

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Hospitalsrapport for ambulante patienter på**

**Hospitalsenheden Midt**



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:	5020
Besvarelser fra hospitalets patienter:	3043
Hospitalets svarprocent:	61%

### **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.



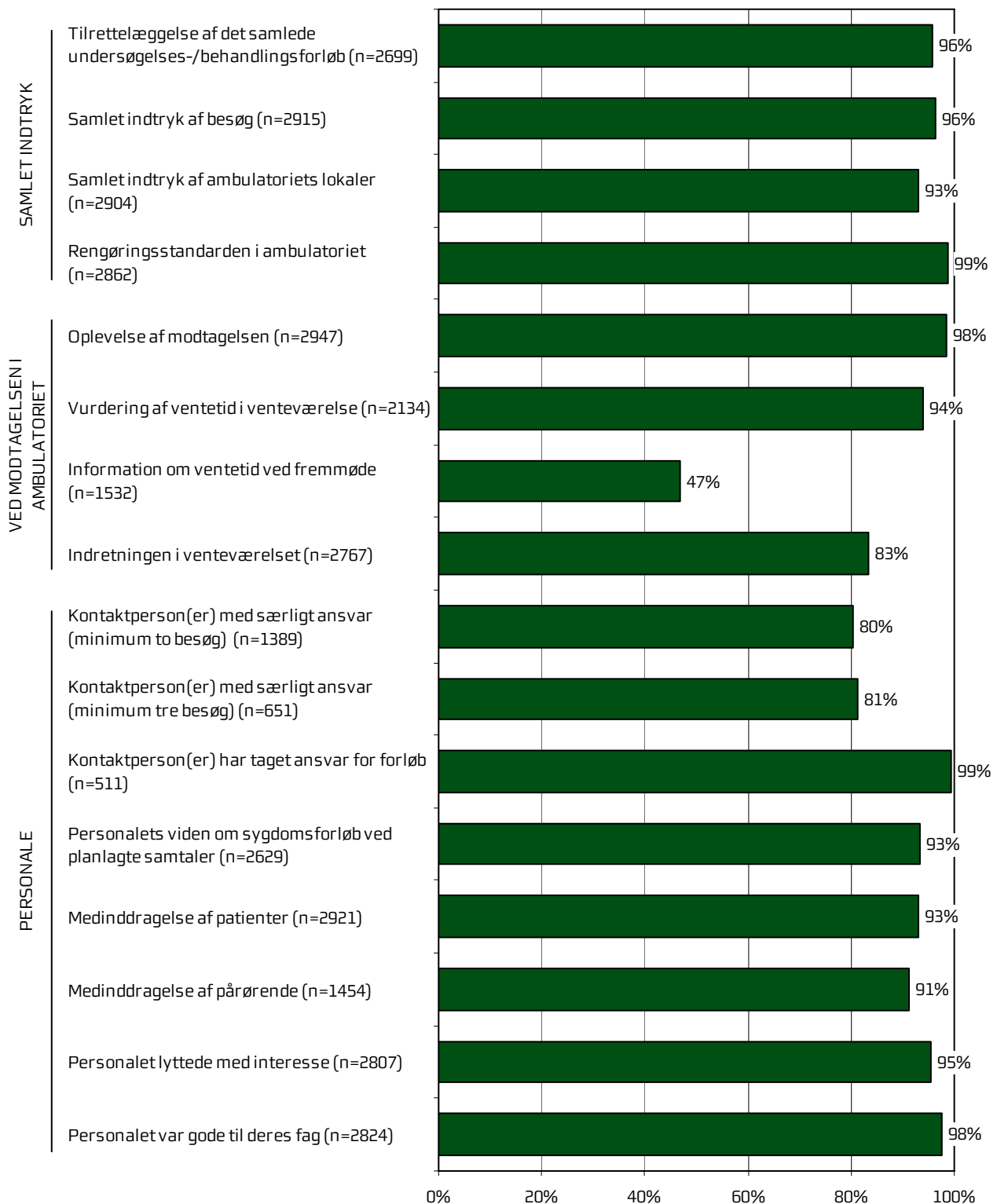


### 3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

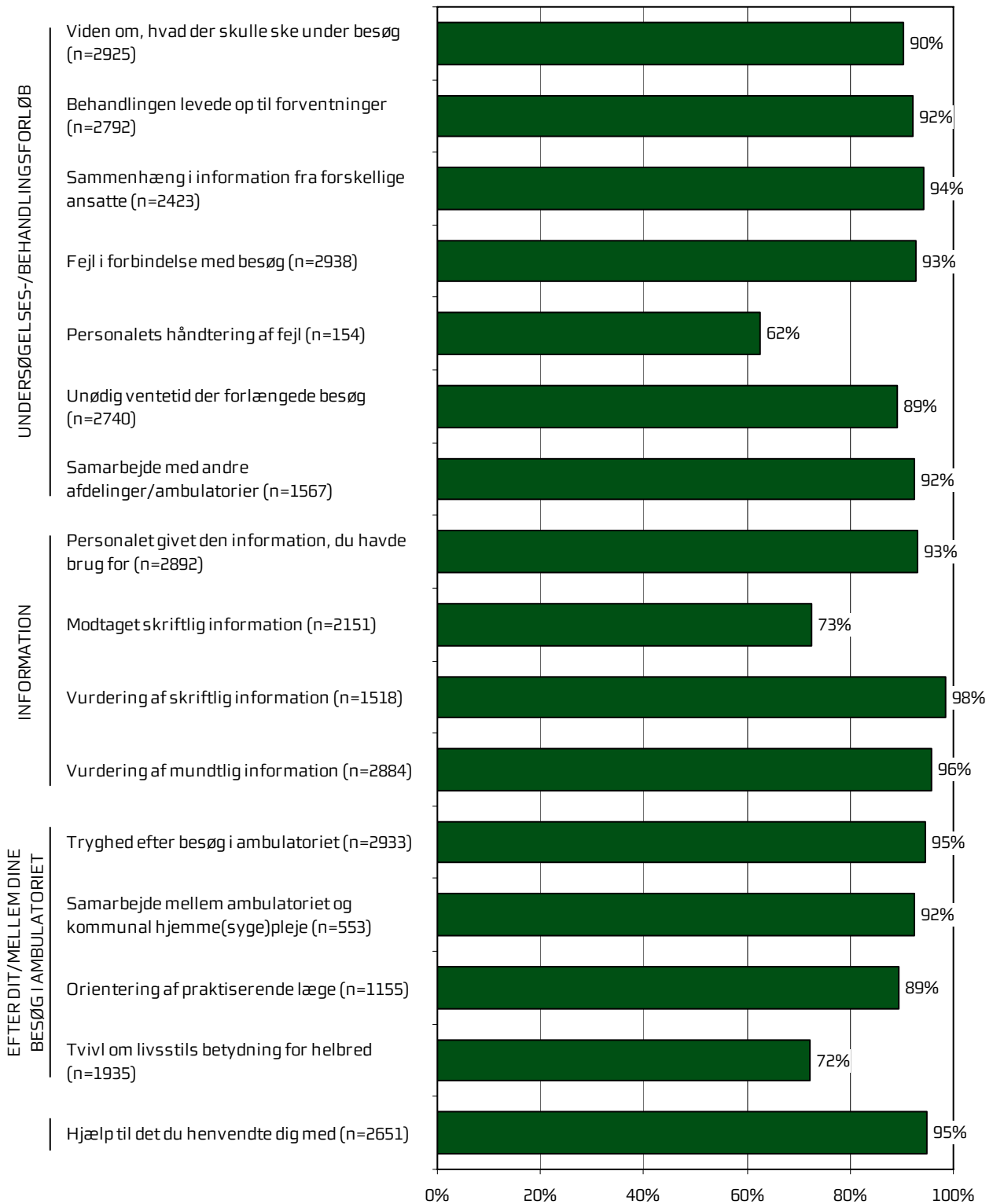
