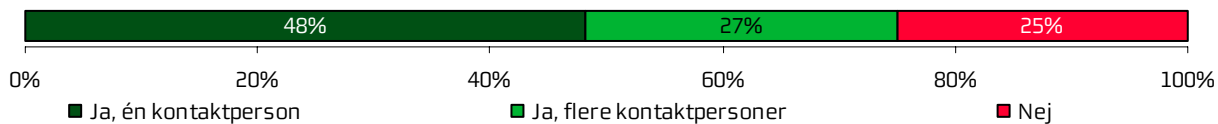




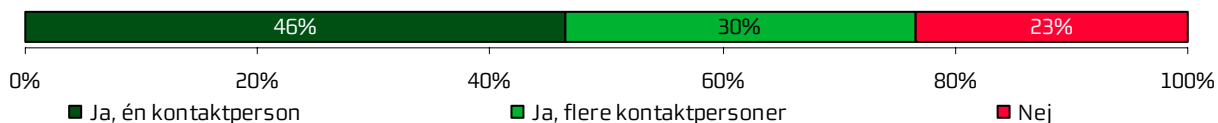
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		93 %	-	98 % *	95 % *	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	97 %	99 % *	98 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		91 %	-	95 % *	92 %	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		44 %	37 %	54 % *	47 %	49 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		79 %	72 %	90 % *	83 % *	87 % *

## Personale

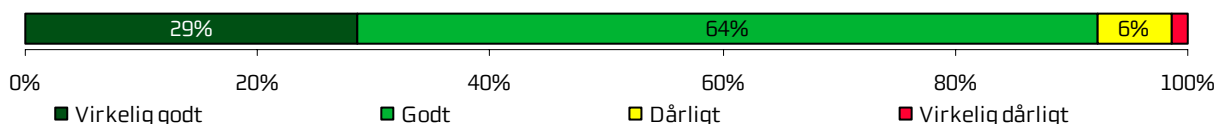
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=2916)



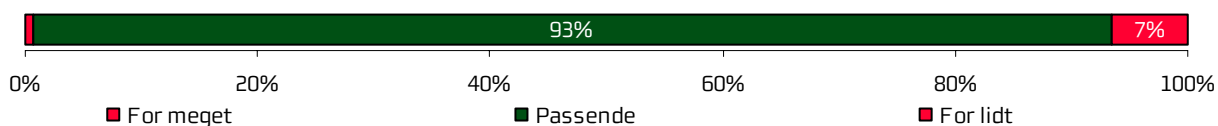
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1752)



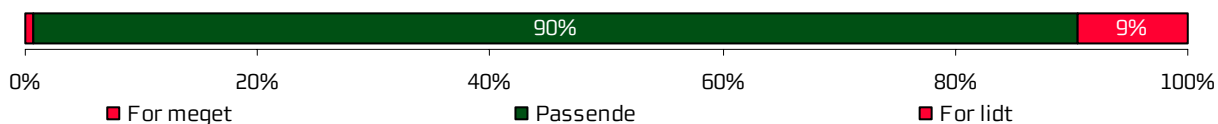
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=4260)



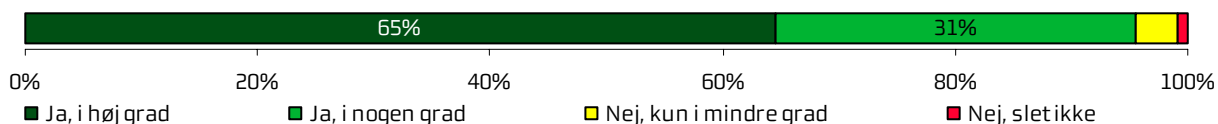
Medinddragelse af patienter (n=4819)



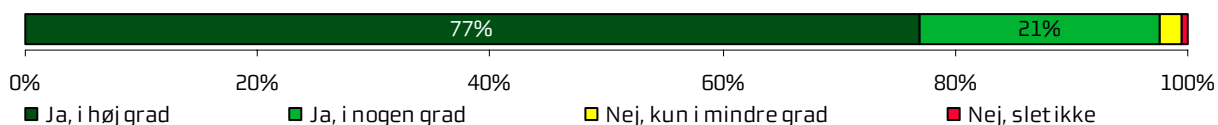
Medinddragelse af pårørende (n=2476)



Personalet lyttede med interesse (n=4634)

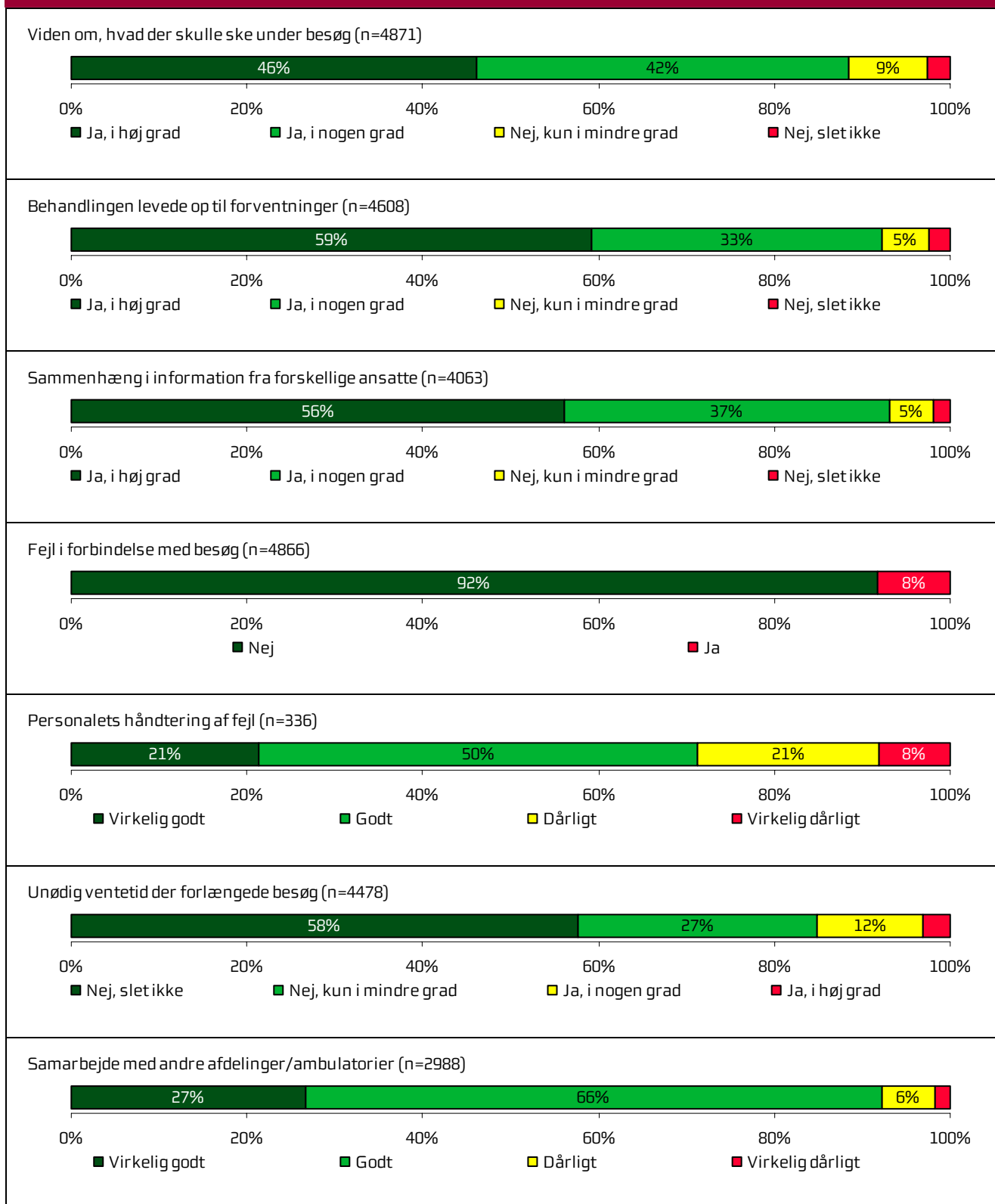


Personalet var gode til deres fag (n=4641)



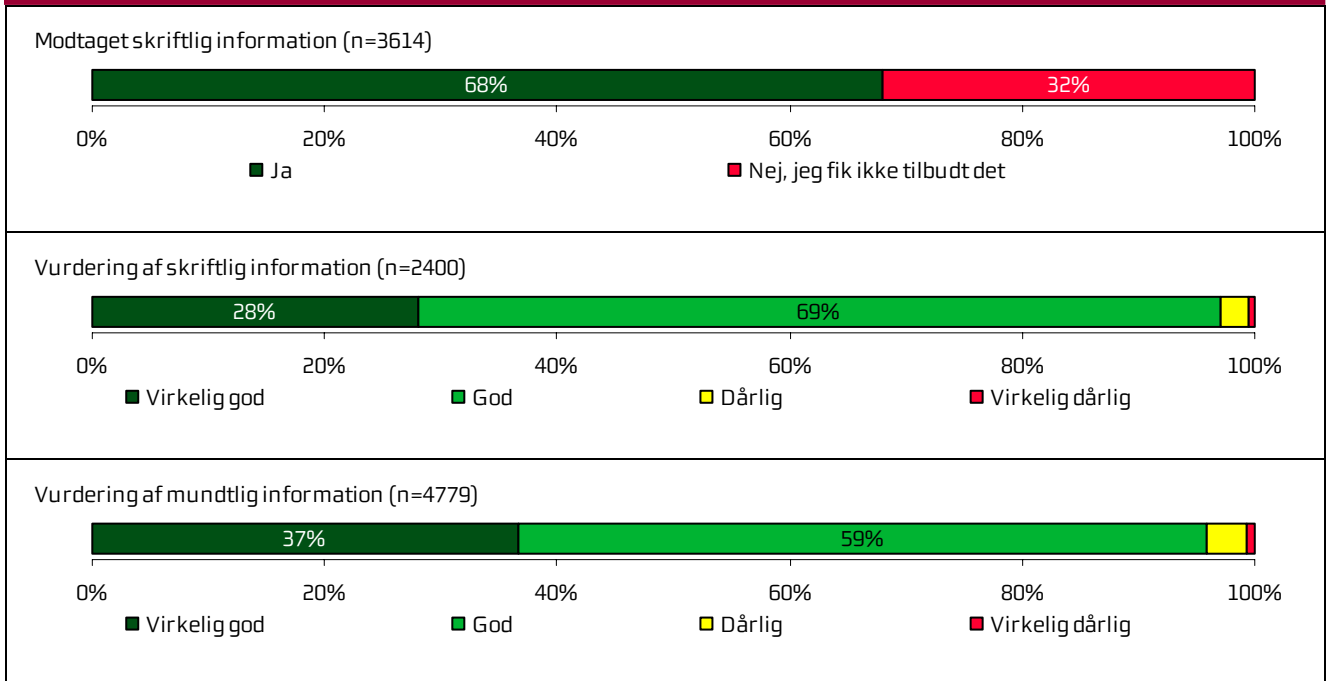
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		75 %	74 %	86 % *	80 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		77 %	-	87 % *	81 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	89 %	95 % *	93 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	91 %	94 % *	92 %	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	88 %	93 % *	89 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	94 %	97 % *	95 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	97 %	98 % *	97 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	88 %	90 % *	87 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	91 %	94 % *	91 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	91 %	95 % *	94 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	94 % *	92 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		71 %	-	81 % *	65 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		85 %	81 %	91 % *	88 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	88 %	96 % *	92 %	94 % *

## Information



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	84 % *	70 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	96 %	99 % *	98 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	94 %	97 % *	95 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

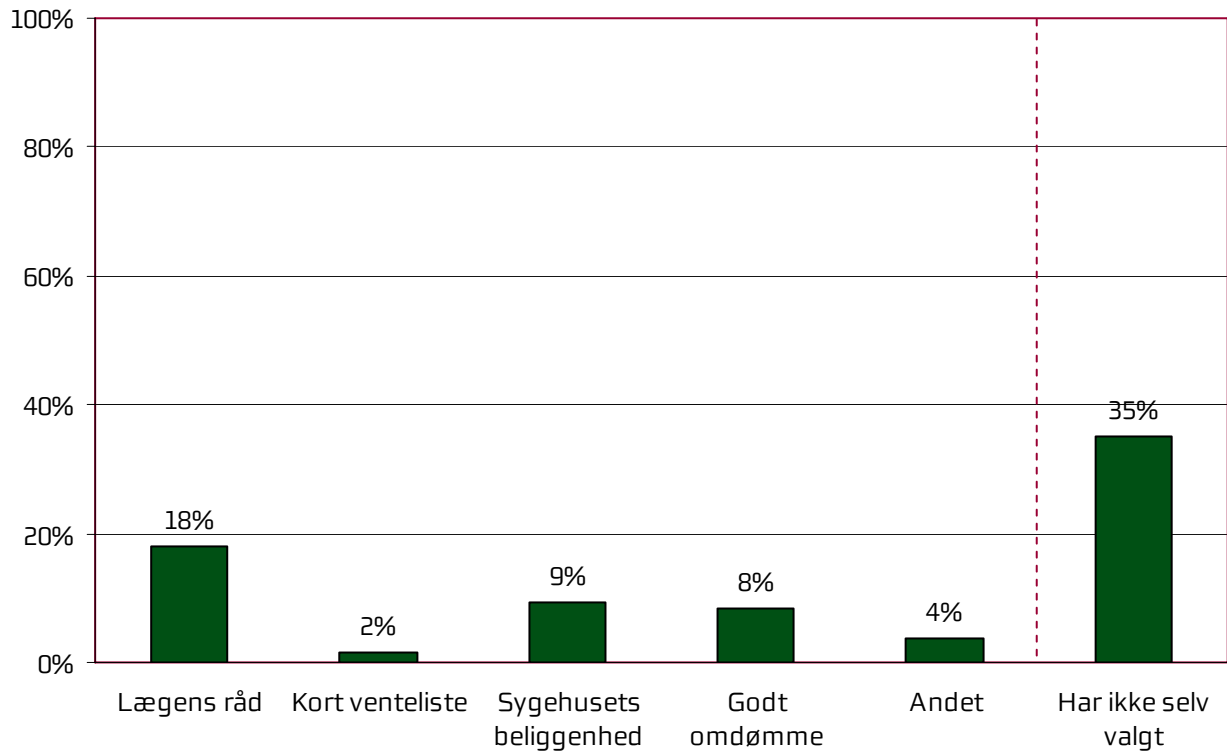




	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	91 %	95 % *	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	88 %	92 %	90 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		86 %	82 %	91 % *	86 %	88 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	75 %	78 % *	73 %	74 %

## *Hospitalets eget spørgsmål*

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



## 5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

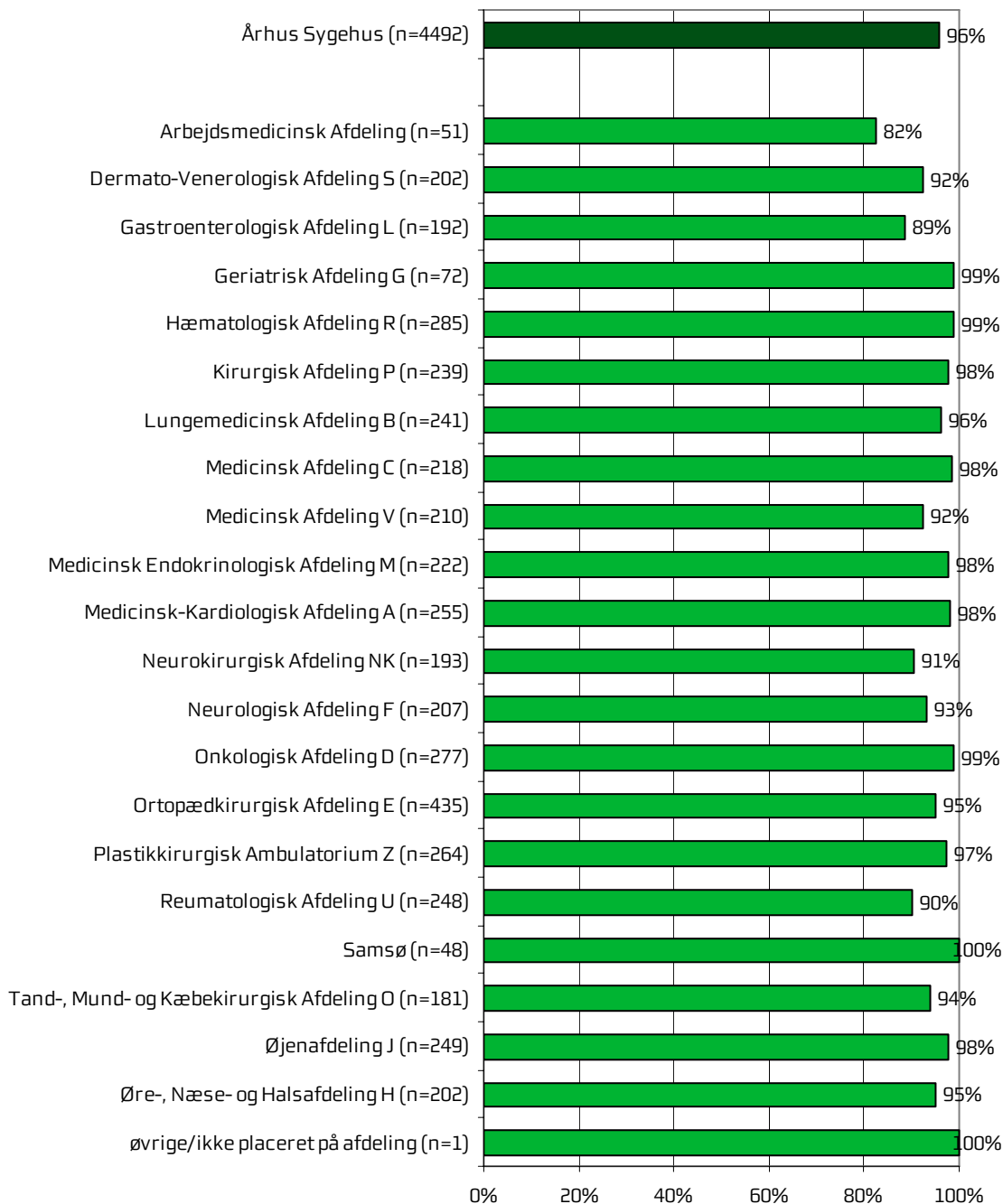
### **Kommentarsamling i afdelingsrapporterne**

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

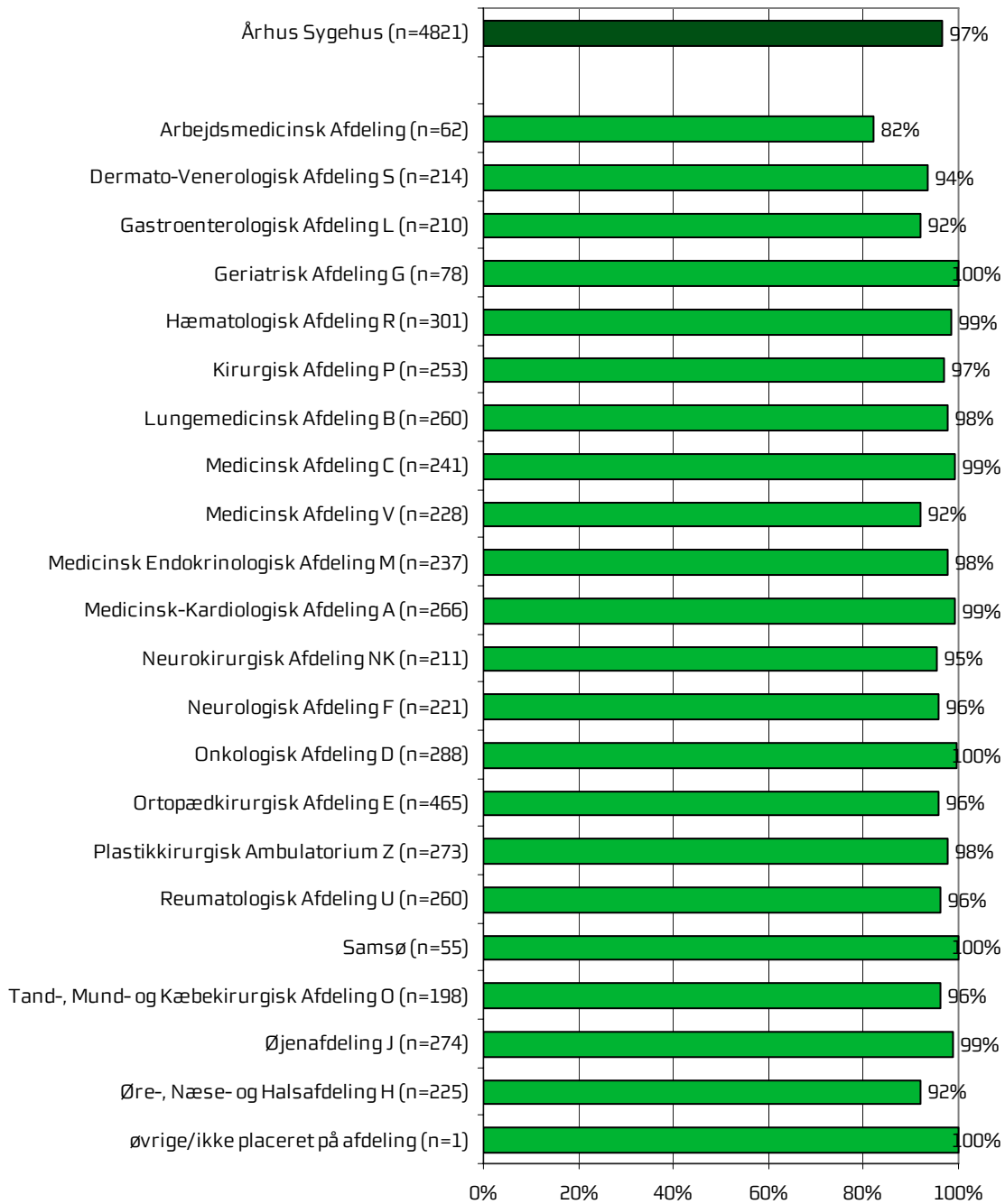
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

