

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Hospitalsrapport for ambulante patienter på**

**Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Hospitalets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af hospitalets resultat.....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger .....	27
	Samlet indtryk.....	28
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	32
	Personale .....	36
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	44
	Information.....	51
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	55
	Hospitalets eget spørgsmål .....	59
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	61
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	67
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	71
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	75
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau .....	145
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november og december 2011 blev hospitalets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på hospitalet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	10786
Besvarelser fra hospitalets patienter:	6674
Hospitalets svarprocent:	62%

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



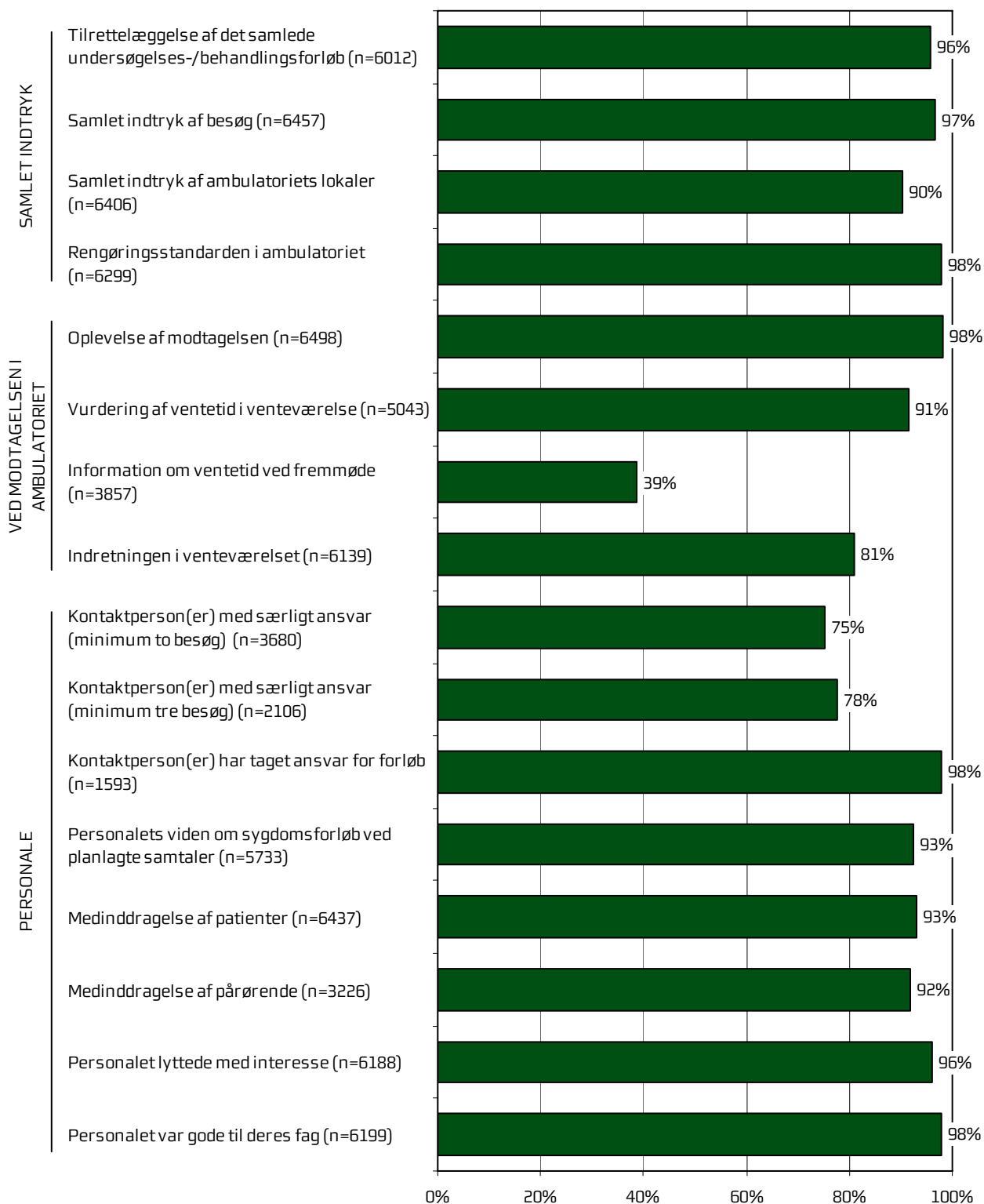


### 3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

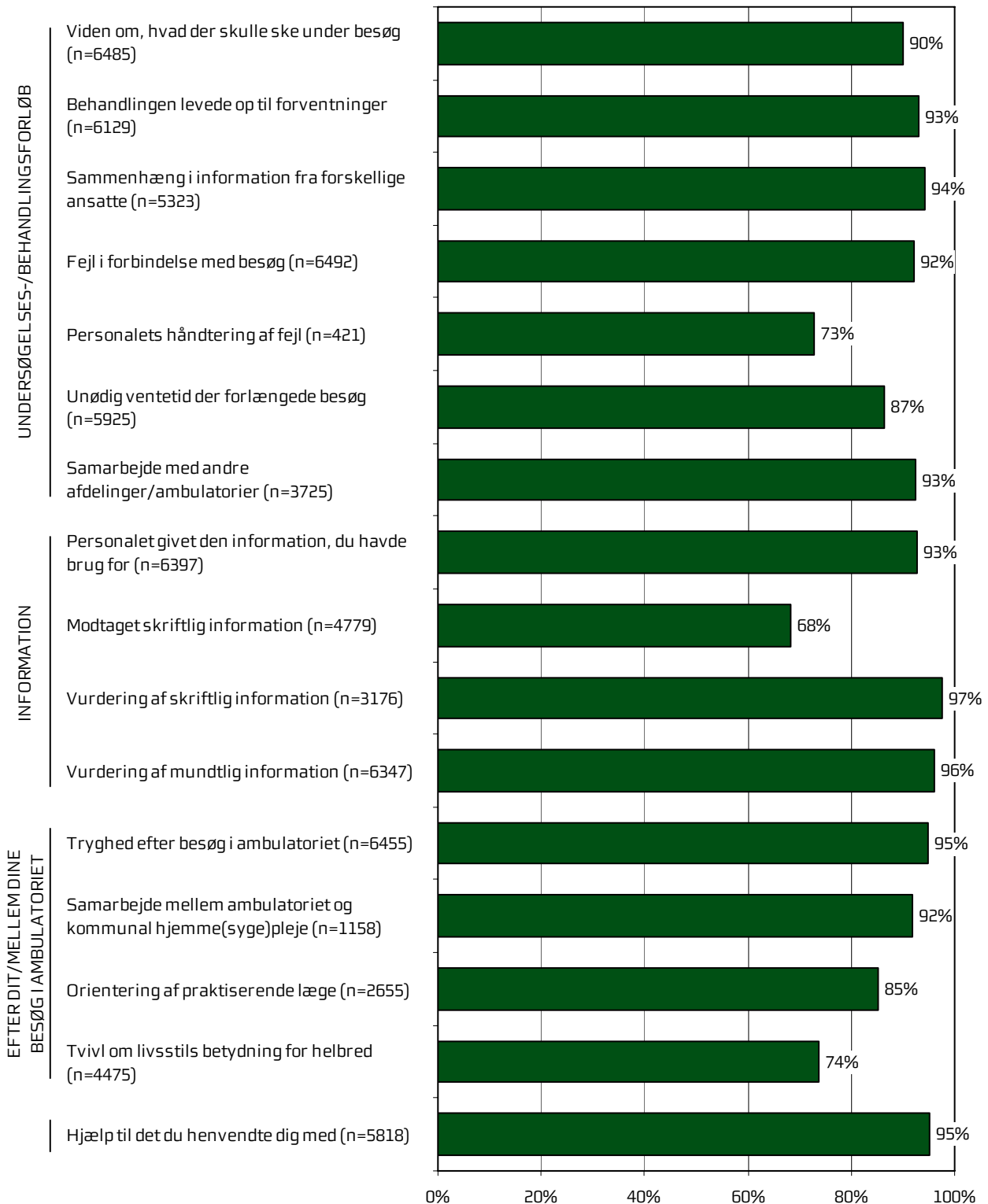
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2011?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2011.

2010-tallet er for: Århus Sygehus, Skejby Sygehus

2009-tallet er for: Århus Sygehus, Skejby 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 2011 og henholdsvis hospitalets resultat i 2010 og 2009 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2011 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



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	94 % *	97 % *	96 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	95 % *	98 % *	97 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	-	-	95 % *	93 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 % *	98 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

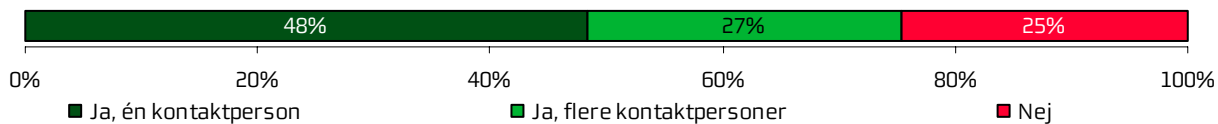




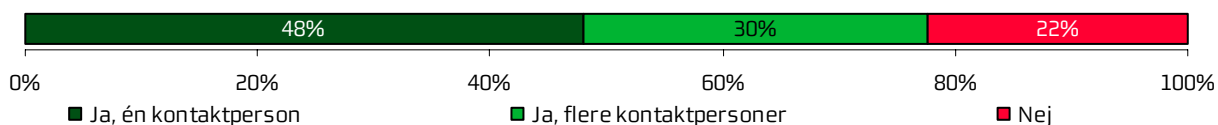
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 % *	99 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	91 %	-	95 % *	93 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	39 %	45 % *	38 %	47 % *	41 %	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	81 %	76 % *	89 % *	83 % *	86 % *

## Personale

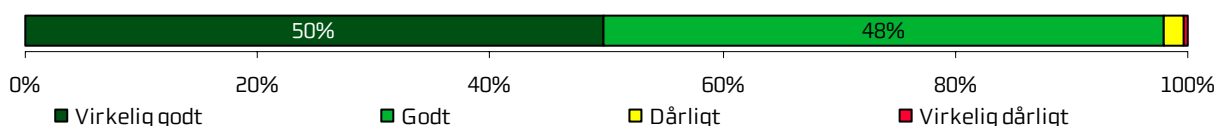
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=3680)



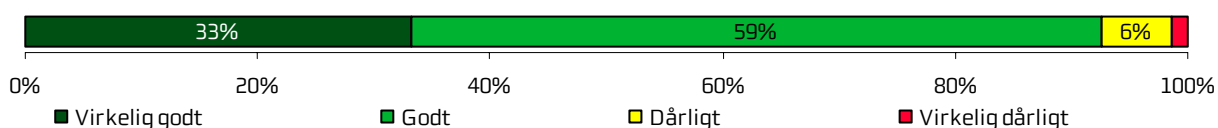
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=2106)



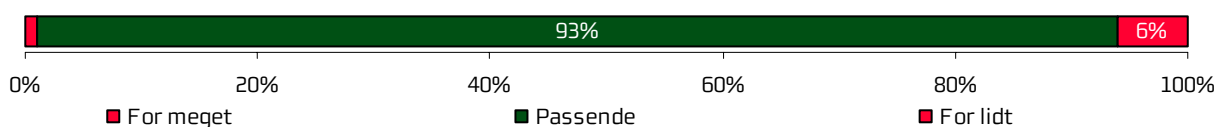
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=1593)



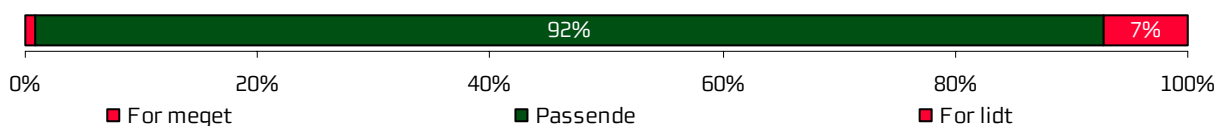
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=5733)



Medinddragelse af patienter (n=6437)



Medinddragelse af pårørende (n=3226)



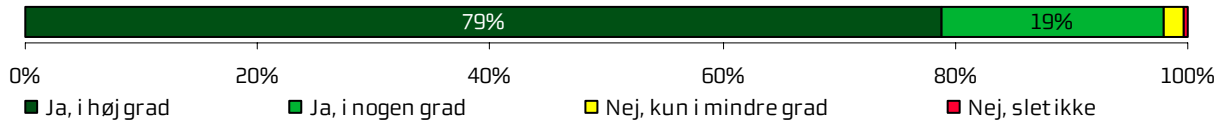
Personalet lyttede med interesse (n=6188)



	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 %	77 %	75 %	83 % *	75 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	77 %	-	85 % *	76 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	99 % *	99 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	90 % *	95 % *	94 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	92 % *	94 %	93 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	91 %	89 % *	92 %	91 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	94 % *	97 %	96 %	96 %

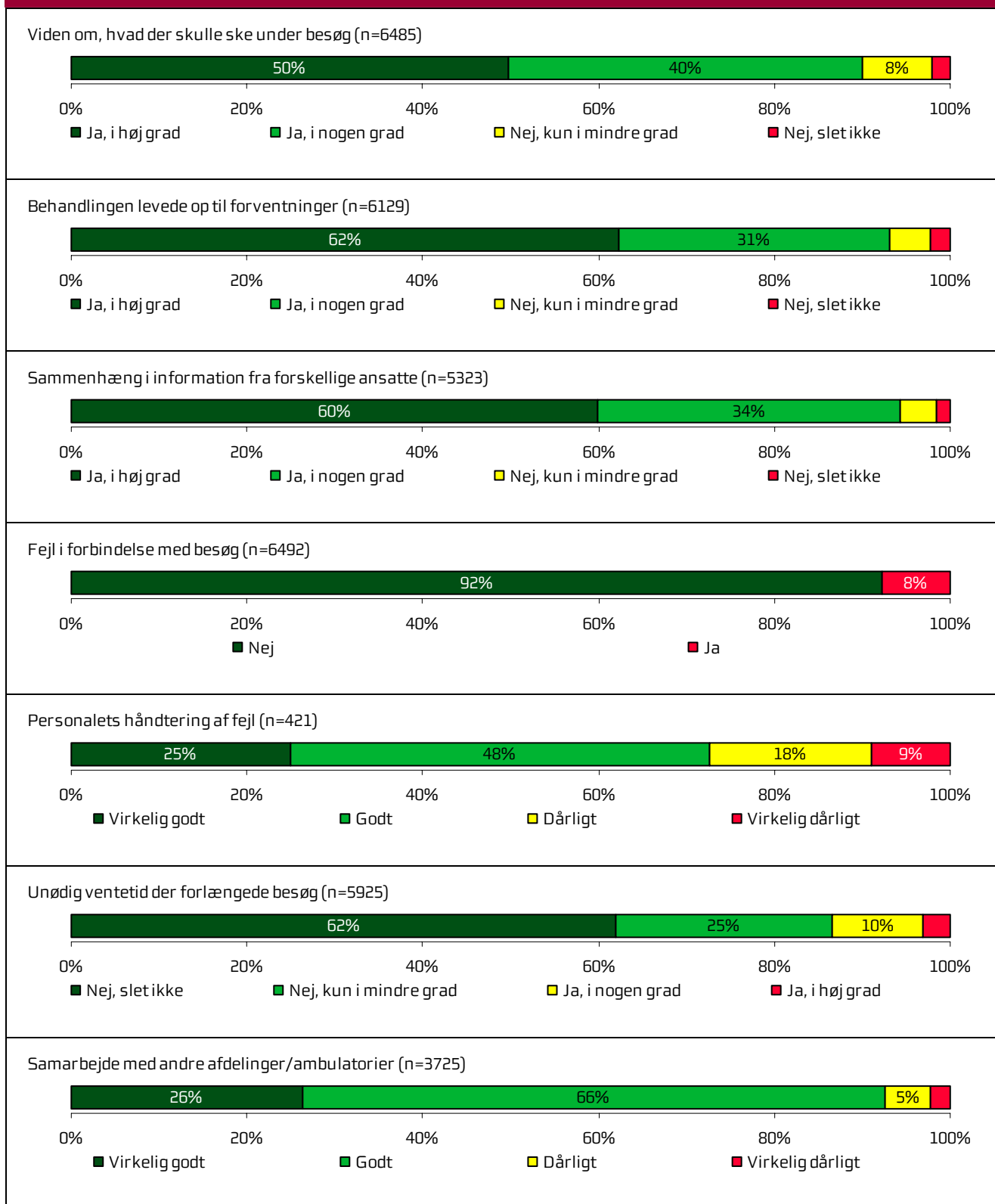
## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=6199)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	97 % *	98 %	98 %	98 %

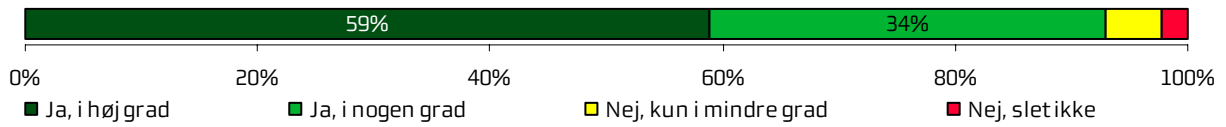
## Undersøgelser-/behandlingsforløb



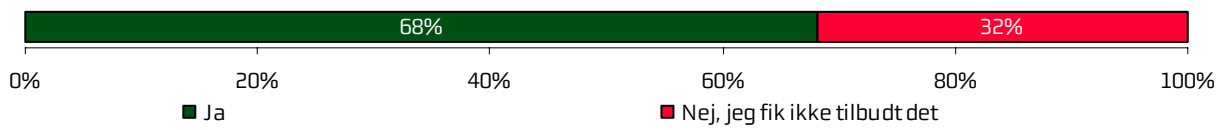
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	89 %	89 % *	91 %	90 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	92 % *	94 %	92 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	91 % *	96 % *	95 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	-	94 % *	93 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	74 %	-	75 %	66 %	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	86 %	82 % *	89 % *	89 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	88 % *	94 % *	93 %	93 %

## Information

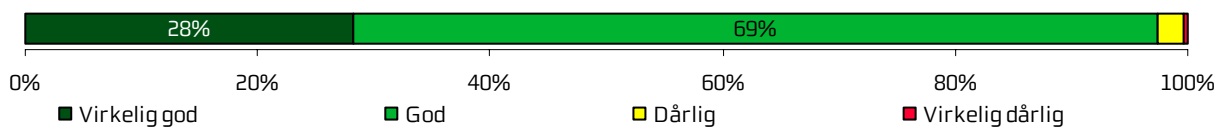
Personalet givet den information, du havde brug for (n=6397)



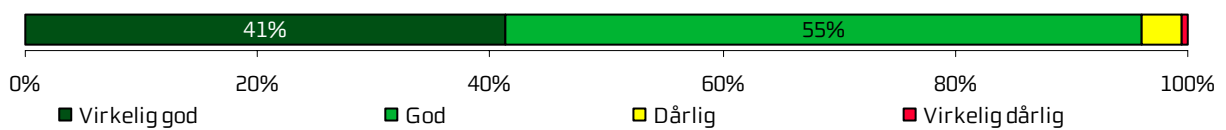
Modtaget skriftlig information (n=4779)



Vurdering af skriftlig information (n=3176)



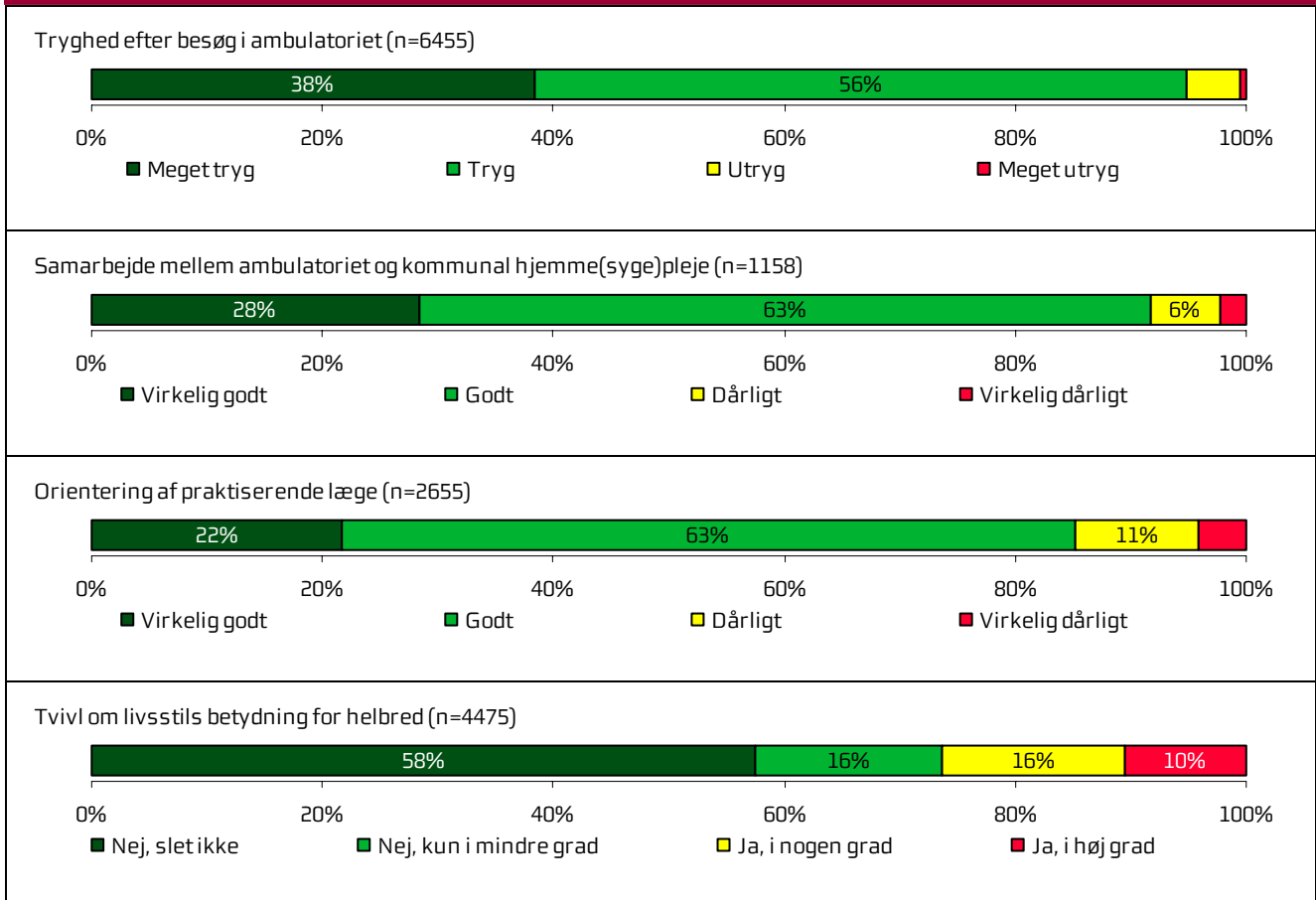
Vurdering af mundtlig information (n=6347)





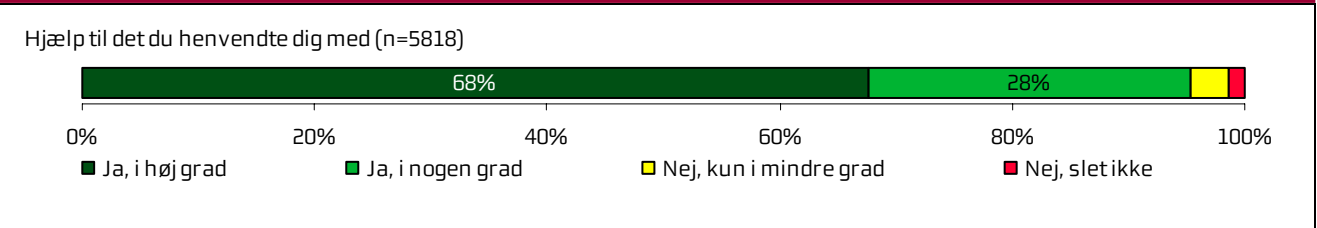
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	95 % *	93 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	70 %	-	76 % *	72 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 % *	99 % *	98 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	94 % *	98 % *	96 %	97 %

## 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?	95 %	94 % *	92 % *	95 %	94 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	91 %	88 % *	94 %	92 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	85 %	82 % *	92 % *	88 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	73 %	75 %	75 %	72 %	73 %