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2009-tallet er for: Regionshospitalet Silkeborg, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup

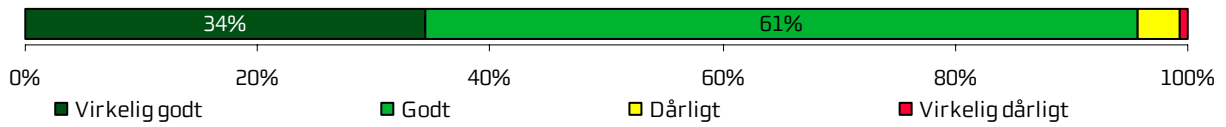
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

### Signifikante forskelle?

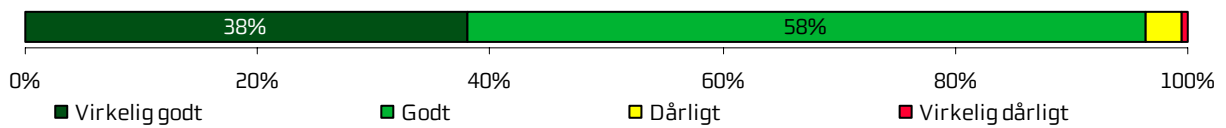
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2011 og henholdsvis hospitalets resultat i 2010 og 2009 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat 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