## Samlet indtryk

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

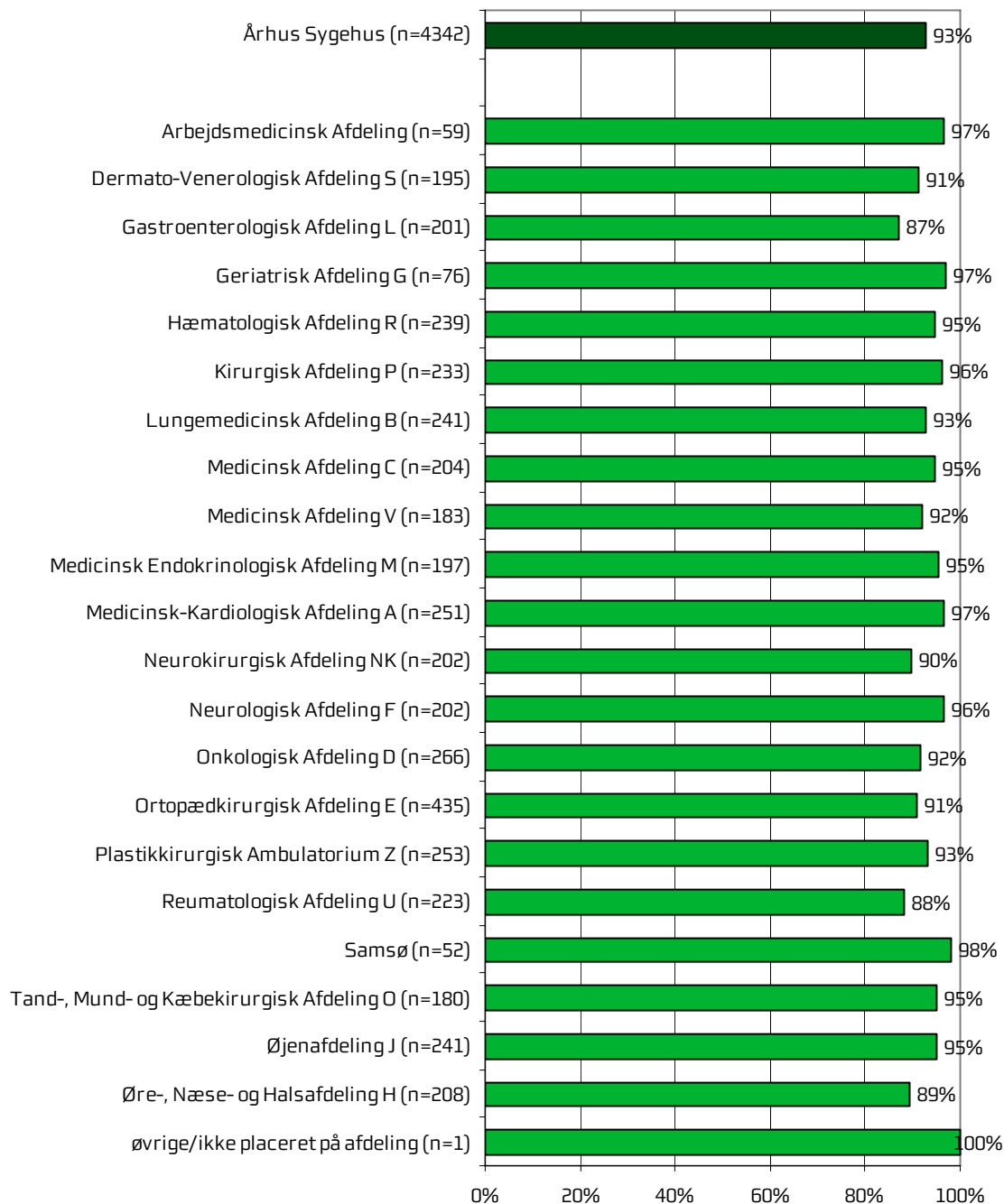


Figur 4 Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

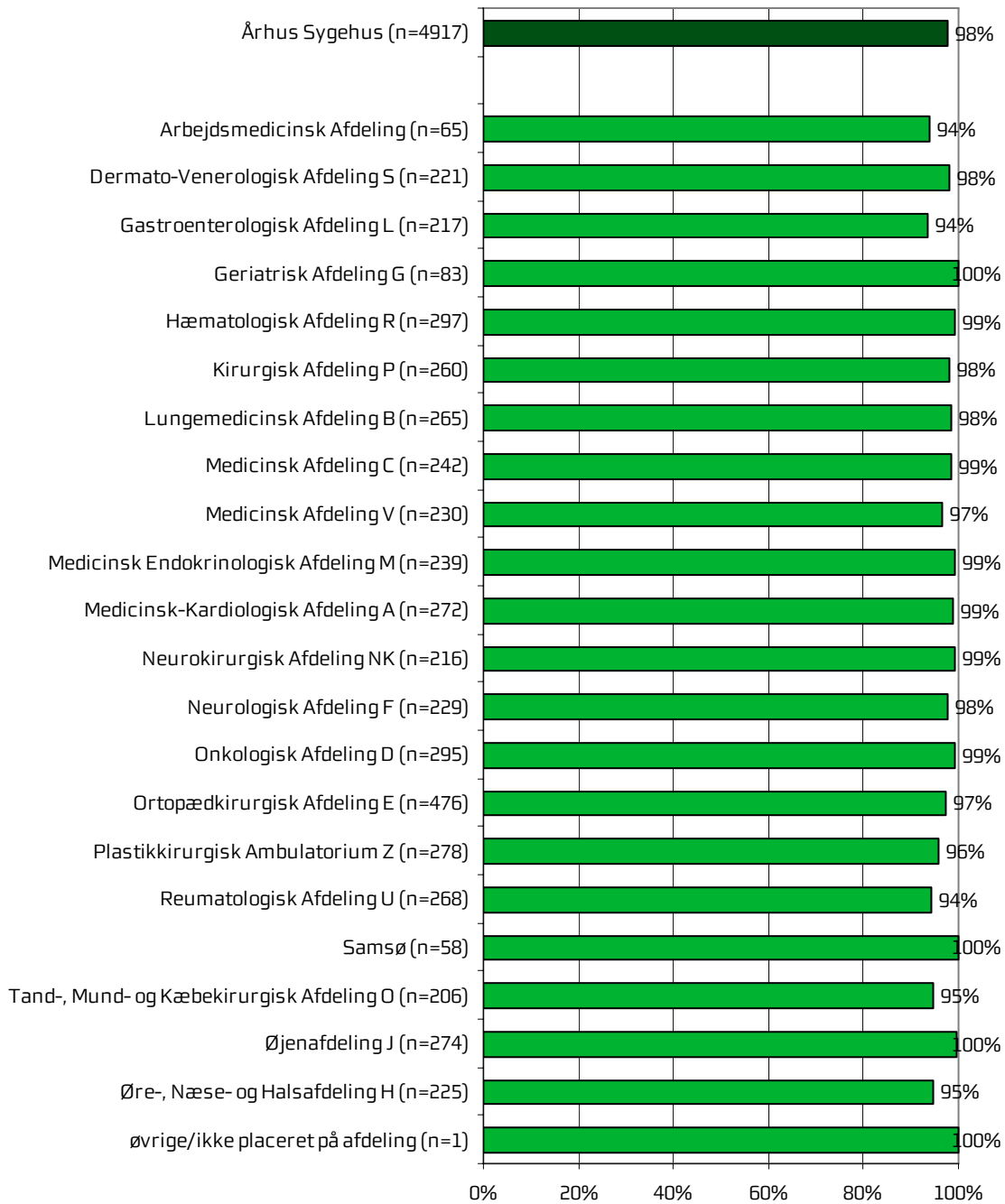


## *Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet*

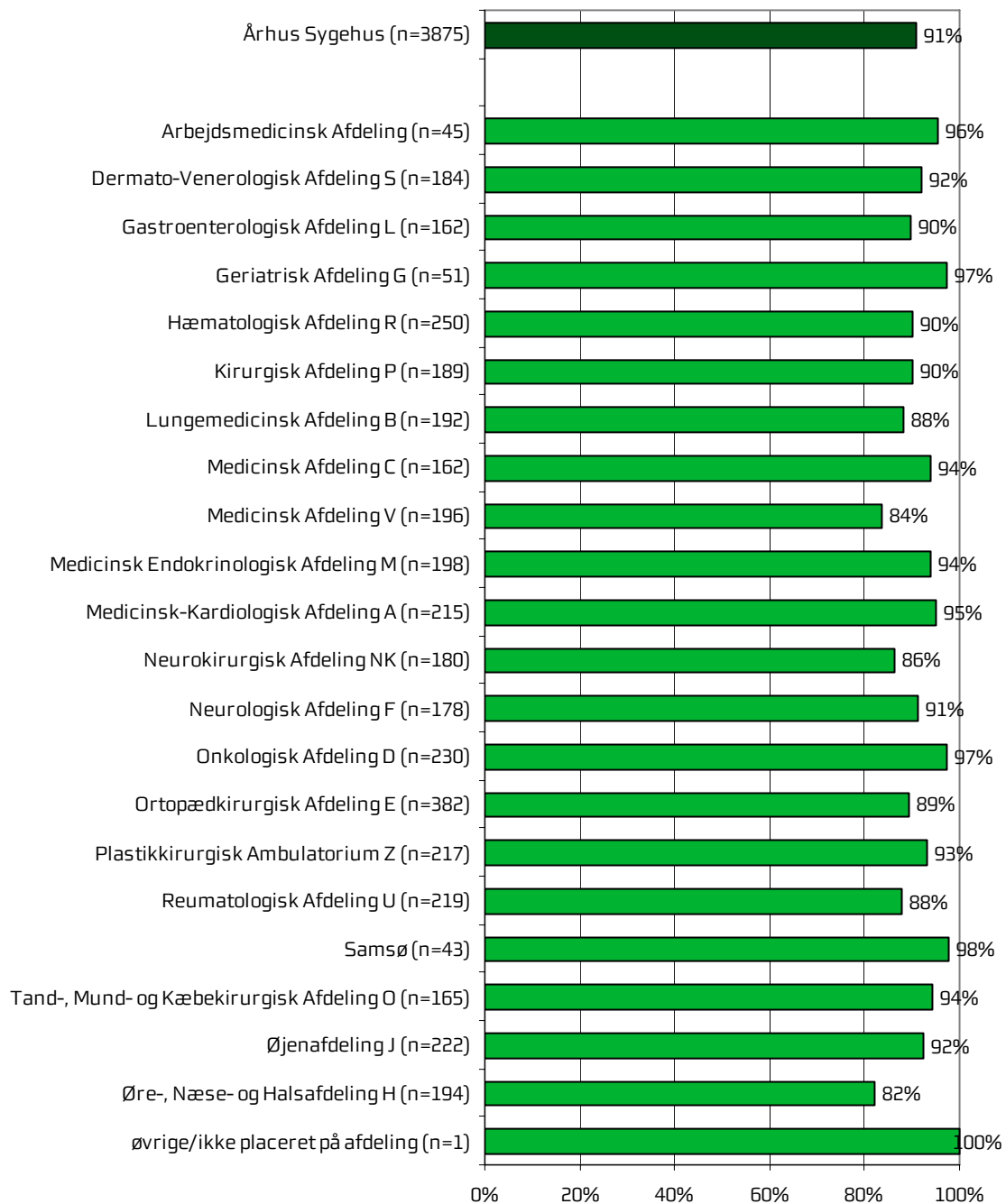
**Figur 5** Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?