## Hospitalets eget spørgsmål



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	96 %	95 % *	-	-	95 % *



## 5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

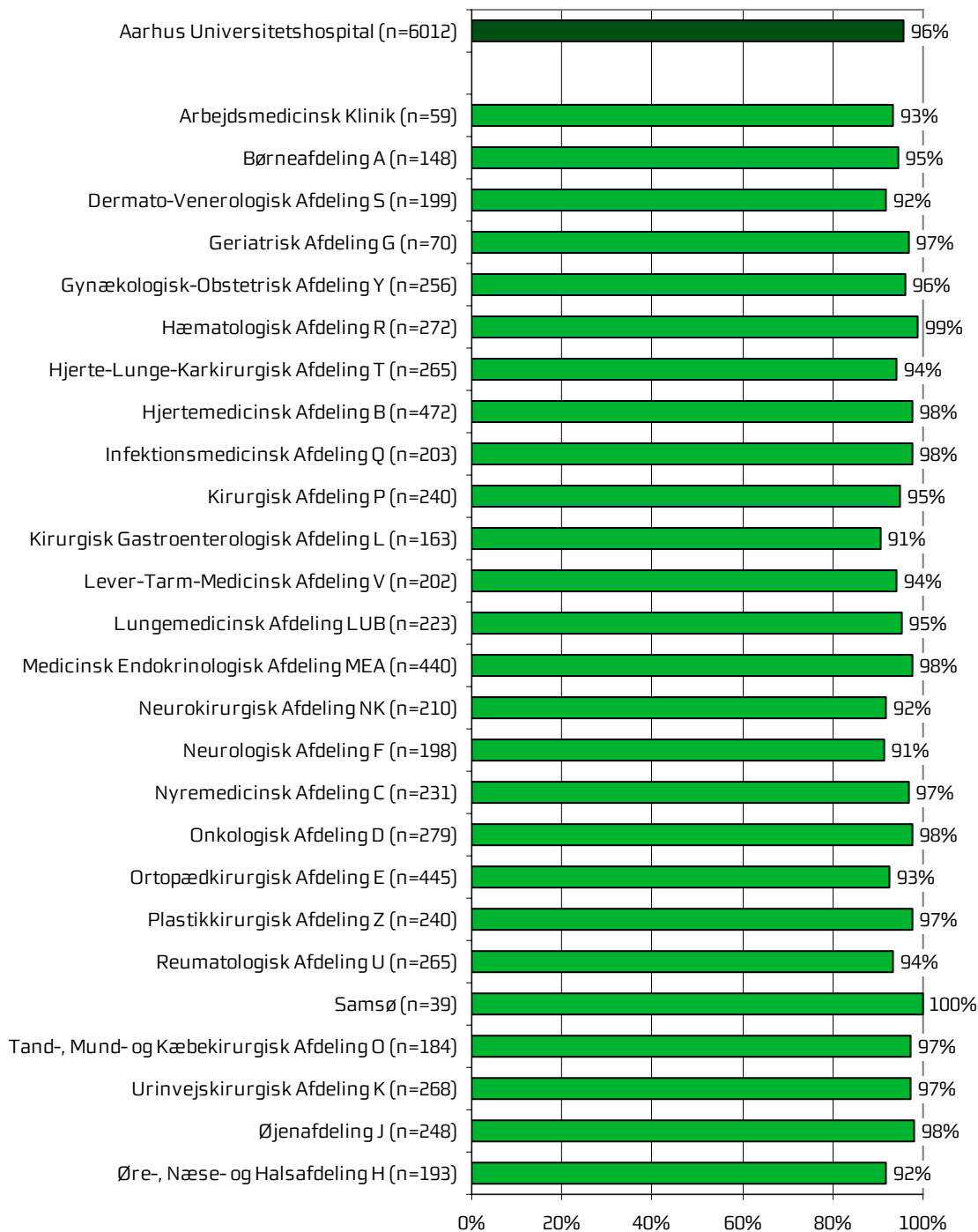
### **Kommentarsamling i afdelingsrapporterne**

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

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

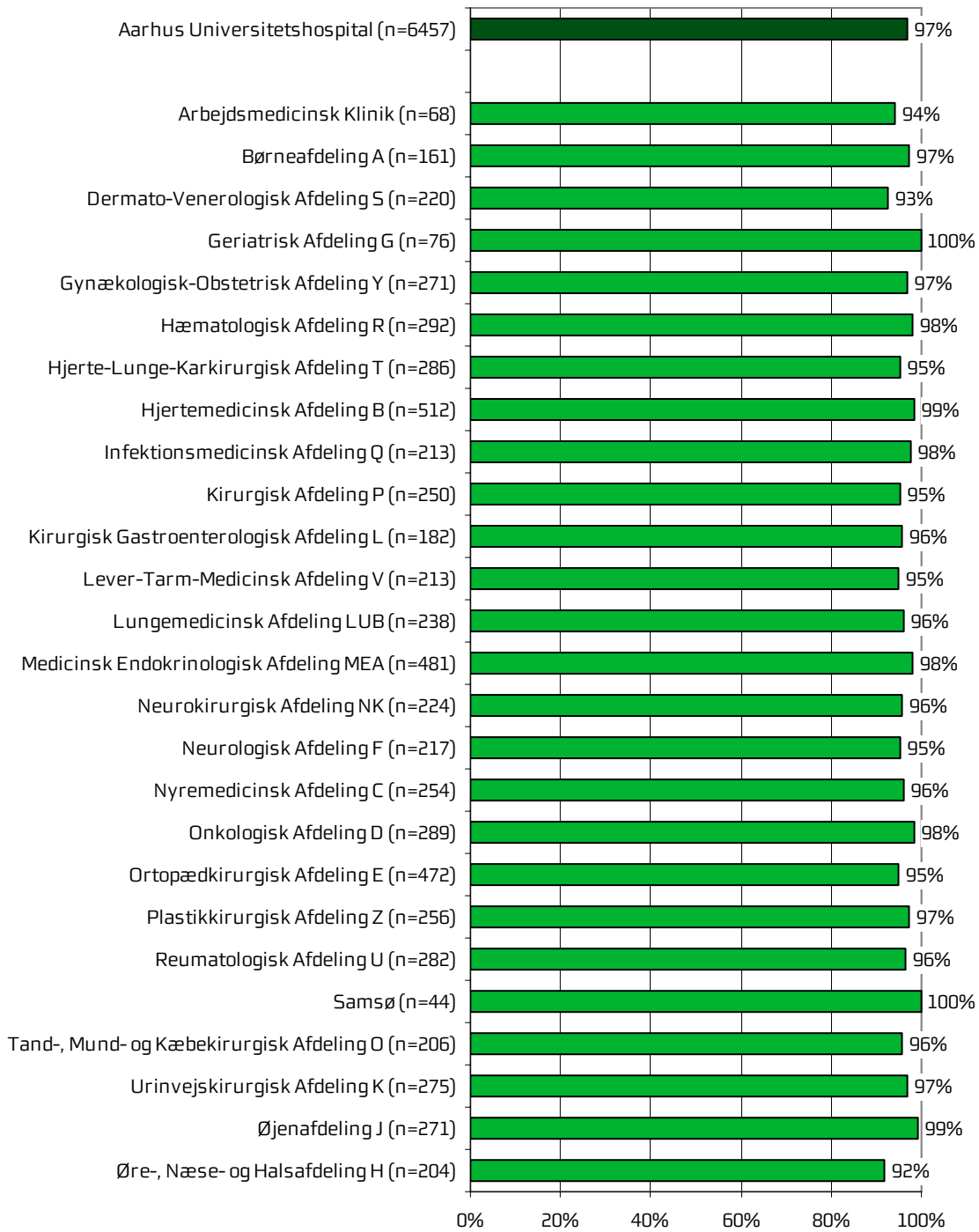
## Samlet indtryk

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

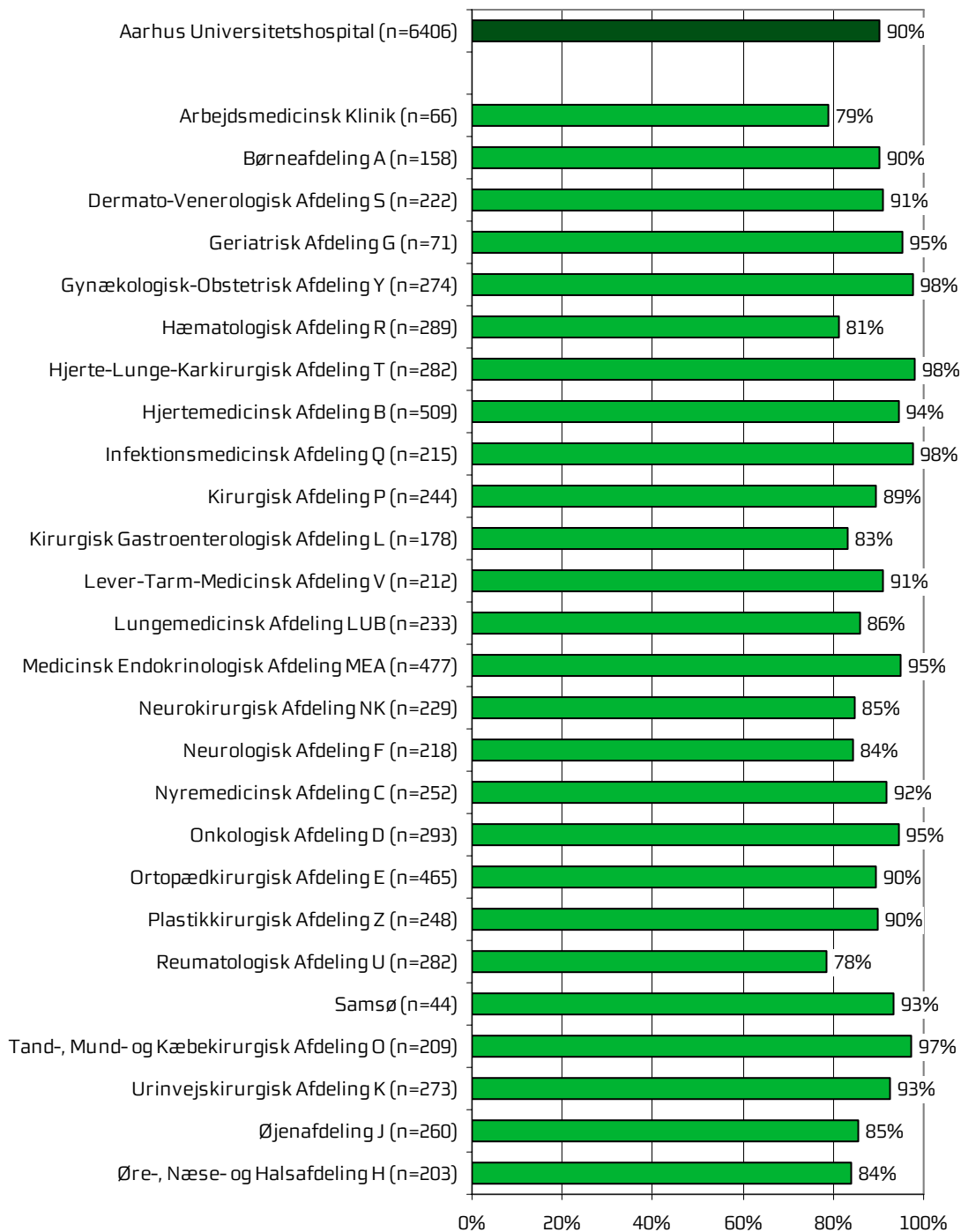




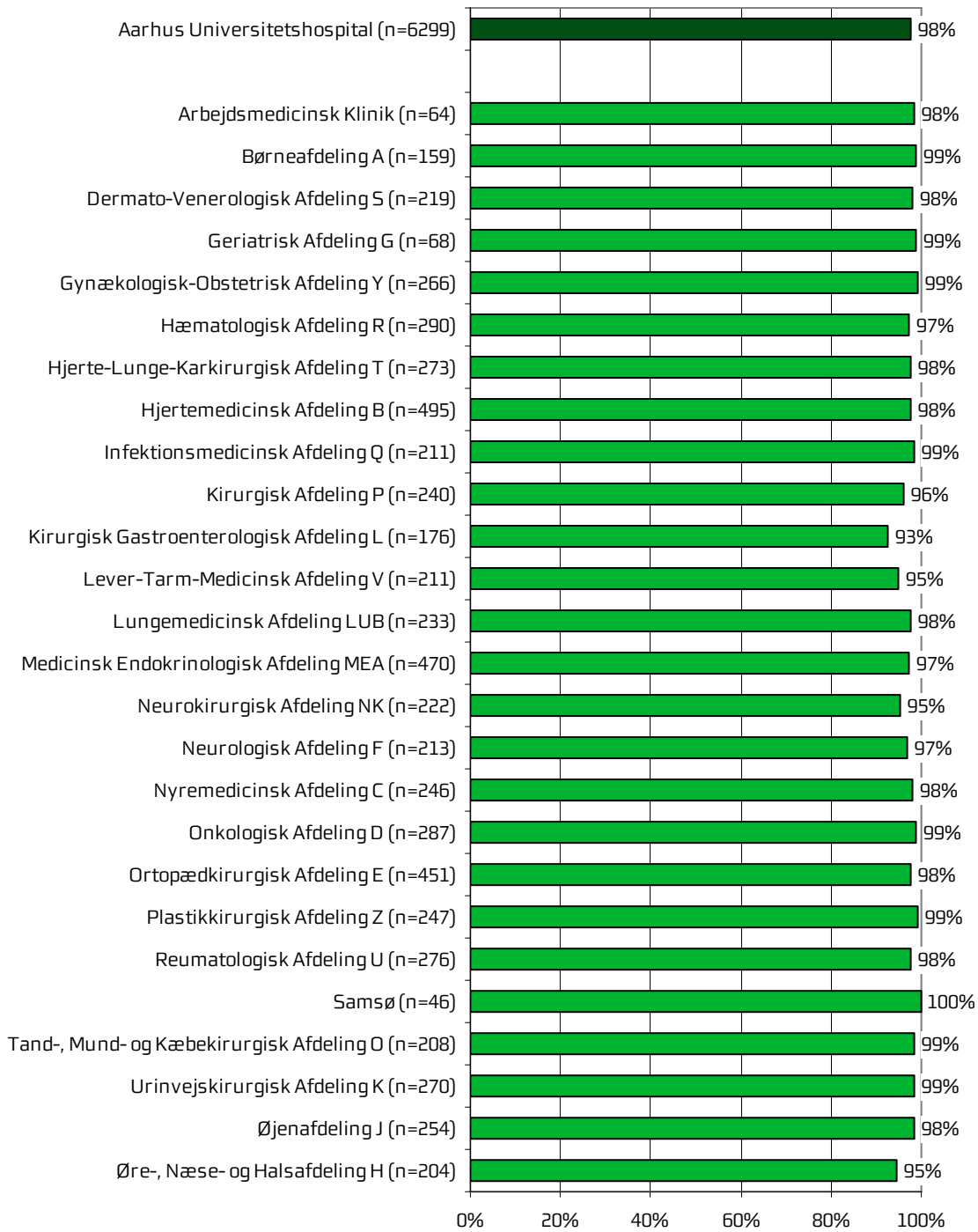
Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?



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

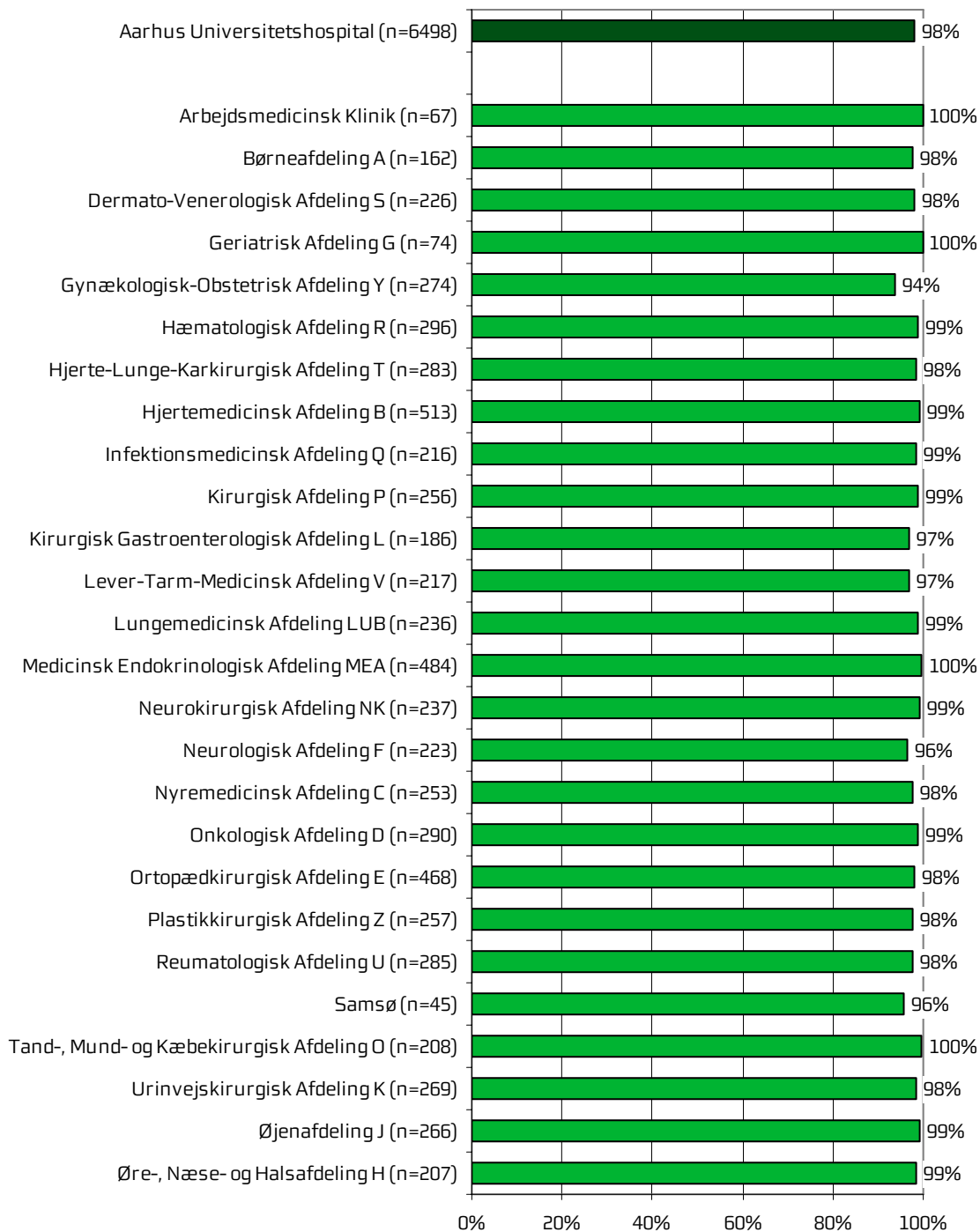


Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?

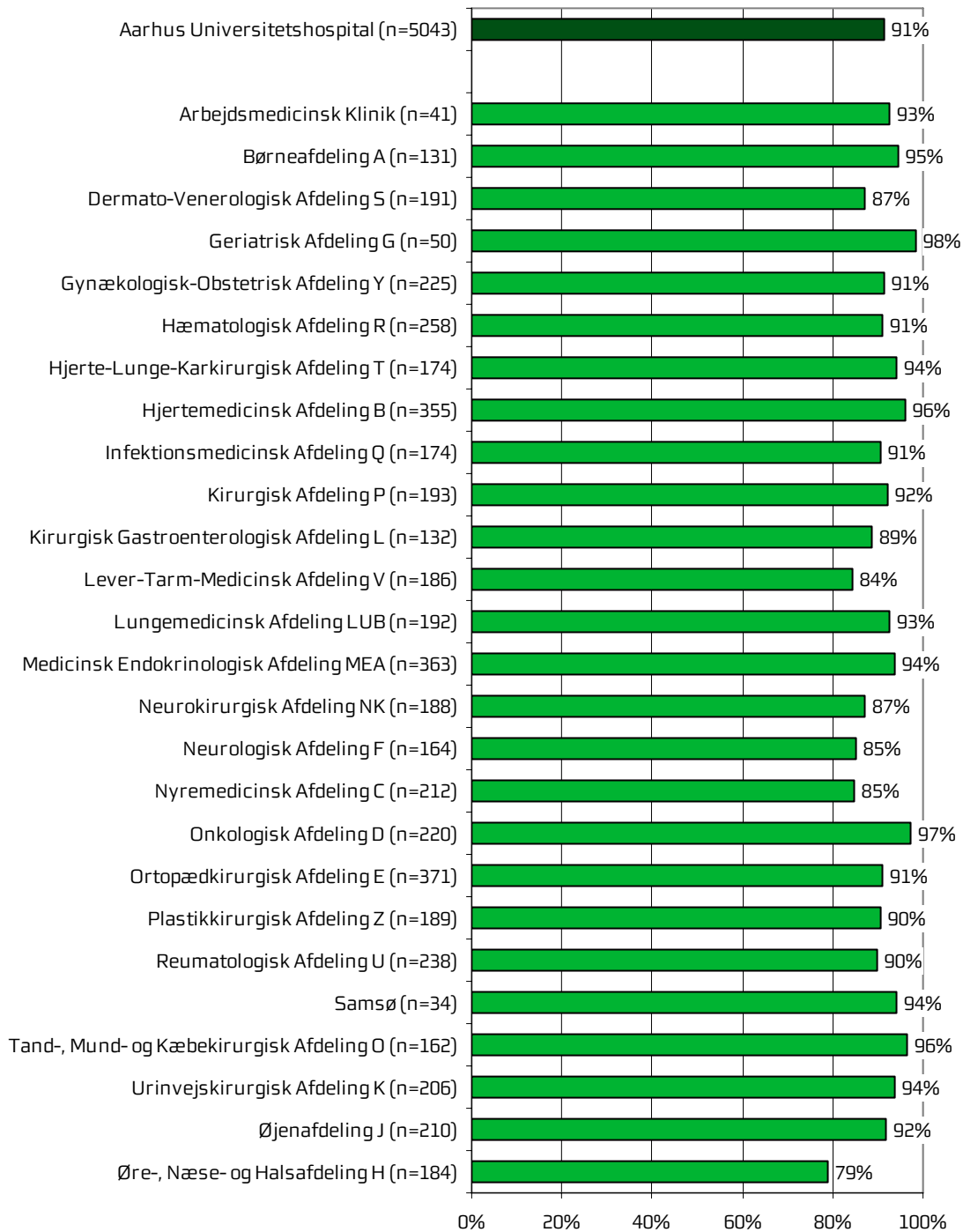


## Ved modtagelsen i ambulatoriet

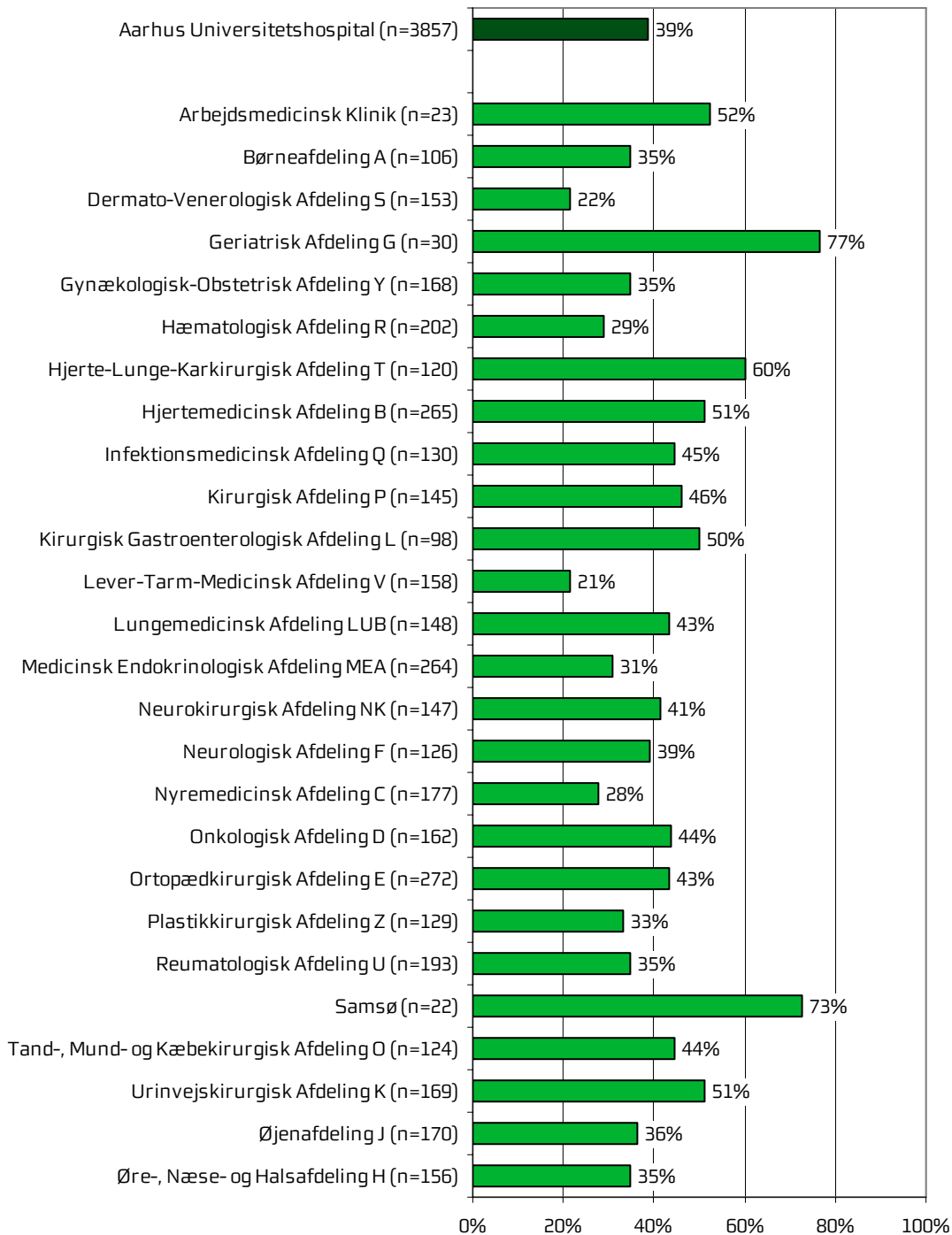
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