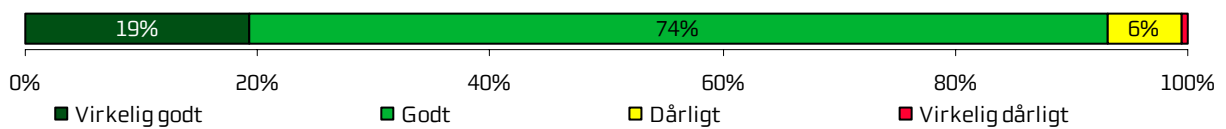
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=2699)



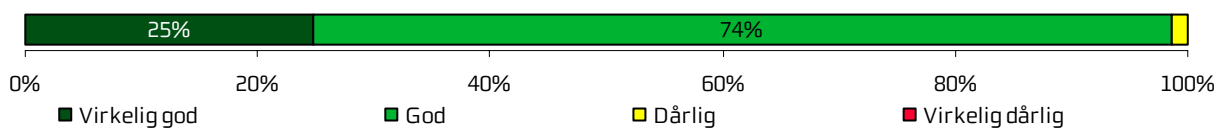
Samlet indtryk af besøg (n=2915)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=2904)



Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=2862)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	96 %	97 % *	96 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	97 %	98 % *	97 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	95 % *	91 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	98 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

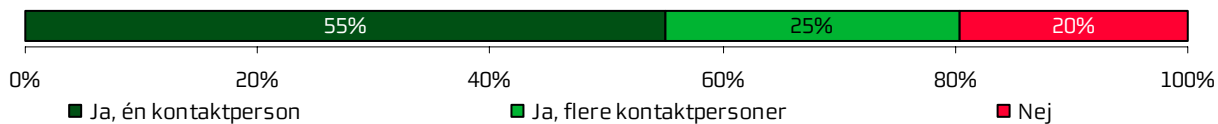




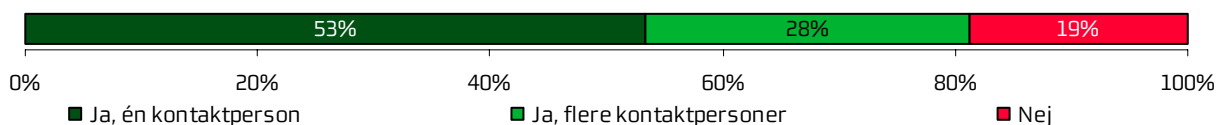
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	94 %	-	95 %	92 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	47 %	51 % *	42 % *	48 %	39 % *	40 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	84 %	83 %	89 % *	81 % *	84 % *

## Personale

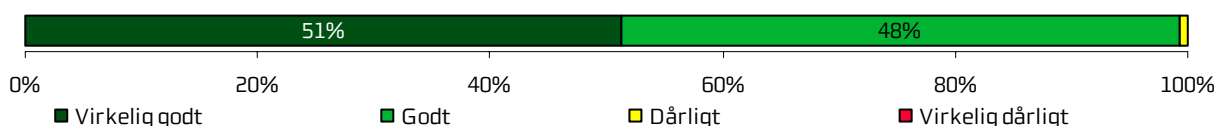
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=1389)



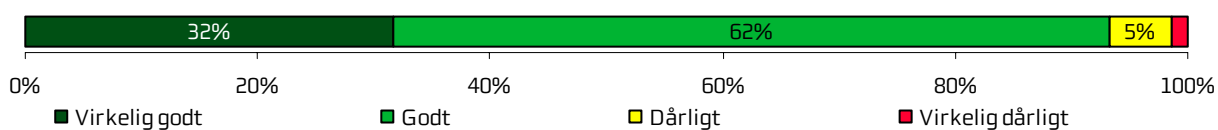
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=651)



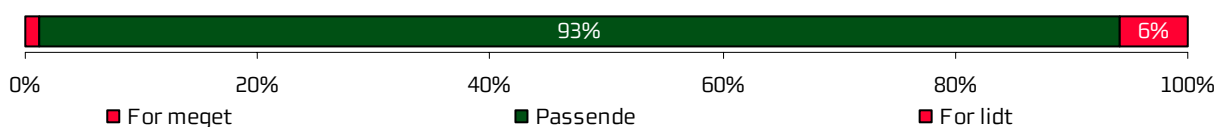
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=511)