**Figur 6 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?**

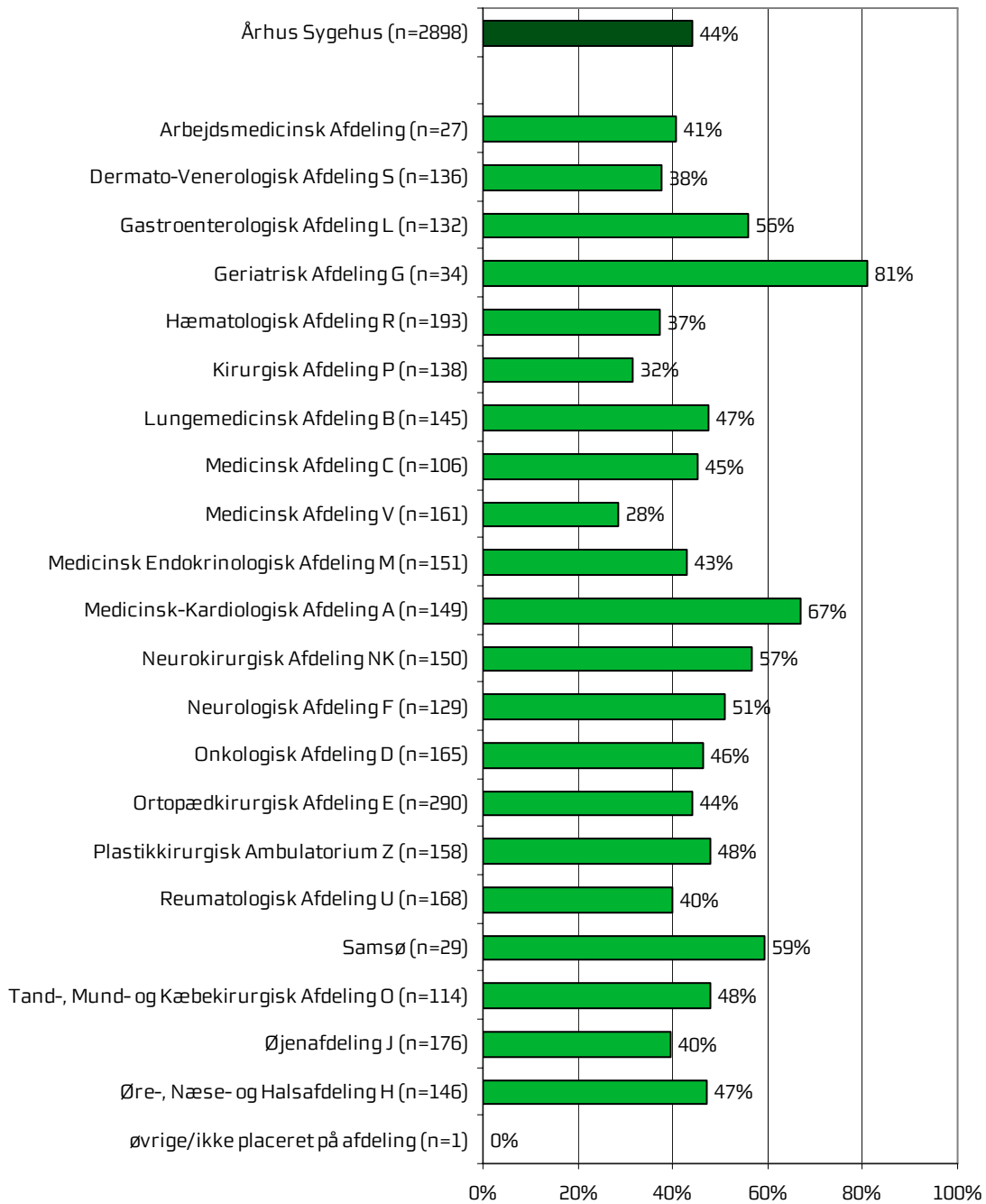


**Figur 7 Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?**

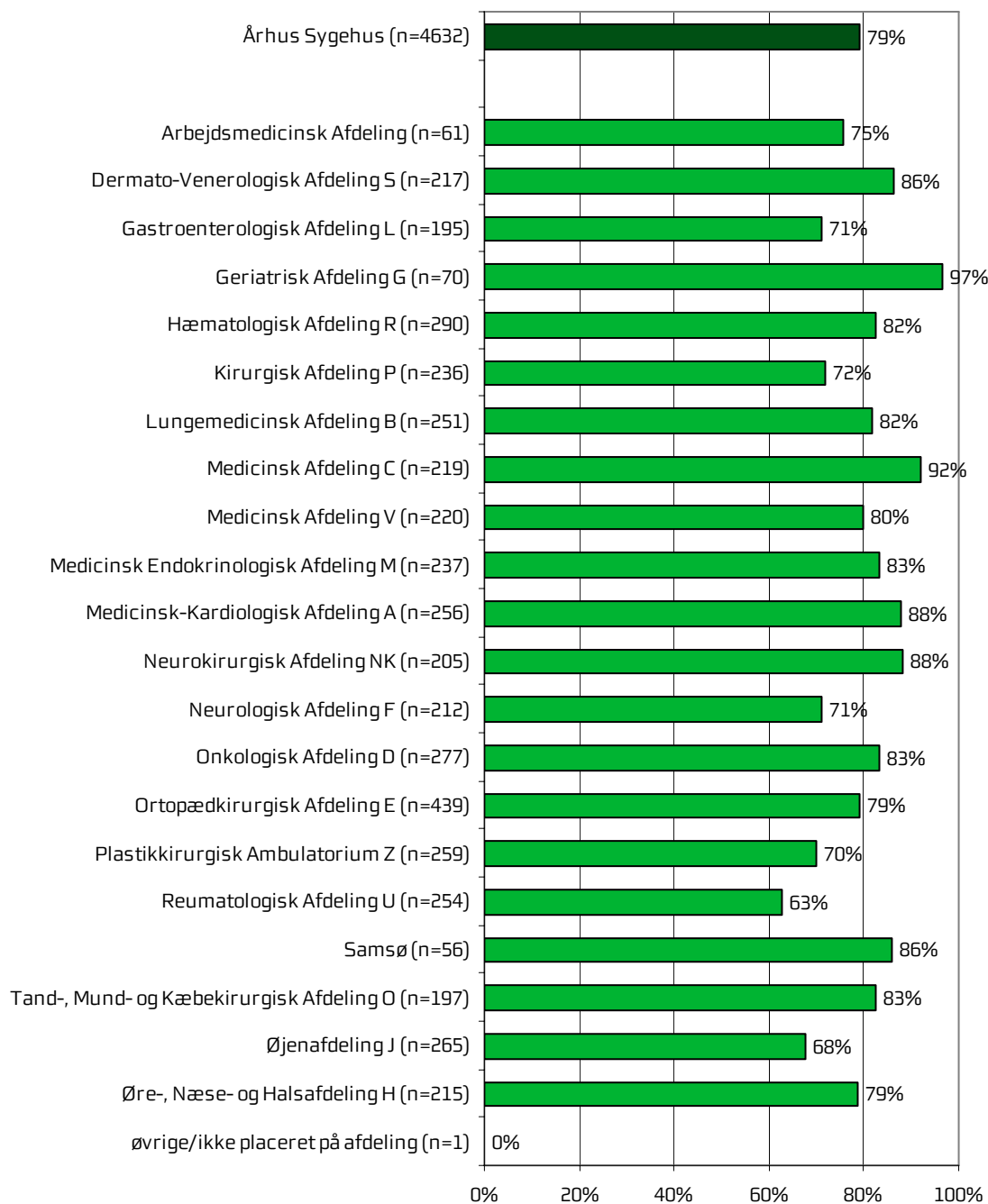




**Figur 8 Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?**

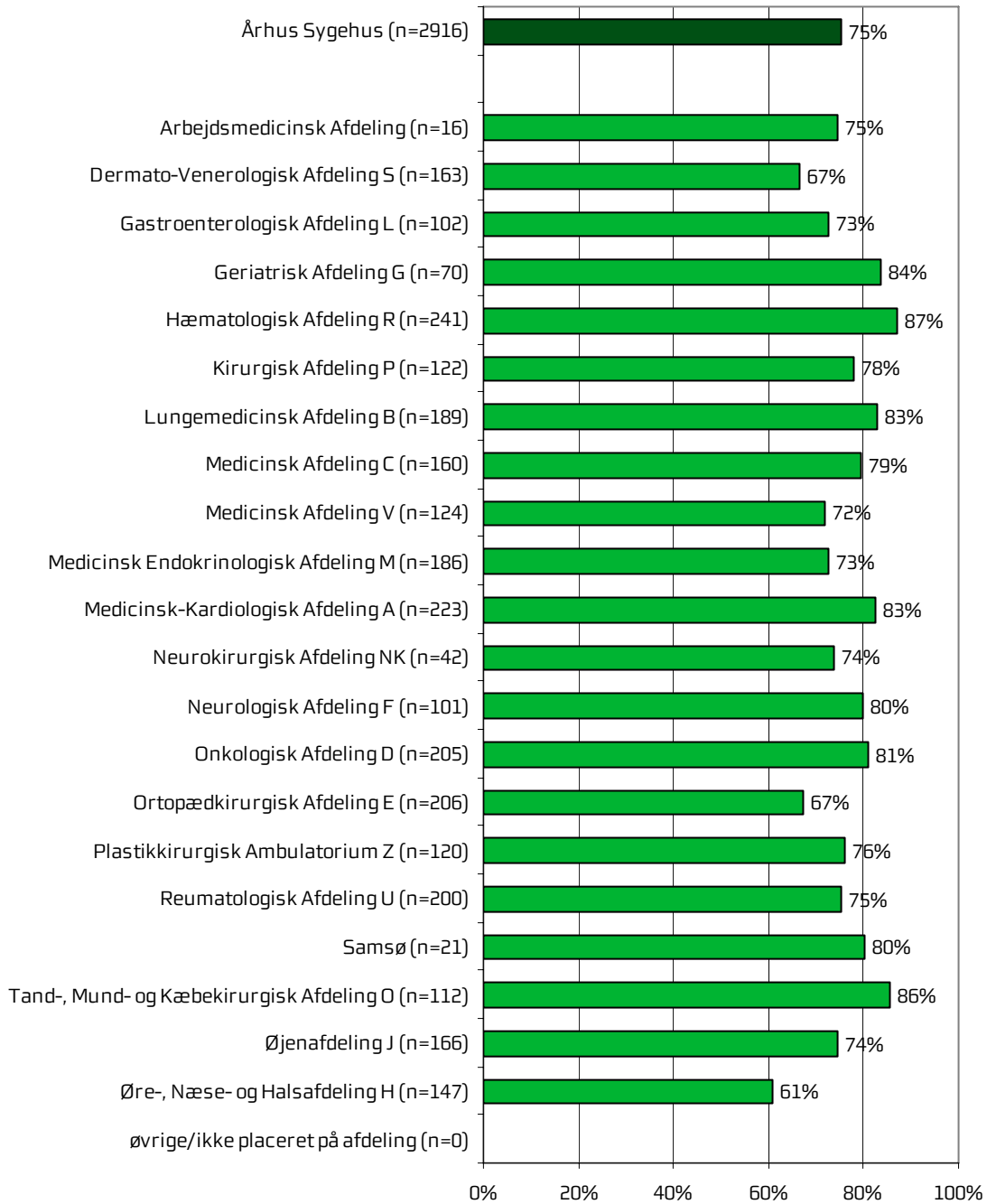


**Figur 9 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?**

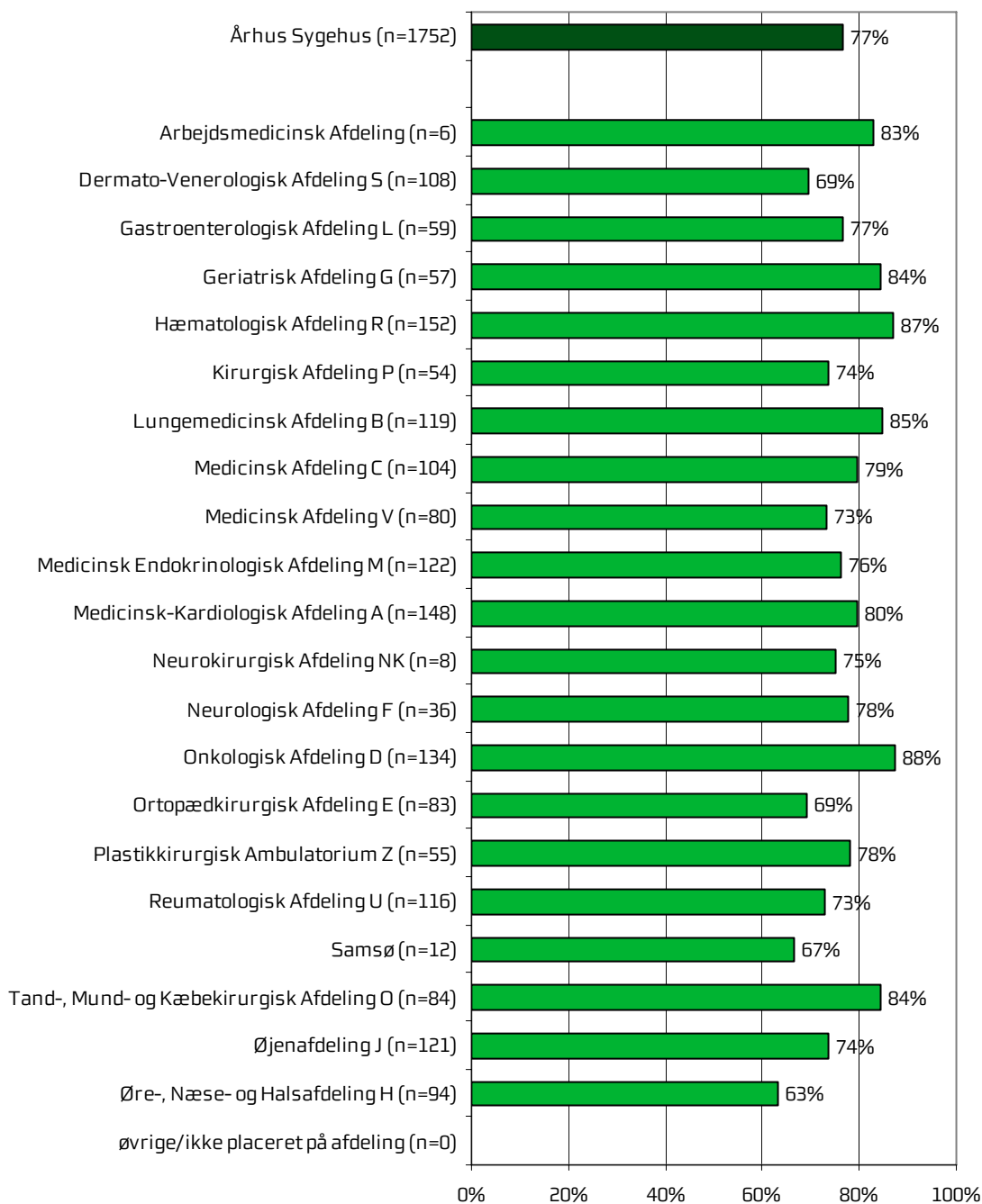


**Personale**

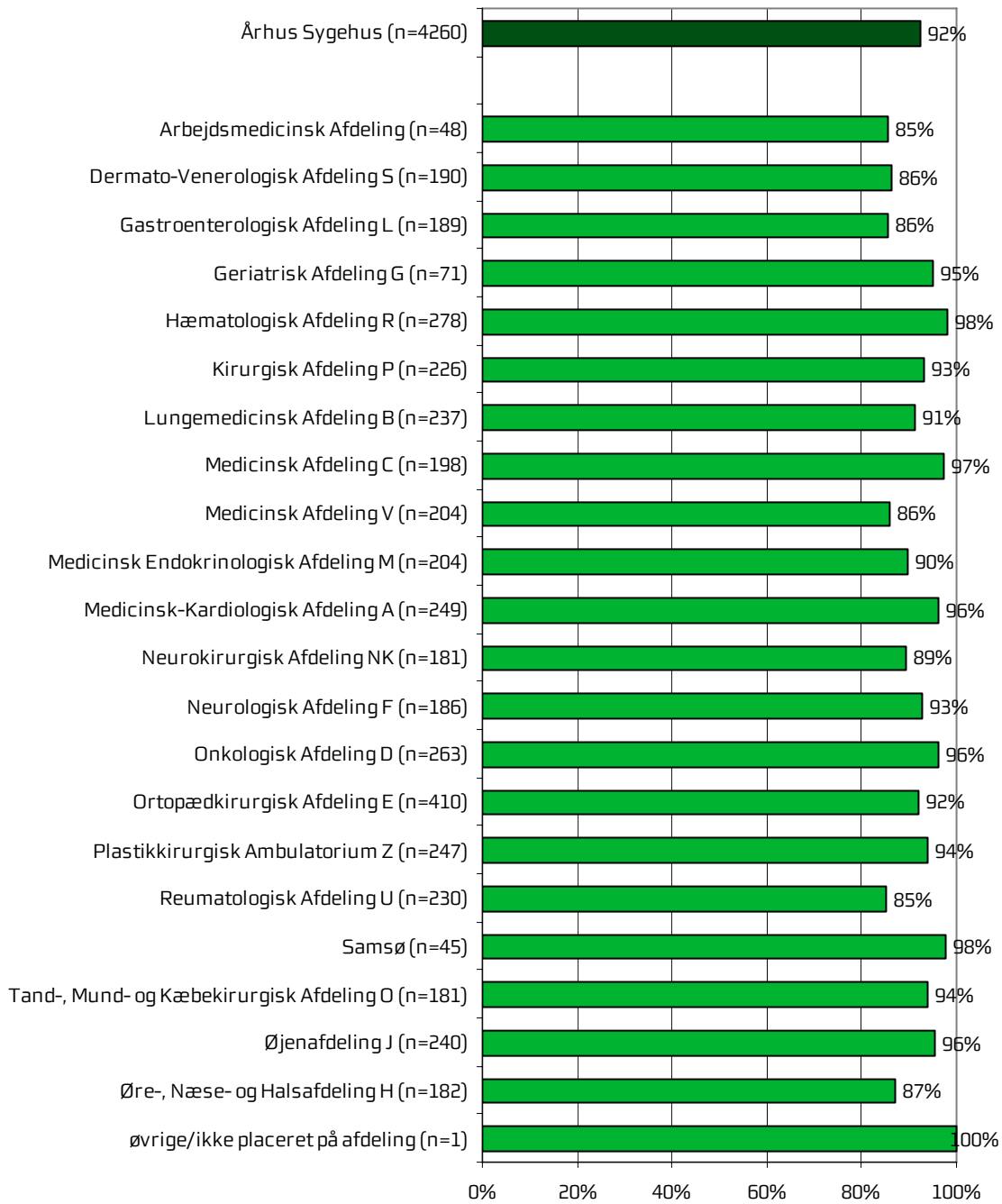
**Figur 10 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)**



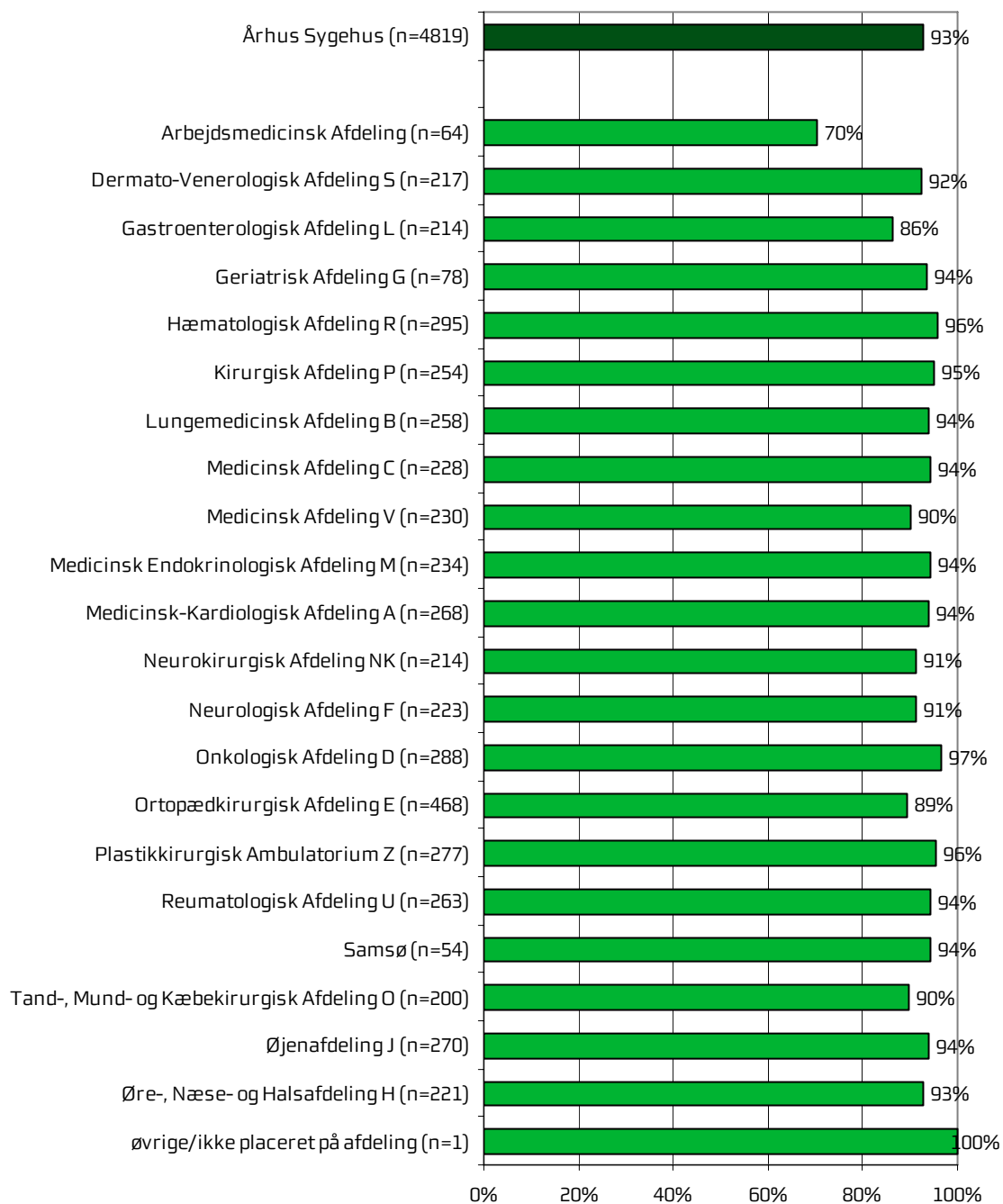
**Figur 11 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)**



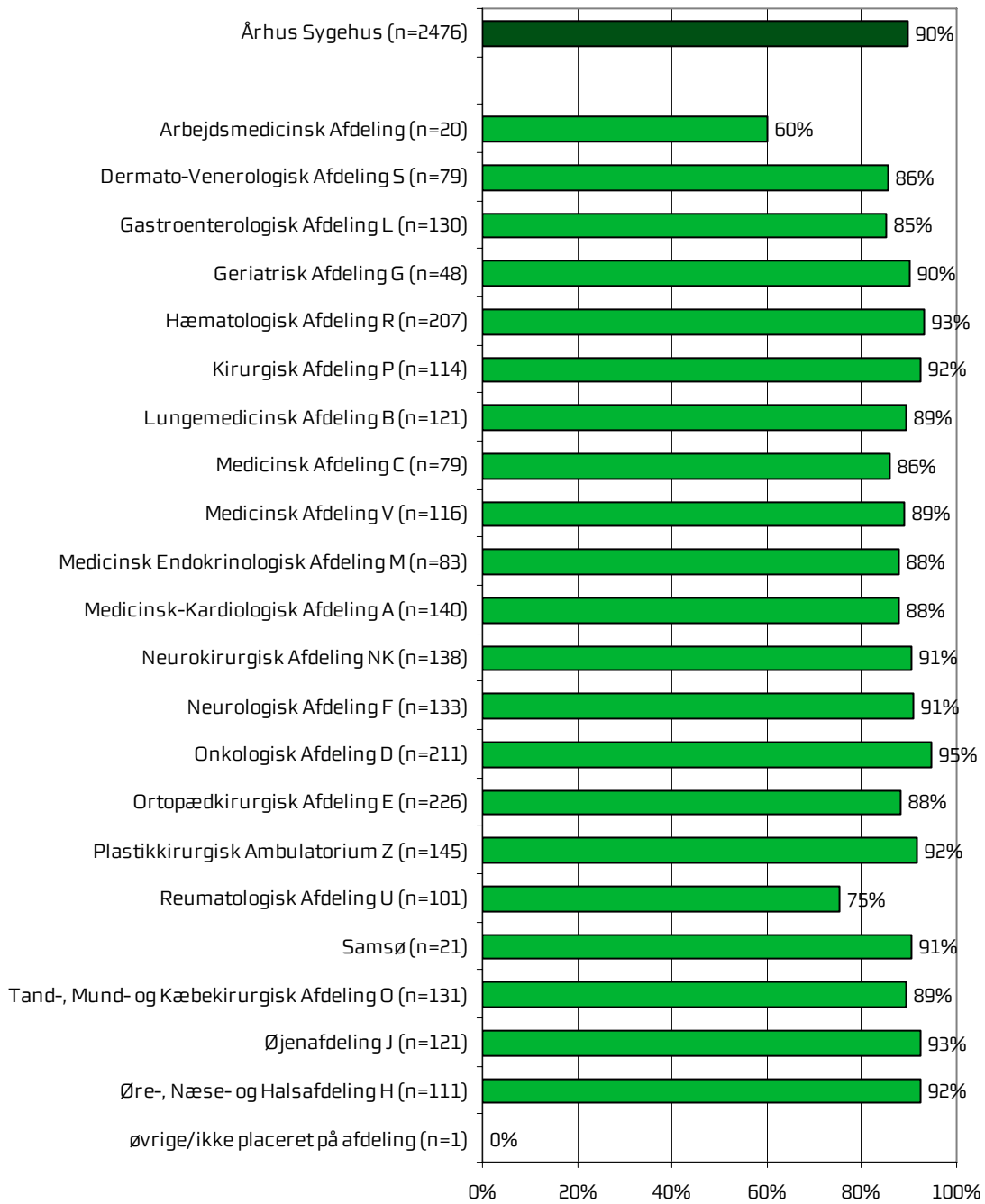
**Figur 12 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**



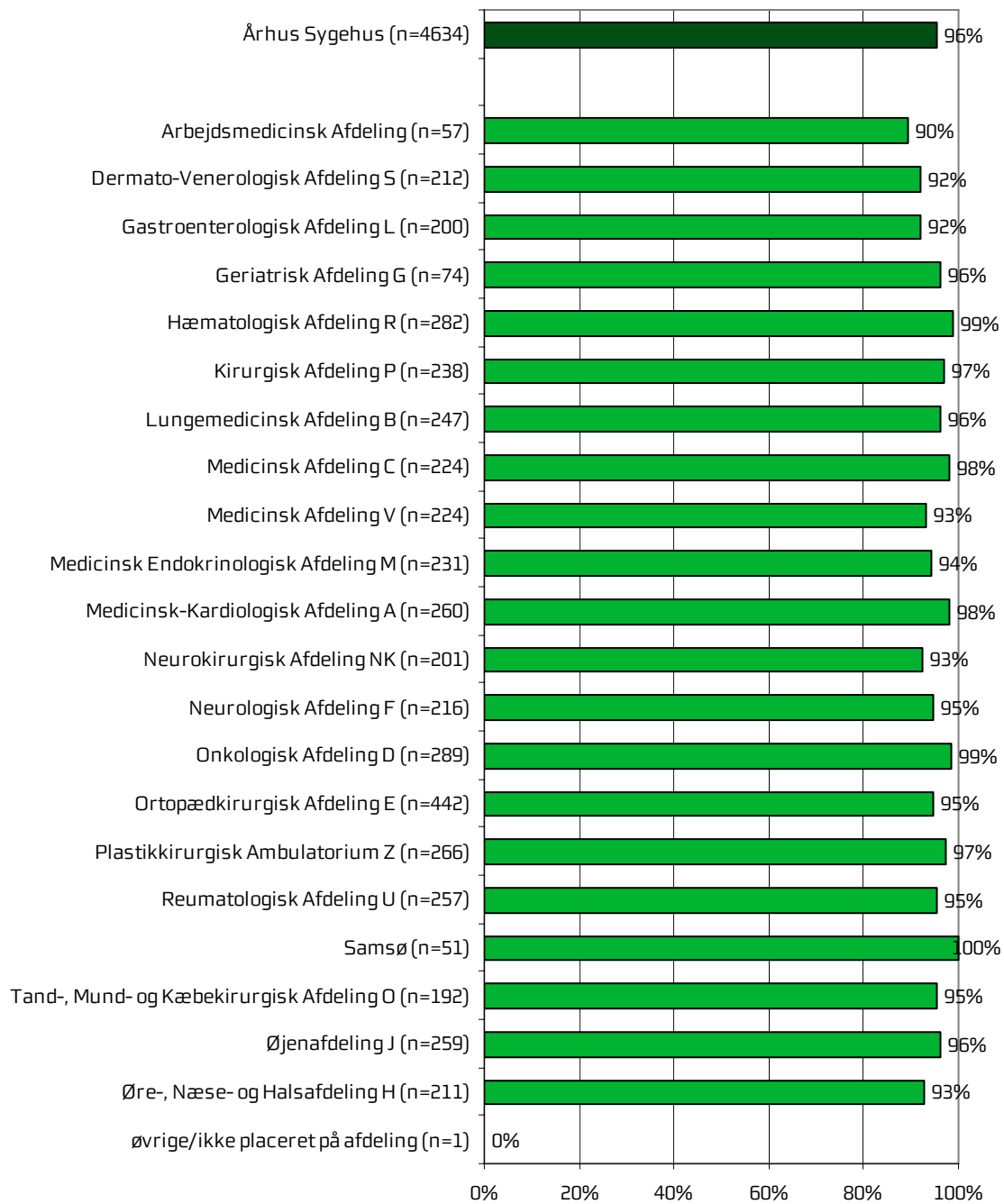
**Figur 13 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