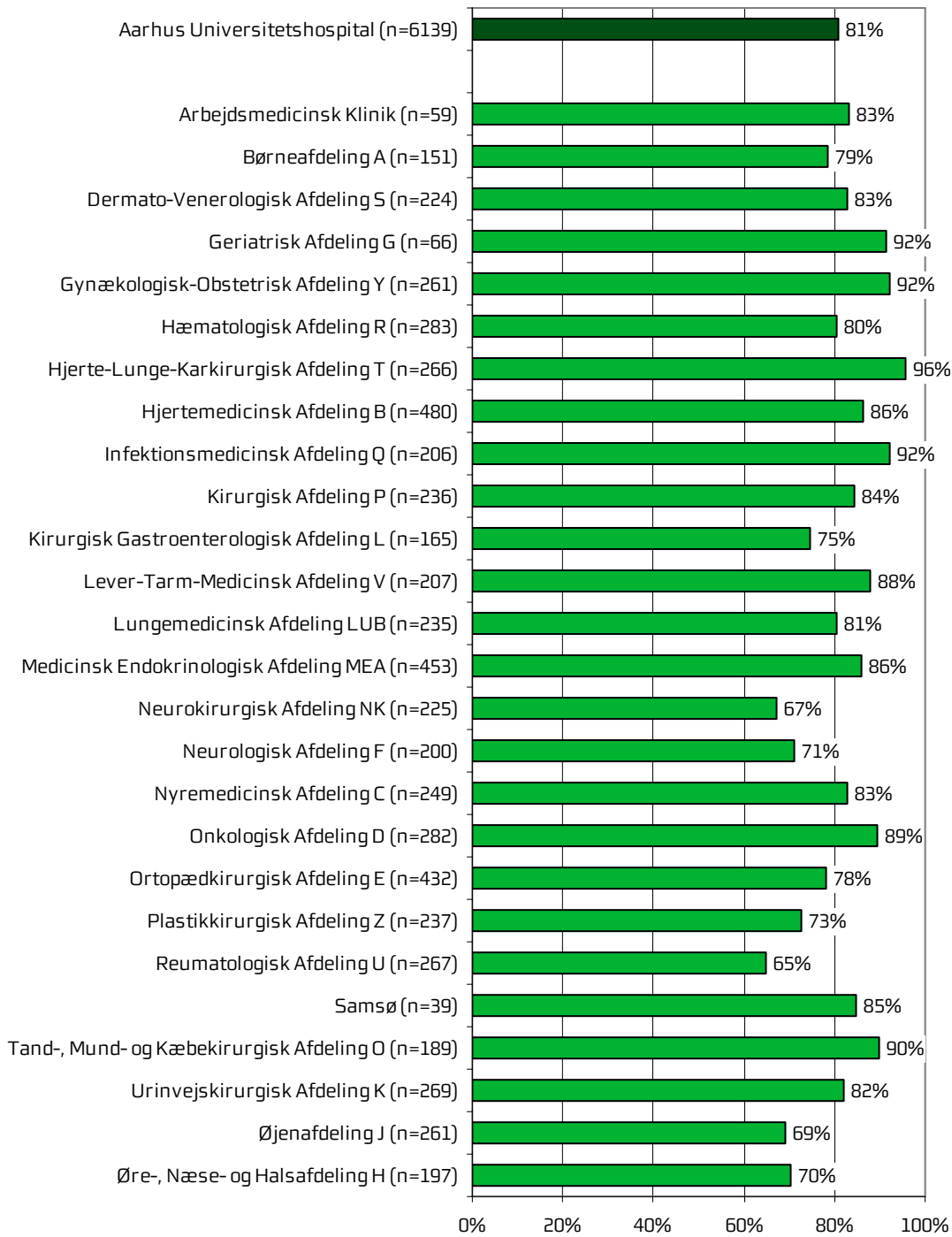
**Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?**



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

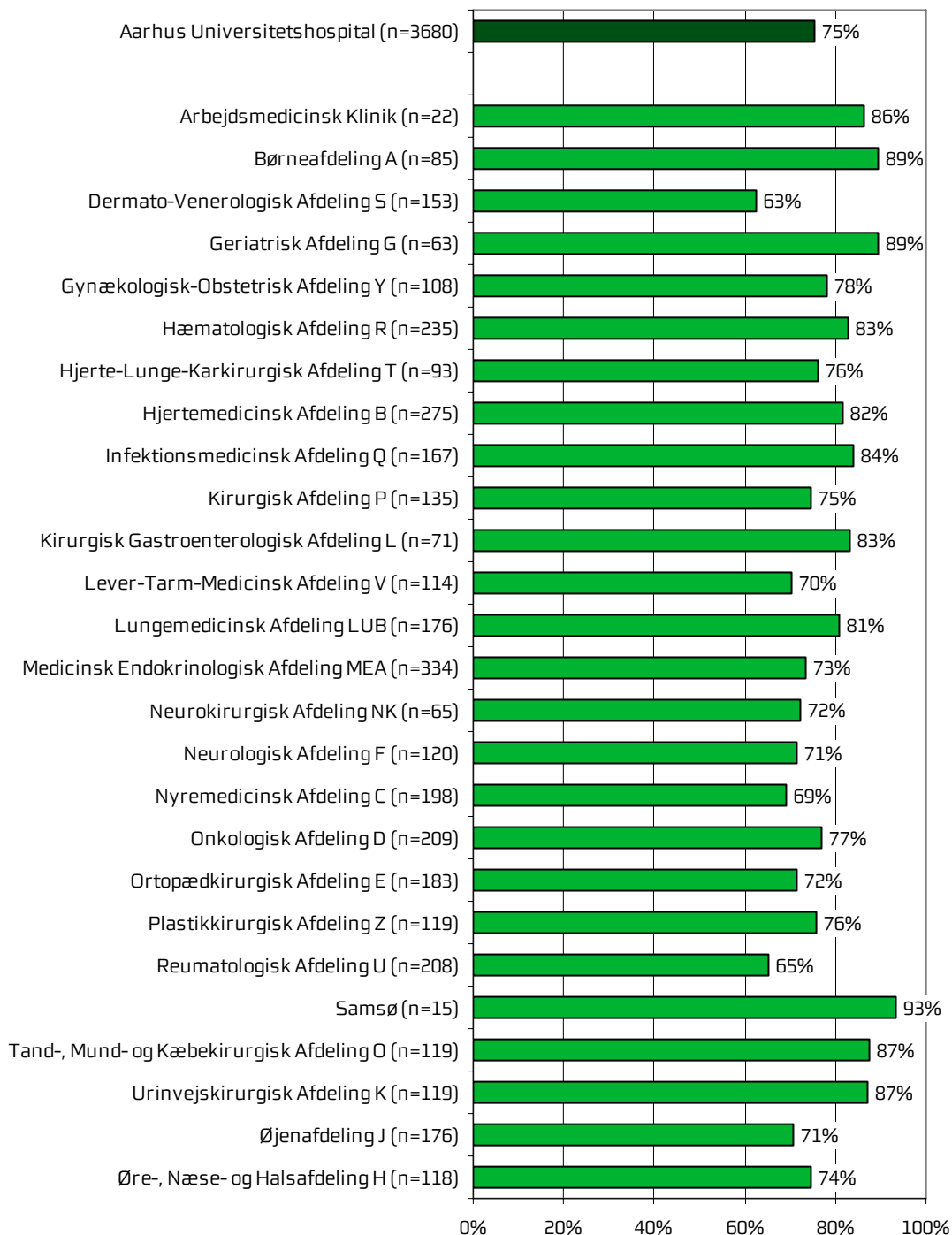


Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?



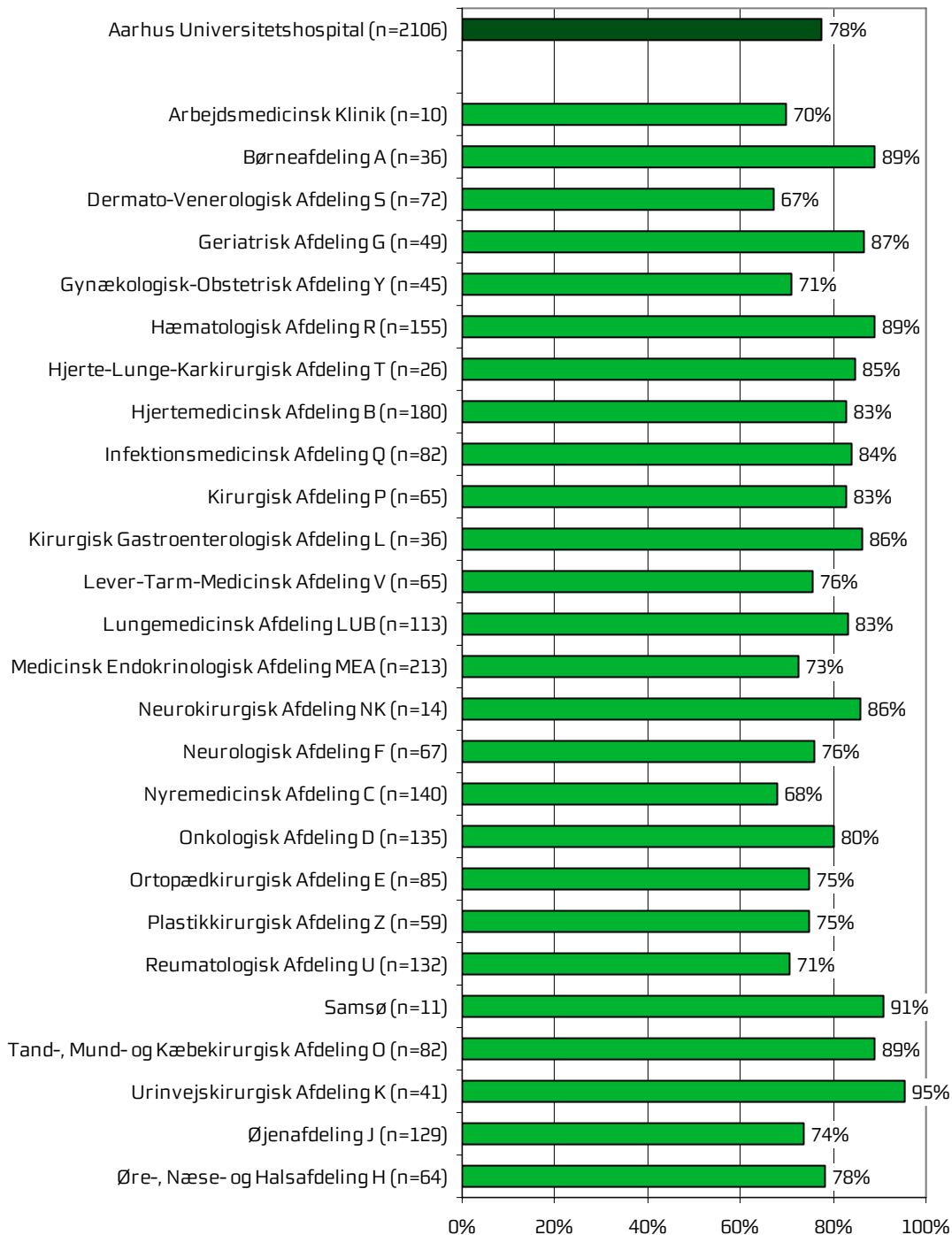
## Personale

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

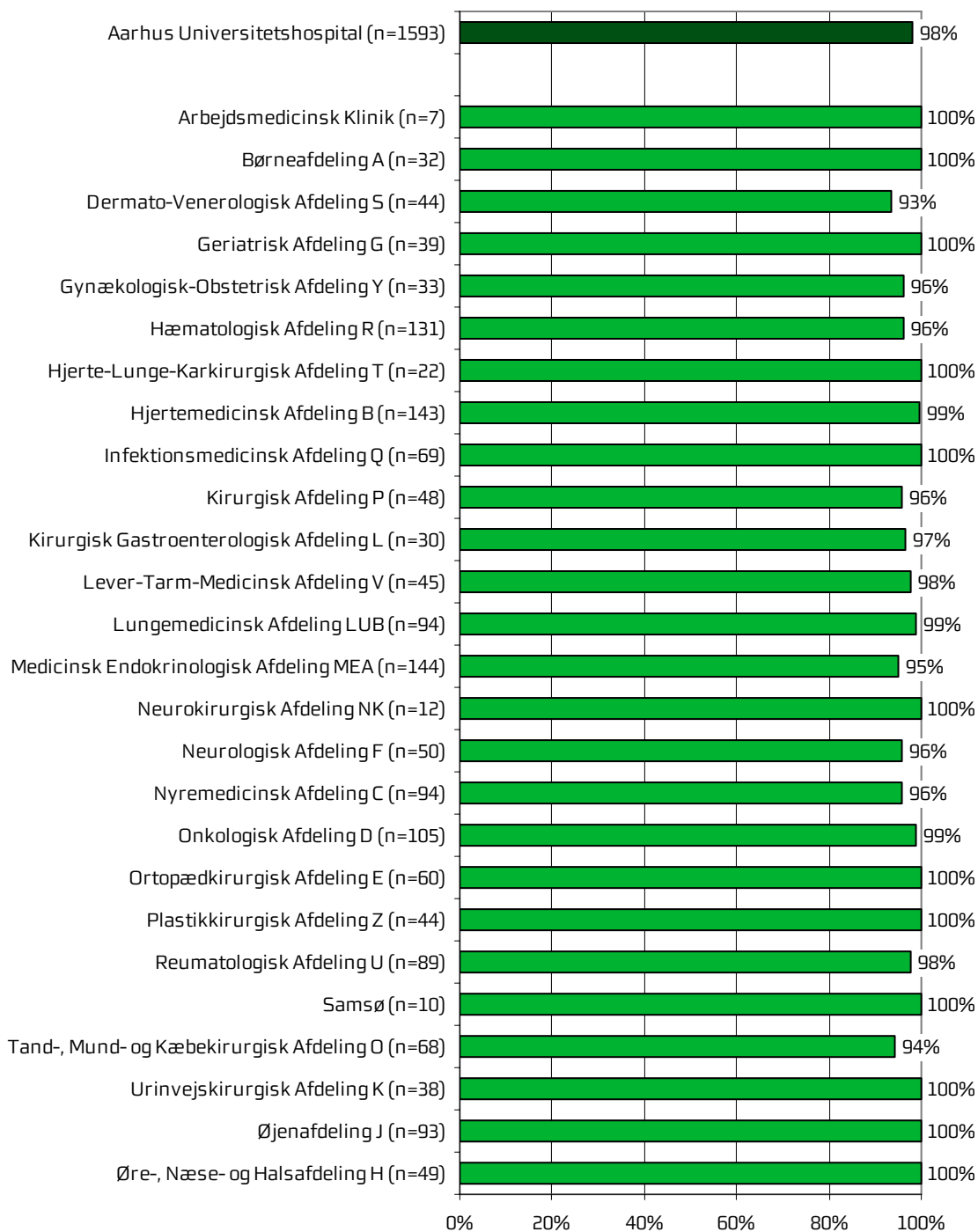




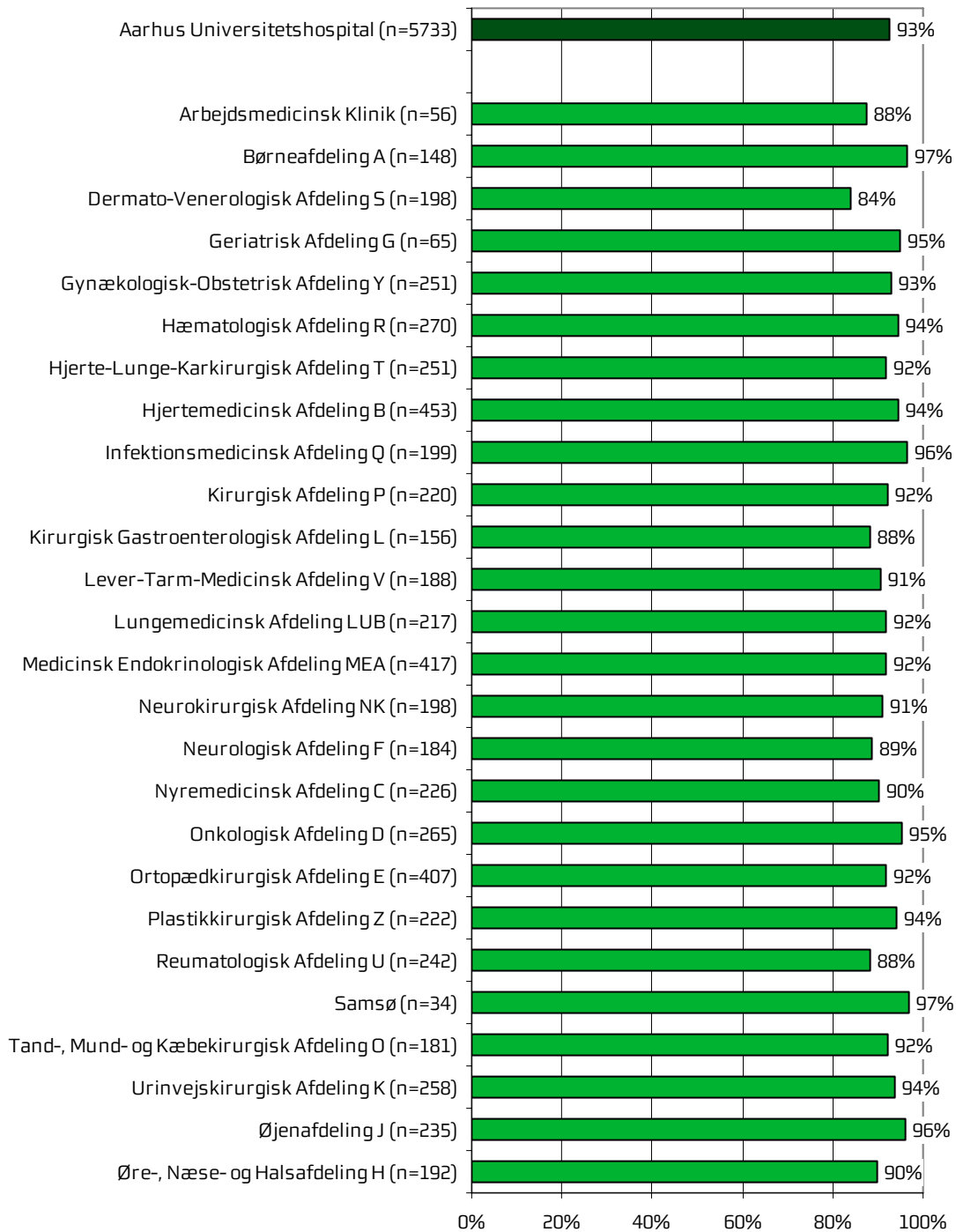
**Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)**



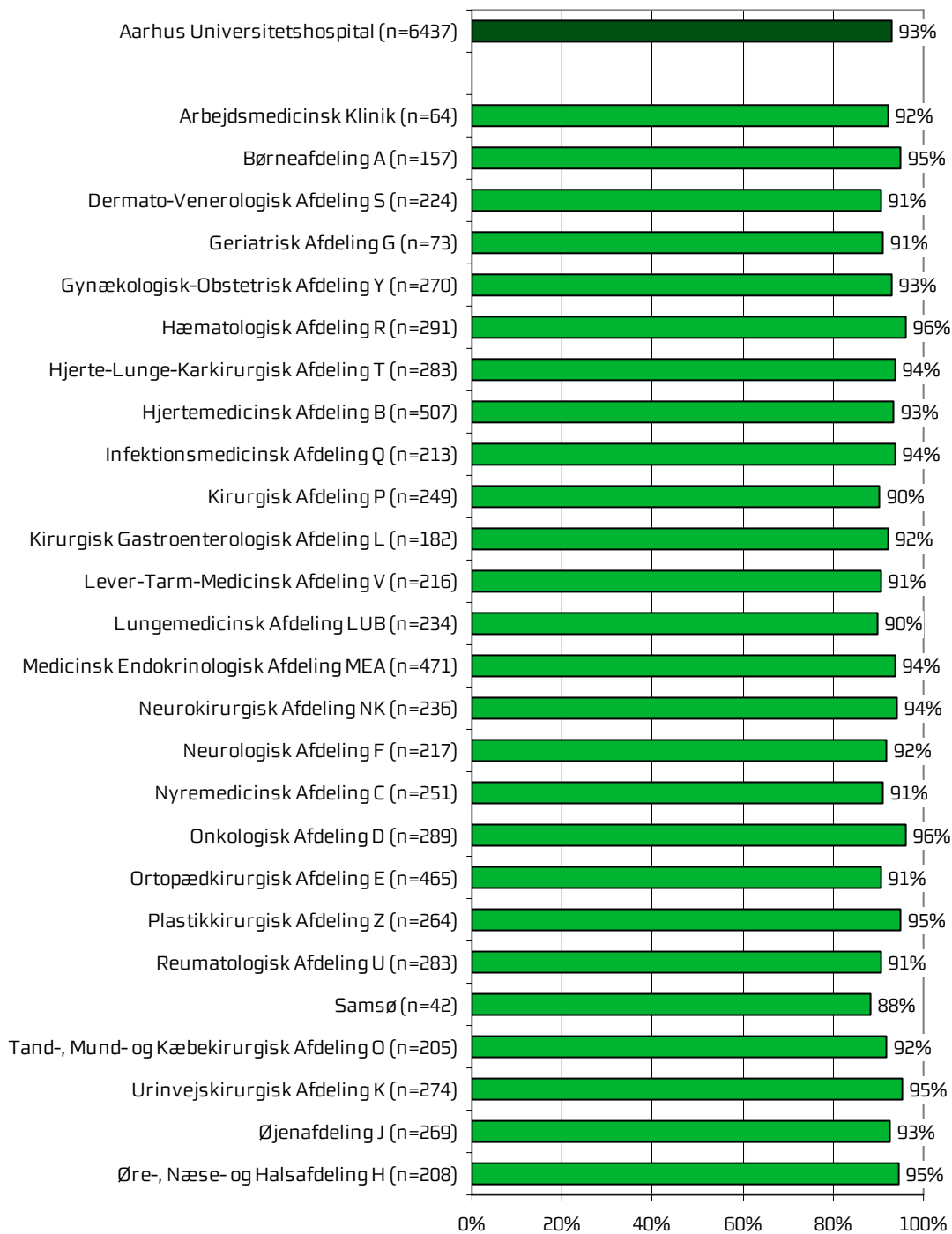
**Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?**



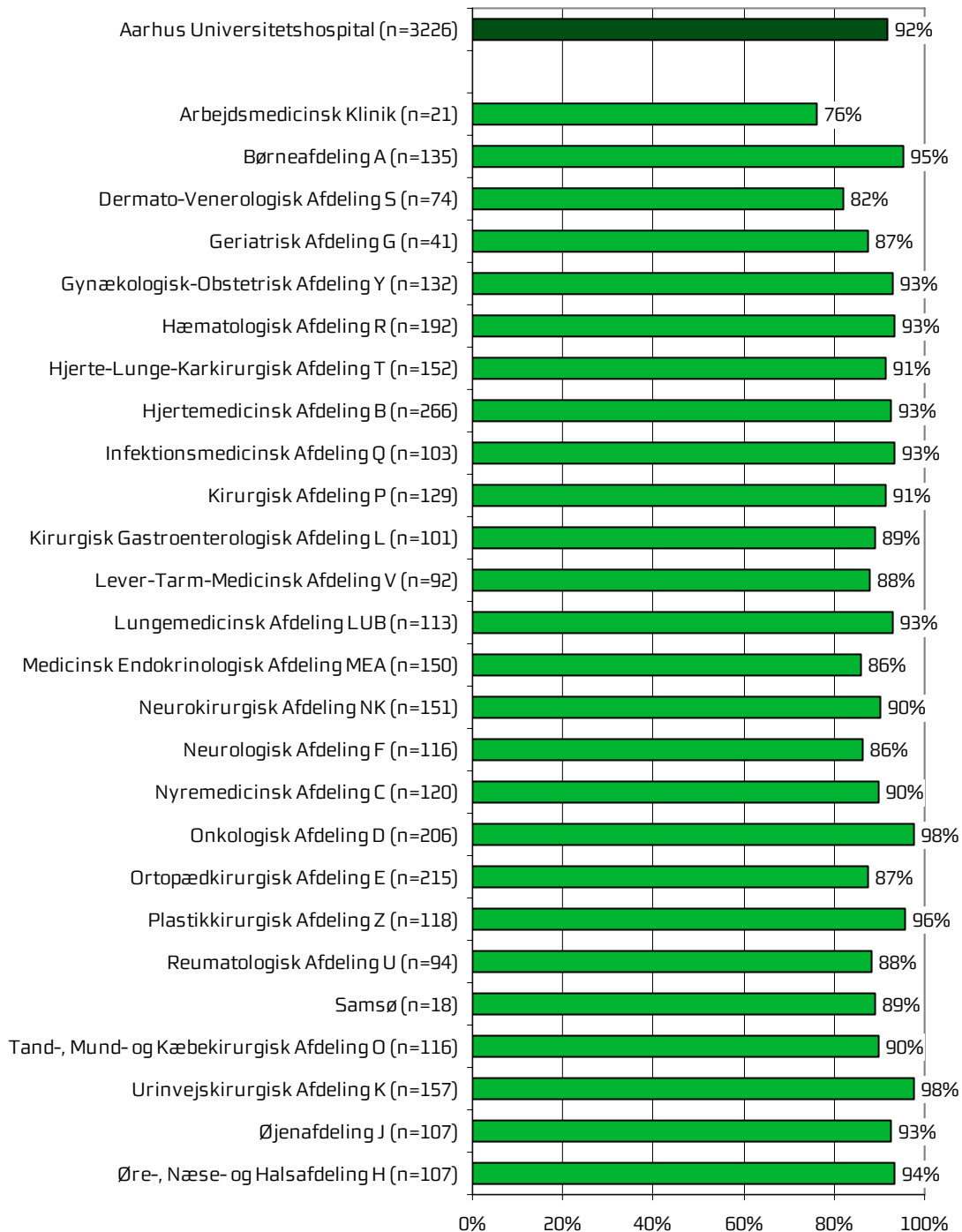
**Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**