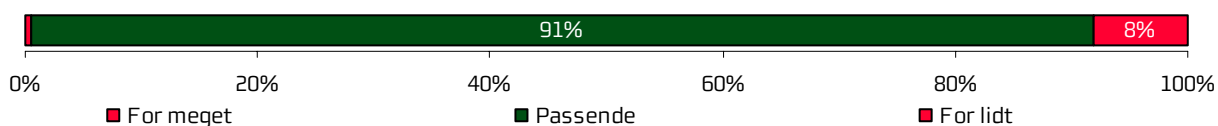
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=2629)



Medinddragelse af patienter (n=2921)



Medinddragelse af pårørende (n=1454)



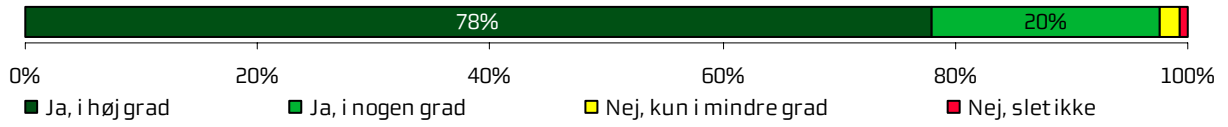
Personalet lyttede med interesse (n=2807)



	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)	80 %	80 %	79 %	83 %	75 % *	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	81 %	81 %	-	85 %	77 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	99 %	98 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	94 %	92 % *	95 % *	93 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	92 %	94 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	90 %	87 % *	92 %	91 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	96 %	95 %	97 %	96 %	96 %

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=2824)



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

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=2925)



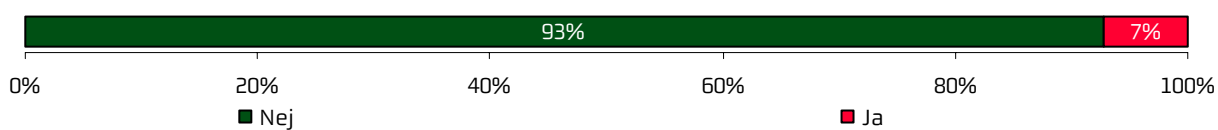
Behandlingen levede op til forventninger (n=2792)



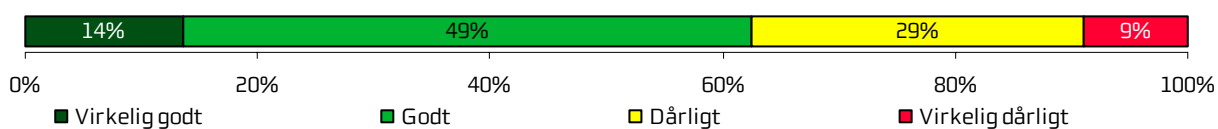
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=2423)



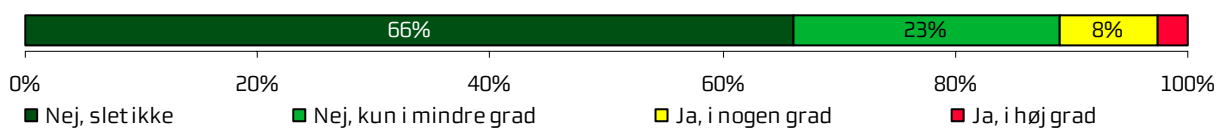
Fejl i forbindelse med besøg (n=2938)



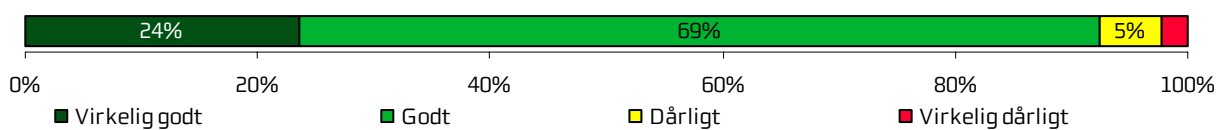
Personalets håndtering af fejl (n=154)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=2740)



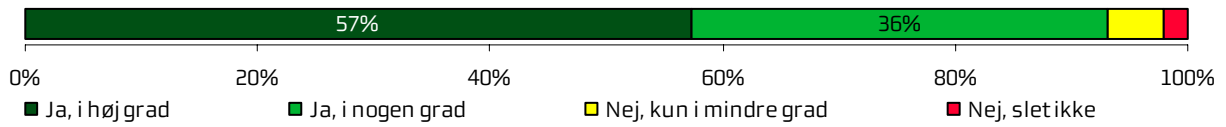
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=1567)