**Figur 14 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**

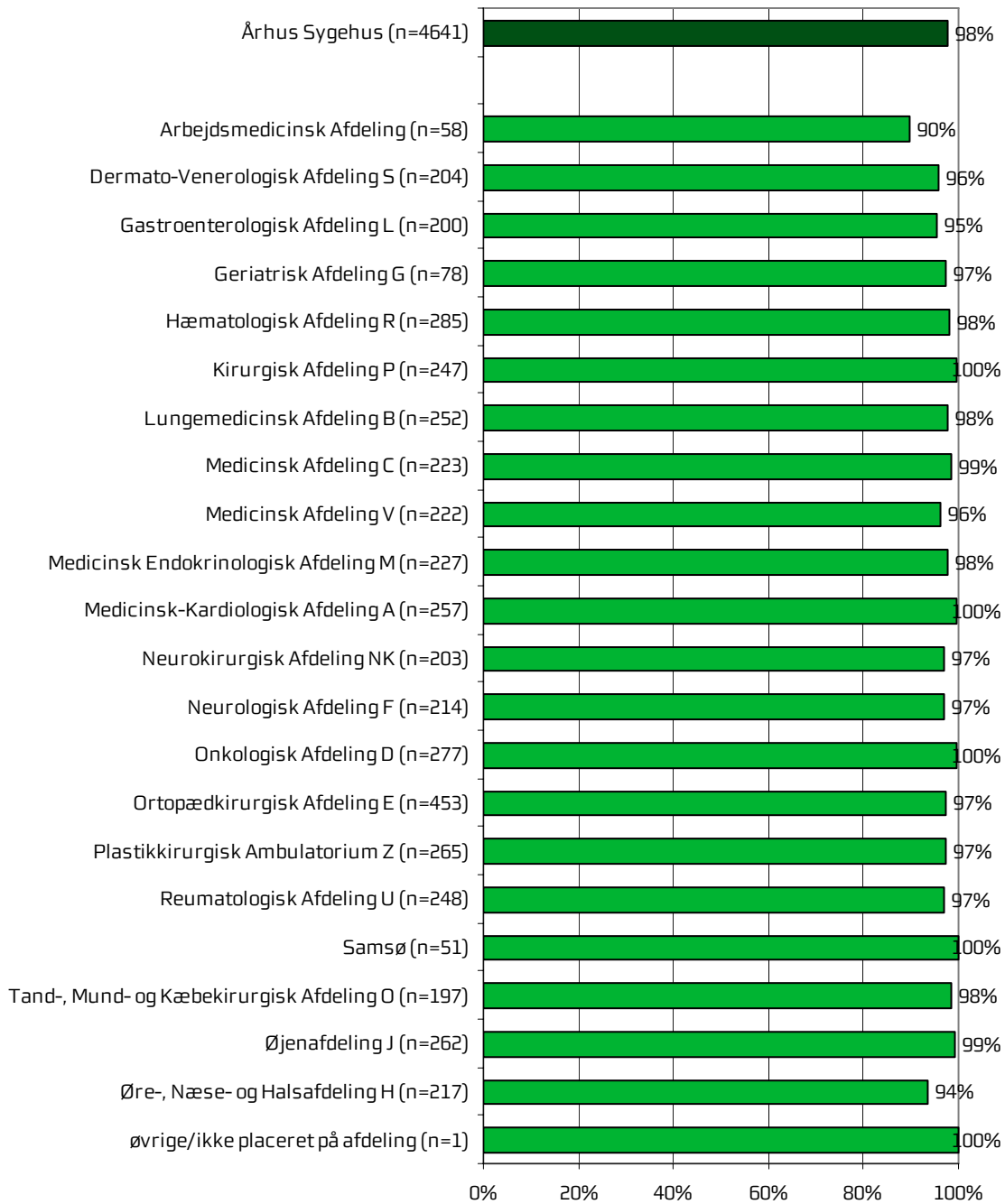


**Figur 15 Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?**



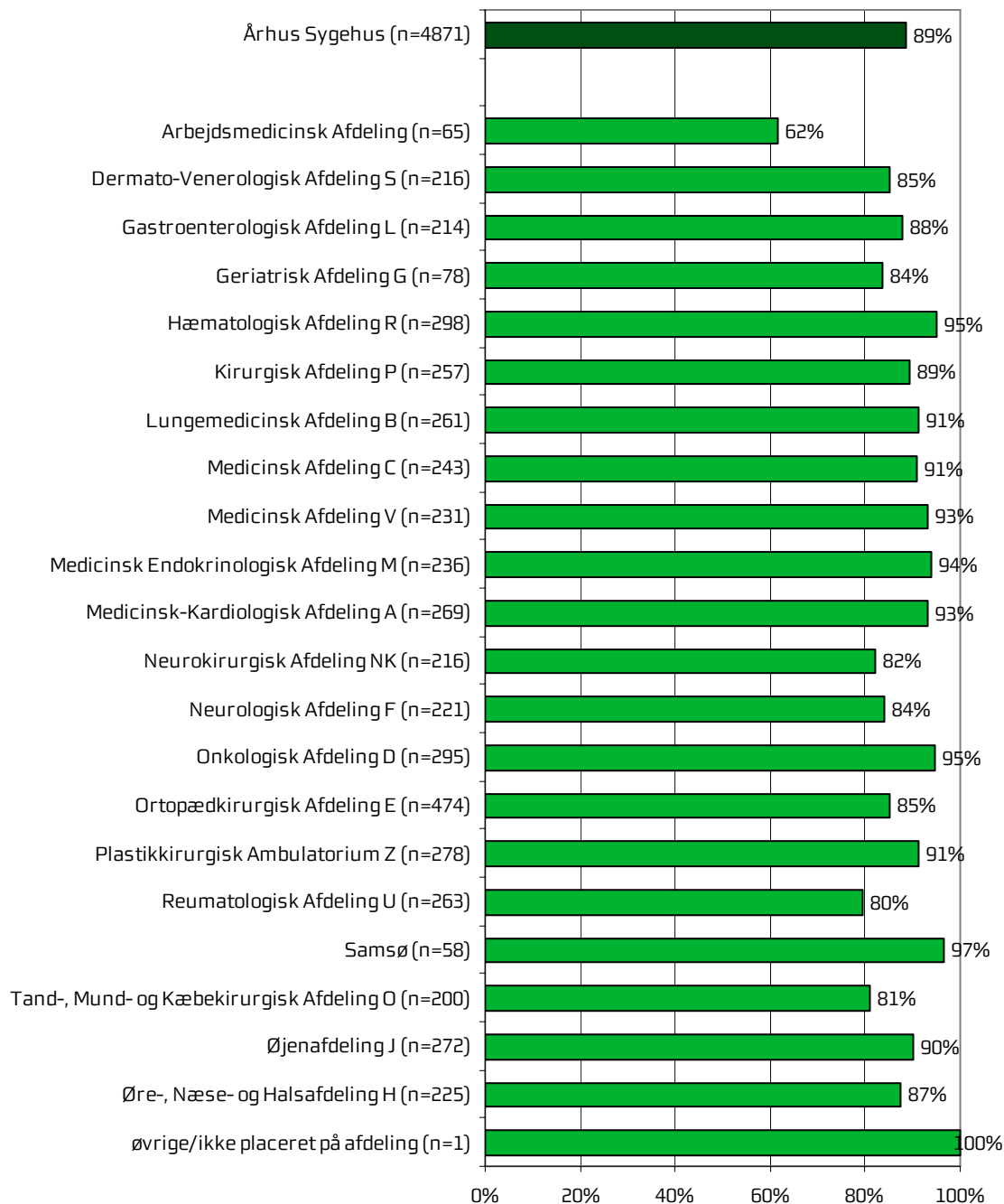


**Figur 16 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?**

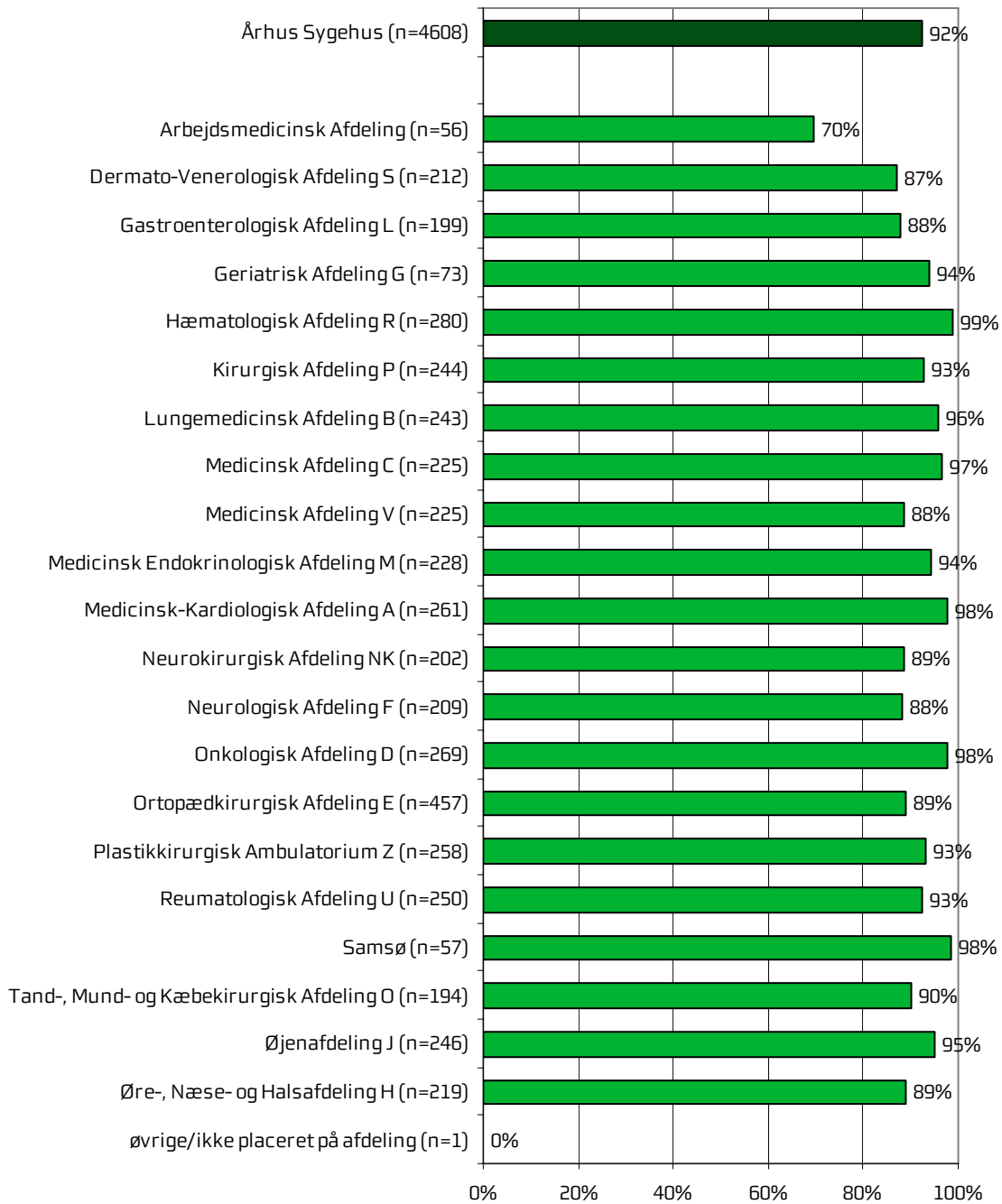


## Undersøges-/behandlingsforløb

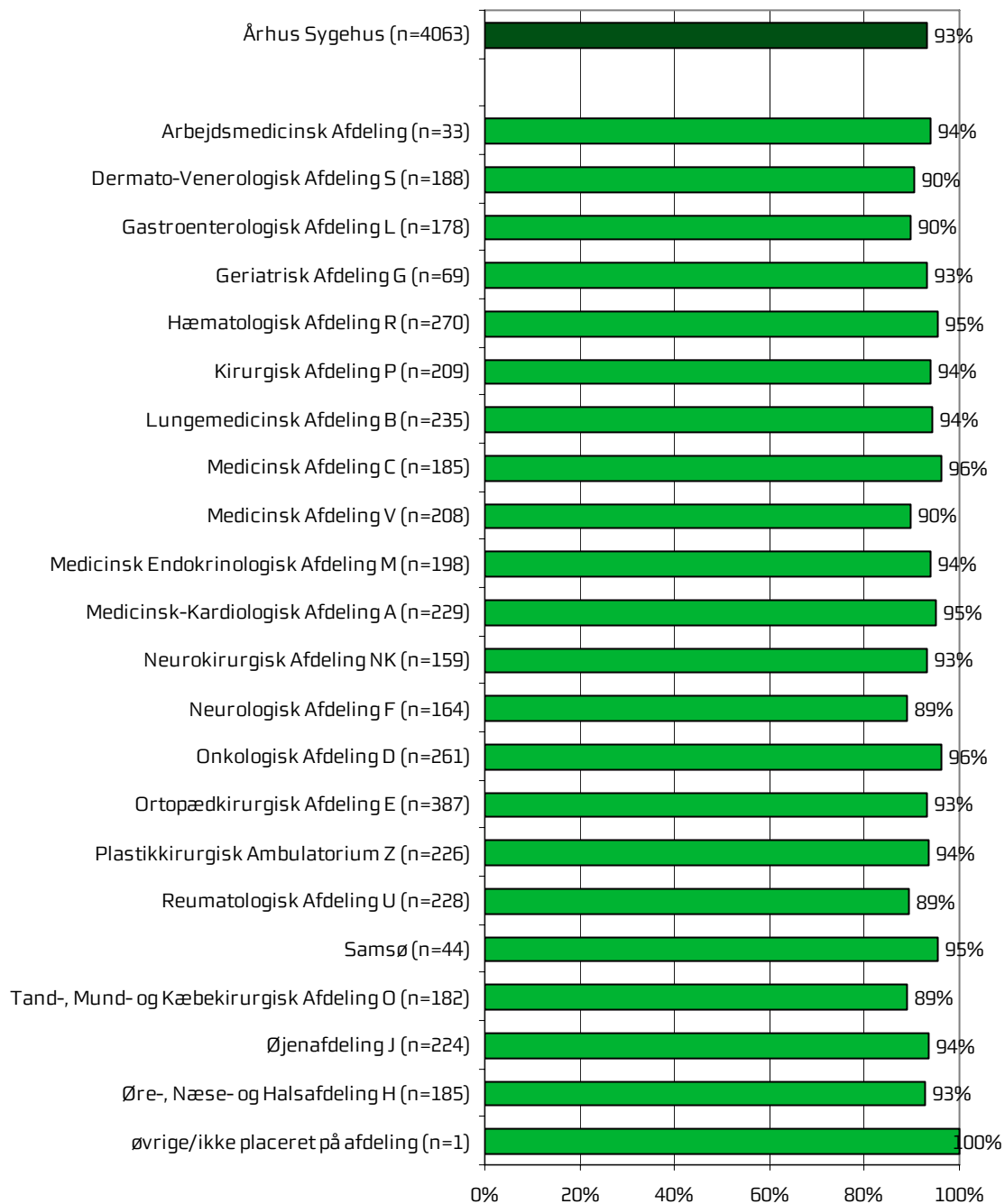
Figur 17 Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



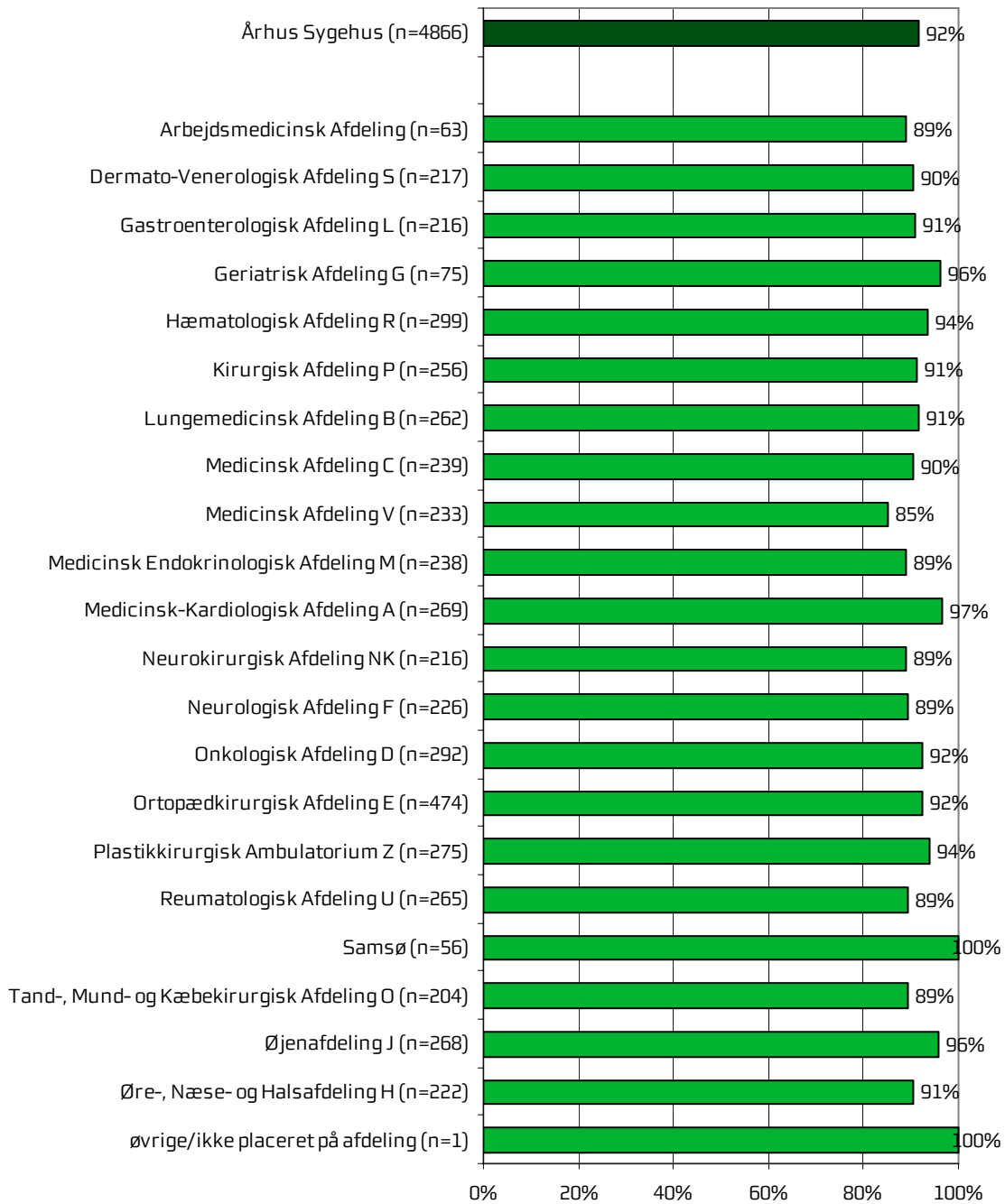
**Figur 18 Levede behandlingen op til dine forventninger?**