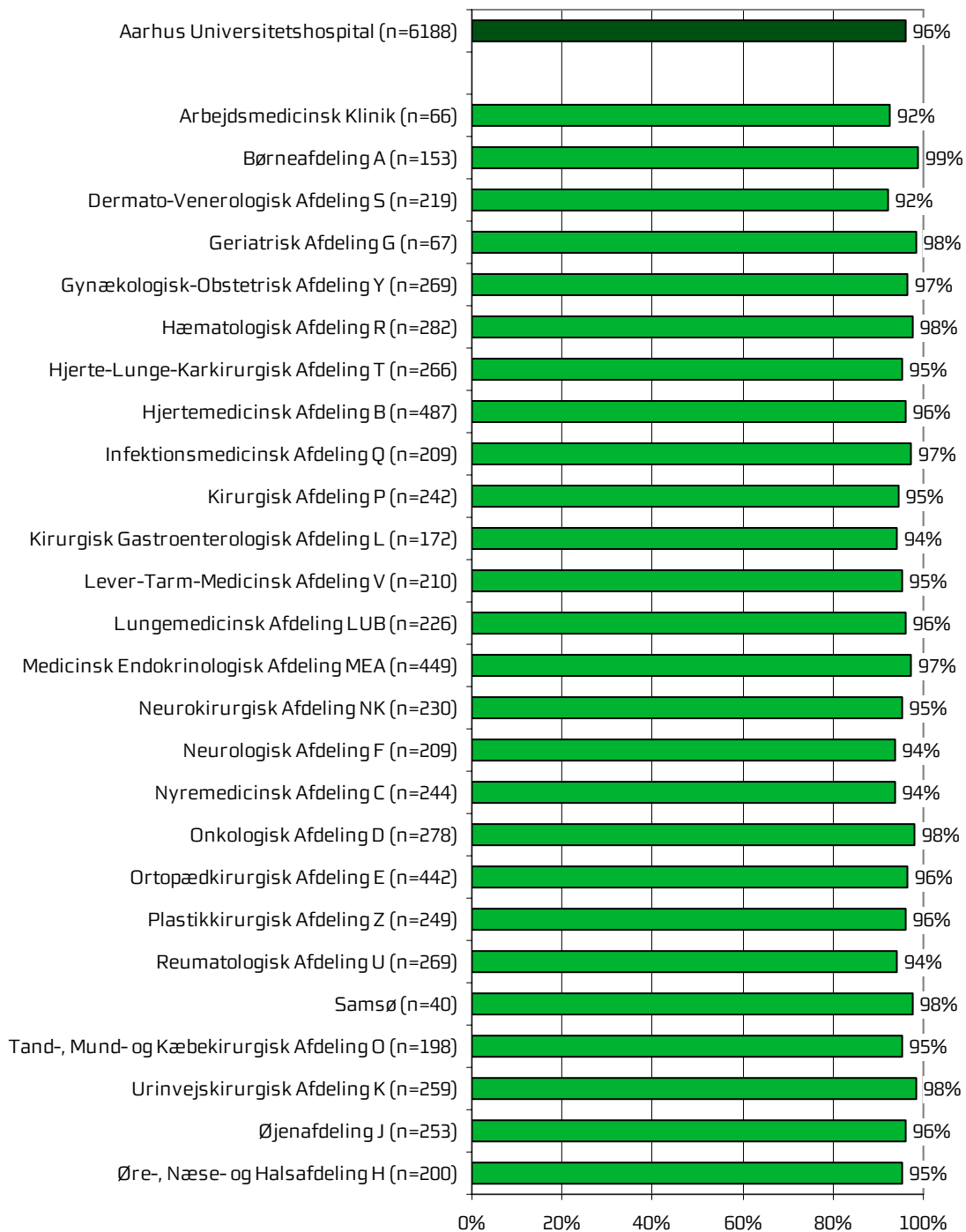
**Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



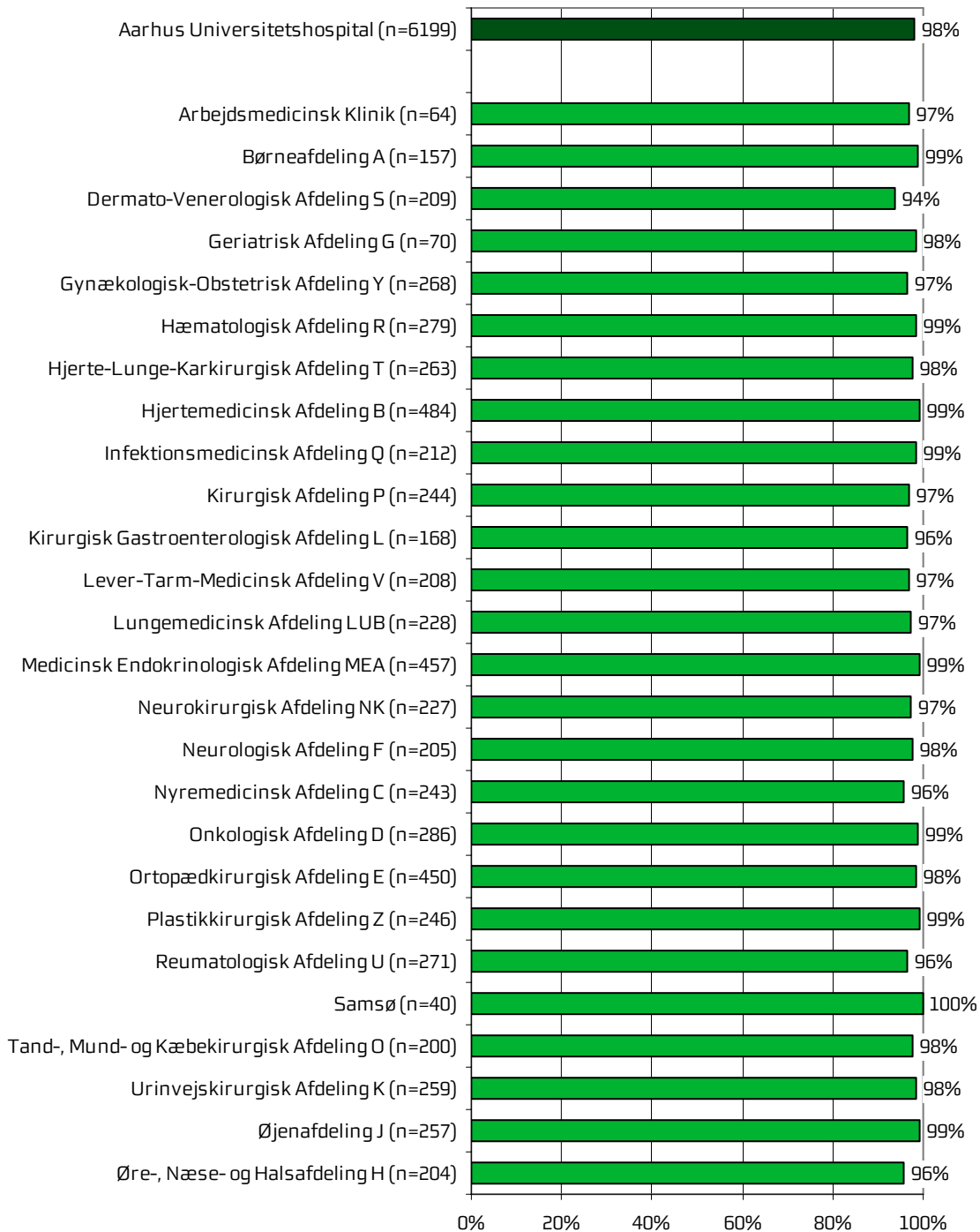
**Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



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

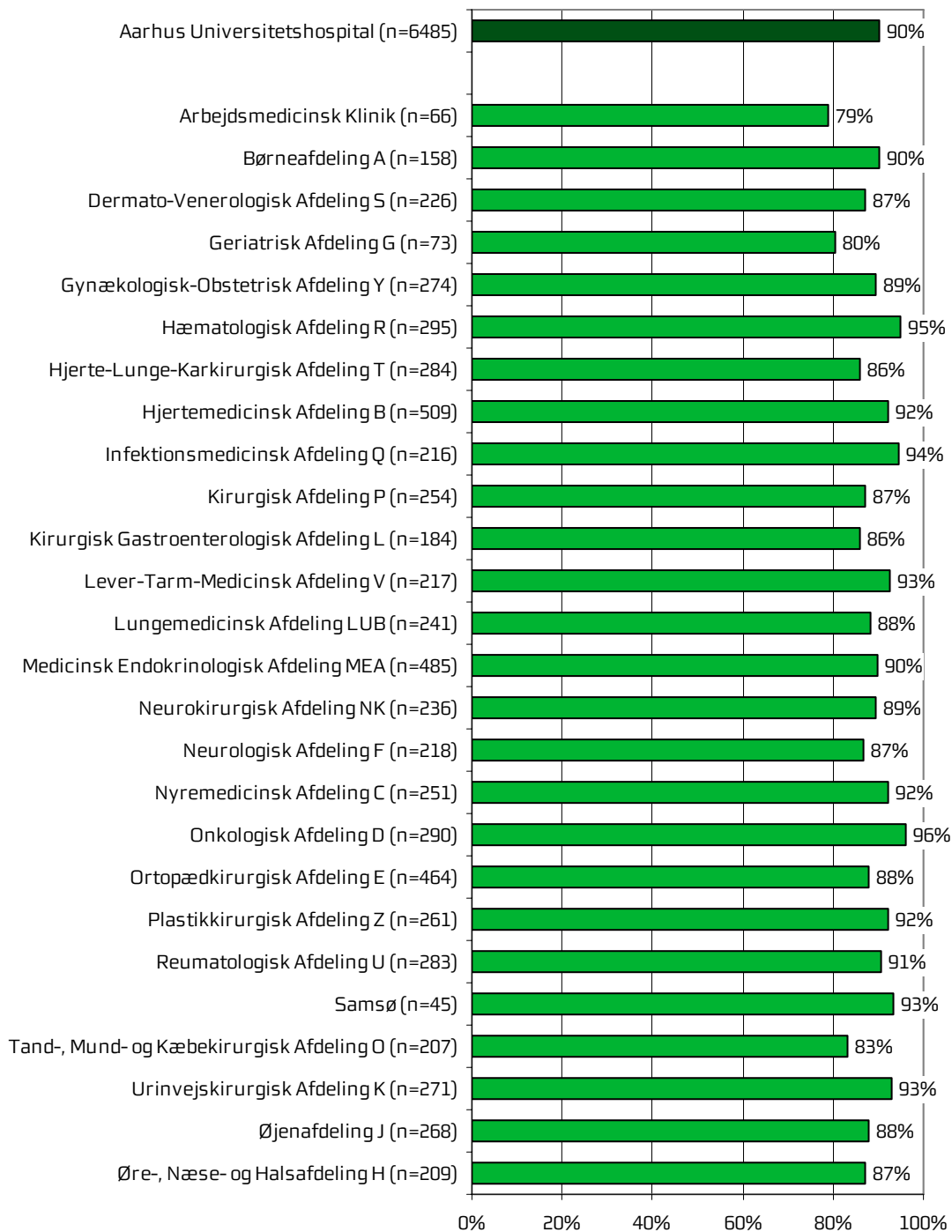


Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?



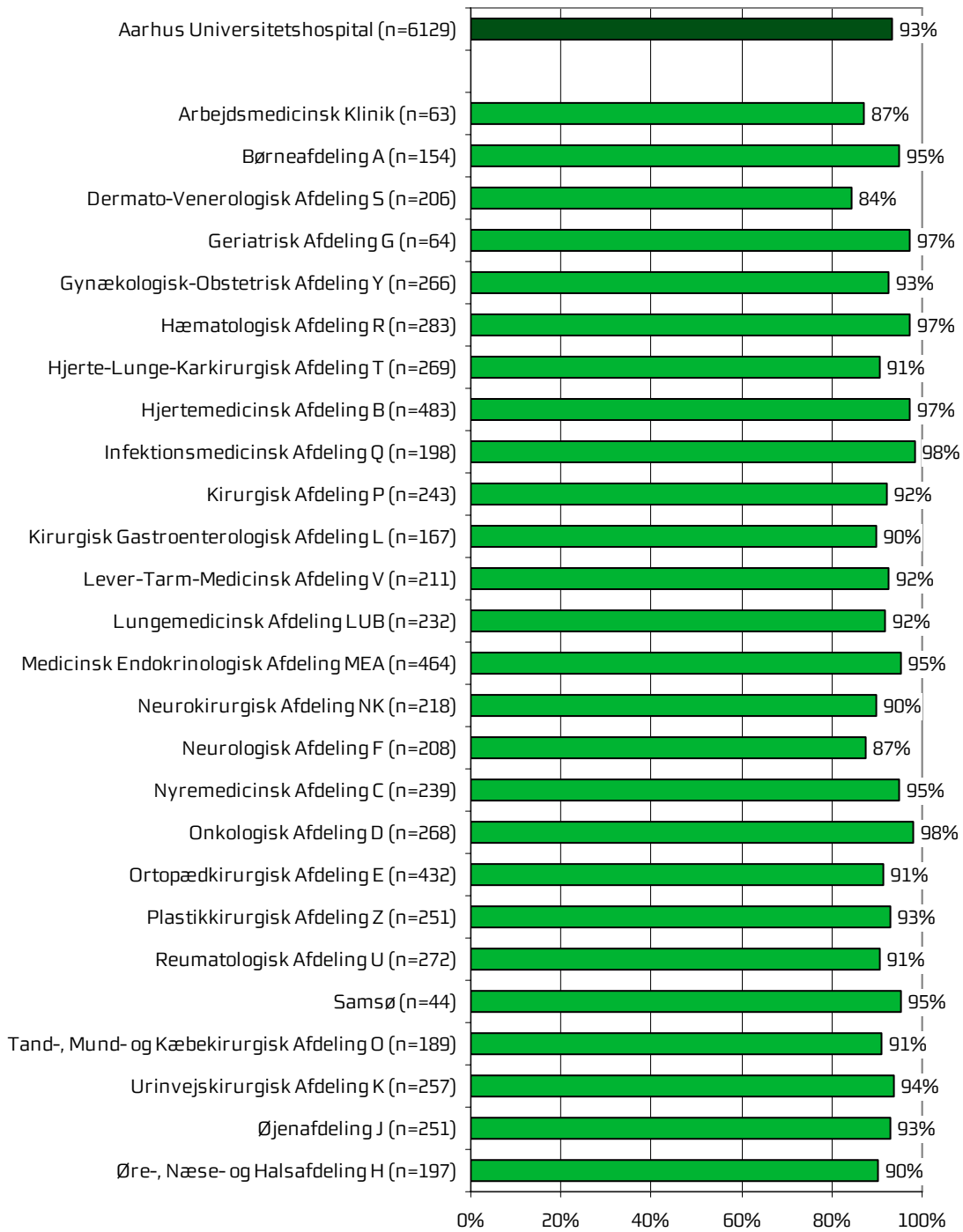
## Undersøgelses-/behandlingsforløb

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

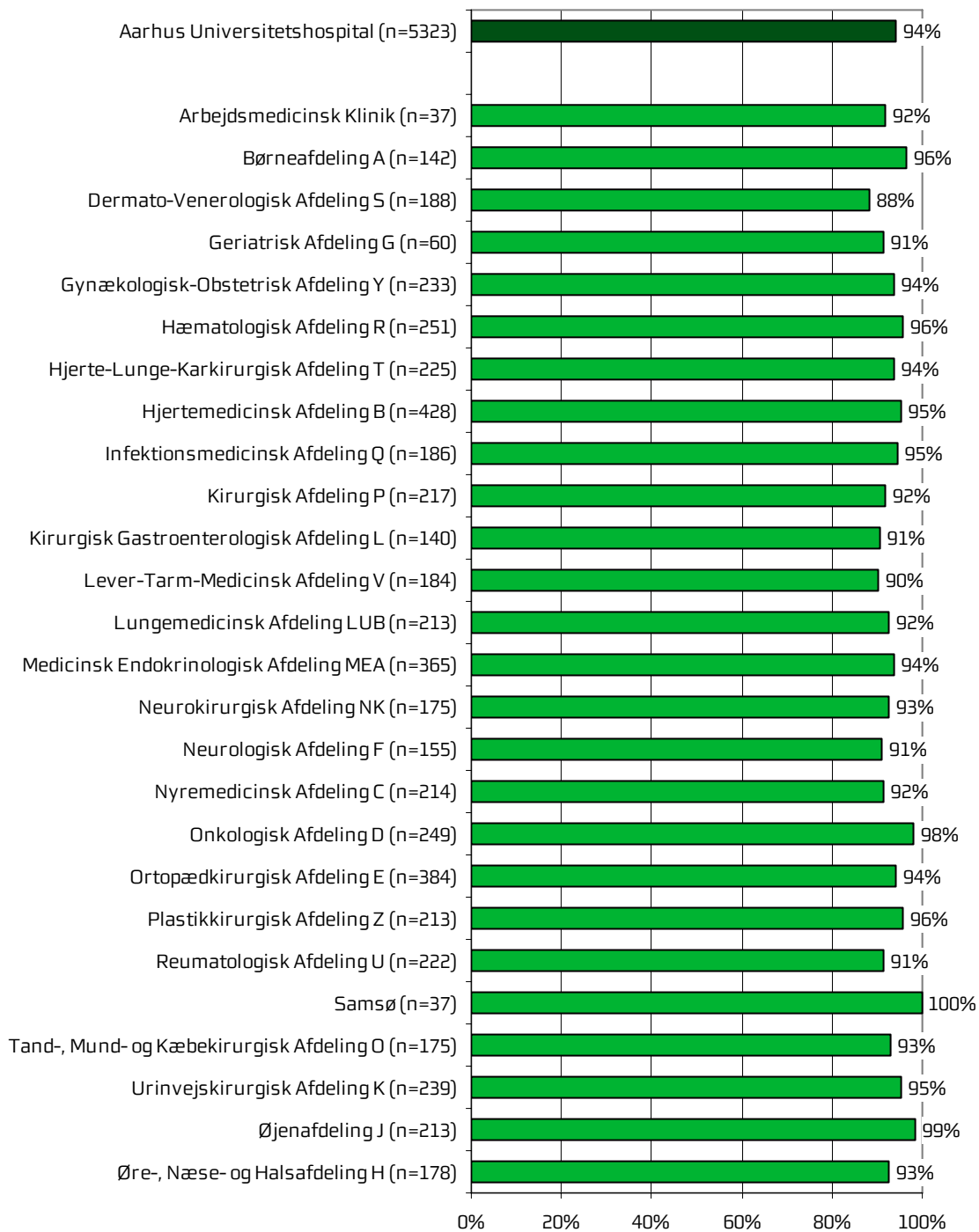




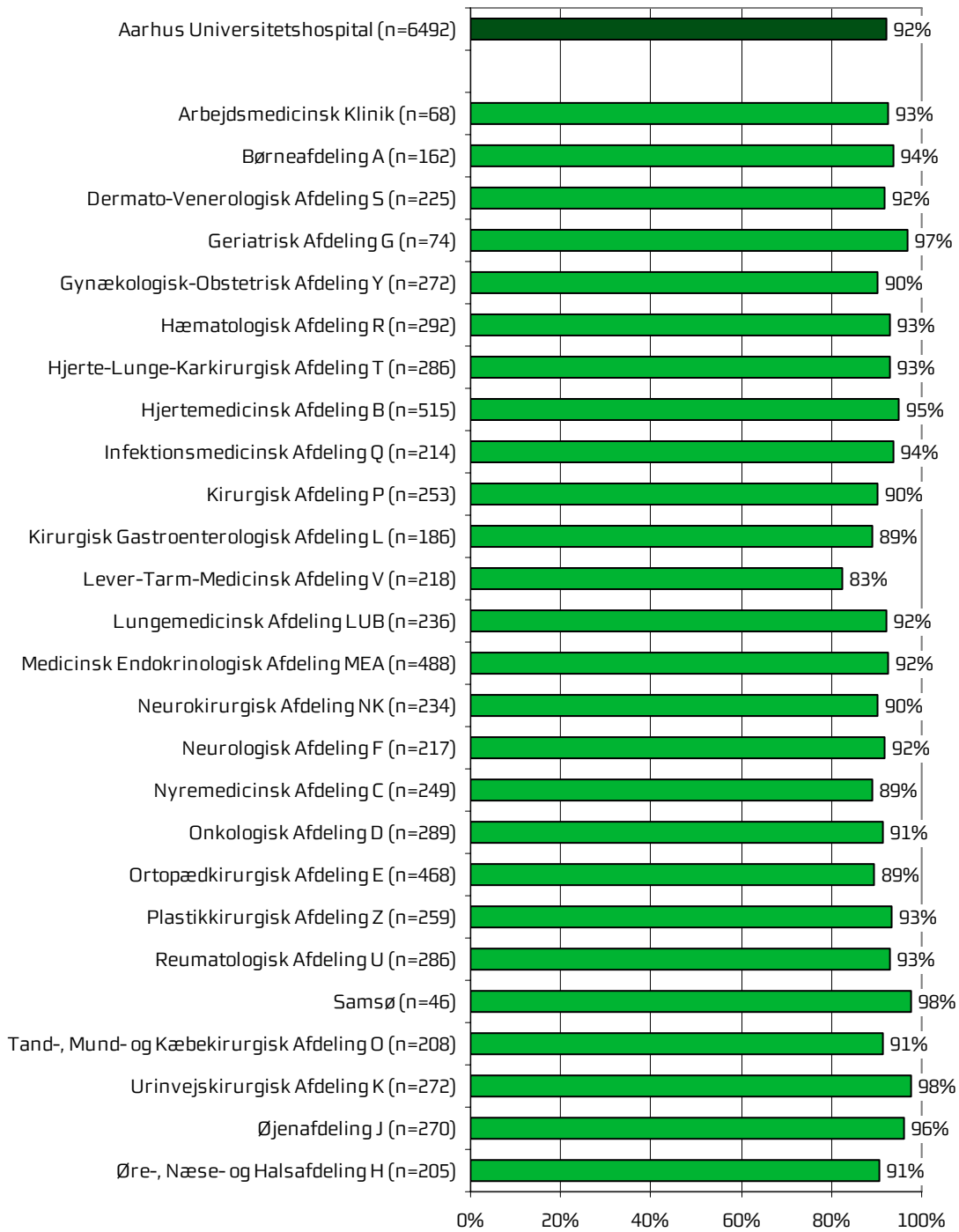
**Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?**



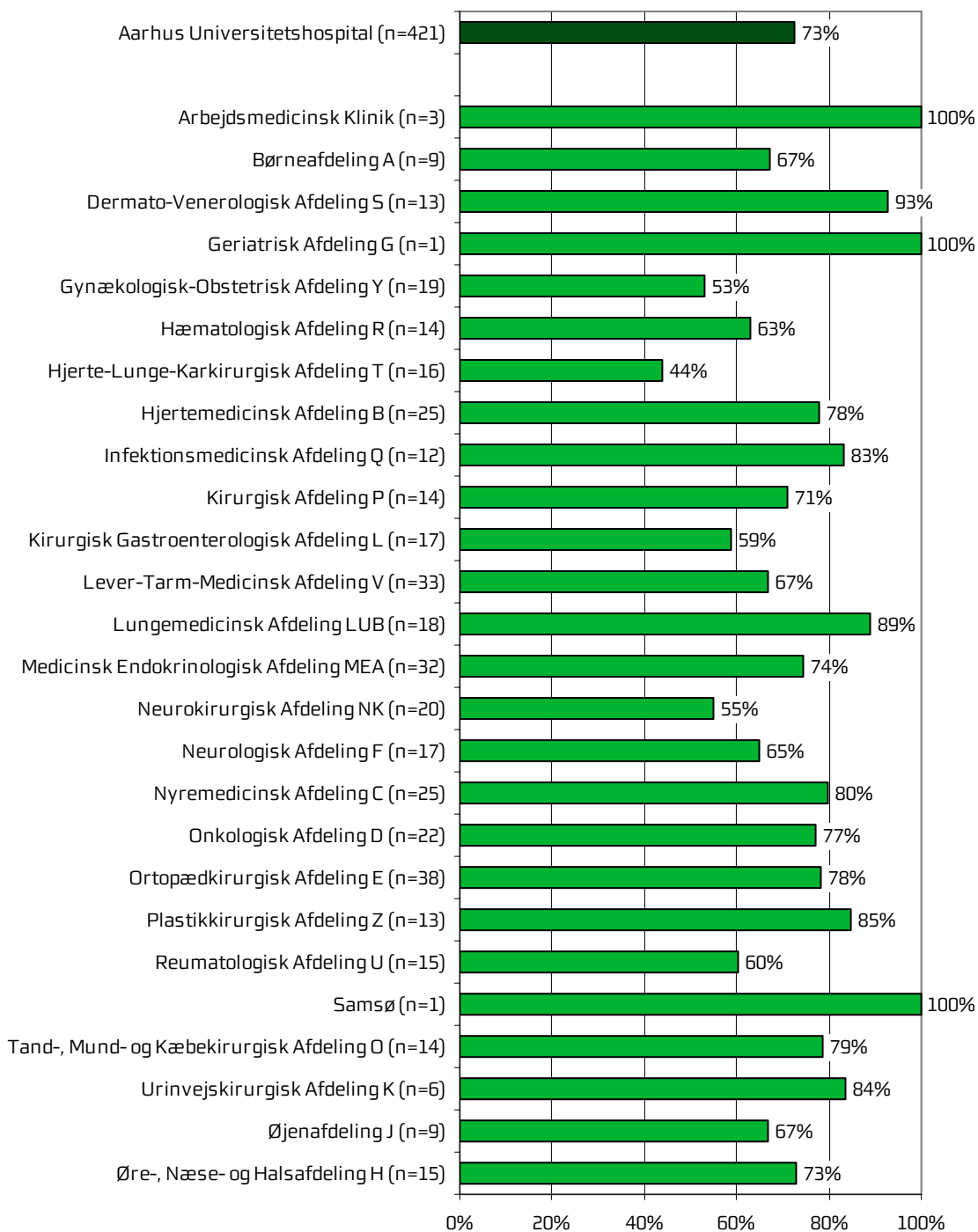
**Figur 21. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?**