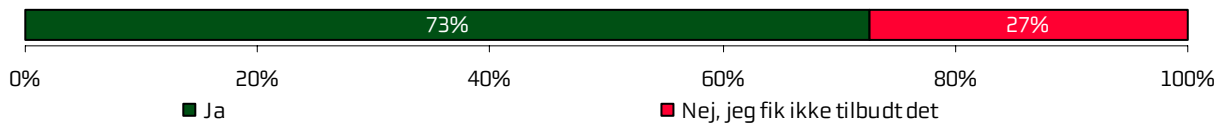
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	88 % *	88 % *	91 %	90 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	93 %	92 %	94 % *	93 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	93 %	96 % *	95 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	-	94 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	73 % *	-	75 % *	73 % *	73 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	90 %	89 %	89 %	87 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	91 % *	94 % *	93 %	93 %

## Information

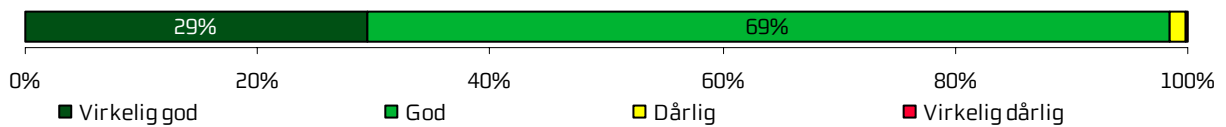
Personalet givet den information, du havde brug for (n=2892)



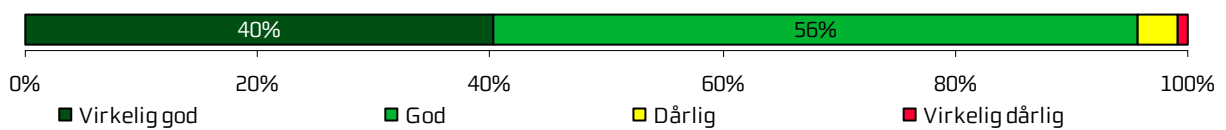
Modtaget skriftlig information (n=2151)



Vurdering af skriftlig information (n=1518)



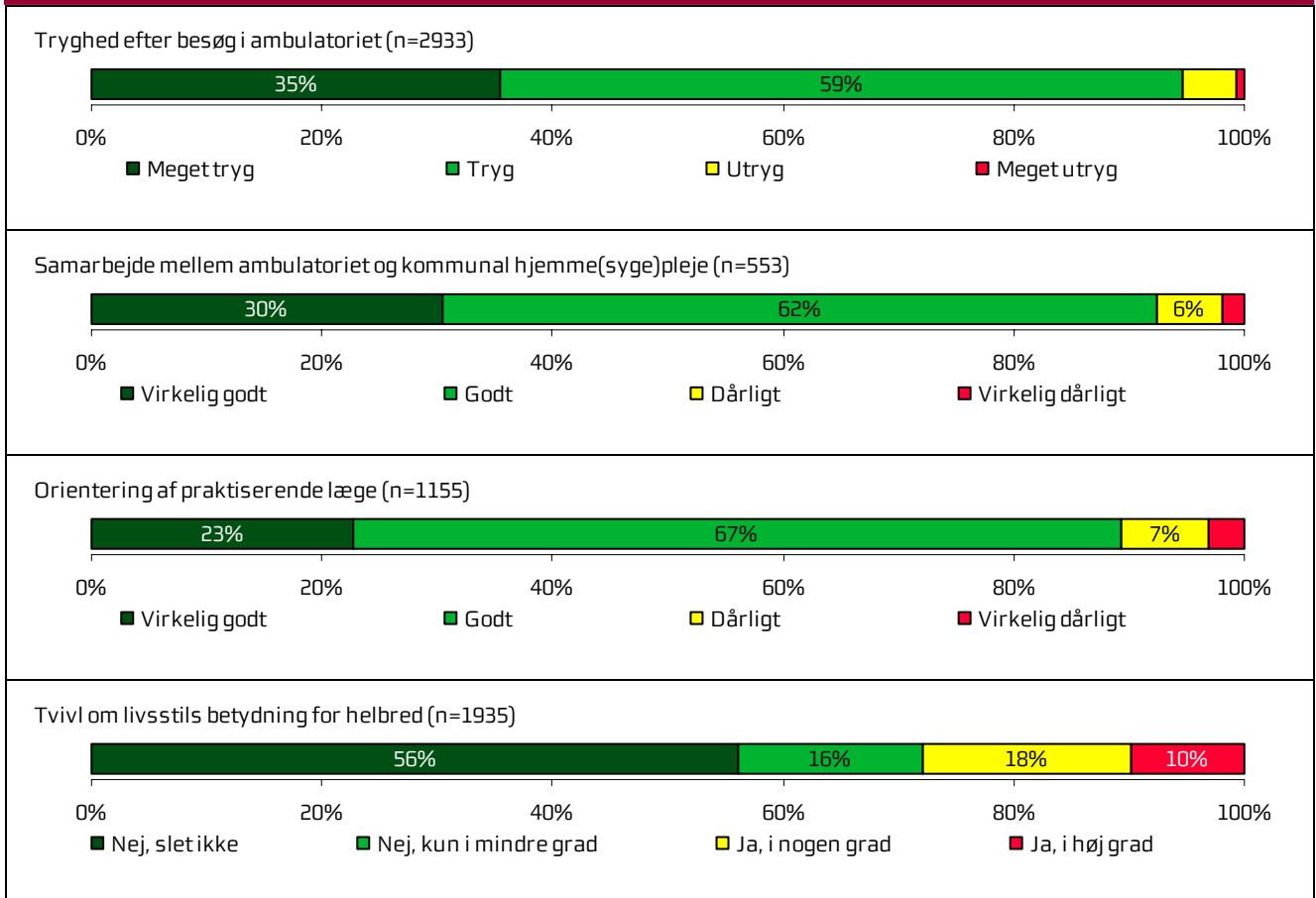
Vurdering af mundtlig information (n=2884)