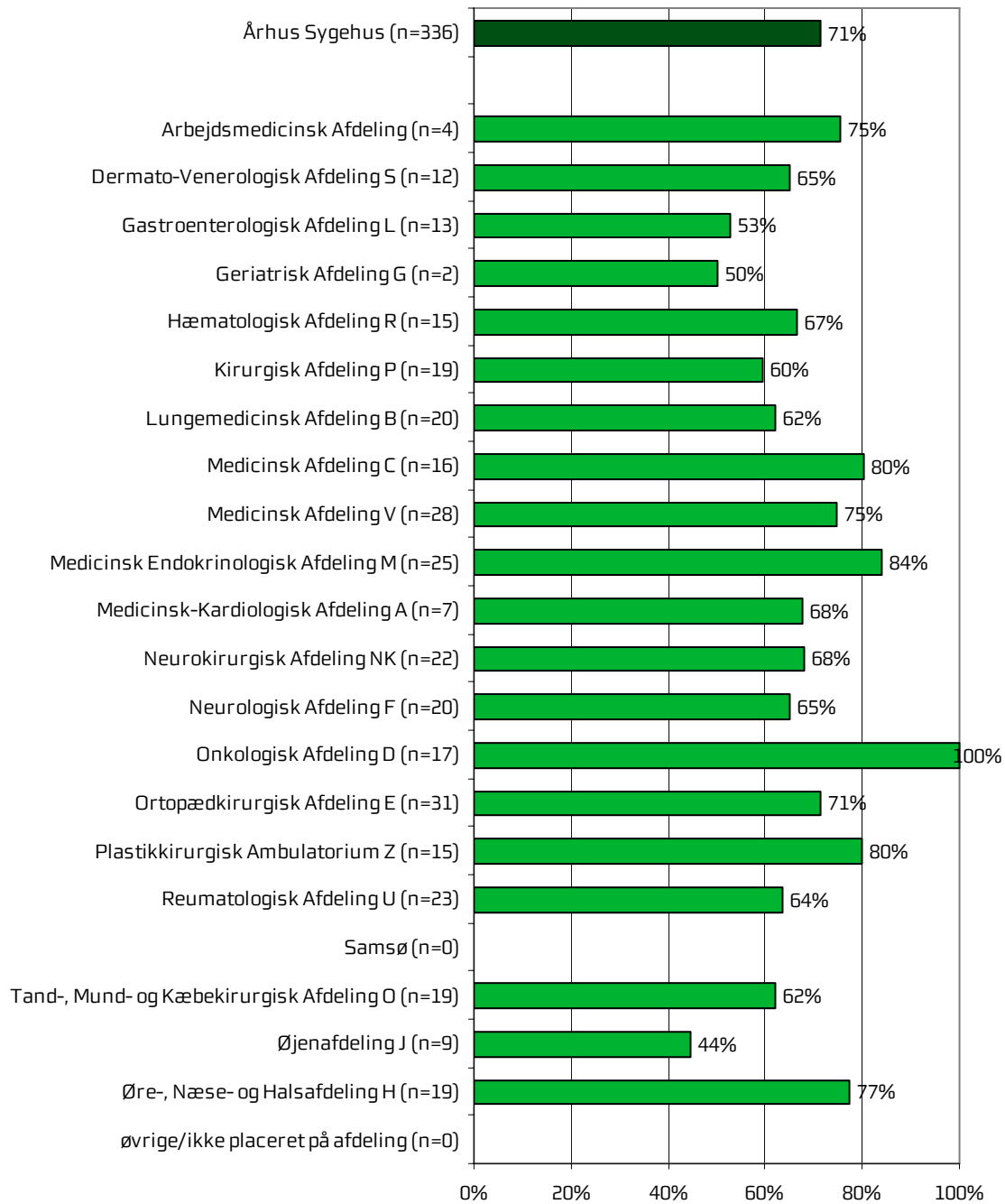
**Figur 19** Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



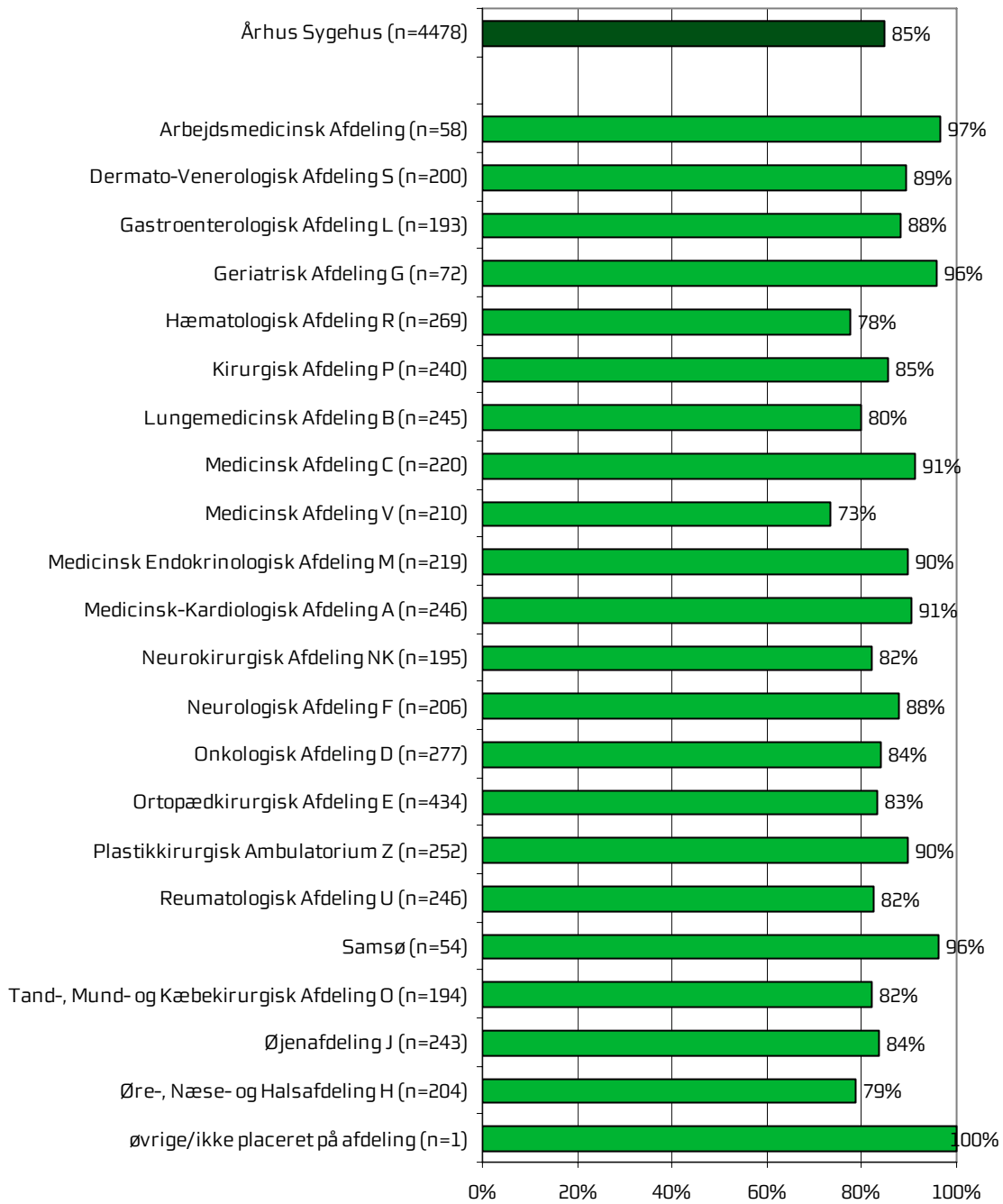
**Figur 20 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?**



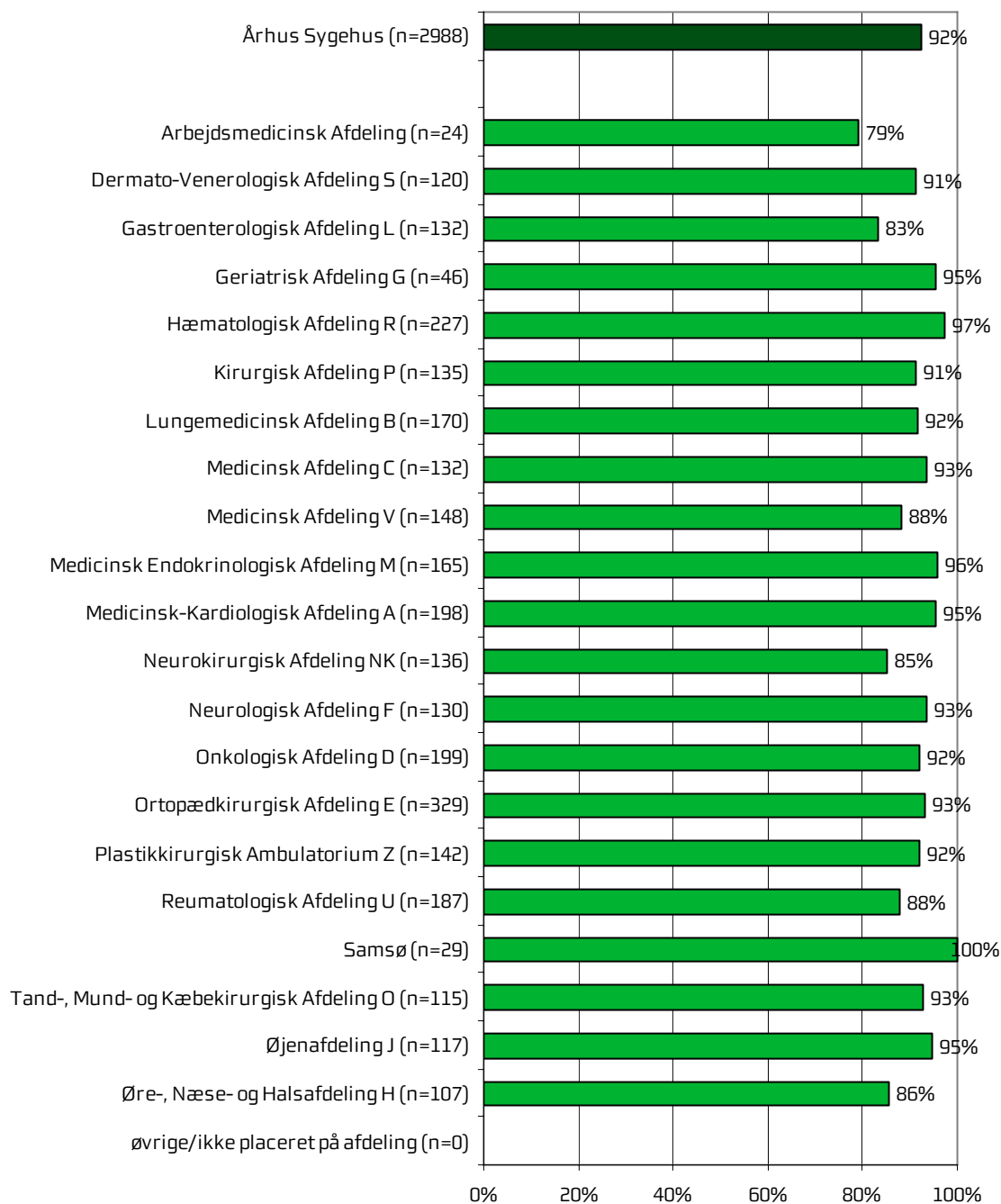
**Figur 21 Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**



**Figur 22 Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?**



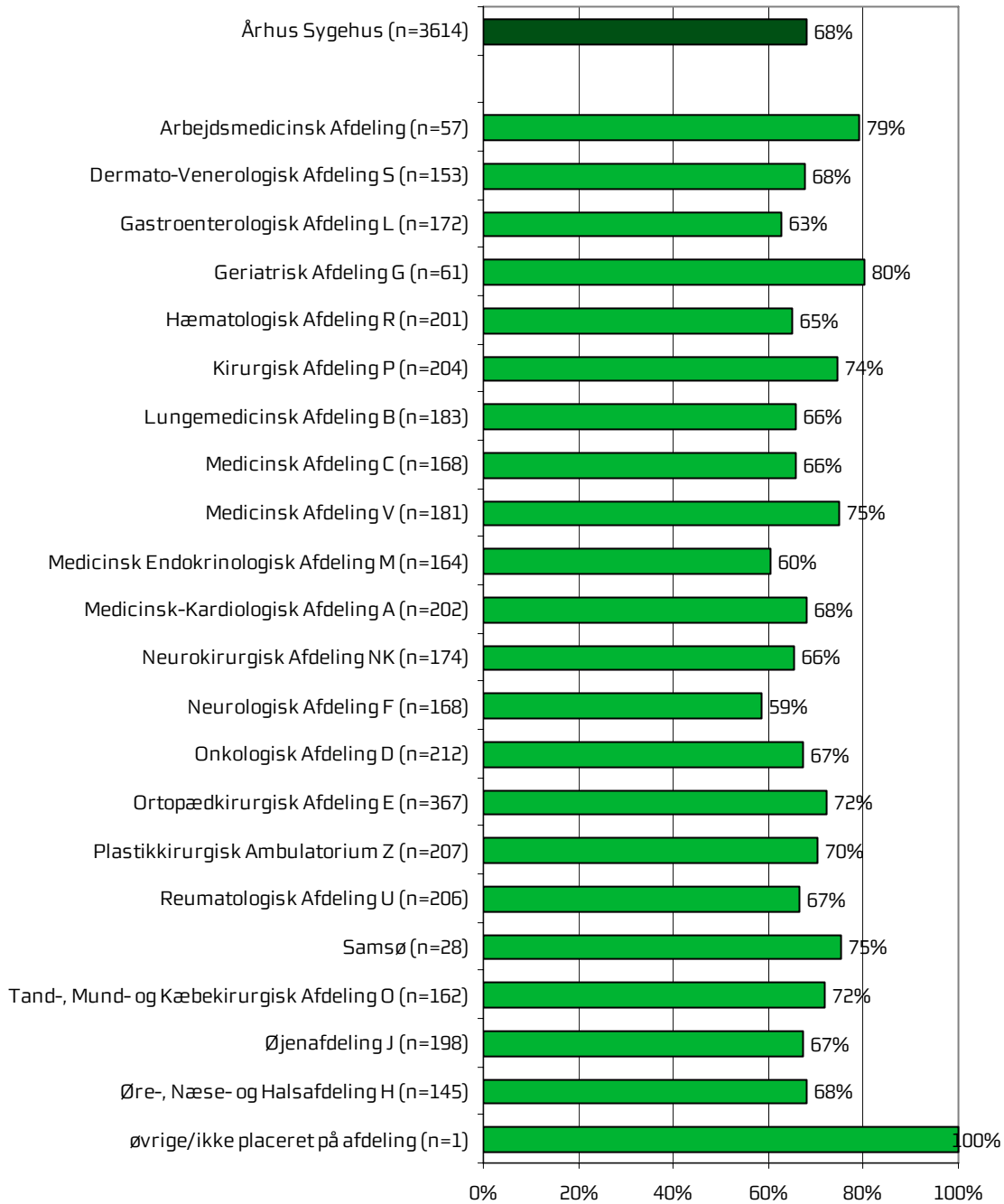
**Figur 23 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?**



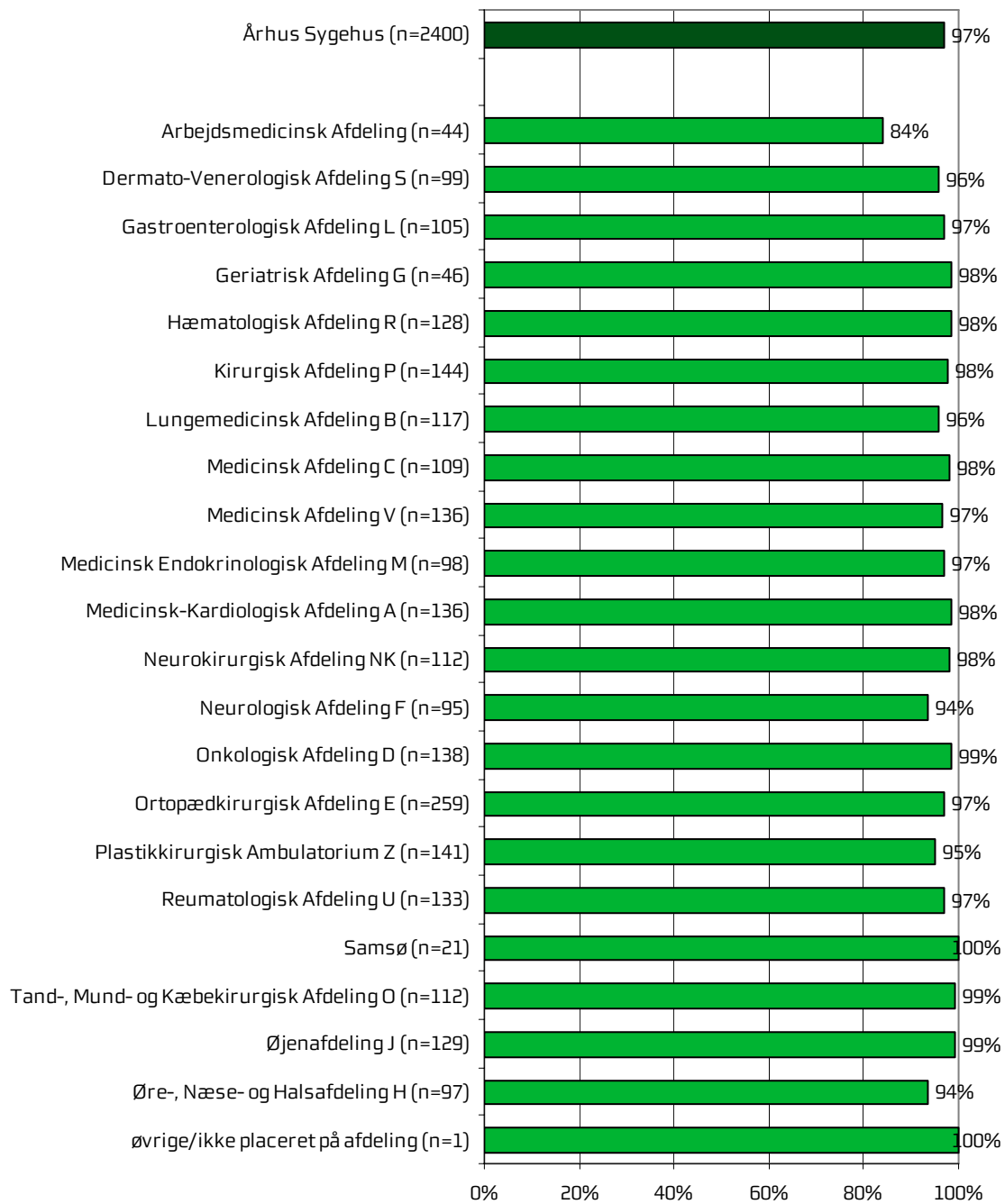


**Information**

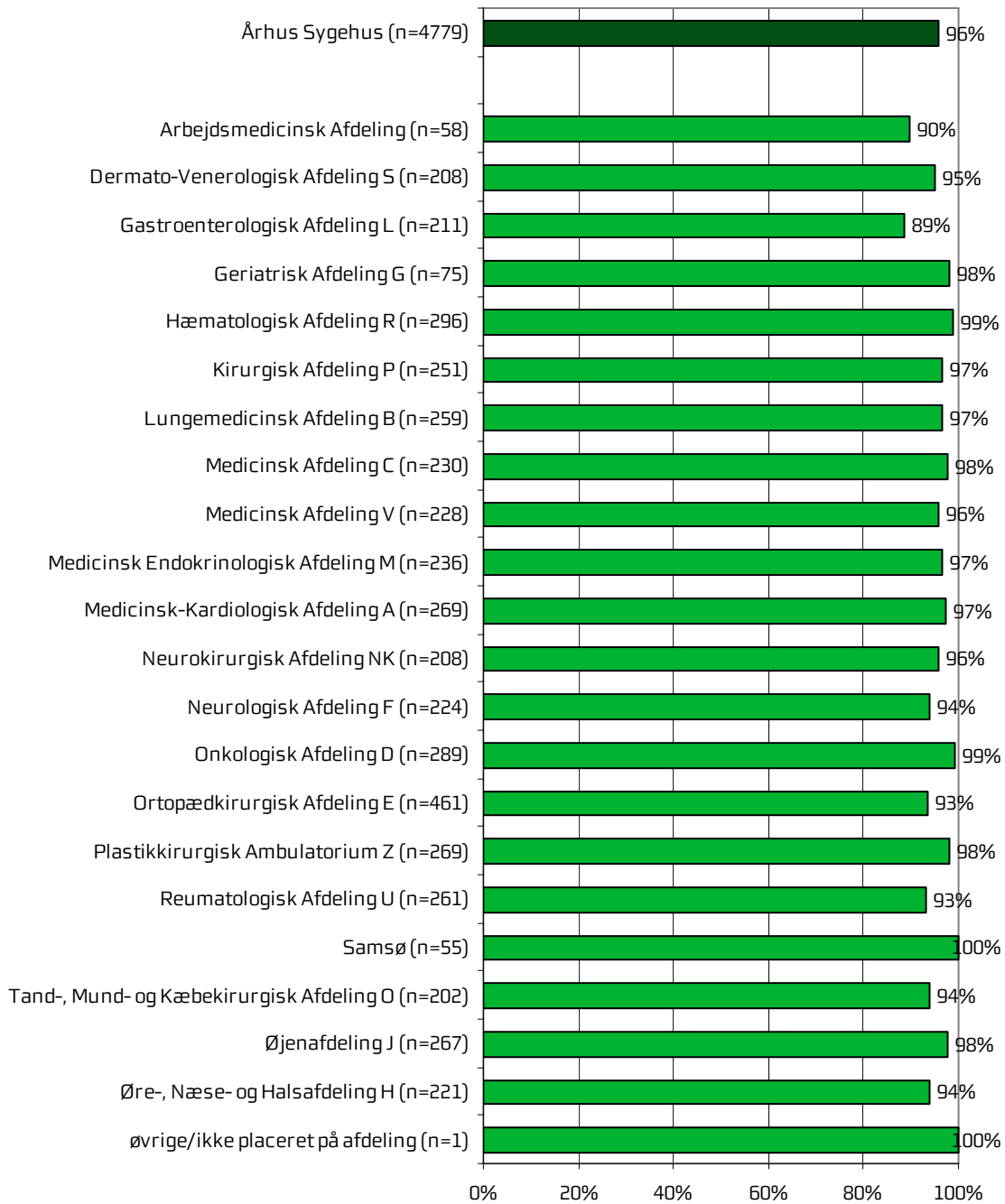
**Figur 24 Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?**