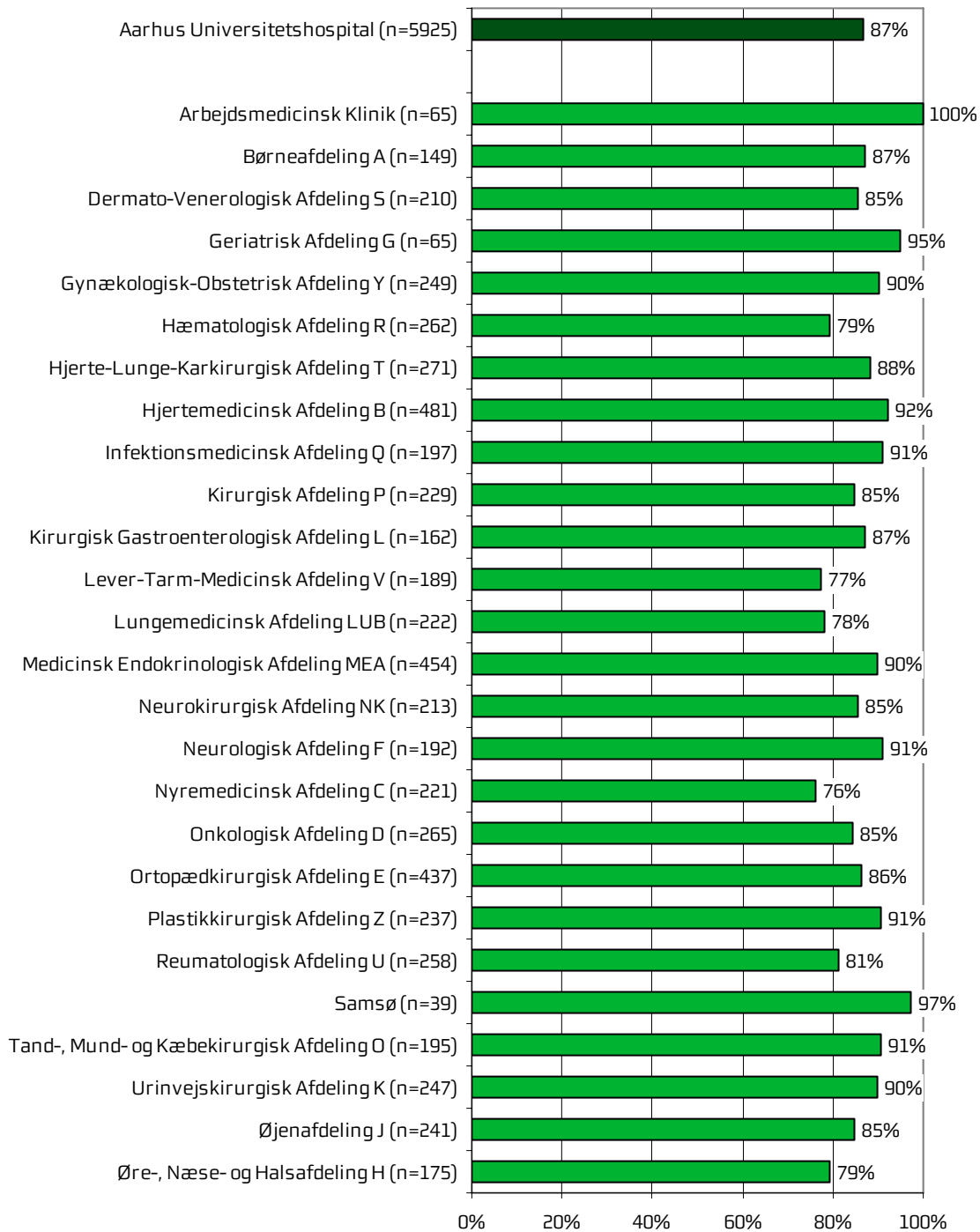
**Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?**



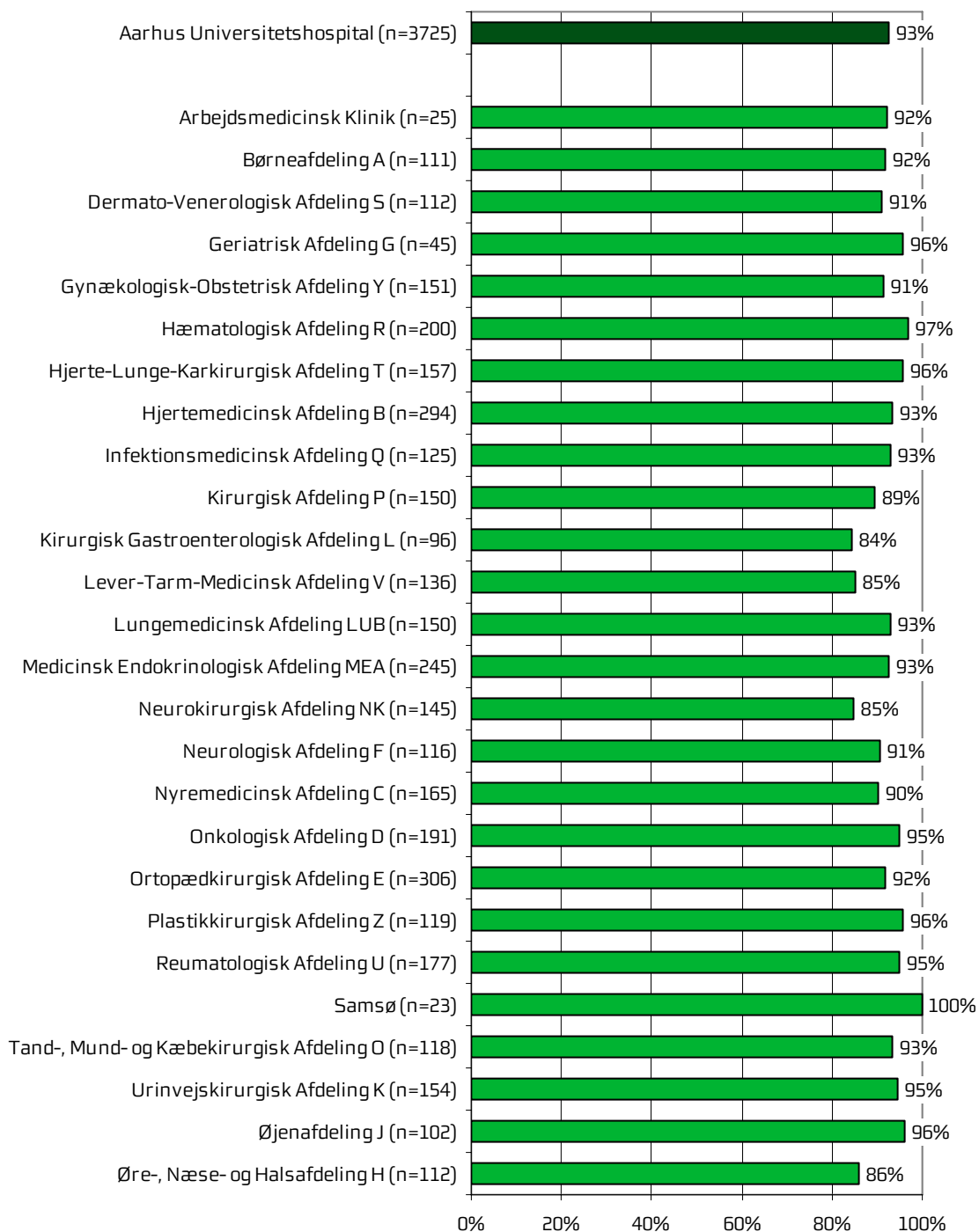
**Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**