	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 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	72 %	-	76 % *	69 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 % *	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	95 %	98 % *	96 %	96 %

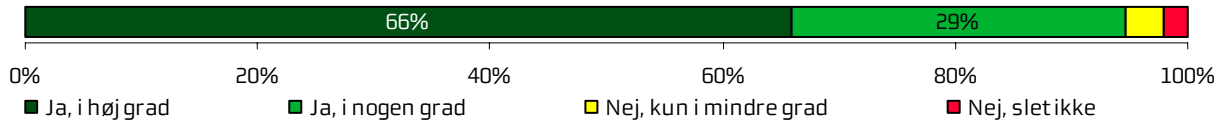
## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	93 % *	95 %	94 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	91 %	91 %	94 %	92 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	91 %	86 % *	92 %	85 % *	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	74 %	75 % *	75 %	72 %	73 %

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=2651)



	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.

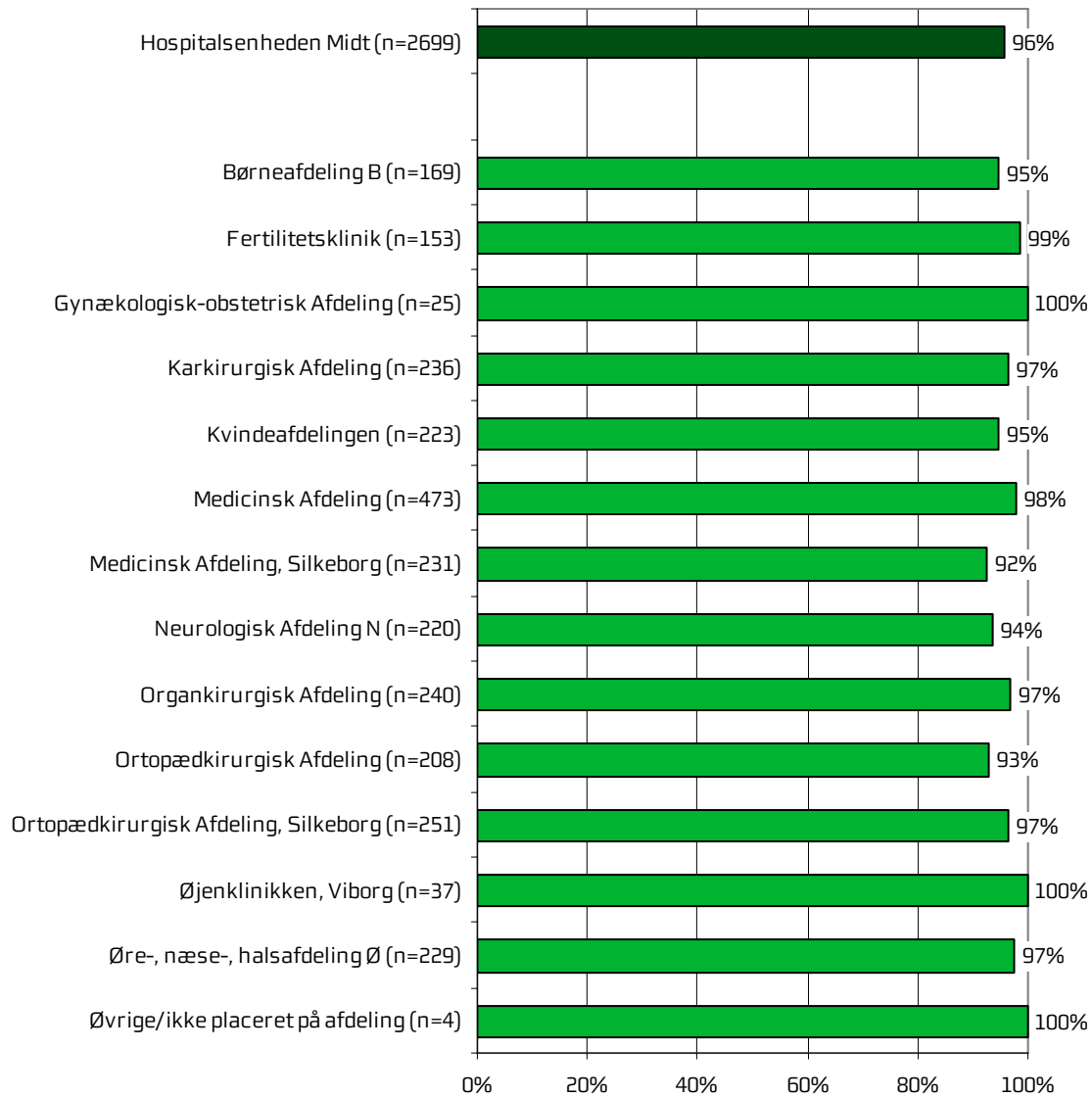
### **Kommentarsamling i afdelingsrapporterne**