**Figur 25 Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?**

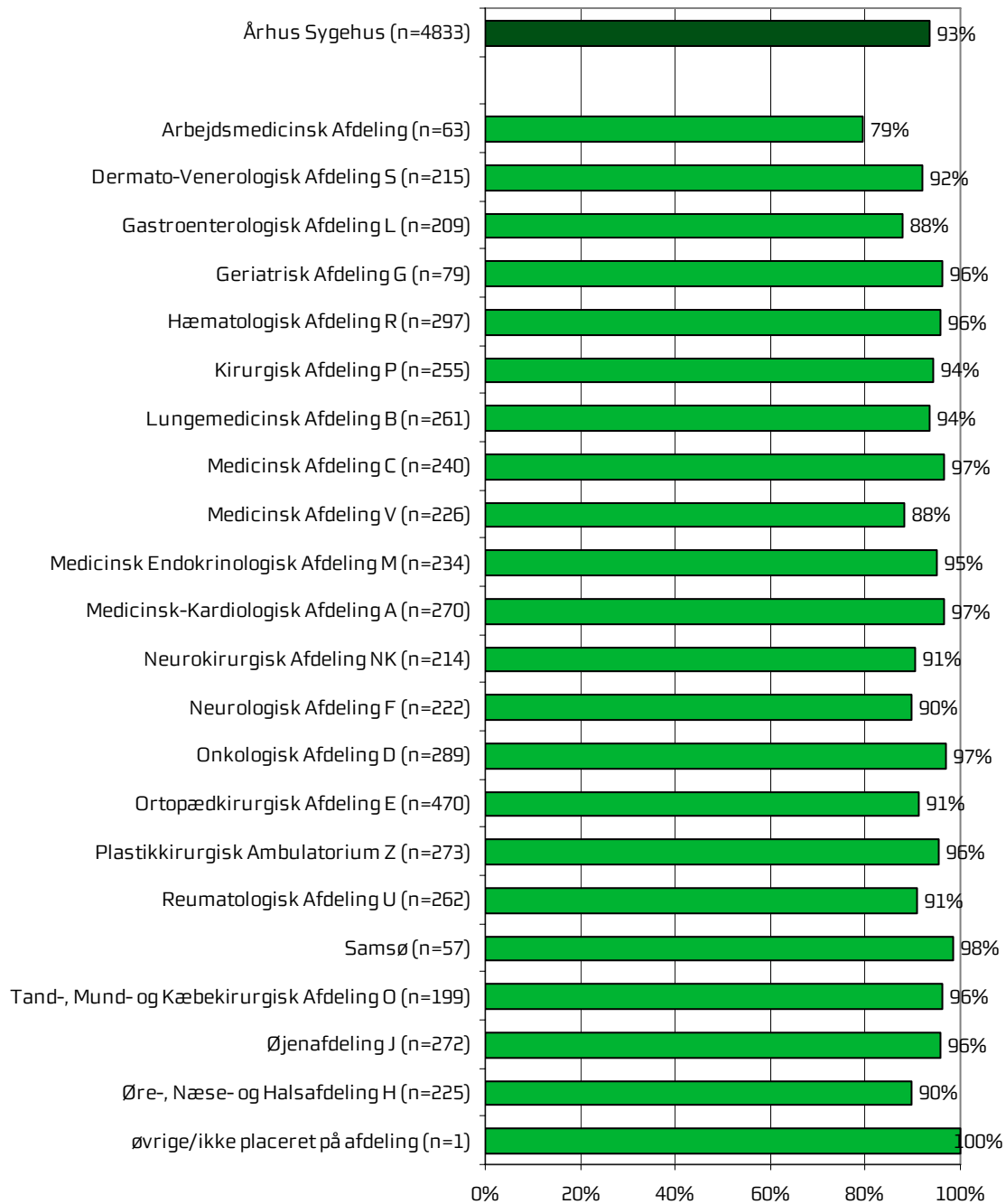


**Figur 26 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?**

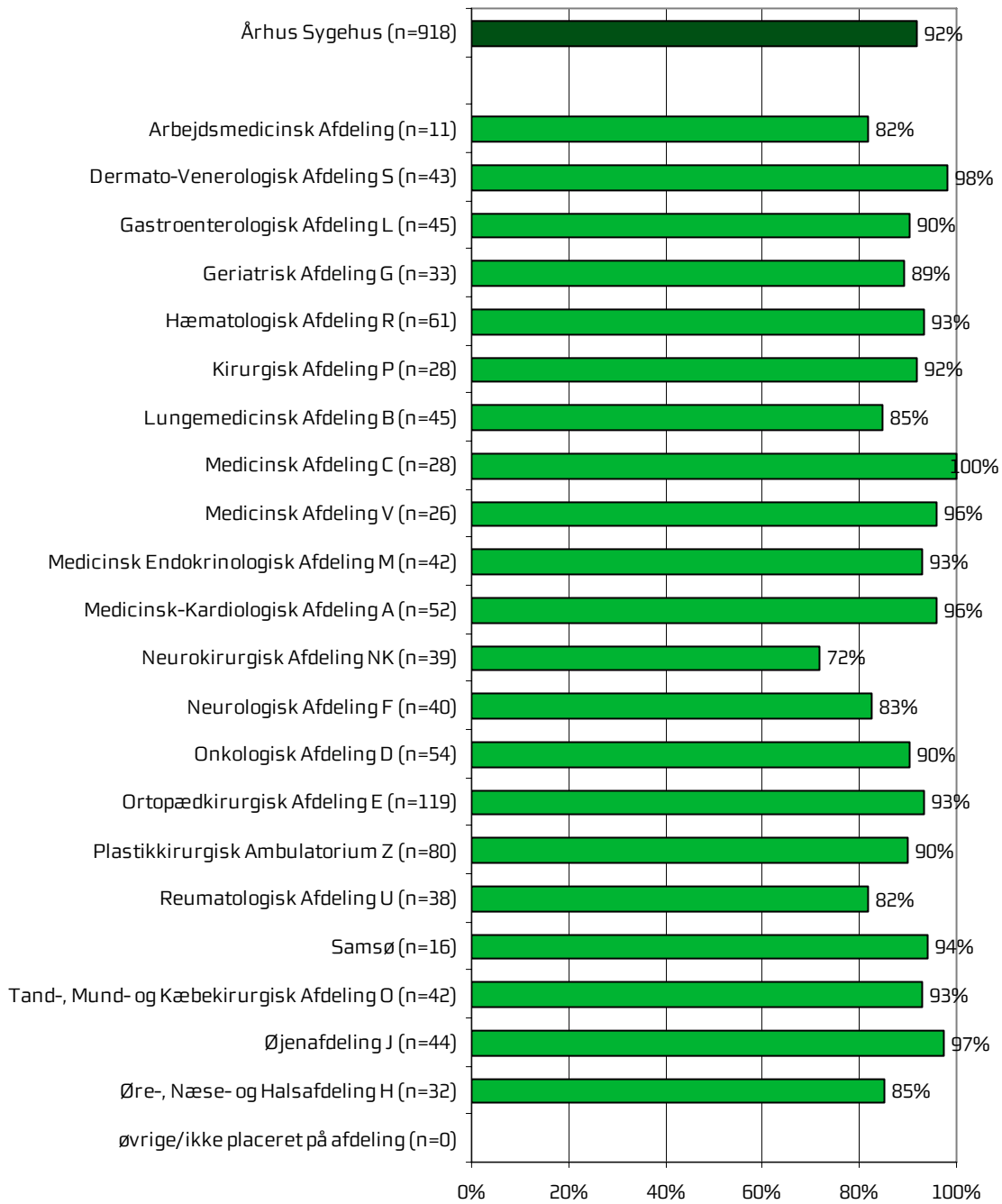


## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

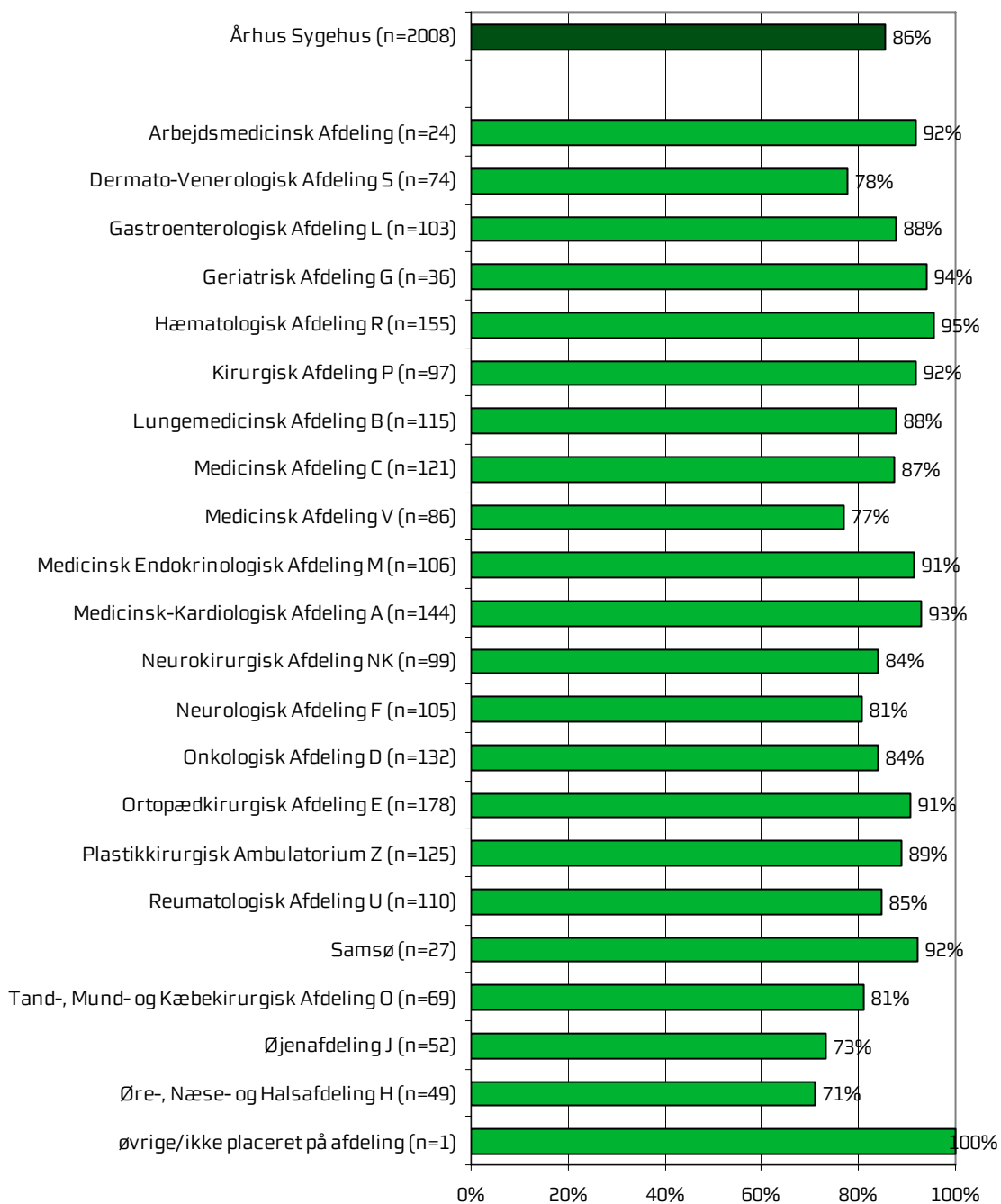
Figur 27 Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?



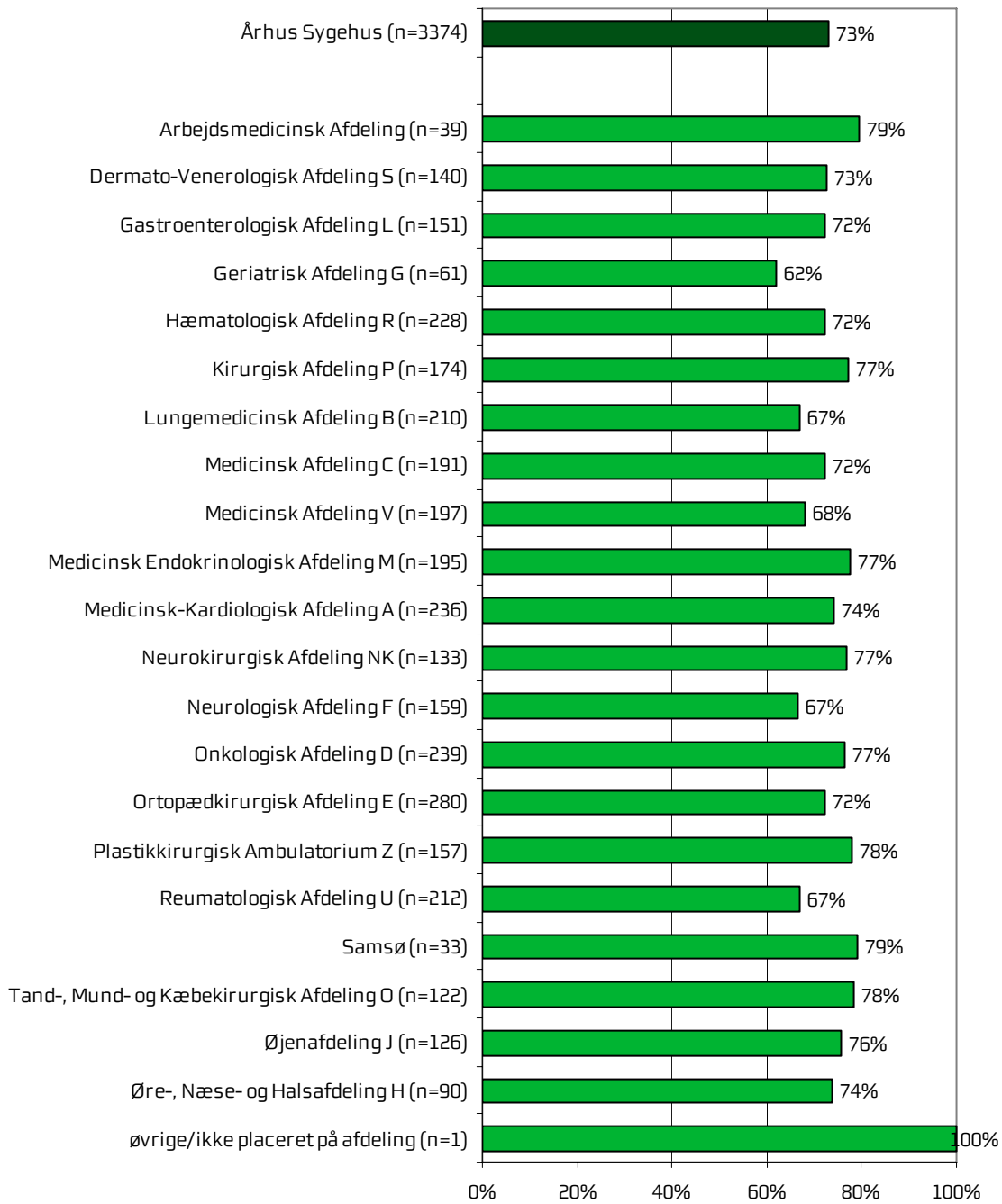
**Figur 28 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**



**Figur 29 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**



**Figur 30 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.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET**

<b>1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?</b>					
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					
<b>5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
<b>6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
<b>7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
<b>8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbet.: &gt;&gt;lbmr&lt;&lt;

## PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

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

**INFORMATION**

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26 Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

**EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET**

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

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

### SAMLET INDTRYK

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

### INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres besøg. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.



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

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

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 63 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	63%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	44%	45%
Kvinde	56%	55%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	7%	9%
20-39 år	13%	18%
40-59 år	29%	31%
60-79 år	43%	35%
80- år	8%	7%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for hospitalets resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra hospitalets ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

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

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

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

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", "Passende", "For lidt"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"
"Acceptabel", "Uacceptabel"
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"
"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
"Nej", "Ja"

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalets resultat afviger statistisk signifikant fra hospitalets resultat i 2009 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra hospitalets resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

I beregningerne af andel tilfredse på de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler, indgår patienterne fra de to henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

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

### **Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

### **Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af hospitaler er ikke altid uproblematisk, da hospitalernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle hospitaler lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af hospitalerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt hospitalets patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at et hospital klarer sig dårligere end andre hospitaler, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på hospitalet, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

Afdelinger med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afdeling".



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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	5041		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	2219		44%	
Kvinde	2822		56%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	359		7%	
20-39 år	631		13%	
40-59 år	1480		29%	
60-79 år	2150		43%	
80- år	421		8%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	4408		91%	
Pårørende	411		9%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	4666		95%	
Ikke dansk	248		5%	
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Afdeling	66		1%	
Dermato-Venerologisk Afdeling S	225		4%	
Gastroenterologisk Afdeling L	228		5%	
Geriatrisk Afdeling G	91		2%	
Hæmatologisk Afdeling R	305		6%	
Kirurgisk Afdeling P	263		5%	
Lungemedicinsk Afdeling B	268		5%	
Medicinsk Afdeling C	252		5%	
Medicinsk Afdeling V	236		5%	
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	242		5%	
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	278		6%	
Neurokirurgisk Afdeling NK	220		4%	
Neurologisk Afdeling F	235		5%	
Onkologisk Afdeling D	302		6%	
Ortopædkirurgisk Afdeling E	485		10%	
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	287		6%	
Reumatologisk Afdeling U	274		5%	
Samsø	61		1%	
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	212		4%	
Øjenafdeling J	280		6%	
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	230		5%	
Øvrige/ikke placeret på afdeling	1		0%	