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

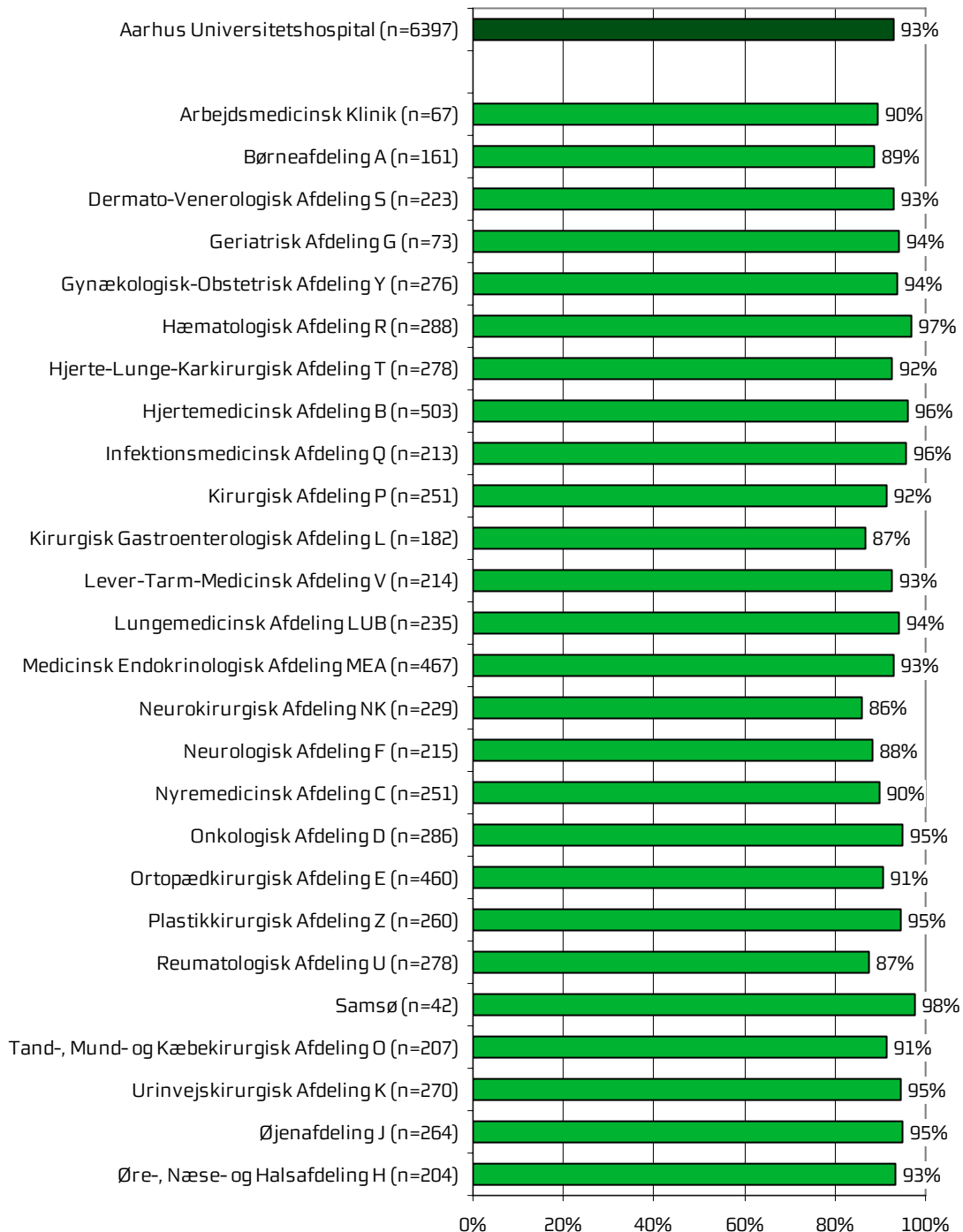


**Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?**

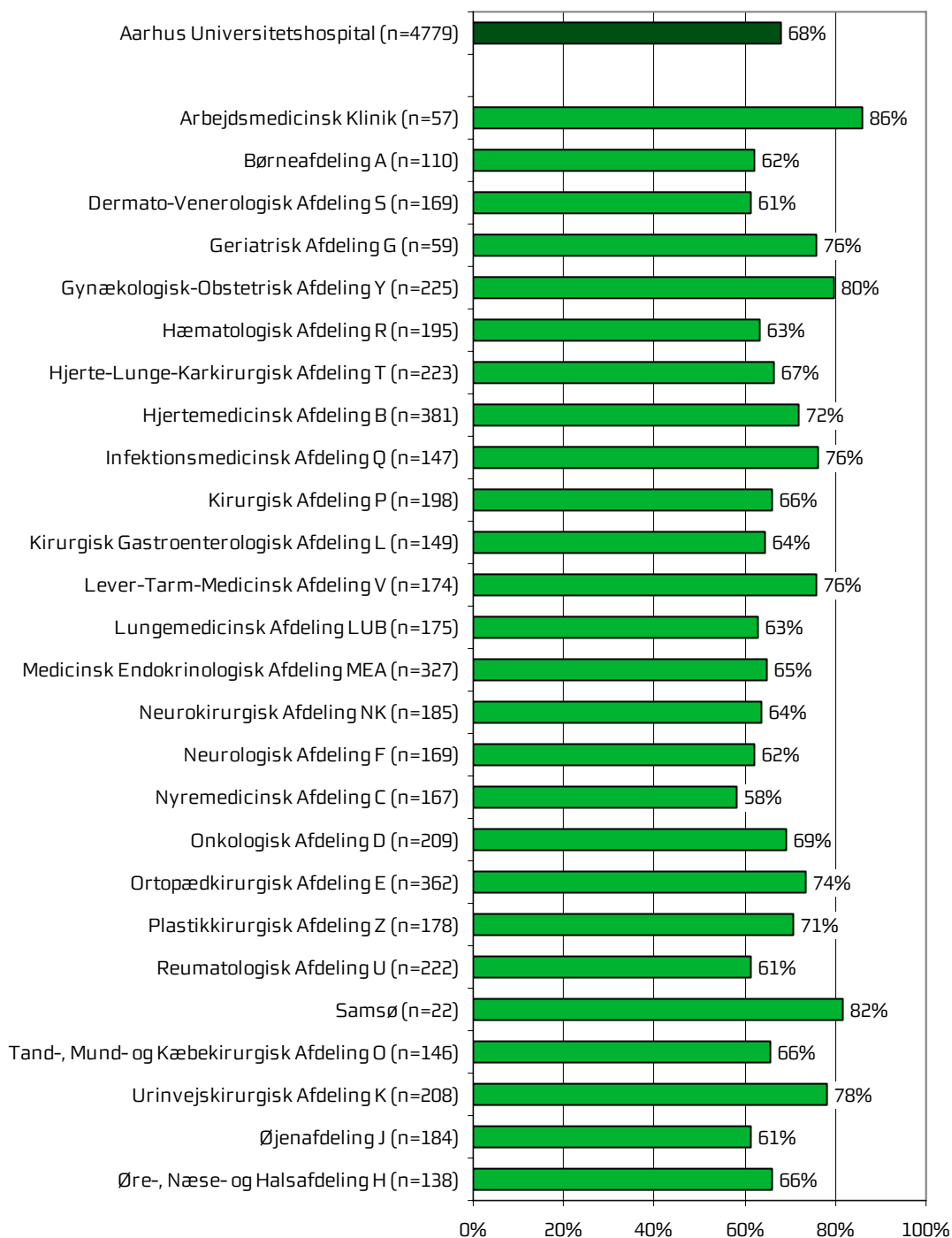


## Information

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

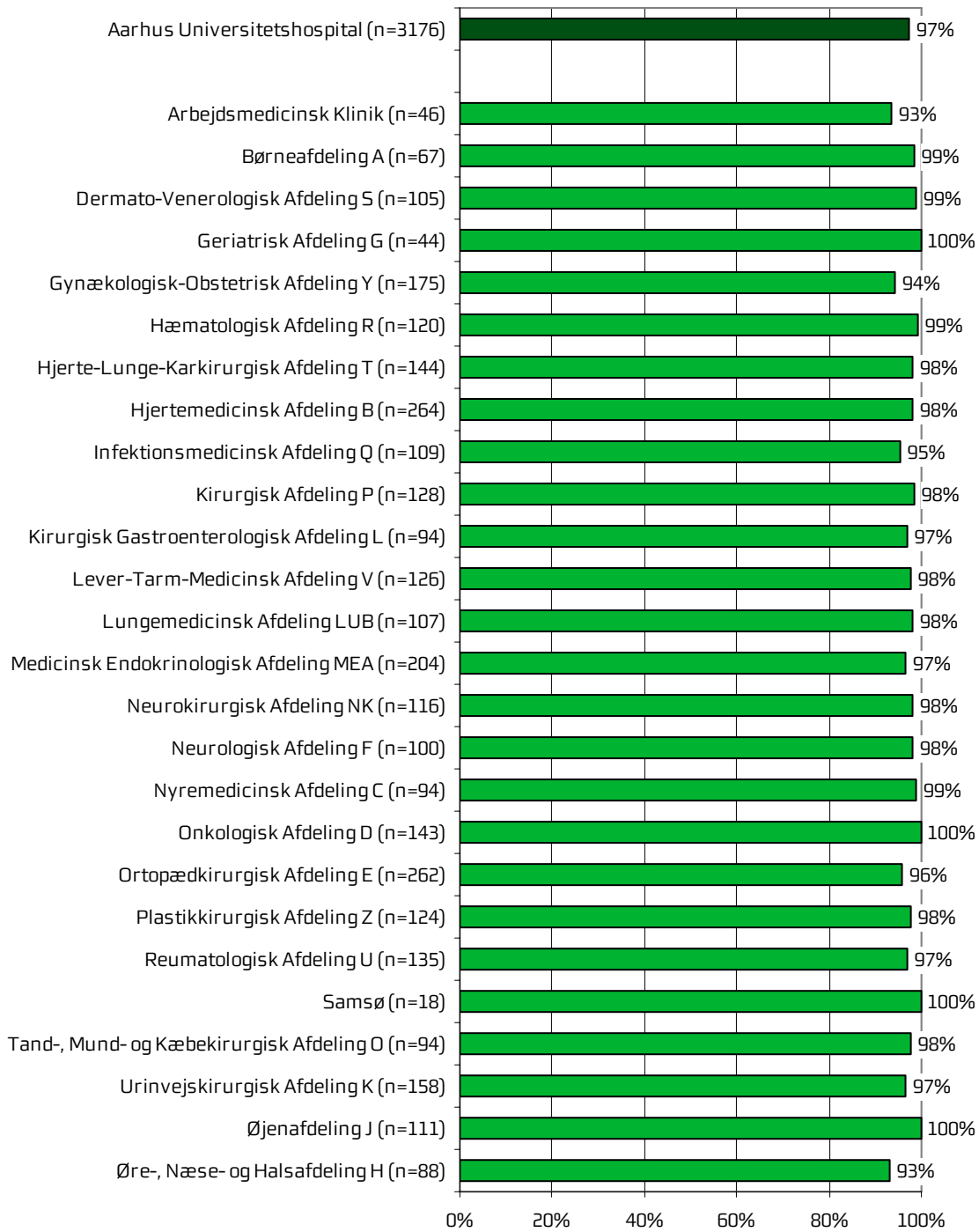


**Figur 27. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?**

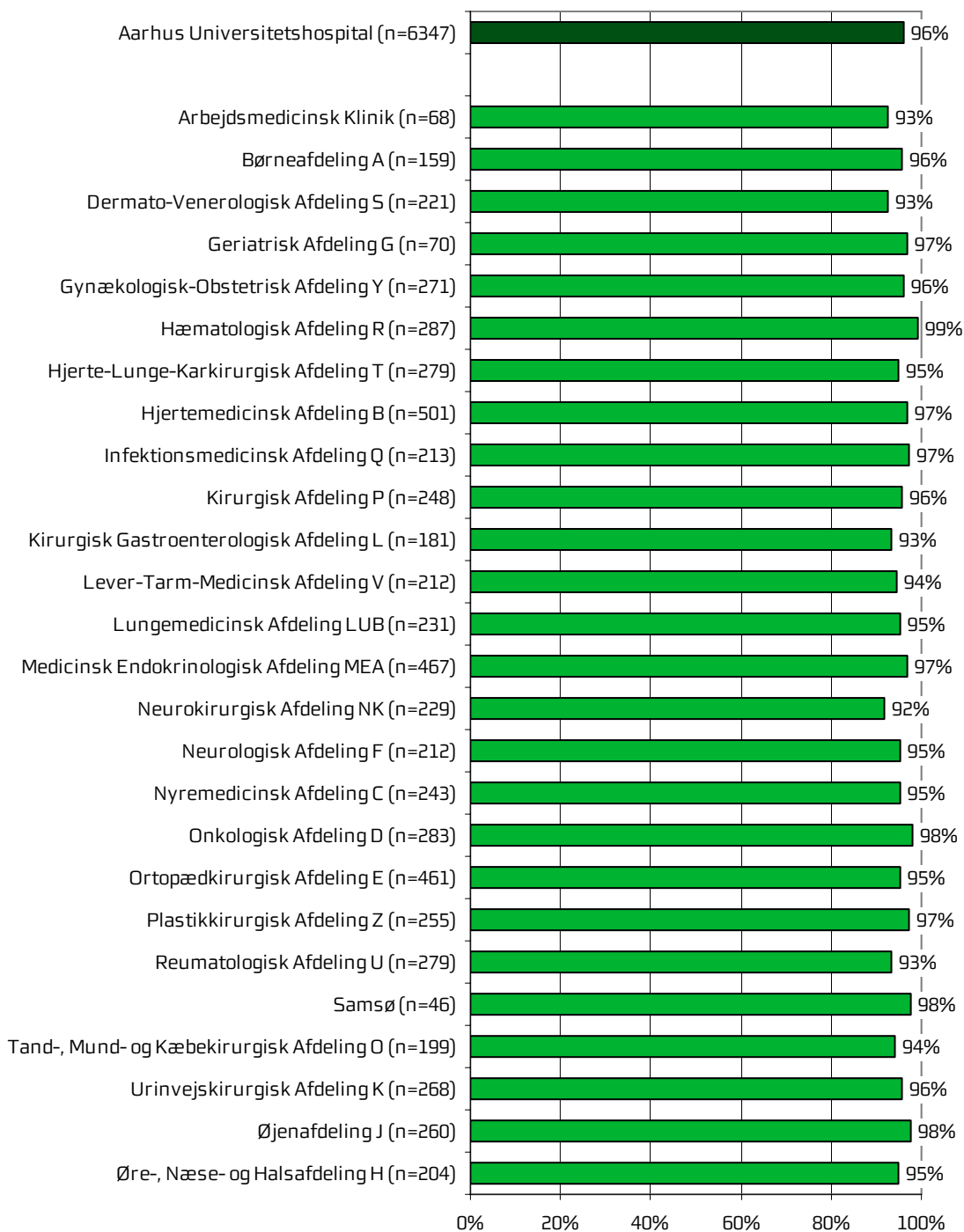


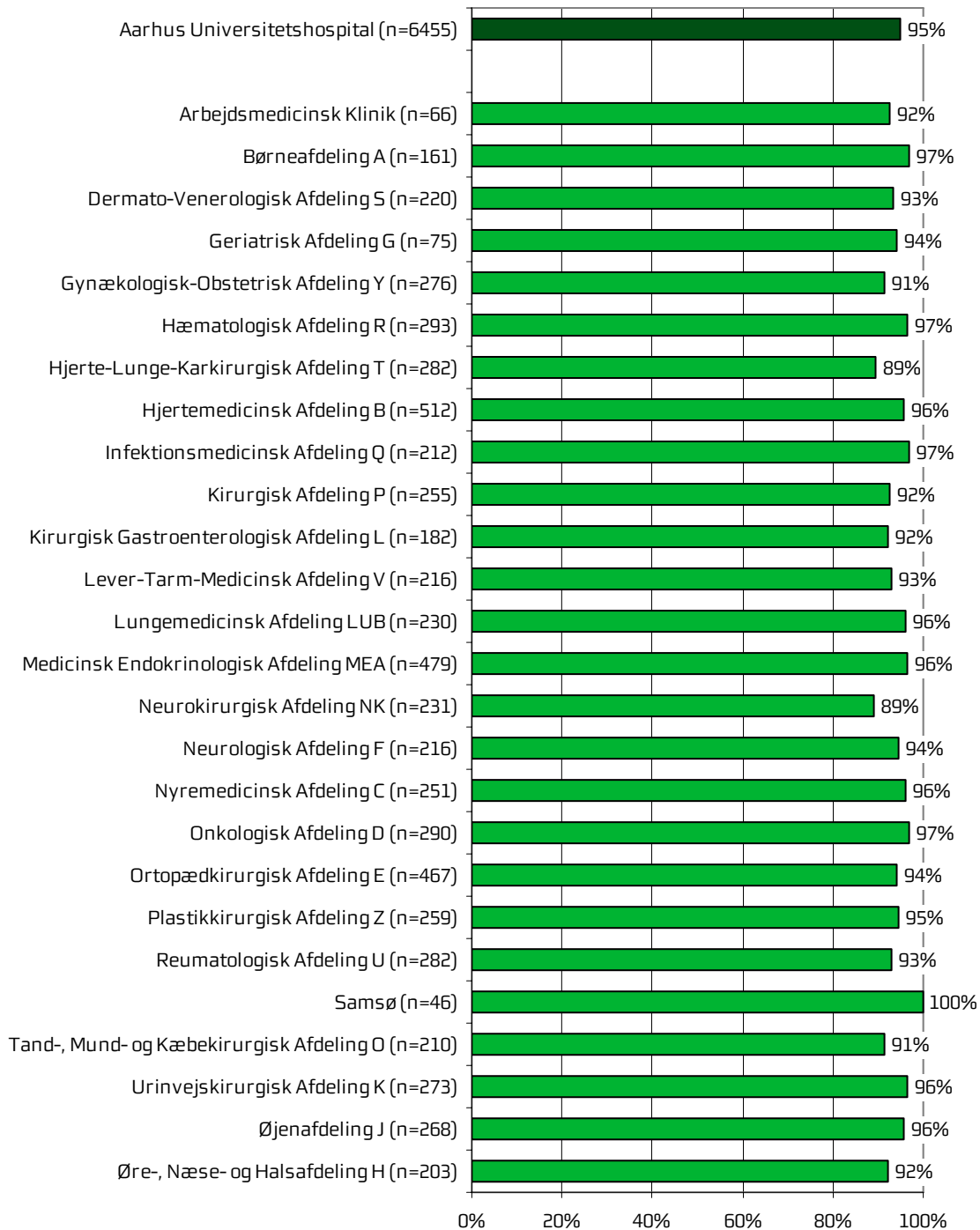


**Figur 28. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?**

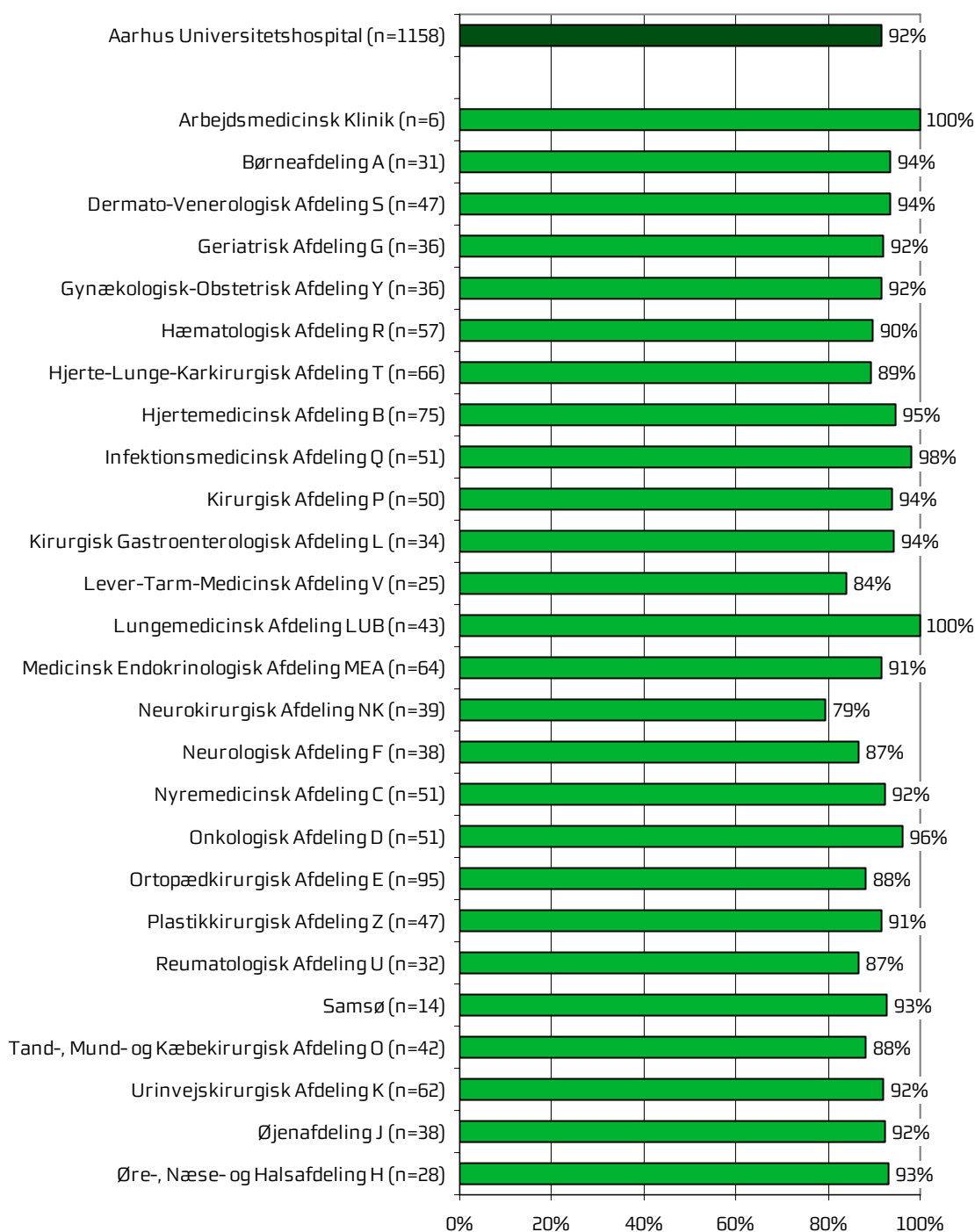


**Figur 29. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?**

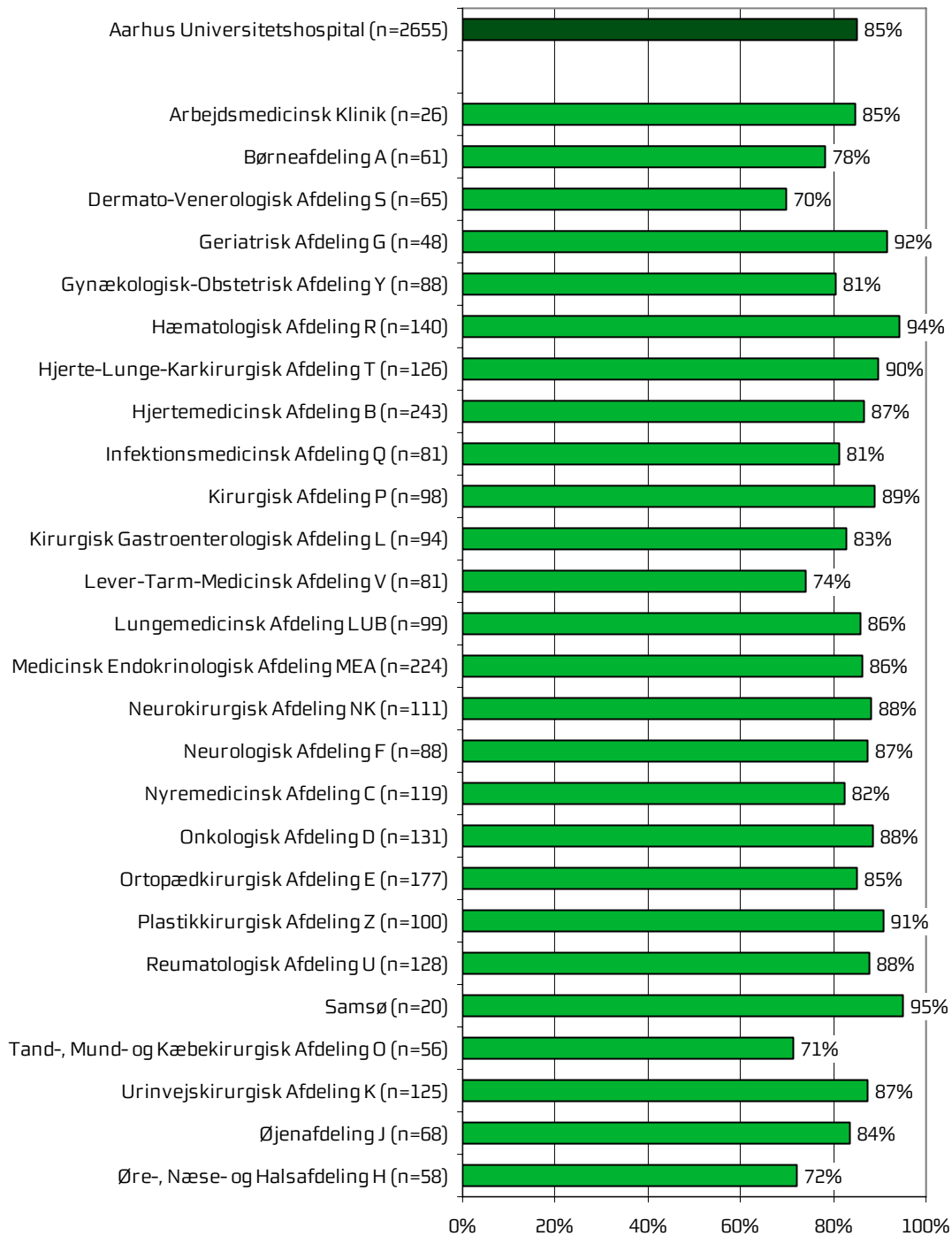


**Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet****Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**

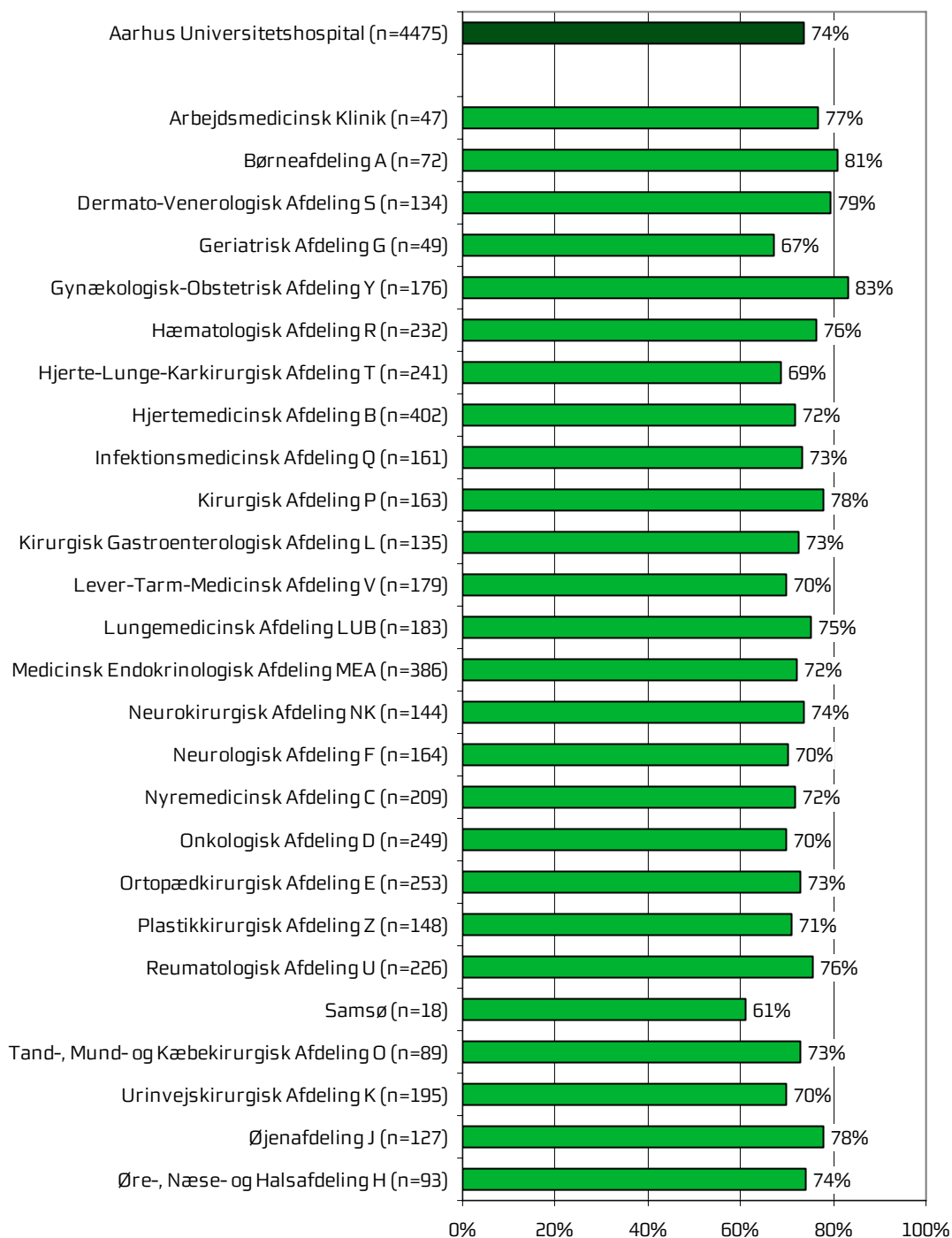
**Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

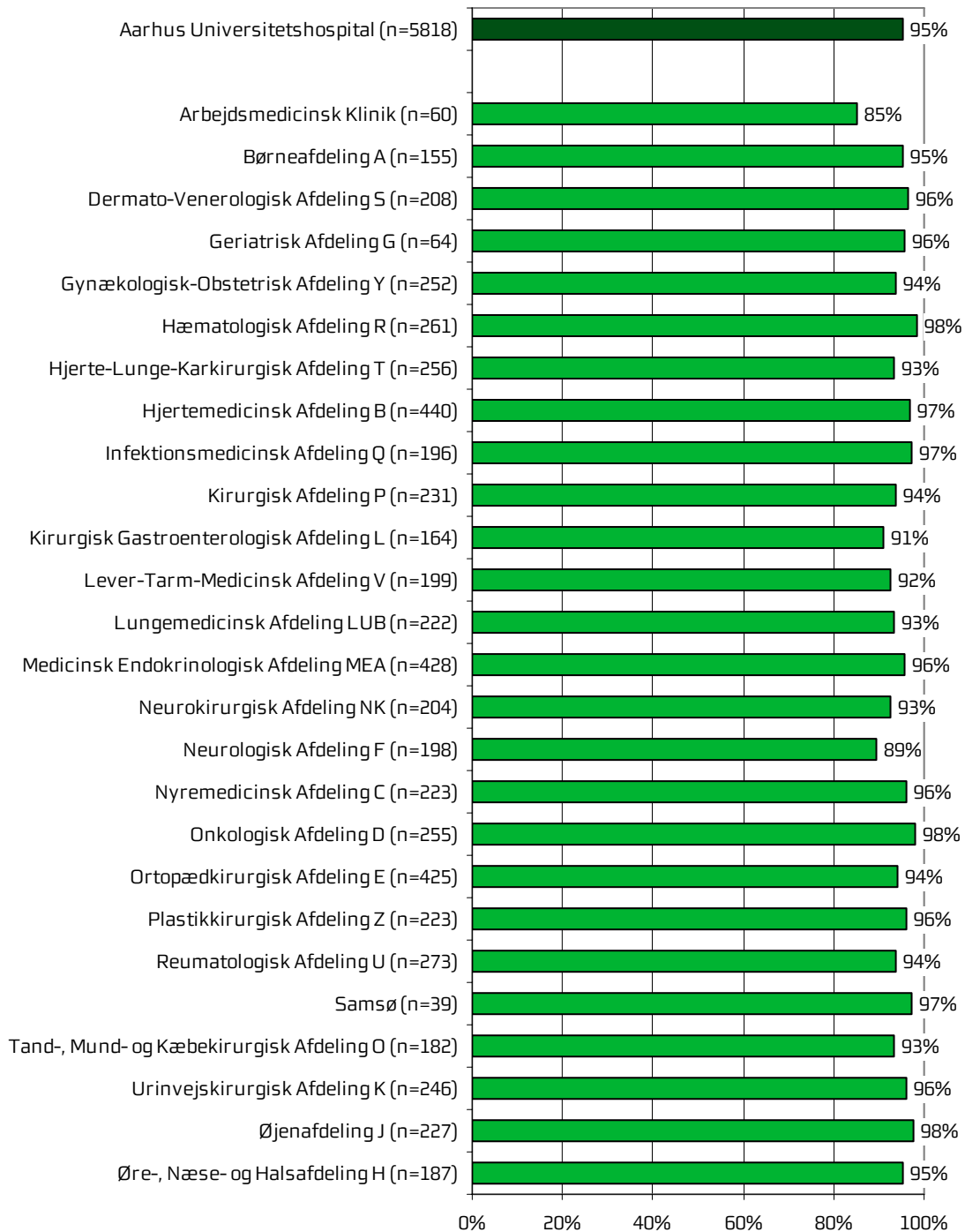


**Figur 32. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**



**Figur 33. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?**



**Hospitalets eget spørgsmål****Figur 34. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?**





## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. 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.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbnr.: &gt;&gt;jobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>		Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
9. 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"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	

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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>

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

**INFORMATION**

<b>23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?</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"/>	
<b>24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>		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	
<b>25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	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"/>
<b>26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?</b>					

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

<b>28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>
<b>30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>31. 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)?</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"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

<b>32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?</b>	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"/>
<b>34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</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 kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
<b>38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>40. Hvad er dit modersmål?</b>	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.: >>lobnr<<

8. december 2011

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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 tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

- 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

### **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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for



hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 62 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	62%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	46%	46%
Kvinde	54%	54%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	8%	12%
20-39 år	14%	20%
40-59 år	27%	28%
60-79 år	41%	33%
80- år	9%	8%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatorium besøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte hospitals samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan dette stille hospitalet i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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 z-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	6674		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	3084		46%	
Kvinde	3590		54%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	558		8%	
20-39 år	956		14%	
40-59 år	1819		27%	
60-79 år	2756		41%	
80- år	585		9%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	5852		91%	
Pårørende	592		9%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	6221		95%	
Ikke dansk	349		5%	



**Table 5-continued. Background characteristics for hospital patients, who have answered the questionnaire**

	Antal patienter	
	n	Procent
Alle	6674	100%
<b>Afdelingsnavn</b>		
Arbejdsmedicinsk Klinik	69	1%
Børneafdeling A	165	2%
Dermato-Venerologisk Afdeling S	228	3%
Geriatrisk Afdeling G	84	1%
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	278	4%
Hæmatologisk Afdeling R	298	4%
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	292	4%
Hjertemedicinsk Afdeling B	528	8%
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	217	3%
Kirurgisk Afdeling P	260	4%
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	192	3%
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	221	3%
Lungemedicinsk Afdeling LUB	244	4%
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	500	7%
Neurokirurgisk Afdeling NK	242	4%
Neurologisk Afdeling F	229	3%
Nyremedicinsk Afdeling C	259	4%
Onkologisk Afdeling D	298	4%
Ortopædkirurgisk Afdeling E	479	7%
Plastikkirurgisk Afdeling Z	268	4%
Reumatologisk Afdeling U	290	4%
Samsø	49	1%
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	215	3%
Urinvejskirurgisk Afdeling K	277	4%
Øjenafdeling J	276	4%
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	216	3%

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	36	60	4	1	6012	440
<b>Køn</b>						
Mand	37	60	3	1	2820	180
Kvinde	35	61	4	1	3192	260
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	62	5	2	507	39
20-39 år	30	63	6	1	880	57
40-59 år	33	62	4	1	1683	97
60-79 år	40	57	3	1	2463	184
80- år	35	64	2	0	479	63
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	59	4	1	5334	384
Pårørende	31	65	3	1	531	45
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	60	4	1	5649	425
Ikke dansk	28	68	3	0	330	14

**Tabel 6-fortsat. 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	36	60	4	1	6012	440
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	31	63	5	2	59	8
Børneafdeling A	32	62	3	3	148	13
Dermato-Venerologisk Afdeling S	29	63	7	1	199	19
Geriatrisk Afdeling G	26	70	3	0	70	7
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	42	54	4	0	256	17
Hæmatologisk Afdeling R	41	58	1	0	272	15
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	38	56	4	2	265	19
Hjertemedicinsk Afdeling B	45	53	2	0	472	37
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	42	56	1	1	203	9
Kirurgisk Afdeling P	34	61	3	2	240	13
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	25	66	7	2	163	19
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	25	69	4	1	202	9
Lungemedicinsk Afdeling LUB	39	56	5	0	223	14
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	32	65	2	0	440	38
Neurokirurgisk Afdeling NK	35	57	7	1	210	18
Neurologisk Afdeling F	28	63	6	3	198	22
Nyremedicinsk Afdeling C	31	66	2	1	231	21
Onkologisk Afdeling D	34	63	2	0	279	10
Ortopædkirurgisk Afdeling E	33	59	6	1	445	24
Plastikkirurgisk Afdeling Z	40	58	3	0	240	17
Reumatologisk Afdeling U	28	66	6	1	265	18
Samsø	49	51	0	0	39	6
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	33	64	2	1	184	23
Urinvejskirurgisk Afdeling K	37	60	2	0	268	7
Øjenafdeling J	41	57	2	0	248	24
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	29	63	6	3	193	13

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	39	58	3	1	6457
<b>Køn</b>					
Mand	40	57	3	0	3000
Kvinde	38	59	3	1	3457
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	37	58	4	1	544
20-39 år	36	59	4	1	934
40-59 år	38	59	3	1	1778
60-79 år	42	56	2	0	2656
80- år	37	62	1	0	545
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	57	3	1	5723
Pårørende	33	65	2	1	576
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	57	3	1	6079
Ikke dansk	31	67	2	0	344

**Tabel 7-fortsat. 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	39	58	3	1	6457
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	34	60	3	3	68
Børneafdeling A	42	56	1	1	161
Dermato-Venerologisk Afdeling S	32	61	7	0	220
Geriatrisk Afdeling G	39	61	0	0	76
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	50	47	3	0	271
Hæmatologisk Afdeling R	41	57	2	0	292
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	38	57	5	0	286
Hjertemedicinsk Afdeling B	46	53	1	0	512
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	51	46	2	0	213
Kirurgisk Afdeling P	37	58	2	3	250
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	25	70	3	1	182
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	29	65	5	0	213
Lungemedicinsk Afdeling LUB	41	55	3	0	238
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	38	60	2	0	481
Neurokirurgisk Afdeling NK	38	58	4	1	224
Neurologisk Afdeling F	30	66	3	2	217
Nyremedicinsk Afdeling C	33	63	4	0	254
Onkologisk Afdeling D	38	61	1	0	289
Ortopædkirurgisk Afdeling E	37	58	4	1	472
Plastikkirurgisk Afdeling Z	42	55	3	0	256
Reumatologisk Afdeling U	34	62	3	0	282
Samsø	43	57	0	0	44
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	36	59	4	0	206
Urinvejskirurgisk Afdeling K	40	57	3	0	275
Øjenafdeling J	43	56	0	0	271
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	30	62	6	2	204

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	73	9	1	6406
<b>Køn</b>					
Mand	18	73	9	1	2972
Kvinde	17	73	9	1	3434
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	19	72	8	1	540
20-39 år	16	74	9	1	944
40-59 år	15	73	12	1	1755
60-79 år	19	73	8	1	2627
80- år	22	71	7	0	540
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	17	73	9	1	5685
Pårørende	18	74	8	0	568
<b>Modersmål</b>					
Dansk	17	73	9	1	6030
Ikke dansk	25	69	4	1	343

**Tabel 8-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	18	73	9	1	6406
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	9	70	20	2	66
Børneafdeling A	22	68	8	1	158
Dermato-Venerologisk Afdeling S	15	76	8	1	222
Geriatrisk Afdeling G	20	75	5	0	71
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	24	74	2	0	274
Hæmatologisk Afdeling R	10	71	17	2	289
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	24	74	2	0	282
Hjertemedicinsk Afdeling B	21	73	6	0	509
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	36	62	2	0	215
Kirurgisk Afdeling P	14	76	9	2	244
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	12	71	14	3	178
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	11	80	8	1	212
Lungemedicinsk Afdeling LUB	16	70	12	2	233
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	17	78	5	0	477
Neurokirurgisk Afdeling NK	12	72	13	3	229
Neurologisk Afdeling F	11	73	15	0	218
Nyremedicinsk Afdeling C	19	73	7	2	252
Onkologisk Afdeling D	23	72	5	0	293
Ortopædkirurgisk Afdeling E	16	74	10	0	465
Plastikkirurgisk Afdeling Z	12	78	9	1	248
Reumatologisk Afdeling U	8	70	19	3	282
Samsø	27	66	5	2	44
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	27	70	2	0	209
Urinvejskirurgisk Afdeling K	19	73	7	0	273
Øjenafdeling J	17	68	14	0	260
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	17	67	15	1	203

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	77	2	0	6299
<b>Køn</b>					
Mand	23	75	2	0	2948
Kvinde	20	78	2	0	3351
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	69	2	0	538
20-39 år	26	72	2	0	932
40-59 år	19	79	2	0	1730
60-79 år	20	78	2	0	2584
80- år	21	78	1	0	515
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	76	2	0	5593
Pårørende	21	77	3	0	558
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	77	2	0	5923
Ikke dansk	37	61	2	0	341



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

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	77	2	0	6299
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	13	86	2	0	64
Børneafdeling A	33	66	1	0	159
Dermato-Venerologisk Afdeling S	16	82	2	0	219
Geriatrisk Afdeling G	14	85	1	0	68
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	26	73	1	0	266
Hæmatologisk Afdeling R	19	78	2	0	290
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	26	72	2	0	273
Hjertemedicinsk Afdeling B	23	75	2	0	495
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	37	61	1	0	211
Kirurgisk Afdeling P	15	81	3	0	240
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	16	77	7	0	176
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	15	80	5	0	211
Lungemedicinsk Afdeling LUB	20	77	2	0	233
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	21	76	2	0	470
Neurokirurgisk Afdeling NK	18	78	4	0	222
Neurologisk Afdeling F	13	84	3	0	213
Nyremedicinsk Afdeling C	23	75	2	0	246
Onkologisk Afdeling D	22	77	1	0	287
Ortopædkirurgisk Afdeling E	21	77	2	0	451
Plastikkirurgisk Afdeling Z	14	85	1	0	247
Reumatologisk Afdeling U	20	78	2	0	276
Samsø	48	52	0	0	46
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	35	64	1	0	208
Urinvejskirurgisk Afdeling K	20	78	1	0	270
Øjenafdeling J	21	78	2	0	254
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	20	75	5	0	204

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	1	0	6498
<b>Køn</b>					
Mand	38	61	1	0	3016
Kvinde	35	62	2	0	3482
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	28	70	1	0	546
20-39 år	32	64	4	0	951
40-59 år	34	64	1	0	1791
60-79 år	41	58	1	0	2668
80- år	43	57	1	0	542
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	61	2	0	5740
Pårørende	32	67	1	0	580
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	62	1	0	6102
Ikke dansk	38	61	1	0	342

**Tabel 10-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	1	0	6498
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	30	70	0	0	67
Børneafdeling A	33	64	2	1	162
Dermato-Venerologisk Afdeling S	28	69	2	0	226
Geriatrisk Afdeling G	46	54	0	0	74
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	37	57	5	1	274
Hæmatologisk Afdeling R	39	60	1	0	296
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	43	56	1	1	283
Hjertemedicinsk Afdeling B	45	54	1	0	513
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	44	55	1	0	216
Kirurgisk Afdeling P	36	63	1	0	256
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	30	67	3	1	186
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	21	76	2	1	217
Lungemedicinsk Afdeling LUB	39	60	1	0	236
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	35	65	0	0	484
Neurokirurgisk Afdeling NK	38	62	0	0	237
Neurologisk Afdeling F	38	58	3	0	223
Nyremedicinsk Afdeling C	28	69	2	0	253
Onkologisk Afdeling D	39	60	1	0	290
Ortopædkirurgisk Afdeling E	36	62	2	0	468
Plastikkirurgisk Afdeling Z	34	63	2	0	257
Reumatologisk Afdeling U	36	62	1	1	285
Samsø	51	44	2	2	45
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	31	68	0	0	208
Urinvejskirurgisk Afdeling K	43	56	2	0	269
Øjenafdeling J	36	63	1	0	266
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	25	73	1	0	207

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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	5043	1480
<b>Køn</b>				
Mand	92	8	2348	673
Kvinde	91	9	2695	807
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	89	11	457	88
20-39 år	87	13	794	154
40-59 år	91	9	1402	391
60-79 år	94	6	1951	731
80- år	95	5	439	116
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	92	8	4451	1314
Pårørende	91	9	454	130
<b>Modersmål</b>				
Dansk	91	9	4706	1420
Ikke dansk	92	8	297	48