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.

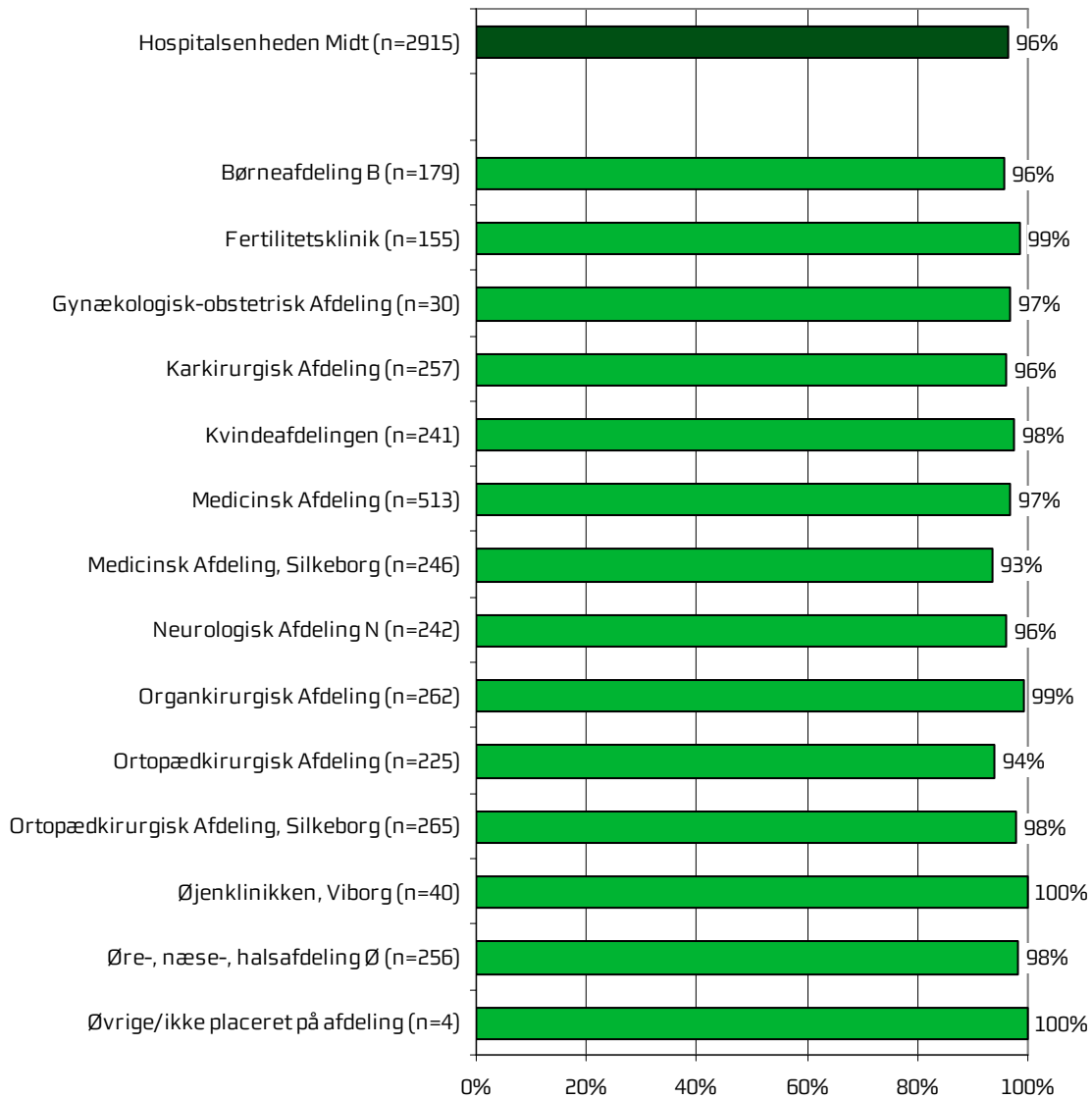