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	62	3	1	4492	323
<b>Køn</b>						
Mand	35	61	3	1	2055	94
Kvinde	33	62	4	1	2437	229
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	27	67	4	2	309	33
20-39 år	27	64	7	1	574	39
40-59 år	32	62	5	1	1341	94
60-79 år	38	60	2	0	1928	128
80- år	42	58	1	0	340	29
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	61	3	1	3978	289
Pårørende	28	66	4	1	371	26
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	62	3	1	4207	309
Ikke dansk	30	64	5	1	231	11
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	30	53	14	4	51	12
Dermato-Venerologisk Afdeling S	27	65	7	0	202	12
Gastroenterologisk Afdeling L	30	58	8	4	192	18
Geriatrisk Afdeling G	47	52	1	0	72	4
Hæmatologisk Afdeling R	50	49	1	0	285	12
Kirurgisk Afdeling P	33	64	1	1	239	13
Lungemedicinsk Afdeling B	37	59	2	2	241	12
Medicinsk Afdeling C	35	63	1	1	218	21
Medicinsk Afdeling V	29	63	6	2	210	16
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	32	65	2	0	222	14
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	35	63	1	0	255	14
Neurokirurgisk Afdeling NK	30	61	6	3	193	18
Neurologisk Afdeling F	28	65	6	1	207	15
Onkologisk Afdeling D	37	61	1	0	277	15
Ortopædkirurgisk Afdeling E	34	61	4	1	435	32
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	37	61	2	0	264	11
Reumatologisk Afdeling U	25	65	8	2	248	17
Samsø	33	67	0	0	48	6
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	34	60	4	2	181	16
Øjenafdeling J	43	55	2	0	249	24
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	26	69	4	1	202	21
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	60	3	0	4821
<b>Køn</b>					
Mand	39	58	3	0	2149
Kvinde	36	60	3	0	2672
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	61	5	1	339
20-39 år	29	63	8	1	612
40-59 år	36	60	3	1	1425
60-79 år	40	58	1	0	2065
80- år	42	58	1	0	380
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	59	3	0	4275
Pårørende	31	64	4	0	395
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	59	3	0	4524
Ikke dansk	30	66	4	0	240
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Afdeling	32	50	11	6	62
Dermato-Venerologisk Afdeling S	32	62	6	0	214
Gastroenterologisk Afdeling L	35	57	7	1	210
Geriatrisk Afdeling G	50	50	0	0	78
Hæmatologisk Afdeling R	50	49	1	0	301
Kirurgisk Afdeling P	36	61	3	0	253
Lungemedicinsk Afdeling B	40	58	2	0	260
Medicinsk Afdeling C	41	59	1	0	241
Medicinsk Afdeling V	32	60	7	1	228
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	36	62	2	0	237
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	39	60	1	0	266
Neurokirurgisk Afdeling NK	35	60	4	0	211
Neurologisk Afdeling F	33	63	4	0	221
Onkologisk Afdeling D	37	62	0	0	288
Ortopædkirurgisk Afdeling E	38	57	4	1	465
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	40	57	2	0	273
Reumatologisk Afdeling U	32	64	3	0	260
Samsø	34	66	0	0	55
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	40	56	3	1	198
Øjenafdeling J	40	59	1	0	274
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	30	62	7	1	225
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	65	5	2	4342	520
<b>Køn</b>						
Mand	29	65	4	1	1997	164
Kvinde	28	64	6	2	2345	356
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	68	7	4	289	61
20-39 år	21	68	9	3	532	86
40-59 år	26	66	6	2	1269	169
60-79 år	32	62	4	1	1898	169
80- år	35	62	2	0	354	35
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	64	5	1	3840	447
Pårørende	24	68	4	4	344	57
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	64	5	2	4035	501
Ikke dansk	21	70	8	2	234	13
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	31	66	3	0	59	7
Dermato-Venerologisk Afdeling S	23	69	7	2	195	25
Gastroenterologisk Afdeling L	23	64	10	3	201	14
Geriatrisk Afdeling G	46	51	3	0	76	6
Hæmatologisk Afdeling R	33	62	4	1	239	44
Kirurgisk Afdeling P	22	74	4	0	233	22
Lungemedicinsk Afdeling B	34	59	6	1	241	22
Medicinsk Afdeling C	32	63	5	1	204	38
Medicinsk Afdeling V	24	68	6	2	183	44
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	27	68	3	2	197	40
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	36	61	2	1	251	20
Neurokirurgisk Afdeling NK	23	66	9	1	202	12
Neurologisk Afdeling F	24	72	3	1	202	25
Onkologisk Afdeling D	32	60	7	2	266	25
Ortopædkirurgisk Afdeling E	27	64	6	2	435	33
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	29	64	5	2	253	23
Reumatologisk Afdeling U	26	63	8	4	223	46
Samsø	25	73	2	0	52	5
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	25	70	3	2	180	22
Øjenafdeling J	35	60	3	2	241	29
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	24	65	8	3	208	18
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	59	2	0	4917
<b>Køn</b>					
Mand	39	58	2	0	2178
Kvinde	39	59	2	0	2739
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	63	4	1	351
20-39 år	28	68	3	1	621
40-59 år	38	60	2	0	1447
60-79 år	43	56	1	0	2103
80- år	48	51	1	0	395
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	58	2	0	4347
Pårørende	32	65	3	0	402
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	58	2	0	4594
Ikke dansk	34	64	2	0	248
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Afdeling	31	63	5	2	65
Dermato-Venerologisk Afdeling S	32	66	1	1	221
Gastroenterologisk Afdeling L	43	51	5	1	217
Geriatrisk Afdeling G	58	42	0	0	83
Hæmatologisk Afdeling R	50	49	1	0	297
Kirurgisk Afdeling P	36	62	1	0	260
Lungemedicinsk Afdeling B	46	52	2	0	265
Medicinsk Afdeling C	36	62	1	0	242
Medicinsk Afdeling V	35	62	2	1	230
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	40	59	1	0	239
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	47	52	1	0	272
Neurokirurgisk Afdeling NK	46	53	1	0	216
Neurologisk Afdeling F	33	64	1	1	229
Onkologisk Afdeling D	41	58	1	0	295
Ortopædkirurgisk Afdeling E	42	56	2	1	476
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	37	59	4	0	278
Reumatologisk Afdeling U	38	57	5	1	268
Samsø	35	65	0	0	58
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	43	52	5	0	206
Øjenafdeling J	38	62	0	0	274
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	33	62	4	1	225
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	3875	1005
<b>Køn</b>				
Mand	92	8	1727	431
Kvinde	90	10	2148	574
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	86	14	291	58
20-39 år	88	12	553	70
40-59 år	90	10	1166	284
60-79 år	93	7	1555	518
80- år	94	6	310	75
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	91	9	3420	895
Pårørende	88	12	318	79
<b>Modersmål</b>				
Dansk	91	9	3592	970
Ikke dansk	89	11	221	24
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Afdeling	96	4	45	21
Dermato-Venerologisk Afdeling S	92	8	184	38
Gastroenterologisk Afdeling L	90	10	162	53
Geriatrisk Afdeling G	97	3	51	31
Hæmatologisk Afdeling R	90	10	250	39
Kirurgisk Afdeling P	90	10	189	70
Lungemedicinsk Afdeling B	88	12	192	68
Medicinsk Afdeling C	94	6	162	81
Medicinsk Afdeling V	84	16	196	30
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	94	6	198	38
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	95	5	215	53
Neurokirurgisk Afdeling NK	86	14	180	36
Neurologisk Afdeling F	91	9	178	49
Onkologisk Afdeling D	97	3	230	61
Ortopædkirurgisk Afdeling E	89	11	382	89
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	93	7	217	61
Reumatologisk Afdeling U	88	12	219	51
Samsø	98	2	43	15
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	94	6	165	40
Øjenafdeling J	92	8	222	50
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	82	18	194	31
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	1	0

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	48	16	5	4743	72
<b>Køn</b>						
Mand	31	50	14	5	2115	28
Kvinde	32	47	17	5	2628	44
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	26	53	16	5	343	2
20-39 år	19	55	20	6	599	16
40-59 år	32	50	14	4	1409	26
60-79 år	37	44	14	5	2023	19
80- år	29	48	21	3	369	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	48	16	4	4202	55
Pårørende	23	53	16	8	381	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	48	15	4	4443	62
Ikke dansk	18	52	21	9	233	7
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	51	46	3	0	65	1
Dermato-Venerologisk Afdeling S	28	57	11	4	217	2
Gastroenterologisk Afdeling L	33	48	15	4	209	3
Geriatrisk Afdeling G	49	33	17	1	79	2
Hæmatologisk Afdeling R	26	44	21	8	280	6
Kirurgisk Afdeling P	37	42	16	5	253	4
Lungemedicinsk Afdeling B	38	41	16	5	247	7
Medicinsk Afdeling C	42	51	6	0	235	6
Medicinsk Afdeling V	23	43	24	9	223	0
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	29	56	12	2	233	1
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	35	49	12	3	260	5
Neurokirurgisk Afdeling NK	22	50	18	10	209	6
Neurologisk Afdeling F	34	48	15	3	218	6
Onkologisk Afdeling D	31	53	13	3	287	0
Ortopædkirurgisk Afdeling E	32	45	17	5	462	8
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	35	46	15	4	270	2
Reumatologisk Afdeling U	31	41	24	5	261	2
Samsø	37	54	7	2	54	3
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	37	45	14	5	197	4
Øjenafdeling J	28	46	21	5	264	2
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	24	49	16	11	219	2
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	29	19	37	2898	403
<b>Køn</b>						
Mand	16	32	20	31	1320	146
Kvinde	14	27	17	42	1578	257
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	11	29	22	38	227	23
20-39 år	10	22	21	47	444	56
40-59 år	13	29	18	40	874	117
60-79 år	19	31	17	33	1143	162
80- år	18	37	20	25	210	45
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	28	18	38	2546	355
Pårørende	13	34	22	31	259	34
<b>Modersmål</b>						
Dansk	15	28	19	38	2681	379
Ikke dansk	16	45	17	22	177	17
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	11	30	26	33	27	5
Dermato-Venerologisk Afdeling S	14	23	22	40	136	24
Gastroenterologisk Afdeling L	21	34	17	27	132	14
Geriatrisk Afdeling G	26	55	2	17	34	7
Hæmatologisk Afdeling R	11	26	19	44	193	20
Kirurgisk Afdeling P	12	20	21	47	138	26
Lungemedicinsk Afdeling B	12	35	18	35	145	20
Medicinsk Afdeling C	13	32	23	32	106	26
Medicinsk Afdeling V	9	20	21	50	161	10
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	13	30	17	40	151	17
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	28	39	10	23	149	25
Neurokirurgisk Afdeling NK	25	31	16	27	150	19
Neurologisk Afdeling F	15	36	20	29	129	23
Onkologisk Afdeling D	19	28	18	36	165	30
Ortopædkirurgisk Afdeling E	16	28	17	39	290	35
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	19	29	16	36	158	20
Reumatologisk Afdeling U	12	28	21	40	168	17
Samsø	14	45	17	24	29	8
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	18	30	22	30	114	16
Øjenafdeling J	10	29	20	40	176	17
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	12	35	19	34	146	24
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0



**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	72	17	4	4632	224
<b>Køn</b>						
Mand	8	72	16	3	2078	74
Kvinde	6	71	18	5	2554	150
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	6	71	19	5	330	21
20-39 år	5	73	18	5	579	33
40-59 år	5	68	22	5	1384	55
60-79 år	8	75	14	3	1975	97
80- år	16	72	10	2	364	18
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	72	17	4	4102	189
Pårørende	8	71	16	5	372	26
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	72	17	4	4330	209
Ikke dansk	18	72	10	0	231	13
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	5	71	20	5	61	4
Dermato-Venerologisk Afdeling S	7	79	13	0	217	5
Gastroenterologisk Afdeling L	8	63	22	7	195	15
Geriatrisk Afdeling G	17	80	3	0	70	7
Hæmatologisk Afdeling R	8	74	15	2	290	4
Kirurgisk Afdeling P	5	67	23	5	236	23
Lungemedicinsk Afdeling B	9	73	14	4	251	8
Medicinsk Afdeling C	9	84	7	1	219	19
Medicinsk Afdeling V	5	74	18	2	220	11
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	9	74	13	4	237	1
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	13	75	10	2	256	14
Neurokirurgisk Afdeling NK	8	80	11	1	205	11
Neurologisk Afdeling F	6	65	24	4	212	14
Onkologisk Afdeling D	10	73	15	2	277	10
Ortopædkirurgisk Afdeling E	7	72	16	5	439	27
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	4	66	24	6	259	15
Reumatologisk Afdeling U	4	59	28	9	254	9
Samsø	13	73	12	2	56	2
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	7	76	15	2	197	5
Øjenafdeling J	6	62	27	6	265	8
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	5	73	13	8	215	12
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	48	27	25	2916
<b>Køn</b>				
Mand	49	27	24	1312
Kvinde	48	27	25	1604
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	37	30	33	158
20-39 år	32	32	36	367
40-59 år	48	27	25	841
60-79 år	54	26	20	1301
80- år	53	19	28	249
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	49	27	24	2614
Pårørende	42	25	32	208
<b>Modersmål</b>				
Dansk	49	27	25	2728
Ikke dansk	36	38	26	143
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Afdeling	75	0	25	16
Dermato-Venerologisk Afdeling S	36	30	33	163
Gastroenterologisk Afdeling L	47	25	27	102
Geriatrisk Afdeling G	61	23	16	70
Hæmatologisk Afdeling R	55	33	13	241
Kirurgisk Afdeling P	58	20	22	122
Lungemedicinsk Afdeling B	59	24	17	189
Medicinsk Afdeling C	56	23	21	160
Medicinsk Afdeling V	37	35	28	124
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	58	14	27	186
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	64	18	17	223
Neurokirurgisk Afdeling NK	50	24	26	42
Neurologisk Afdeling F	49	30	20	101
Onkologisk Afdeling D	44	37	19	205
Ortopædkirurgisk Afdeling E	46	21	33	206
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	46	30	24	120
Reumatologisk Afdeling U	50	25	25	200
Samsø	61	19	20	21
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	37	49	14	112
Øjenafdeling J	47	28	26	166
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	35	26	39	147
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	0

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	46	30	23	1752
<b>Køn</b>				
Mand	46	30	23	797
Kvinde	47	30	23	955
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	36	37	27	89
20-39 år	31	33	36	235
40-59 år	46	31	23	502
60-79 år	52	29	19	766
80- år	53	21	25	160
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	47	31	23	1573
Pårørende	42	31	28	114
<b>Modersmål</b>				
Dansk	47	30	23	1636
Ikke dansk	35	39	27	87
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Afdeling	83	0	17	6
Dermato-Venerologisk Afdeling S	38	32	31	108
Gastroenterologisk Afdeling L	49	27	23	59
Geriatrisk Afdeling G	59	25	16	57
Hæmatologisk Afdeling R	48	39	13	152
Kirurgisk Afdeling P	48	25	26	54
Lungemedicinsk Afdeling B	61	24	15	119
Medicinsk Afdeling C	52	27	21	104
Medicinsk Afdeling V	33	40	27	80
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	63	13	24	122
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	63	17	20	148
Neurokirurgisk Afdeling NK	63	13	25	8
Neurologisk Afdeling F	31	47	22	36
Onkologisk Afdeling D	44	43	12	134
Ortopædkirurgisk Afdeling E	51	19	31	83
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	48	30	22	55
Reumatologisk Afdeling U	46	27	27	116
Samsø	50	17	33	12
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	31	53	16	84
Øjenafdeling J	43	30	26	121
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	34	29	37	94
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	64	6	1	4260	623
<b>Køn</b>						
Mand	29	64	6	1	1956	211
Kvinde	28	63	7	2	2304	412
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	28	64	6	2	303	47
20-39 år	22	60	14	4	545	77
40-59 år	29	63	7	2	1272	168
60-79 år	29	66	4	1	1823	261
80- år	35	62	3	0	317	70
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	63	6	1	3777	539
Pårørende	25	68	5	2	348	56
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	64	6	1	3976	592
Ikke dansk	26	67	6	2	229	18
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	25	60	8	6	48	16
Dermato-Venerologisk Afdeling S	19	67	10	3	190	28
Gastroenterologisk Afdeling L	21	64	10	5	189	27
Geriatrisk Afdeling G	38	57	3	2	71	13
Hæmatologisk Afdeling R	36	62	1	0	278	18
Kirurgisk Afdeling P	31	62	6	1	226	32
Lungemedicinsk Afdeling B	38	54	6	2	237	28
Medicinsk Afdeling C	29	68	3	0	198	43
Medicinsk Afdeling V	26	60	11	3	204	25
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	32	58	10	0	204	29
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	27	69	3	0	249	24
Neurokirurgisk Afdeling NK	34	56	10	1	181	35
Neurologisk Afdeling F	26	67	5	2	186	39
Onkologisk Afdeling D	32	64	4	0	263	29
Ortopædkirurgisk Afdeling E	28	64	7	2	410	64
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	25	69	5	2	247	30
Reumatologisk Afdeling U	26	59	13	2	230	35
Samsø	22	76	2	0	45	9
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	21	72	4	2	181	23
Øjenafdeling J	35	60	4	0	240	34
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	23	64	9	4	182	42
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	7	4819
<b>Køn</b>				
Mand	1	94	5	2148
Kvinde	1	92	7	2671
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	2	90	8	349
20-39 år	1	92	7	617
40-59 år	0	92	7	1434
60-79 år	0	94	6	2041
80- år	1	93	6	378
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	93	7	4265
Pårørende	1	93	6	396
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	7	4519
Ikke dansk	3	91	6	234
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Afdeling	5	70	25	64
Dermato-Venerologisk Afdeling S	0	92	8	217
Gastroenterologisk Afdeling L	1	86	12	214
Geriatrisk Afdeling G	0	94	6	78
Hæmatologisk Afdeling R	0	96	4	295
Kirurgisk Afdeling P	0	95	4	254
Lungemedicinsk Afdeling B	1	94	5	258
Medicinsk Afdeling C	0	94	5	228
Medicinsk Afdeling V	1	90	8	230
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	0	94	6	234
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	1	94	5	268
Neurokirurgisk Afdeling NK	2	91	7	214
Neurologisk Afdeling F	1	91	8	223
Onkologisk Afdeling D	0	97	3	288
Ortopædkirurgisk Afdeling E	1	89	9	468
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	1	96	4	277
Reumatologisk Afdeling U	0	94	6	263
Samsø	0	94	6	54
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	2	90	9	200
Øjenafdeling J	0	94	6	270
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	1	93	6	221
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	90	9	2476	2395
<b>Køn</b>					
Mand	1	90	9	1191	969
Kvinde	1	89	10	1285	1426
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	1	93	6	296	53
20-39 år	1	91	8	274	348
40-59 år	0	88	12	634	815
60-79 år	0	90	9	1060	1012
80- år	2	87	10	212	167
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	90	10	2037	2275
Pårørende	1	91	8	323	76
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	91	9	2280	2288
Ikke dansk	2	82	16	157	79
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Afdeling	5	60	35	20	45
Dermato-Venerologisk Afdeling S	0	86	14	79	140
Gastroenterologisk Afdeling L	2	85	13	130	85
Geriatrisk Afdeling G	0	90	10	48	34
Hæmatologisk Afdeling R	1	93	6	207	92
Kirurgisk Afdeling P	0	92	8	114	141
Lungemedicinsk Afdeling B	1	89	10	121	140
Medicinsk Afdeling C	0	86	14	79	162
Medicinsk Afdeling V	0	89	11	116	118
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	1	88	11	83	153
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	1	88	11	140	126
Neurokirurgisk Afdeling NK	1	91	9	138	77
Neurologisk Afdeling F	1	91	8	133	93
Onkologisk Afdeling D	0	95	5	211	75
Ortopædkirurgisk Afdeling E	2	88	10	226	246
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	1	92	8	145	133
Reumatologisk Afdeling U	0	75	25	101	167
Samsø	0	91	9	21	34
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	3	89	8	131	73
Øjenafdeling J	0	93	7	121	151
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	1	92	7	111	110
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	1	0

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	65	31	4	1	4634	267
<b>Køn</b>						
Mand	65	31	3	1	2062	107
Kvinde	64	31	4	1	2572	160
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	64	30	4	2	334	16
20-39 år	58	36	6	1	600	20
40-59 år	66	30	4	1	1389	61
60-79 år	67	30	2	1	1960	132
80- år	62	32	4	2	351	38
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	31	3	1	4101	236
Pårørende	62	32	4	1	380	23
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	30	4	1	4334	257
Ikke dansk	57	38	5	0	237	9
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	76	14	7	3	57	7
Dermato-Venerologisk Afdeling S	60	32	8	0	212	7
Gastroenterologisk Afdeling L	62	30	6	3	200	15
Geriatrisk Afdeling G	68	28	0	4	74	9
Hæmatologisk Afdeling R	74	25	1	0	282	16
Kirurgisk Afdeling P	73	24	3	0	238	18
Lungemedicinsk Afdeling B	68	29	3	0	247	17
Medicinsk Afdeling C	70	28	2	0	224	17
Medicinsk Afdeling V	57	36	6	1	224	9
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	60	34	5	0	231	8
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	68	30	2	0	260	13
Neurokirurgisk Afdeling NK	65	28	7	0	201	17
Neurologisk Afdeling F	60	35	4	1	216	10
Onkologisk Afdeling D	73	26	1	0	289	6
Ortopædkirurgisk Afdeling E	59	36	3	2	442	30
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	70	27	2	0	266	12
Reumatologisk Afdeling U	64	32	4	1	257	12
Samsø	61	39	0	0	51	4
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	59	37	3	2	192	14
Øjenafdeling J	65	31	2	1	259	15
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	61	31	6	1	211	11
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	21	2	0	4641	269
<b>Køn</b>						
Mand	78	19	2	1	2084	86
Kvinde	76	22	2	0	2557	183
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	72	24	2	1	339	11
20-39 år	69	25	5	1	610	14
40-59 år	75	22	2	1	1385	71
60-79 år	80	19	1	0	1947	144
80- år	85	14	0	0	360	29
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	2	0	4104	240
Pårørende	72	25	2	1	382	22
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	2	0	4348	252
Ikke dansk	66	31	3	0	233	11
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	69	21	9	2	58	7
Dermato-Venerologisk Afdeling S	69	27	4	0	204	13
Gastroenterologisk Afdeling L	77	18	2	3	200	16
Geriatrisk Afdeling G	90	8	1	2	78	5
Hæmatologisk Afdeling R	83	15	2	0	285	14
Kirurgisk Afdeling P	81	18	0	0	247	13
Lungemedicinsk Afdeling B	79	19	1	1	252	12
Medicinsk Afdeling C	78	21	1	0	223	17
Medicinsk Afdeling V	72	24	3	0	222	12
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	72	26	2	0	227	12
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	84	16	0	0	257	16
Neurokirurgisk Afdeling NK	75	22	2	0	203	16
Neurologisk Afdeling F	68	29	2	1	214	13
Onkologisk Afdeling D	81	18	0	0	277	16
Ortopædkirurgisk Afdeling E	77	21	2	1	453	20
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	82	16	3	0	265	14
Reumatologisk Afdeling U	73	24	2	1	248	21
Samsø	88	12	0	0	51	6
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	79	19	1	1	197	7
Øjenafdeling J	84	15	1	0	262	12
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	69	24	6	1	217	7
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0