**Tabel 11-fortsat. 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	5043	1480
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik	93	7	41	27
Børneafdeling A	95	5	131	30
Dermato-Venerologisk Afdeling S	87	13	191	33
Geriatrisk Afdeling G	98	2	50	27
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	91	9	225	50
Hæmatologisk Afdeling R	91	9	258	34
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	94	6	174	111
Hjertemedicinsk Afdeling B	96	4	355	159
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	91	9	174	40
Kirurgisk Afdeling P	92	8	193	63
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	89	11	132	54
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	84	16	186	29
Lungemedicinsk Afdeling LUB	93	7	192	48
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	94	6	363	128
Neurokirurgisk Afdeling NK	87	13	188	52
Neurologisk Afdeling F	85	15	164	58
Nyremedicinsk Afdeling C	85	15	212	35
Onkologisk Afdeling D	97	3	220	74
Ortopædkirurgisk Afdeling E	91	9	371	102
Plastikkirurgisk Afdeling Z	90	10	189	72
Reumatologisk Afdeling U	90	10	238	45
Samsø	94	6	34	11
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	96	4	162	47
Urinvejskirurgisk Afdeling K	94	6	206	67
Øjenafdeling J	92	8	210	62
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	79	21	184	22

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	47	16	4	6273	135
<b>Køn</b>						
Mand	32	49	15	4	2926	50
Kvinde	34	46	16	5	3347	85
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	24	55	15	6	522	13
20-39 år	27	51	17	5	917	22
40-59 år	33	47	15	5	1736	34
60-79 år	37	44	15	4	2582	53
80- år	31	47	18	3	516	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	47	16	4	5549	111
Pårørende	29	51	16	4	561	17
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	47	16	4	5896	126
Ikke dansk	25	53	20	3	332	7

**Tabel 12-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	47	16	4	6273	135
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	52	43	4	0	67	1
Børneafdeling A	26	57	15	2	157	2
Dermato-Venerologisk Afdeling S	24	54	19	3	215	4
Geriatrisk Afdeling G	57	38	4	1	70	4
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	29	48	17	7	267	6
Hæmatologisk Afdeling R	20	45	28	7	274	6
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	53	32	12	3	275	6
Hjertemedicinsk Afdeling B	43	44	11	2	501	6
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	29	56	13	1	204	6
Kirurgisk Afdeling P	34	44	17	6	246	7
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	39	42	14	5	168	11
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	21	51	24	4	207	4
Lungemedicinsk Afdeling LUB	30	46	19	5	225	10
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	38	50	11	1	469	12
Neurokirurgisk Afdeling NK	32	46	13	9	233	3
Neurologisk Afdeling F	35	46	13	6	214	3
Nyremedicinsk Afdeling C	22	40	27	11	237	6
Onkologisk Afdeling D	39	48	11	2	282	8
Ortopædkirurgisk Afdeling E	33	48	13	6	461	7
Plastikkirurgisk Afdeling Z	37	45	12	5	259	2
Reumatologisk Afdeling U	23	50	23	3	278	5
Samsø	40	40	17	2	42	1
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	35	51	13	1	202	2
Urinvejskirurgisk Afdeling K	35	44	18	3	264	3
Øjenafdeling J	32	46	19	4	262	5
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	18	49	23	11	194	5

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

<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	25	14	47	3857	518
<b>Køn</b>						
Mand	15	29	16	40	1830	202
Kvinde	13	21	13	53	2027	316
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	12	22	19	47	365	47
20-39 år	11	19	16	54	629	77
40-59 år	14	21	12	52	1078	148
60-79 år	14	30	14	42	1478	195
80- år	17	30	13	41	307	51
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	14	25	14	47	3400	458
Pårørende	14	22	15	48	359	43
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	24	14	48	3600	485
Ikke dansk	22	36	10	31	228	29



**Tabel 13-fortsat. 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	14	25	14	47	3857	518
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	22	30	17	30	23	10
Børneafdeling A	15	20	20	45	106	12
Dermato-Venerologisk Afdeling S	6	15	17	62	153	16
Geriatrisk Afdeling G	42	35	15	9	30	6
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	12	23	12	53	168	25
Hæmatologisk Afdeling R	7	21	19	53	202	27
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	21	39	12	27	120	18
Hjertemedicinsk Afdeling B	26	25	14	35	265	33
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	18	26	17	38	130	21
Kirurgisk Afdeling P	13	33	10	44	145	24
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	9	41	18	32	98	20
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	8	13	17	61	158	13
Lungemedicinsk Afdeling LUB	16	27	13	44	148	20
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	13	18	12	57	264	43
Neurokirurgisk Afdeling NK	17	24	19	39	147	14
Neurologisk Afdeling F	17	21	12	49	126	19
Nyremedicinsk Afdeling C	9	19	17	55	177	17
Onkologisk Afdeling D	14	29	10	46	162	17
Ortopædkirurgisk Afdeling E	14	29	14	43	272	49
Plastikkirurgisk Afdeling Z	10	23	24	43	129	33
Reumatologisk Afdeling U	10	25	15	50	193	23
Samsø	32	41	9	18	22	4
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	15	30	16	40	124	12
Urinvejskirurgisk Afdeling K	15	36	12	37	169	11
Øjenafdeling J	12	25	14	50	170	17
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	12	23	19	47	156	14

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	74	16	3	6139	294
<b>Køn</b>						
Mand	7	75	16	2	2851	127
Kvinde	7	73	16	3	3288	167
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	6	72	18	4	522	17
20-39 år	4	75	18	3	885	50
40-59 år	6	71	21	3	1677	81
60-79 år	8	75	14	3	2535	116
80- år	10	77	12	1	520	30
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	74	16	3	5430	262
Pårørende	7	75	14	4	545	24
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	74	17	3	5759	279
Ikke dansk	12	79	8	1	329	13

**Tabel 14-fortsat. 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	74	16	3	6139	294
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	0	83	17	0	59	6
Børneafdeling A	8	71	18	3	151	5
Dermato-Venerologisk Afdeling S	4	79	14	3	224	3
Geriatrisk Afdeling G	12	80	8	0	66	9
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	10	82	8	0	261	11
Hæmatologisk Afdeling R	5	76	16	4	283	4
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	15	81	4	0	266	17
Hjertemedicinsk Afdeling B	10	76	12	2	480	28
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	12	81	6	1	206	4
Kirurgisk Afdeling P	9	75	12	4	236	15
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	5	70	22	4	165	16
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	5	83	10	2	207	5
Lungemedicinsk Afdeling LUB	5	75	16	3	235	4
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	7	79	13	1	453	31
Neurokirurgisk Afdeling NK	5	62	24	8	225	12
Neurologisk Afdeling F	4	67	25	4	200	15
Nyremedicinsk Afdeling C	5	77	14	4	249	4
Onkologisk Afdeling D	10	80	9	1	282	6
Ortopædkirurgisk Afdeling E	7	71	20	2	432	30
Plastikkirurgisk Afdeling Z	5	67	24	3	237	19
Reumatologisk Afdeling U	2	63	28	7	267	12
Samsø	15	69	10	5	39	4
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	10	80	10	0	189	16
Urinvejskirurgisk Afdeling K	5	76	14	4	269	3
Øjenafdeling J	6	64	27	4	261	6
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	5	65	24	5	197	9

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	48	27	25	3680
<b>Køn</b>				
Mand	52	27	21	1749
Kvinde	45	27	28	1931
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	45	36	19	258
20-39 år	38	31	31	534
40-59 år	48	25	27	1053
60-79 år	53	25	22	1522
80- år	49	26	25	313
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	49	26	25	3298
Pårørende	47	34	19	281
<b>Modersmål</b>				
Dansk	49	26	25	3423
Ikke dansk	44	40	16	230

**Tabel 15-fortsat. 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	3680
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik	73	14	14	22
Børneafdeling A	58	31	11	85
Dermato-Venerologisk Afdeling S	39	24	37	153
Geriatrisk Afdeling G	64	25	11	63
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	43	35	22	108
Hæmatologisk Afdeling R	59	24	17	235
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	58	18	24	93
Hjertemedicinsk Afdeling B	60	22	18	275
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	52	32	16	167
Kirurgisk Afdeling P	52	23	25	135
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	54	30	17	71
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	34	37	30	114
Lungemedicinsk Afdeling LUB	56	25	19	176
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	55	18	27	334
Neurokirurgisk Afdeling NK	55	17	28	65
Neurologisk Afdeling F	47	24	29	120
Nyremedicinsk Afdeling C	42	27	31	198
Onkologisk Afdeling D	42	35	23	209
Ortopædkirurgisk Afdeling E	47	25	28	183
Plastikkirurgisk Afdeling Z	52	24	24	119
Reumatologisk Afdeling U	40	25	35	208
Samsø	67	27	7	15
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	39	48	13	119
Urinvejskirurgisk Afdeling K	71	16	13	119
Øjenafdeling J	37	34	29	176
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	43	31	26	118

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	48	30	22	2106
<b>Køn</b>				
Mand	50	30	20	991
Kvinde	47	29	24	1115
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	39	43	18	125
20-39 år	34	37	28	336
40-59 år	49	27	24	592
60-79 år	54	27	19	860
80- år	49	27	25	193
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	49	28	23	1906
Pårørende	40	40	20	141
<b>Modersmål</b>				
Dansk	48	29	23	1957
Ikke dansk	40	47	13	136

**Tabel 16-fortsat. 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	48	30	22	2106
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik	70	0	30	10
Børneafdeling A	50	39	11	36
Dermato-Venerologisk Afdeling S	43	24	33	72
Geriatrisk Afdeling G	60	26	13	49
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	32	39	29	45
Hæmatologisk Afdeling R	64	25	11	155
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	69	15	15	26
Hjertemedicinsk Afdeling B	58	25	17	180
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	51	33	16	82
Kirurgisk Afdeling P	57	26	17	65
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	56	30	14	36
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	37	38	24	65
Lungemedicinsk Afdeling LUB	59	24	17	113
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	53	20	27	213
Neurokirurgisk Afdeling NK	64	21	14	14
Neurologisk Afdeling F	48	28	24	67
Nyremedicinsk Afdeling C	41	26	32	140
Onkologisk Afdeling D	41	39	20	135
Ortopædkirurgisk Afdeling E	48	27	25	85
Plastikkirurgisk Afdeling Z	49	25	25	59
Reumatologisk Afdeling U	44	26	29	132
Samsø	82	9	9	11
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	35	54	11	82
Urinvejskirurgisk Afdeling K	70	25	5	41
Øjenafdeling J	38	36	26	129
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	45	33	22	64

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	48	2	0	1593	47
<b>Køn</b>						
Mand	49	50	1	0	775	17
Kvinde	51	47	2	0	818	30
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	54	46	0	0	100	2
20-39 år	47	48	4	0	239	7
40-59 år	57	42	1	1	438	13
60-79 år	47	51	2	0	672	19
80- år	42	57	1	0	144	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	46	2	0	1434	42
Pårørende	35	63	2	0	114	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	47	2	0	1473	40
Ikke dansk	39	61	0	0	110	7



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

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	48	2	0	1593	47
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	71	29	0	0	7	0
Børneafdeling A	66	34	0	0	32	0
Dermato-Venerologisk Afdeling S	53	40	7	0	44	4
Geriatrisk Afdeling G	47	53	0	0	39	3
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	45	51	4	0	33	0
Hæmatologisk Afdeling R	54	42	2	2	131	4
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	59	41	0	0	22	0
Hjertemedicinsk Afdeling B	50	50	1	0	143	2
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	65	35	0	0	69	0
Kirurgisk Afdeling P	46	50	2	2	48	4
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	40	57	3	0	30	1
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	53	44	0	2	45	4
Lungemedicinsk Afdeling LUB	49	50	1	0	94	1
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	43	53	5	0	144	7
Neurokirurgisk Afdeling NK	50	50	0	0	12	0
Neurologisk Afdeling F	64	32	2	2	50	0
Nyremedicinsk Afdeling C	45	51	4	0	94	1
Onkologisk Afdeling D	55	44	1	0	105	1
Ortopædkirurgisk Afdeling E	52	48	0	0	60	3
Plastikkirurgisk Afdeling Z	45	55	0	0	44	0
Reumatologisk Afdeling U	42	56	2	0	89	4
Samsø	40	60	0	0	10	0
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	49	46	4	1	68	5
Urinvejskirurgisk Afdeling K	56	44	0	0	38	0
Øjenafdeling J	44	56	0	0	93	2
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	37	63	0	0	49	1

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	59	6	1	5733	731
<b>Køn</b>						
Mand	34	60	6	1	2728	285
Kvinde	33	59	7	2	3005	446
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	34	59	7	1	490	58
20-39 år	32	56	9	3	852	83
40-59 år	30	60	9	1	1575	205
60-79 år	36	59	4	1	2351	301
80- år	33	65	2	1	465	84
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	59	6	1	5048	659
Pårørende	31	64	3	2	531	54
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	59	6	1	5376	699
Ikke dansk	32	65	3	0	313	27

**Tabel 18-fortsat. 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	33	59	6	1	5733	731
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	27	61	9	4	56	10
Børneafdeling A	39	57	3	1	148	13
Dermato-Venerologisk Afdeling S	19	65	14	2	198	20
Geriatrisk Afdeling G	32	62	4	1	65	11
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	39	54	5	2	251	22
Hæmatologisk Afdeling R	41	54	4	1	270	23
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	34	58	7	2	251	33
Hjertemedicinsk Afdeling B	38	56	5	1	453	56
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	49	48	3	1	199	15
Kirurgisk Afdeling P	35	58	5	3	220	27
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	28	60	10	2	156	29
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	27	63	8	2	188	23
Lungemedicinsk Afdeling LUB	35	56	7	1	217	19
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	32	60	8	0	417	65
Neurokirurgisk Afdeling NK	41	50	7	2	198	38
Neurologisk Afdeling F	33	56	8	4	184	34
Nyremedicinsk Afdeling C	27	63	8	2	226	25
Onkologisk Afdeling D	36	59	4	1	265	26
Ortopædkirurgisk Afdeling E	28	64	7	2	407	59
Plastikkirurgisk Afdeling Z	30	64	5	1	222	38
Reumatologisk Afdeling U	28	60	10	2	242	41
Samsø	47	50	0	3	34	10
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	31	61	7	1	181	26
Urinvejskirurgisk Afdeling K	36	57	6	1	258	16
Øjenafdeling J	34	62	3	0	235	35
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	23	67	9	2	192	17

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	6437
<b>Køn</b>				
Mand	1	93	6	2990
Kvinde	1	93	6	3447
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	2	93	5	543
20-39 år	1	93	6	937
40-59 år	1	92	7	1775
60-79 år	1	94	6	2645
80- år	1	93	6	537
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	93	6	5693
Pårørende	2	93	5	576
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	6	6051
Ikke dansk	5	87	8	338

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

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	6437
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik	0	92	8	64
Børneafdeling A	1	95	4	157
Dermato-Venerologisk Afdeling S	0	91	9	224
Geriatrisk Afdeling G	4	91	4	73
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	2	93	5	270
Hæmatologisk Afdeling R	1	96	3	291
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	1	94	6	283
Hjertemedicinsk Afdeling B	1	93	6	507
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	3	94	3	213
Kirurgisk Afdeling P	2	90	7	249
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	1	92	7	182
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	1	91	8	216
Lungemedicinsk Afdeling LUB	0	90	10	234
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	0	94	6	471
Neurokirurgisk Afdeling NK	0	94	6	236
Neurologisk Afdeling F	1	92	7	217
Nyremedicinsk Afdeling C	2	91	7	251
Onkologisk Afdeling D	0	96	4	289
Ortopædkirurgisk Afdeling E	2	91	7	465
Plastikkirurgisk Afdeling Z	0	95	5	264
Reumatologisk Afdeling U	0	91	9	283
Samsø	10	88	2	42
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	1	92	7	205
Urinvejskirurgisk Afdeling K	0	95	4	274
Øjenafdeling J	1	93	7	269
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	0	95	5	208

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	92	7	3226	3264
<b>Køn</b>					
Mand	1	93	7	1633	1381
Kvinde	1	91	8	1593	1883
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	2	94	3	459	85
20-39 år	2	87	11	430	520
40-59 år	0	90	10	724	1068
60-79 år	0	94	6	1329	1340
80- år	1	92	7	284	251
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	92	7	2634	3105
Pårørende	2	91	7	468	111
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	92	7	2977	3130
Ikke dansk	5	84	11	223	114

**Tabel 20-fortsat. 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	92	7	3226	3264
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	0	76	24	21	46
Børneafdeling A	1	95	4	135	24
Dermato-Venerologisk Afdeling S	1	82	17	74	148
Geriatrisk Afdeling G	0	87	13	41	34
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	2	93	5	132	141
Hæmatologisk Afdeling R	0	93	7	192	101
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	0	91	9	152	133
Hjertemedicinsk Afdeling B	0	93	7	266	240
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	3	93	4	103	113
Kirurgisk Afdeling P	0	91	9	129	125
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	0	89	11	101	85
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	0	88	12	92	124
Lungemedicinsk Afdeling LUB	0	93	7	113	124
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	1	86	13	150	335
Neurokirurgisk Afdeling NK	0	90	10	151	88
Neurologisk Afdeling F	2	86	12	116	100
Nyre- og Nyreremedicinsk Afdeling C	1	90	9	120	132
Onkologisk Afdeling D	0	98	2	206	85
Ortopædkirurgisk Afdeling E	2	87	11	215	254
Plastikkirurgisk Afdeling Z	0	96	4	118	146
Reumatologisk Afdeling U	1	88	11	94	189
Samsø	6	89	6	18	25
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	1	90	9	116	93
Urinvejskirurgisk Afdeling K	0	98	2	157	115
Øjenafdeling J	3	93	5	107	165
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	0	94	6	107	99

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	29	3	1	6188	310
<b>Køn</b>						
Mand	67	30	3	1	2882	140
Kvinde	67	29	3	1	3306	170
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	68	29	2	1	524	20
20-39 år	66	29	4	1	934	16
40-59 år	67	29	3	1	1720	71
60-79 år	69	27	3	1	2518	149
80- år	58	38	2	2	492	54
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	29	3	1	5471	277
Pårørende	67	30	2	1	555	24
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	28	3	1	5813	298
Ikke dansk	58	39	2	1	330	9



**Tabel 21-fortsat. 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	67	29	3	1	6188	310
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	85	8	5	3	66	1
Børneafdeling A	74	25	0	1	153	7
Dermato-Venerologisk Afdeling S	59	33	7	1	219	6
Geriatrisk Afdeling G	64	35	2	0	67	10
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	78	18	3	0	269	6
Hæmatologisk Afdeling R	74	24	1	1	282	11
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	65	30	4	1	266	19
Hjertemedicinsk Afdeling B	70	26	2	2	487	23
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	74	23	3	0	209	5
Kirurgisk Afdeling P	71	24	5	1	242	11
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	57	37	5	1	172	14
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	60	36	4	1	210	8
Lungemedicinsk Afdeling LUB	69	27	3	1	226	9
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	63	34	2	0	449	33
Neurokirurgisk Afdeling NK	66	30	4	1	230	9
Neurologisk Afdeling F	62	32	4	2	209	10
Nyremedicinsk Afdeling C	59	35	5	1	244	10
Onkologisk Afdeling D	74	24	2	0	278	13
Ortopædkirurgisk Afdeling E	62	34	3	1	442	30
Plastikkirurgisk Afdeling Z	71	25	4	0	249	13
Reumatologisk Afdeling U	64	30	5	1	269	10
Samsø	80	18	3	0	40	5
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	62	33	5	0	198	10
Urinvejskirurgisk Afdeling K	72	26	1	0	259	14
Øjenafdeling J	64	32	2	2	253	15
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	64	31	5	0	200	8

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	19	2	0	6199	324
<b>Køn</b>						
Mand	80	18	2	0	2898	127
Kvinde	78	20	2	0	3301	197
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	77	21	2	0	535	15
20-39 år	76	20	3	0	933	16
40-59 år	77	21	2	0	1720	71
60-79 år	81	17	2	0	2507	170
80- år	81	19	0	0	504	52
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	79	19	2	0	5473	294
Pårørende	79	20	1	0	566	19
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	19	2	0	5828	305
Ikke dansk	69	30	1	0	326	16

**Tabel 22-fortsat. 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	79	19	2	0	6199	324
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	73	23	2	2	64	3
Børneafdeling A	80	18	1	0	157	4
Dermato-Venerologisk Afdeling S	67	27	6	0	209	12
Geriatrisk Afdeling G	79	19	2	0	70	7
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	85	11	3	0	268	6
Hæmatologisk Afdeling R	82	17	1	0	279	14
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	78	20	2	0	263	20
Hjertemedicinsk Afdeling B	85	14	1	0	484	27
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	82	17	1	0	212	3
Kirurgisk Afdeling P	79	17	3	0	244	11
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	73	23	2	2	168	21
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	72	25	3	0	208	10
Lungemedicinsk Afdeling LUB	74	23	3	0	228	12
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	74	25	0	0	457	29
Neurokirurgisk Afdeling NK	76	21	2	1	227	11
Neurologisk Afdeling F	78	20	2	0	205	16
Nyremedicinsk Afdeling C	72	24	4	0	243	12
Onkologisk Afdeling D	79	19	1	0	286	7
Ortopædkirurgisk Afdeling E	78	21	1	1	450	21
Plastikkirurgisk Afdeling Z	80	19	1	0	246	16
Reumatologisk Afdeling U	72	25	3	0	271	15
Samsø	90	10	0	0	40	6
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	81	17	3	0	200	9
Urinvejskirurgisk Afdeling K	87	12	1	0	259	15
Øjenafdeling J	85	14	0	0	257	13
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	71	24	4	0	204	4

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	40	8	2	6485	70
<b>Køn</b>						
Mand	52	39	7	2	3004	33
Kvinde	48	41	8	2	3481	37
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	41	47	10	2	543	8
20-39 år	45	41	11	2	945	7
40-59 år	51	40	7	2	1792	10
60-79 år	54	38	6	2	2656	32
80- år	42	44	10	3	549	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	40	8	2	5747	53
Pårørende	44	45	10	1	570	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	40	8	2	6099	66
Ikke dansk	48	43	7	3	340	3

**Tabel 23-fortsat. 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	50	40	8	2	6485	70
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	23	56	15	6	66	1
Børneafdeling A	43	47	8	1	158	4
Dermato-Venerologisk Afdeling S	39	48	8	5	226	0
Geriatrisk Afdeling G	29	51	15	4	73	4
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	52	37	9	2	274	3
Hæmatologisk Afdeling R	67	28	4	1	295	0
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	43	43	10	4	284	3
Hjertemedicinsk Afdeling B	61	32	6	1	509	9
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	60	35	4	2	216	1
Kirurgisk Afdeling P	47	40	12	1	254	1
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	43	42	10	4	184	3
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	52	41	6	1	217	1
Lungemedicinsk Afdeling LUB	50	38	10	2	241	0
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	51	39	8	2	485	5
Neurokirurgisk Afdeling NK	48	42	7	3	236	3
Neurologisk Afdeling F	50	36	10	4	218	3
Nyremedicinsk Afdeling C	55	38	7	1	251	5
Onkologisk Afdeling D	64	32	3	1	290	3
Ortopædkirurgisk Afdeling E	42	46	10	2	464	7
Plastikkirurgisk Afdeling Z	51	41	6	2	261	1
Reumatologisk Afdeling U	40	51	7	3	283	2
Samsø	51	42	4	2	45	1
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	30	53	14	2	207	1
Urinvejskirurgisk Afdeling K	49	44	5	1	271	4
Øjenafdeling J	41	47	9	3	268	3
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	45	43	11	2	209	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	31	5	2	6129	381
<b>Køn</b>						
Mand	63	31	4	2	2848	176
Kvinde	62	31	5	2	3281	205
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	56	35	6	2	513	39
20-39 år	55	36	7	3	895	54
40-59 år	62	30	5	2	1703	94
60-79 år	66	29	3	2	2507	155
80- år	64	32	3	1	511	39
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	31	4	2	5435	321
Pårørende	58	34	6	2	544	39
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	30	4	2	5760	359
Ikke dansk	47	43	9	1	330	15

**Tabel 24-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	31	5	2	6129	381
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	51	37	3	10	63	4
Børneafdeling A	59	36	4	1	154	8
Dermato-Venerologisk Afdeling S	50	34	12	4	206	15
Geriatrisk Afdeling G	64	33	1	2	64	12
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	67	25	5	3	266	10
Hæmatologisk Afdeling R	72	25	2	1	283	12
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	60	31	5	4	269	15
Hjertemedicinsk Afdeling B	71	26	2	1	483	28
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	72	26	1	1	198	18
Kirurgisk Afdeling P	67	25	5	3	243	11
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	55	35	4	6	167	19
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	54	38	4	3	211	6
Lungemedicinsk Afdeling LUB	61	31	6	2	232	6
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	63	32	4	1	464	23
Neurokirurgisk Afdeling NK	56	34	5	6	218	16
Neurologisk Afdeling F	55	33	6	6	208	14
Nyremedicinsk Afdeling C	63	32	5	0	239	14
Onkologisk Afdeling D	69	29	2	0	268	24
Ortopædkirurgisk Afdeling E	56	36	5	3	432	37
Plastikkirurgisk Afdeling Z	69	23	5	2	251	10
Reumatologisk Afdeling U	52	39	6	3	272	12
Samsø	75	20	5	0	44	2
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	60	31	6	3	189	17
Urinskirurgisk Afdeling K	68	26	6	1	257	18
Øjenafdeling J	60	33	5	2	251	18
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	58	32	6	4	197	12

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	34	4	2	5323	1065
<b>Køn</b>						
Mand	61	34	4	1	2550	437
Kvinde	59	35	4	2	2773	628
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	38	4	1	466	80
20-39 år	56	35	7	3	811	131
40-59 år	58	37	4	2	1452	315
60-79 år	64	31	4	1	2170	438
80- år	60	35	3	1	424	101
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	34	4	2	4703	940
Pårørende	59	36	3	2	483	94
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	34	4	2	4974	1029
Ikke dansk	48	44	6	2	313	29



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

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	34	4	2	5323	1065
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	59	32	3	5	37	28
Børneafdeling A	55	41	3	1	142	18
Dermato-Venerologisk Afdeling S	49	39	10	2	188	33
Geriatrisk Afdeling G	54	37	7	2	60	15
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	69	24	5	1	233	41
Hæmatologisk Afdeling R	60	35	3	2	251	39
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	59	35	4	2	225	56
Hjertemedicinsk Afdeling B	64	32	3	1	428	74
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	65	30	4	2	186	29
Kirurgisk Afdeling P	58	33	6	2	217	35
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	49	41	6	4	140	41
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	45	45	5	5	184	30
Lungemedicinsk Afdeling LUB	57	35	5	3	213	22
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	55	39	5	1	365	104
Neurokirurgisk Afdeling NK	58	34	6	1	175	49
Neurologisk Afdeling F	59	32	6	3	155	57
Nyremedicinsk Afdeling C	54	38	8	1	214	33
Onkologisk Afdeling D	64	34	2	0	249	36
Ortopædkirurgisk Afdeling E	58	36	4	2	384	80
Plastikkirurgisk Afdeling Z	63	32	3	1	213	44
Reumatologisk Afdeling U	50	41	6	3	222	58
Samsø	81	19	0	0	37	7
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	54	39	5	2	175	28
Urinvejskirurgisk Afdeling K	64	32	3	1	239	31
Øjenafdeling J	71	28	0	1	213	52
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	56	36	5	2	178	25

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	6492
<b>Køn</b>			
Mand	92	8	3013
Kvinde	92	8	3479
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	91	9	548
20-39 år	89	11	948
40-59 år	90	10	1794
60-79 år	94	6	2657
80- år	96	4	545
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	92	8	5739
Pårørende	93	7	582
<b>Modersmål</b>			
Dansk	92	8	6101
Ikke dansk	95	5	343

**Tabel 26-fortsat. 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	6492
<b>Afdelingsnavn</b>			
Arbejdsmedicinsk Klinik	93	7	68
Børneafdeling A	94	6	162
Dermato-Venerologisk Afdeling S	92	8	225
Geriatrisk Afdeling G	97	3	74
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	90	10	272
Hæmatologisk Afdeling R	93	7	292
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	93	7	286
Hjertemedicinsk Afdeling B	95	5	515
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	94	6	214
Kirurgisk Afdeling P	90	10	253
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	89	11	186
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	83	17	218
Lungemedicinsk Afdeling LUB	92	8	236
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	92	8	488
Neurokirurgisk Afdeling NK	90	10	234
Neurologisk Afdeling F	92	8	217
Nyremedicinsk Afdeling C	89	11	249
Onkologisk Afdeling D	91	9	289
Ortopædkirurgisk Afdeling E	89	11	468
Plastikkirurgisk Afdeling Z	93	7	259
Reumatologisk Afdeling U	93	7	286
Samsø	98	2	46
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	91	9	208
Urinvejskirurgisk Afdeling K	98	2	272
Øjenafdeling J	96	4	270
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	91	9	205

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	48	18	9	421	52
<b>Køn</b>						
Mand	24	51	15	10	201	13
Kvinde	25	45	21	8	220	39
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	24	47	21	8	43	3
20-39 år	14	50	30	6	87	10
40-59 år	28	45	18	10	136	22
60-79 år	26	51	12	11	141	13
80- år	56	37	7	0	14	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	49	17	9	369	48
Pårørende	15	48	36	1	43	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	48	18	9	406	49
Ikke dansk	36	46	18	0	14	3

**Tabel 27-fortsat. 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	25	48	18	9	421	52
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	-	-	-	-	3	1
Børneafdeling A	10	57	33	0	9	0
Dermato-Venerologisk Afdeling S	17	76	7	0	13	3
Geriatrisk Afdeling G	-	-	-	-	1	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	23	30	42	5	19	4
Hæmatologisk Afdeling R	21	42	15	22	14	3
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	13	31	37	19	16	2
Hjertemedicinsk Afdeling B	42	36	22	0	25	2
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	33	50	17	0	12	0
Kirurgisk Afdeling P	7	64	14	15	14	5
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	0	59	12	29	17	3
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	18	49	15	18	33	3
Lungemedicinsk Afdeling LUB	38	51	11	0	18	1
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	38	36	23	2	32	4
Neurokirurgisk Afdeling NK	15	40	30	15	20	0
Neurologisk Afdeling F	12	53	18	18	17	1
Nyremedicinsk Afdeling C	20	60	8	12	25	0
Onkologisk Afdeling D	31	46	23	0	22	2
Ortopædkirurgisk Afdeling E	22	57	9	13	38	9
Plastikkirurgisk Afdeling Z	0	85	15	0	13	1
Reumatologisk Afdeling U	13	47	20	20	15	4
Samsø	-	-	-	-	1	0
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	36	43	14	7	14	2
Urinvejskirurgisk Afdeling K	35	49	16	0	6	1
Øjenafdeling J	44	22	11	22	9	1
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	27	46	13	14	15	0

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?</b>						
	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	62	25	10	3	5925	418
<b>Køn</b>						
Mand	62	25	10	3	2777	185
Kvinde	62	24	11	3	3148	233
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	24	11	6	508	31
20-39 år	63	22	11	4	858	71
40-59 år	63	23	11	3	1653	108
60-79 år	62	25	10	2	2422	164
80- år	60	30	8	2	484	44
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	25	10	3	5257	364
Pårørende	62	24	10	4	519	43
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	24	10	3	5594	373
Ikke dansk	54	28	14	4	299	39

**Tabel 28-fortsat. 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	62	25	10	3	5925	418
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	94	6	0	0	65	2
Børneafdeling A	59	28	8	5	149	8
Dermato-Venerologisk Afdeling S	63	22	10	4	210	12
Geriatrisk Afdeling G	70	24	3	2	65	6
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	72	18	6	4	249	16
Hæmatologisk Afdeling R	44	35	18	3	262	23
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	75	14	9	3	271	12
Hjertemedicinsk Afdeling B	73	20	6	2	481	20
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	59	31	7	2	197	13
Kirurgisk Afdeling P	59	26	11	4	229	16
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	64	23	8	5	162	17
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	51	26	15	8	189	21
Lungemedicinsk Afdeling LUB	52	26	19	3	222	12
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	68	22	8	2	454	14
Neurokirurgisk Afdeling NK	62	23	10	4	213	14
Neurologisk Afdeling F	69	22	7	2	192	21
Nyremedicinsk Afdeling C	40	36	17	7	221	25
Onkologisk Afdeling D	55	29	14	2	265	16
Ortopædkirurgisk Afdeling E	64	23	9	5	437	23
Plastikkirurgisk Afdeling Z	73	18	6	3	237	18
Reumatologisk Afdeling U	58	23	17	2	258	23
Samsø	72	26	3	0	39	6
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	64	27	8	2	195	9
Urinvejskirurgisk Afdeling K	65	25	9	1	247	19
Øjenafdeling J	56	29	12	3	241	27
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	51	28	15	6	175	25

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	66	5	2	3725	1501
<b>Køn</b>						
Mand	26	68	5	1	1812	626
Kvinde	27	65	5	3	1913	875
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	27	62	7	4	359	116
20-39 år	19	70	7	4	534	263
40-59 år	26	65	7	2	1039	443
60-79 år	29	66	3	2	1544	552
80- år	23	72	4	1	249	127
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	66	5	2	3276	1340
Pårørende	23	67	6	3	346	128
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	66	5	2	3464	1437
Ikke dansk	24	75	2	0	240	56



**Tabel 29-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	66	5	2	3725	1501
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	20	72	0	8	25	33
Børneafdeling A	31	61	5	4	111	33
Dermato-Venerologisk Afdeling S	20	71	9	0	112	65
Geriatrisk Afdeling G	26	70	4	0	45	7
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	24	67	3	6	151	79
Hæmatologisk Afdeling R	35	62	3	1	200	37
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	28	68	4	1	157	61
Hjertemedicinsk Afdeling B	27	66	6	1	294	124
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	30	63	6	2	125	58
Kirurgisk Afdeling P	29	60	7	3	150	37
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	20	65	13	3	96	27
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	18	67	7	7	136	43
Lungemedicinsk Afdeling LUB	33	60	5	2	150	43
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	23	69	4	4	245	145
Neurokirurgisk Afdeling NK	25	60	11	4	145	44
Neurologisk Afdeling F	18	72	9	1	116	51
Nyremedicinsk Afdeling C	25	65	7	2	165	38
Onkologisk Afdeling D	21	74	4	1	191	45
Ortopædkirurgisk Afdeling E	30	61	6	3	306	95
Plastikkirurgisk Afdeling Z	30	65	3	2	119	84
Reumatologisk Afdeling U	26	69	4	1	177	53
Samsø	57	43	0	0	23	15
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	31	62	4	3	118	57
Urinvejskirurgisk Afdeling K	22	72	3	3	154	62
Øjenafdeling J	35	61	3	1	102	111
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	18	68	11	3	112	54

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?</b>					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	34	5	2	6397
<b>Køn</b>					
Mand	60	33	5	2	2988
Kvinde	58	35	5	3	3409
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	50	40	7	2	549
20-39 år	50	43	6	1	948
40-59 år	57	36	5	3	1771
60-79 år	65	29	4	2	2604
80- år	61	32	4	3	525
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	33	5	2	5654
Pårørende	52	39	6	2	575
<b>Modersmål</b>					
Dansk	59	34	5	2	6010
Ikke dansk	51	43	4	2	345

**Tabel 30-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	34	5	2	6397
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	54	36	7	3	67
Børneafdeling A	56	33	9	3	161
Dermato-Venerologisk Afdeling S	54	39	5	2	223
Geriatrisk Afdeling G	53	41	3	3	73
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	64	29	5	1	276
Hæmatologisk Afdeling R	70	26	3	0	288
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	55	37	4	3	278
Hjertemedicinsk Afdeling B	65	31	3	1	503
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	71	25	2	2	213
Kirurgisk Afdeling P	58	33	6	2	251
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	42	45	9	4	182
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	45	47	5	2	214
Lungemedicinsk Afdeling LUB	61	33	4	2	235
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	59	34	5	2	467
Neurokirurgisk Afdeling NK	51	35	10	4	229
Neurologisk Afdeling F	51	38	8	4	215
Nyremedicinsk Afdeling C	56	34	9	2	251
Onkologisk Afdeling D	69	26	3	2	286
Ortopædkirurgisk Afdeling E	53	38	6	3	460
Plastikkirurgisk Afdeling Z	60	35	4	2	260
Reumatologisk Afdeling U	51	37	9	3	278
Samsø	69	29	2	0	42
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	54	37	8	0	207
Urinvejskirurgisk Afdeling K	61	33	3	2	270
Øjenafdeling J	60	35	3	2	264
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	50	44	4	3	204

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	68	32	4779	1614
<b>Køn</b>				
Mand	71	29	2205	761
Kvinde	66	34	2574	853
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	64	36	400	141
20-39 år	73	27	750	188
40-59 år	71	29	1377	405
60-79 år	67	33	1896	721
80- år	56	44	356	159
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	31	4230	1438
Pårørende	63	37	427	136
<b>Modersmål</b>				
Dansk	68	32	4479	1539
Ikke dansk	69	31	276	58

**Tabel 31-fortsat. 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	4779	1614
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik	86	14	57	8
Børneafdeling A	62	38	110	47
Dermato-Venerologisk Afdeling S	61	39	169	52
Geriatrisk Afdeling G	76	24	59	12
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	80	20	225	51
Hæmatologisk Afdeling R	63	37	195	95
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	67	33	223	58
Hjertemedicinsk Afdeling B	72	28	381	125
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	76	24	147	59
Kirurgisk Afdeling P	66	34	198	52
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	64	36	149	32
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	76	24	174	41
Lungemedicinsk Afdeling LUB	63	37	175	58
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	65	35	327	152
Neurokirurgisk Afdeling NK	64	36	185	44
Neurologisk Afdeling F	62	38	169	43
Nyremedicinsk Afdeling C	58	42	167	82
Onkologisk Afdeling D	69	31	209	75
Ortopædkirurgisk Afdeling E	74	26	362	105
Plastikkirurgisk Afdeling Z	71	29	178	82
Reumatologisk Afdeling U	61	39	222	60
Samsø	82	18	22	20
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	66	34	146	59
Urinvejskirurgisk Afdeling K	78	22	208	58
Øjenafdeling J	61	39	184	79
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	66	34	138	65

Tabel 32. 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	0	3176	22
<b>Køn</b>						
Mand	26	72	2	0	1538	13
Kvinde	30	67	2	0	1638	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	28	68	2	1	255	2
20-39 år	21	74	4	1	525	3
40-59 år	27	71	2	0	963	7
60-79 år	31	68	1	0	1234	8
80- år	38	60	1	1	199	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	69	2	0	2830	16
Pårørende	24	72	2	2	265	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	69	2	0	2976	17
Ikke dansk	25	72	3	0	184	5

**Tabel 32-fortsat. 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	0	3176	22
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	46	48	7	0	46	1
Børneafdeling A	27	72	1	0	67	1
Dermato-Venerologisk Afdeling S	19	80	1	0	105	0
Geriatrisk Afdeling G	32	68	0	0	44	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	37	58	4	1	175	0
Hæmatologisk Afdeling R	28	71	1	0	120	0
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	37	61	2	0	144	0
Hjertemedicinsk Afdeling B	27	70	2	1	264	3
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	31	64	4	1	109	2
Kirurgisk Afdeling P	28	70	2	0	128	1
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	24	72	3	0	94	2
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	23	75	2	1	126	3
Lungemedicinsk Afdeling LUB	28	70	2	0	107	1
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	30	67	3	0	204	0
Neurokirurgisk Afdeling NK	33	66	2	0	116	0
Neurologisk Afdeling F	22	76	2	0	100	1
Nyremedicinsk Afdeling C	24	75	1	0	94	0
Onkologisk Afdeling D	27	73	0	0	143	1
Ortopædkirurgisk Afdeling E	27	69	4	1	262	3
Plastikkirurgisk Afdeling Z	25	73	2	1	124	0
Reumatologisk Afdeling U	19	78	3	0	135	0
Samsø	39	61	0	0	18	0
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	30	68	2	0	94	2
Urinvejskirurgisk Afdeling K	33	63	2	1	158	0
Øjenafdeling J	31	69	0	0	111	1
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	26	67	7	0	88	0

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

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	55	3	1	6347
<b>Køn</b>					
Mand	41	55	3	0	2957
Kvinde	41	55	3	1	3390
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	41	54	4	1	539
20-39 år	38	56	5	1	927
40-59 år	42	54	3	1	1754
60-79 år	43	54	3	0	2608
80- år	38	59	3	0	519
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	54	3	1	5614
Pårørende	38	58	4	1	570
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	54	3	1	5971
Ikke dansk	35	63	1	0	335



**Tabel 33-fortsat. 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	41	55	3	1	6347
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	44	49	4	3	68
Børneafdeling A	48	47	3	1	159
Dermato-Venerologisk Afdeling S	30	62	7	0	221
Geriatrisk Afdeling G	45	52	3	0	70
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	53	43	3	1	271
Hæmatologisk Afdeling R	48	52	1	0	287
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	41	54	4	1	279
Hjertemedicinsk Afdeling B	44	53	3	0	501
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	54	43	2	0	213
Kirurgisk Afdeling P	41	54	2	2	248
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	28	66	6	1	181
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	33	61	5	1	212
Lungemedicinsk Afdeling LUB	44	52	4	1	231
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	39	58	3	0	467
Neurokirurgisk Afdeling NK	39	53	7	1	229
Neurologisk Afdeling F	33	62	3	1	212
Nyremedicinsk Afdeling C	37	59	4	0	243
Onkologisk Afdeling D	40	58	1	1	283
Ortopædkirurgisk Afdeling E	40	55	4	1	461
Plastikkirurgisk Afdeling Z	44	53	2	0	255
Reumatologisk Afdeling U	40	54	6	1	279
Samsø	52	46	2	0	46
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	37	57	6	0	199
Urinvejskirurgisk Afdeling K	46	50	4	0	268
Øjenafdeling J	42	55	2	0	260
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	37	58	4	0	204

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	56	5	1	6455
<b>Køn</b>					
Mand	41	55	3	1	2999
Kvinde	36	58	6	1	3456
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	45	51	4	0	544
20-39 år	40	53	7	1	941
40-59 år	37	58	5	0	1772
60-79 år	39	56	4	1	2653
80- år	32	64	4	1	545
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	56	5	1	5714
Pårørende	36	58	5	1	578
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	56	4	1	6074
Ikke dansk	27	64	9	0	339

**Tabel 34-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	56	5	1	6455
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	35	58	5	3	66
Børneafdeling A	51	45	3	1	161
Dermato-Venerologisk Afdeling S	36	58	7	0	220
Geriatrisk Afdeling G	26	68	6	0	75
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	45	46	7	2	276
Hæmatologisk Afdeling R	43	54	2	1	293
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	33	56	9	2	282
Hjertemedicinsk Afdeling B	41	55	4	0	512
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	52	44	2	1	212
Kirurgisk Afdeling P	39	53	6	2	255
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	30	63	6	2	182
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	38	55	7	0	216
Lungemedicinsk Afdeling LUB	43	53	4	0	230
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	39	57	3	0	479
Neurokirurgisk Afdeling NK	33	56	10	1	231
Neurologisk Afdeling F	30	64	5	0	216
Nyremedicinsk Afdeling C	32	64	4	0	251
Onkologisk Afdeling D	32	65	3	0	290
Ortopædkirurgisk Afdeling E	39	55	5	0	467
Plastikkirurgisk Afdeling Z	38	56	5	1	259
Reumatologisk Afdeling U	35	58	7	0	282
Samsø	30	70	0	0	46
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	33	58	9	0	210
Urinvejskirurgisk Afdeling K	37	60	3	0	273
Øjenafdeling J	40	56	3	1	268
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	41	52	7	1	203

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	63	6	2	1158	331	4826
<b>Køn</b>							
Mand	29	64	5	2	633	174	2143
Kvinde	28	62	7	3	525	157	2683
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	25	66	7	2	115	36	392
20-39 år	24	68	7	2	147	33	759
40-59 år	26	62	8	4	249	62	1447
60-79 år	32	62	5	2	469	140	1945
80- år	29	63	5	3	178	60	283
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	30	62	6	2	964	276	4349
Pårørende	22	70	4	4	147	46	375
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	63	6	2	1005	299	4634
Ikke dansk	25	68	5	2	144	29	165

**Tabel 35-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	63	6	2	1158	331	4826
<b>Afdelingsnavn</b>							
Arbejdsmedicinsk Klinik	0	100	0	0	6	1	57
Børneafdeling A	38	55	3	3	31	9	119
Dermato-Venerologisk Afdeling S	37	57	5	2	47	11	166
Geriatrisk Afdeling G	28	64	5	3	36	6	32
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	34	58	6	3	36	11	224
Hæmatologisk Afdeling R	30	60	5	5	57	15	212
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	21	68	8	3	66	19	191
Hjertemedicinsk Afdeling B	27	68	4	1	75	26	391
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	27	71	2	0	51	9	149
Kirurgisk Afdeling P	26	68	6	0	50	7	183
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	18	77	3	3	34	17	128
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	24	60	8	8	25	5	183
Lungemedicinsk Afdeling LUB	37	63	0	0	43	7	181
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	28	63	6	3	64	26	375
Neurokirurgisk Afdeling NK	33	46	15	5	39	18	163
Neurologisk Afdeling F	16	71	5	8	38	19	157
Nyremedicinsk Afdeling C	45	47	8	0	51	19	174
Onkologisk Afdeling D	26	70	4	0	51	10	220
Ortopædkirurgisk Afdeling E	31	57	10	2	95	24	343
Plastikkirurgisk Afdeling Z	26	66	9	0	47	11	200
Reumatologisk Afdeling U	27	59	10	4	32	13	231
Samsø	21	71	7	0	14	2	27
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	29	60	10	2	42	15	145
Urinvejskirurgisk Afdeling K	21	71	5	3	62	15	193
Øjenafdeling J	27	66	5	2	38	9	214
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	21	72	7	0	28	7	168

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	63	11	4	2655	3758
<b>Køn</b>						
Mand	24	64	9	4	1281	1706
Kvinde	20	63	12	4	1374	2052
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	54	16	8	183	359
20-39 år	16	59	16	9	324	618
40-59 år	18	66	12	4	711	1071
60-79 år	25	64	8	2	1167	1447
80- år	22	67	8	4	270	263
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	63	11	4	2353	3321
Pårørende	18	66	9	7	227	349
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	63	11	4	2435	3597
Ikke dansk	25	68	5	2	205	138

**Tabel 36-fortsat. 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	22	63	11	4	2655	3758
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	8	77	8	8	26	39
Børneafdeling A	23	56	13	8	61	98
Dermato-Venerologisk Afdeling S	16	54	21	9	65	157
Geriatrisk Afdeling G	27	64	6	2	48	28
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	16	65	14	5	88	186
Hæmatologisk Afdeling R	26	68	4	1	140	152
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	21	69	6	4	126	155
Hjertemedicinsk Afdeling B	24	63	10	3	243	264
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	27	54	12	6	81	129
Kirurgisk Afdeling P	22	67	11	0	98	150
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	23	60	12	5	94	92
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	12	61	20	6	81	135
Lungemedicinsk Afdeling LUB	23	63	10	4	99	130
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	18	68	12	2	224	255
Neurokirurgisk Afdeling NK	25	63	7	5	111	117
Neurologisk Afdeling F	19	68	9	3	88	128
Nyremedicinsk Afdeling C	18	65	12	6	119	130
Onkologisk Afdeling D	22	66	10	2	131	159
Ortopædkirurgisk Afdeling E	27	58	10	5	177	293
Plastikkirurgisk Afdeling Z	20	71	7	2	100	161
Reumatologisk Afdeling U	23	65	6	6	128	156
Samsø	20	75	5	0	20	24
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	9	63	20	9	56	145
Urinvejskirurgisk Afdeling K	20	67	10	3	125	147
Øjenafdeling J	25	59	9	7	68	186
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	24	48	17	10	58	142

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</b>						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	16	16	10	4475	1963
<b>Køn</b>						
Mand	54	17	17	12	2185	812
Kvinde	61	15	15	9	2290	1151
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	16	14	9	230	315
20-39 år	57	20	16	7	658	285
40-59 år	62	16	15	7	1323	465
60-79 år	56	15	16	13	1934	693
80- år	49	19	19	13	330	205
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	16	16	10	4095	1607
Pårørende	58	15	16	11	266	309
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	16	16	10	4193	1864
Ikke dansk	44	19	24	13	254	88



**Tabel 37-fortsat. 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	58	16	16	10	4475	1963
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	68	9	13	11	47	20
Børneafdeling A	67	14	12	7	72	90
Dermato-Venerologisk Afdeling S	56	24	7	13	134	89
Geriatrisk Afdeling G	56	11	18	14	49	22
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	71	12	11	6	176	96
Hæmatologisk Afdeling R	61	16	16	7	232	61
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	52	17	13	18	241	41
Hjertemedicinsk Afdeling B	57	15	14	14	402	106
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	56	17	17	10	161	50
Kirurgisk Afdeling P	64	14	14	8	163	85
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	52	21	19	8	135	49
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	45	25	16	14	179	35
Lungemedicinsk Afdeling LUB	58	18	17	8	183	52
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	58	14	16	12	386	92
Neurokirurgisk Afdeling NK	51	22	18	8	144	86
Neurologisk Afdeling F	53	17	24	6	164	53
Nyremedicinsk Afdeling C	53	19	18	11	209	41
Onkologisk Afdeling D	53	17	19	11	249	42
Ortopædkirurgisk Afdeling E	60	13	15	12	253	217
Plastikkirurgisk Afdeling Z	60	12	20	9	148	113
Reumatologisk Afdeling U	54	21	17	7	226	55
Samsø	50	11	22	17	18	26
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	55	18	21	6	89	113
Urinvejskirurgisk Afdeling K	54	16	18	12	195	78
Øjenafdeling J	63	15	13	10	127	140
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	59	15	16	10	93	111

**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	3	1	5818	598
<b>Køn</b>						
Mand	69	27	3	1	2689	305
Kvinde	67	28	4	2	3129	293
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	66	29	4	1	504	47
20-39 år	61	33	4	2	893	52
40-59 år	67	27	4	2	1630	142
60-79 år	71	25	3	1	2334	286
80- år	68	30	1	1	457	71
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	27	3	1	5140	544
Pårørende	66	30	3	1	533	44
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	27	3	1	5471	570
Ikke dansk	57	37	5	1	317	26

**Tabel 38-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	3	1	5818	598
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	50	35	8	7	60	8
Børneafdeling A	69	26	4	1	155	7
Dermato-Venerologisk Afdeling S	61	35	3	0	208	16
Geriatrisk Afdeling G	59	37	4	0	64	11
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	72	22	4	2	252	18
Hæmatologisk Afdeling R	76	22	2	0	261	30
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T	63	30	3	3	256	26
Hjertemedicinsk Afdeling B	71	25	2	1	440	63
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	75	22	2	1	196	13
Kirurgisk Afdeling P	66	28	3	3	231	18
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	51	40	5	4	164	15
Lever-Tarm-Medicinsk Afdeling V	52	40	5	2	199	15
Lungemedicinsk Afdeling LUB	70	24	4	3	222	14
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA	68	28	3	1	428	49
Neurokirurgisk Afdeling NK	61	32	5	2	204	25
Neurologisk Afdeling F	59	30	6	5	198	21
Nyremedicinsk Afdeling C	64	32	4	0	223	26
Onkologisk Afdeling D	72	26	2	0	255	33
Ortopædkirurgisk Afdeling E	65	29	5	1	425	42
Plastikkirurgisk Afdeling Z	71	25	2	2	223	33
Reumatologisk Afdeling U	64	30	5	1	273	10
Samsø	69	28	3	0	39	5
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	67	26	4	2	182	23
Urinvejskirurgisk Afdeling K	72	24	3	1	246	22
Øjenafdeling J	73	25	1	1	227	39
Øre-, Næse- og Halsafdeling H	58	37	4	1	187	16



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

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

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

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