**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	42	9	3	4871	57
<b>Køn</b>						
Mand	46	43	8	2	2149	26
Kvinde	46	42	9	3	2722	31
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	30	54	13	3	348	5
20-39 år	37	47	11	4	621	3
40-59 år	46	42	9	3	1449	12
60-79 år	53	39	7	2	2072	26
80- år	44	44	9	3	381	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	42	8	3	4314	46
Pårørende	37	49	12	3	397	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	42	9	3	4563	51
Ikke dansk	47	41	8	4	242	4
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	23	38	18	20	65	0
Dermato-Venerologisk Afdeling S	40	45	13	2	216	3
Gastroenterologisk Afdeling L	48	40	8	4	214	3
Geriatrisk Afdeling G	36	47	12	5	78	4
Hæmatologisk Afdeling R	63	32	4	1	298	2
Kirurgisk Afdeling P	47	42	7	4	257	2
Lungemedicinsk Afdeling B	54	38	5	3	261	4
Medicinsk Afdeling C	51	40	7	2	243	3
Medicinsk Afdeling V	55	38	6	1	231	2
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	57	37	5	1	236	2
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	48	45	6	0	269	5
Neurokirurgisk Afdeling NK	39	43	11	7	216	3
Neurologisk Afdeling F	40	44	12	4	221	6
Onkologisk Afdeling D	63	32	5	0	295	0
Ortopædkirurgisk Afdeling E	38	47	11	4	474	4
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	48	44	6	3	278	1
Reumatologisk Afdeling U	34	45	15	5	263	5
Samsø	55	41	3	0	58	0
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	36	45	14	4	200	6
Øjenafdeling J	45	45	8	2	272	1
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	37	51	9	4	225	1
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	33	5	2	4608	279
<b>Køn</b>						
Mand	60	33	5	2	2054	103
Kvinde	58	33	6	2	2554	176
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	51	39	5	5	334	17
20-39 år	50	37	10	3	590	34
40-59 år	57	34	6	3	1380	68
60-79 år	65	30	4	1	1949	127
80- år	63	31	6	0	355	33
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	32	5	2	4083	239
Pårørende	54	36	6	4	378	26
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	33	5	2	4313	265
Ikke dansk	48	39	11	2	233	11
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	47	23	16	14	56	5
Dermato-Venerologisk Afdeling S	47	40	11	2	212	7
Gastroenterologisk Afdeling L	60	28	6	6	199	13
Geriatrisk Afdeling G	60	34	5	1	73	9
Hæmatologisk Afdeling R	77	22	1	0	280	16
Kirurgisk Afdeling P	59	34	4	3	244	12
Lungemedicinsk Afdeling B	64	32	3	1	243	18
Medicinsk Afdeling C	68	28	2	1	225	17
Medicinsk Afdeling V	56	32	9	2	225	7
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	63	32	5	1	228	12
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	65	33	2	0	261	10
Neurokirurgisk Afdeling NK	53	36	7	4	202	12
Neurologisk Afdeling F	49	39	8	4	209	18
Onkologisk Afdeling D	68	29	2	0	269	25
Ortopædkirurgisk Afdeling E	55	34	7	4	457	16
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	68	25	4	3	258	18
Reumatologisk Afdeling U	50	43	5	3	250	16
Samsø	65	34	2	0	57	0
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	54	36	7	3	194	12
Øjenafdeling J	64	31	4	1	246	28
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	53	36	7	4	219	8
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	37	5	2	4063	760
<b>Køn</b>						
Mand	56	37	5	2	1847	296
Kvinde	56	37	5	2	2216	464
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	52	42	4	1	293	55
20-39 år	43	46	7	4	520	102
40-59 år	58	35	5	2	1205	237
60-79 år	59	36	4	1	1726	310
80- år	62	31	6	2	319	56
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	37	5	2	3623	646
Pårørende	51	42	6	1	317	79
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	37	5	2	3793	724
Ikke dansk	46	42	10	3	217	27
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	52	42	3	3	33	31
Dermato-Venerologisk Afdeling S	49	42	6	3	188	30
Gastroenterologisk Afdeling L	51	39	7	3	178	34
Geriatrisk Afdeling G	66	27	5	2	69	11
Hæmatologisk Afdeling R	62	33	4	1	270	28
Kirurgisk Afdeling P	57	37	5	1	209	43
Lungemedicinsk Afdeling B	54	41	4	1	235	25
Medicinsk Afdeling C	57	39	1	3	185	49
Medicinsk Afdeling V	46	43	7	3	208	24
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	55	39	6	1	198	35
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	57	38	4	1	229	34
Neurokirurgisk Afdeling NK	57	36	6	1	159	54
Neurologisk Afdeling F	56	33	9	2	164	57
Onkologisk Afdeling D	59	37	3	0	261	28
Ortopædkirurgisk Afdeling E	56	38	5	2	387	80
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	60	33	4	3	226	46
Reumatologisk Afdeling U	55	34	8	3	228	37
Samsø	66	30	2	2	44	9
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	49	40	9	2	182	20
Øjenafdeling J	64	30	6	1	224	48
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	51	42	4	3	185	37
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	4866
<b>Køn</b>			
Mand	93	7	2156
Kvinde	91	9	2710
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	92	8	351
20-39 år	86	14	622
40-59 år	91	9	1446
60-79 år	94	6	2070
80- år	95	5	377
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	92	8	4309
Pårørende	93	7	399
<b>Modersmål</b>			
Dansk	92	8	4557
Ikke dansk	94	6	245
<b>Afdelingsnavn</b>			
Arbejdsmedicinsk Afdeling	89	11	63
Dermato-Venerologisk Afdeling S	90	10	217
Gastroenterologisk Afdeling L	91	9	216
Geriatrisk Afdeling G	96	4	75
Hæmatologisk Afdeling R	94	6	299
Kirurgisk Afdeling P	91	9	256
Lungemedicinsk Afdeling B	91	9	262
Medicinsk Afdeling C	90	10	239
Medicinsk Afdeling V	85	15	233
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	89	11	238
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	97	3	269
Neurokirurgisk Afdeling NK	89	11	216
Neurologisk Afdeling F	89	11	226
Onkologisk Afdeling D	92	8	292
Ortopædkirurgisk Afdeling E	92	8	474
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	94	6	275
Reumatologisk Afdeling U	89	11	265
Samsø	100	0	56
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	89	11	204
Øjenafdeling J	96	4	268
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	91	9	222
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	1

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	50	21	8	336	46
<b>Køn</b>						
Mand	21	50	25	3	141	18
Kvinde	21	50	18	11	195	28
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	19	42	29	11	21	7
20-39 år	21	55	15	10	82	10
40-59 år	16	51	23	10	116	11
60-79 år	27	47	20	6	104	17
80- år	25	51	24	0	13	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	50	21	8	297	38
Pårørende	6	63	26	4	23	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	49	21	8	319	39
Ikke dansk	10	70	13	7	13	7
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	-	-	-	-	4	2
Dermato-Venerologisk Afdeling S	22	44	35	0	12	4
Gastroenterologisk Afdeling L	22	31	47	0	13	4
Geriatrisk Afdeling G	-	-	-	-	2	0
Hæmatologisk Afdeling R	40	27	20	13	15	3
Kirurgisk Afdeling P	24	36	23	18	19	0
Lungemedicinsk Afdeling B	2	60	27	10	20	1
Medicinsk Afdeling C	28	53	7	13	16	4
Medicinsk Afdeling V	22	53	22	4	28	3
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	24	60	12	4	25	1
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	47	21	32	0	7	1
Neurokirurgisk Afdeling NK	14	55	14	18	22	1
Neurologisk Afdeling F	10	55	20	15	20	2
Onkologisk Afdeling D	25	75	0	0	17	1
Ortopædkirurgisk Afdeling E	27	44	20	9	31	6
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	13	67	7	13	15	1
Reumatologisk Afdeling U	14	50	9	27	23	5
Samsø	-	-	-	-	0	0
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	26	36	27	11	19	2
Øjenafdeling J	22	22	56	0	9	3
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	12	66	23	0	19	2
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	27	12	3	4478	307
<b>Køn</b>						
Mand	58	27	12	3	2006	121
Kvinde	58	27	12	3	2472	186
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	25	15	2	318	27
20-39 år	55	25	16	5	577	40
40-59 år	59	28	10	3	1347	80
60-79 år	57	28	12	3	1896	131
80- år	61	26	9	4	340	29
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	27	12	3	3981	262
Pårørende	58	26	13	3	356	35
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	27	12	3	4204	285
Ikke dansk	55	25	17	4	220	18
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	91	5	2	2	58	5
Dermato-Venerologisk Afdeling S	63	27	10	1	200	14
Gastroenterologisk Afdeling L	65	23	8	4	193	17
Geriatrisk Afdeling G	70	26	2	2	72	4
Hæmatologisk Afdeling R	40	38	18	4	269	19
Kirurgisk Afdeling P	63	22	10	5	240	10
Lungemedicinsk Afdeling B	47	33	16	4	245	14
Medicinsk Afdeling C	71	21	6	3	220	16
Medicinsk Afdeling V	42	32	19	7	210	19
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	60	30	7	3	219	15
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	57	33	9	1	246	19
Neurokirurgisk Afdeling NK	62	20	12	6	195	14
Neurologisk Afdeling F	65	23	10	2	206	12
Onkologisk Afdeling D	48	37	14	2	277	14
Ortopædkirurgisk Afdeling E	59	24	14	3	434	28
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	75	14	8	2	252	21
Reumatologisk Afdeling U	55	27	12	5	246	16
Samsø	76	21	0	4	54	1
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	58	24	16	2	194	9
Øjenafdeling J	54	29	14	2	243	23
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	53	26	13	8	204	17
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	66	6	2	2988	969
<b>Køn</b>						
Mand	26	68	5	1	1387	386
Kvinde	27	64	7	2	1601	583
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	23	65	7	5	226	65
20-39 år	20	67	11	3	386	138
40-59 år	24	67	7	2	900	291
60-79 år	30	65	4	1	1269	408
80- år	35	62	3	0	207	67
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	65	6	1	2643	859
Pårørende	20	72	4	4	241	88
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	65	6	2	2792	911
Ikke dansk	26	69	5	1	158	44
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	25	54	17	4	24	31
Dermato-Venerologisk Afdeling S	20	71	8	1	120	63
Gastroenterologisk Afdeling L	21	62	10	7	132	32
Geriatrisk Afdeling G	35	61	5	0	46	9
Hæmatologisk Afdeling R	44	53	2	1	227	31
Kirurgisk Afdeling P	29	62	7	2	135	66
Lungemedicinsk Afdeling B	28	64	6	3	170	41
Medicinsk Afdeling C	25	68	7	0	132	62
Medicinsk Afdeling V	21	67	10	1	148	39
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	31	65	4	1	165	41
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	29	66	4	0	198	31
Neurokirurgisk Afdeling NK	22	63	10	4	136	31
Neurologisk Afdeling F	20	73	6	1	130	56
Onkologisk Afdeling D	23	69	7	1	199	39
Ortopædkirurgisk Afdeling E	27	66	4	2	329	68
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	25	67	5	3	142	74
Reumatologisk Afdeling U	22	66	9	3	187	36
Samsø	35	65	0	0	29	16
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	34	59	6	1	115	42
Øjenafdeling J	34	61	3	3	117	92
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	20	66	12	2	107	69
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	68	32	3614	1141
<b>Køn</b>				
Mand	72	28	1599	513
Kvinde	65	35	2015	628
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	66	34	260	87
20-39 år	71	29	481	138
40-59 år	71	29	1129	310
60-79 år	66	34	1501	516
80- år	62	38	243	90
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	31	3192	1019
Pårørende	62	38	311	81
<b>Modersmål</b>				
Dansk	68	32	3371	1085
Ikke dansk	68	32	203	35
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Afdeling	79	21	57	8
Dermato-Venerologisk Afdeling S	68	32	153	59
Gastroenterologisk Afdeling L	63	37	172	33
Geriatrisk Afdeling G	80	20	61	8
Hæmatologisk Afdeling R	65	35	201	90
Kirurgisk Afdeling P	74	26	204	45
Lungemedicinsk Afdeling B	66	34	183	69
Medicinsk Afdeling C	66	34	168	67
Medicinsk Afdeling V	75	25	181	52
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	60	40	164	66
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	68	32	202	62
Neurokirurgisk Afdeling NK	66	34	174	40
Neurologisk Afdeling F	59	41	168	51
Onkologisk Afdeling D	67	33	212	71
Ortopædkirurgisk Afdeling E	72	28	367	96
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	70	30	207	62
Reumatologisk Afdeling U	67	33	206	56
Samsø	75	25	28	26
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	72	28	162	40
Øjenafdeling J	67	33	198	68
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	68	32	145	72
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	1	0



**Tabel 29. 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	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	69	2	1	2400	28
<b>Køn</b>						
Mand	28	68	3	1	1124	12
Kvinde	28	69	2	0	1276	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	27	71	1	1	171	5
20-39 år	20	74	6	0	326	6
40-59 år	27	69	3	1	781	4
60-79 år	31	68	1	0	972	9
80- år	37	61	1	1	150	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	68	2	1	2144	18
Pårørende	22	76	2	0	182	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	69	2	1	2240	25
Ikke dansk	19	75	7	0	132	3
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	21	64	9	7	44	0
Dermato-Venerologisk Afdeling S	28	68	4	0	99	2
Gastroenterologisk Afdeling L	30	67	3	0	105	0
Geriatrisk Afdeling G	31	68	2	0	46	2
Hæmatologisk Afdeling R	30	69	2	0	128	1
Kirurgisk Afdeling P	32	66	2	0	144	3
Lungemedicinsk Afdeling B	31	65	4	0	117	1
Medicinsk Afdeling C	30	68	2	0	109	1
Medicinsk Afdeling V	24	72	3	0	136	1
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	23	74	3	0	98	0
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	29	70	2	0	136	1
Neurokirurgisk Afdeling NK	27	71	2	0	112	1
Neurologisk Afdeling F	21	72	4	2	95	1
Onkologisk Afdeling D	30	69	1	1	138	2
Ortopædkirurgisk Afdeling E	31	66	2	1	259	4
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	29	66	4	1	141	3
Reumatologisk Afdeling U	19	77	2	1	133	1
Samsø	37	63	0	0	21	0
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	24	75	1	0	112	1
Øjenafdeling J	32	67	1	0	129	2
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	19	75	6	0	97	1
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	59	3	1	4779
<b>Køn</b>					
Mand	39	57	3	1	2128
Kvinde	35	61	4	1	2651
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	31	62	5	2	335
20-39 år	31	63	5	1	611
40-59 år	36	58	4	1	1410
60-79 år	39	58	2	0	2053
80- år	41	57	2	0	370
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	58	3	1	4240
Pårørende	31	63	4	1	387
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	59	3	1	4481
Ikke dansk	28	64	6	1	241
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Afdeling	31	59	9	2	58
Dermato-Venerologisk Afdeling S	31	64	4	0	208
Gastroenterologisk Afdeling L	33	56	9	2	211
Geriatrisk Afdeling G	36	62	2	0	75
Hæmatologisk Afdeling R	44	55	1	0	296
Kirurgisk Afdeling P	42	54	3	0	251
Lungemedicinsk Afdeling B	43	54	2	1	259
Medicinsk Afdeling C	39	59	2	0	230
Medicinsk Afdeling V	30	65	3	1	228
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	41	56	3	0	236
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	37	60	3	0	269
Neurokirurgisk Afdeling NK	38	57	3	1	208
Neurologisk Afdeling F	30	64	5	1	224
Onkologisk Afdeling D	39	61	0	0	289
Ortopædkirurgisk Afdeling E	37	57	5	1	461
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	43	55	2	0	269
Reumatologisk Afdeling U	34	60	5	2	261
Samsø	36	64	0	0	55
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	33	61	5	1	202
Øjenafdeling J	40	58	2	0	267
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	29	65	6	1	221
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	58	6	1	4833
<b>Køn</b>					
Mand	37	58	5	0	2153
Kvinde	34	59	7	1	2680
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	35	56	8	1	344
20-39 år	33	56	10	1	614
40-59 år	35	58	6	1	1425
60-79 år	36	60	4	0	2068
80- år	36	61	2	1	382
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	58	6	1	4280
Pårørende	30	63	6	1	401
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	58	6	1	4531
Ikke dansk	27	61	10	2	242
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Afdeling	30	49	16	5	63
Dermato-Venerologisk Afdeling S	33	59	8	0	215
Gastroenterologisk Afdeling L	32	56	11	1	209
Geriatrisk Afdeling G	38	59	3	1	79
Hæmatologisk Afdeling R	43	53	4	0	297
Kirurgisk Afdeling P	36	59	5	1	255
Lungemedicinsk Afdeling B	38	55	6	0	261
Medicinsk Afdeling C	38	59	3	0	240
Medicinsk Afdeling V	32	56	11	1	226
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	39	57	5	0	234
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	33	63	3	0	270
Neurokirurgisk Afdeling NK	34	57	7	2	214
Neurologisk Afdeling F	29	61	8	2	222
Onkologisk Afdeling D	32	65	3	1	289
Ortopædkirurgisk Afdeling E	37	54	8	1	470
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	41	55	3	1	273
Reumatologisk Afdeling U	27	64	8	1	262
Samsø	35	64	2	0	57
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	33	63	2	2	199
Øjenafdeling J	37	59	3	1	272
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	34	55	9	1	225
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	26	66	6	2	918	251	3594
<b>Køn</b>							
Mand	24	70	5	1	474	124	1514
Kvinde	29	60	7	4	444	127	2080
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	23	69	7	2	76	15	251
20-39 år	26	69	4	1	109	22	488
40-59 år	20	70	6	3	202	58	1158
60-79 år	26	64	6	3	384	114	1516
80-år	37	58	4	1	147	42	181
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	26	66	5	3	758	205	3254
Pårørende	24	64	10	2	117	33	246
<b>Modersmål</b>							
Dansk	26	65	6	3	792	220	3455
Ikke dansk	25	72	2	1	109	28	101
<b>Afdelingsnavn</b>							
Arbejdsmedicinsk Afdeling	45	36	9	9	11	6	44
Dermato-Venerologisk Afdeling S	32	66	2	0	43	9	161
Gastroenterologisk Afdeling L	23	68	2	7	45	8	155
Geriatrisk Afdeling G	24	65	11	0	33	7	38
Hæmatologisk Afdeling R	31	63	7	0	61	13	209
Kirurgisk Afdeling P	32	60	8	0	28	10	213
Lungemedicinsk Afdeling B	16	68	10	5	45	11	200
Medicinsk Afdeling C	30	70	0	0	28	19	187
Medicinsk Afdeling V	23	73	0	4	26	9	193
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	26	67	5	2	42	10	183
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	21	74	4	0	52	14	193
Neurokirurgisk Afdeling NK	21	51	13	15	39	20	152
Neurologisk Afdeling F	25	58	18	0	40	21	158
Onkologisk Afdeling D	20	70	6	4	54	17	211
Ortopædkirurgisk Afdeling E	29	64	4	3	119	25	327
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	33	57	6	4	80	8	186
Reumatologisk Afdeling U	24	57	13	5	38	8	215
Samsø	25	69	6	0	16	3	34
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	19	74	7	0	42	11	146
Øjenafdeling J	26	71	0	3	44	8	216
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	18	67	12	3	32	13	173
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	1	0

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	65	10	4	2008	2823
<b>Køn</b>						
Mand	20	66	11	4	929	1213
Kvinde	22	64	10	5	1079	1610
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	10	72	13	5	108	234
20-39 år	17	54	17	12	223	397
40-59 år	22	65	10	4	563	875
60-79 år	22	65	9	4	937	1130
80- år	25	68	7	1	177	187
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	65	10	4	1775	2507
Pårørende	16	64	12	9	159	241
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	65	10	4	1830	2703
Ikke dansk	25	62	8	5	152	90
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	29	63	4	4	24	39
Dermato-Venerologisk Afdeling S	17	61	17	5	74	142
Gastroenterologisk Afdeling L	21	66	8	5	103	110
Geriatrisk Afdeling G	41	53	2	4	36	41
Hæmatologisk Afdeling R	32	63	4	1	155	143
Kirurgisk Afdeling P	24	68	4	5	97	158
Lungemedicinsk Afdeling B	28	60	7	5	115	145
Medicinsk Afdeling C	22	65	11	2	121	113
Medicinsk Afdeling V	18	59	12	11	86	146
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	26	66	6	3	106	131
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	24	69	7	0	144	121
Neurokirurgisk Afdeling NK	21	63	12	4	99	117
Neurologisk Afdeling F	18	63	15	4	105	122
Onkologisk Afdeling D	18	66	12	4	132	159
Ortopædkirurgisk Afdeling E	21	70	8	1	178	293
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	13	76	8	3	125	150
Reumatologisk Afdeling U	19	66	12	4	110	154
Samsø	19	74	8	0	27	25
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	23	58	13	6	69	131
Øjenafdeling J	21	53	10	16	52	213
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	13	58	15	14	49	170
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	16	18	9	3374	1480
<b>Køn</b>						
Mand	55	17	18	10	1551	602
Kvinde	58	16	17	8	1823	878
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	56	16	23	5	140	208
20-39 år	56	18	23	4	432	189
40-59 år	61	17	14	8	1061	386
60-79 år	55	16	17	12	1510	562
80- år	48	16	23	13	231	135
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	16	18	10	3078	1226
Pårørende	51	27	17	6	194	205
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	16	17	9	3165	1393
Ikke dansk	43	21	26	10	170	70
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Afdeling	69	10	10	10	39	25
Dermato-Venerologisk Afdeling S	59	14	19	8	140	78
Gastroenterologisk Afdeling L	56	17	17	11	151	61
Geriatrisk Afdeling G	47	15	26	12	61	15
Hæmatologisk Afdeling R	56	16	18	10	228	68
Kirurgisk Afdeling P	58	19	15	8	174	80
Lungemedicinsk Afdeling B	51	16	19	14	210	54
Medicinsk Afdeling C	51	21	16	11	191	47
Medicinsk Afdeling V	48	20	24	8	197	36
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling M	64	14	11	12	195	43
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	56	17	15	11	236	34
Neurokirurgisk Afdeling NK	61	16	16	8	133	81
Neurologisk Afdeling F	50	17	26	8	159	65
Onkologisk Afdeling D	57	20	15	9	239	50
Ortopædkirurgisk Afdeling E	57	15	19	9	280	193
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	66	12	14	8	157	119
Reumatologisk Afdeling U	50	17	23	10	212	52
Samsø	58	21	9	12	33	22
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	57	22	11	11	122	78
Øjenafdeling J	62	13	16	8	126	147
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	64	10	18	8	90	132
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0



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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling. Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på hospitalets resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

I den nationale rapportering sammenlignes hospitalets resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for ambulante patienter i undersøgelsen. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består 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 benyttet de forskellige svarkategorier.