## Samlet indtryk

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

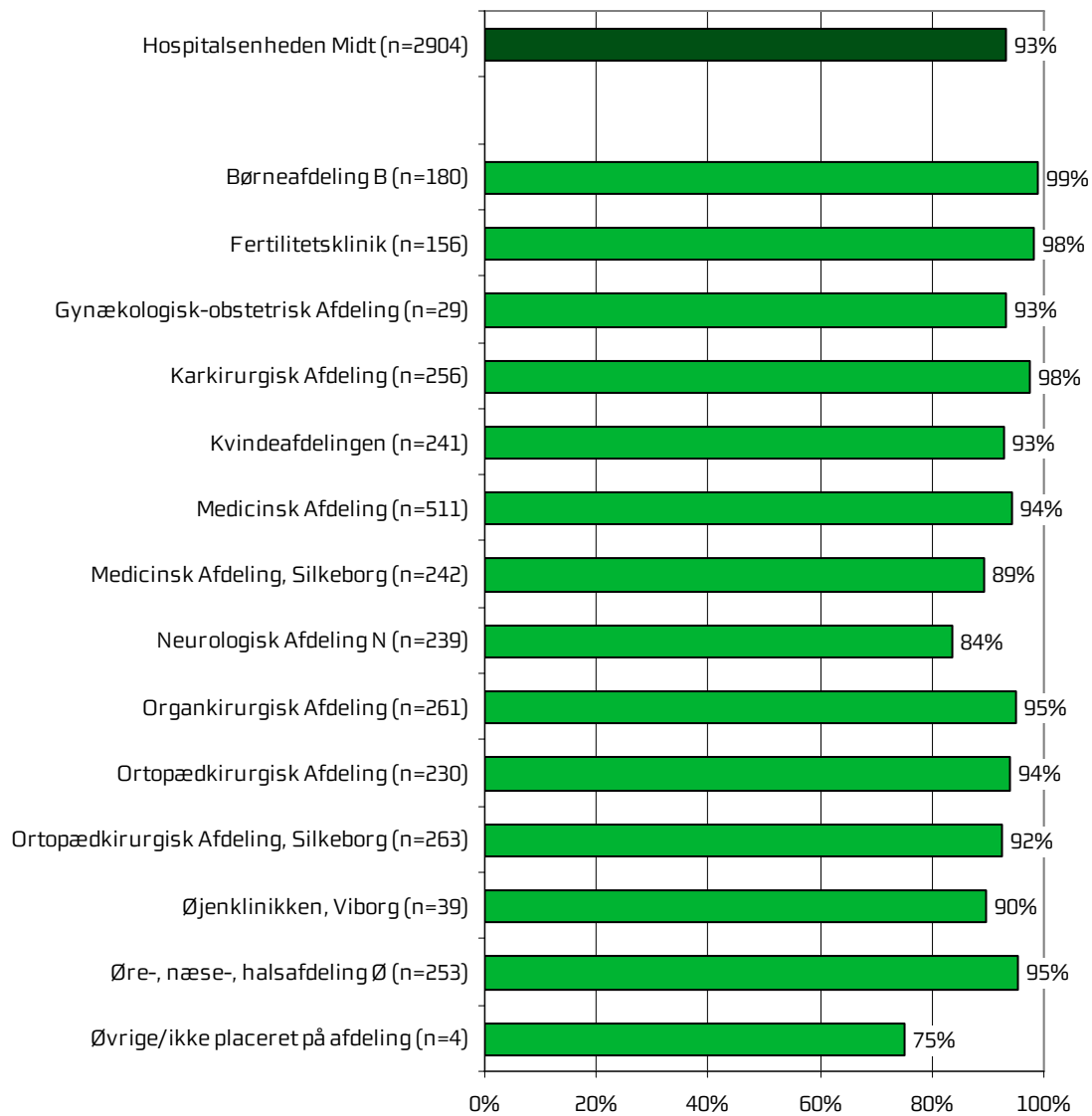




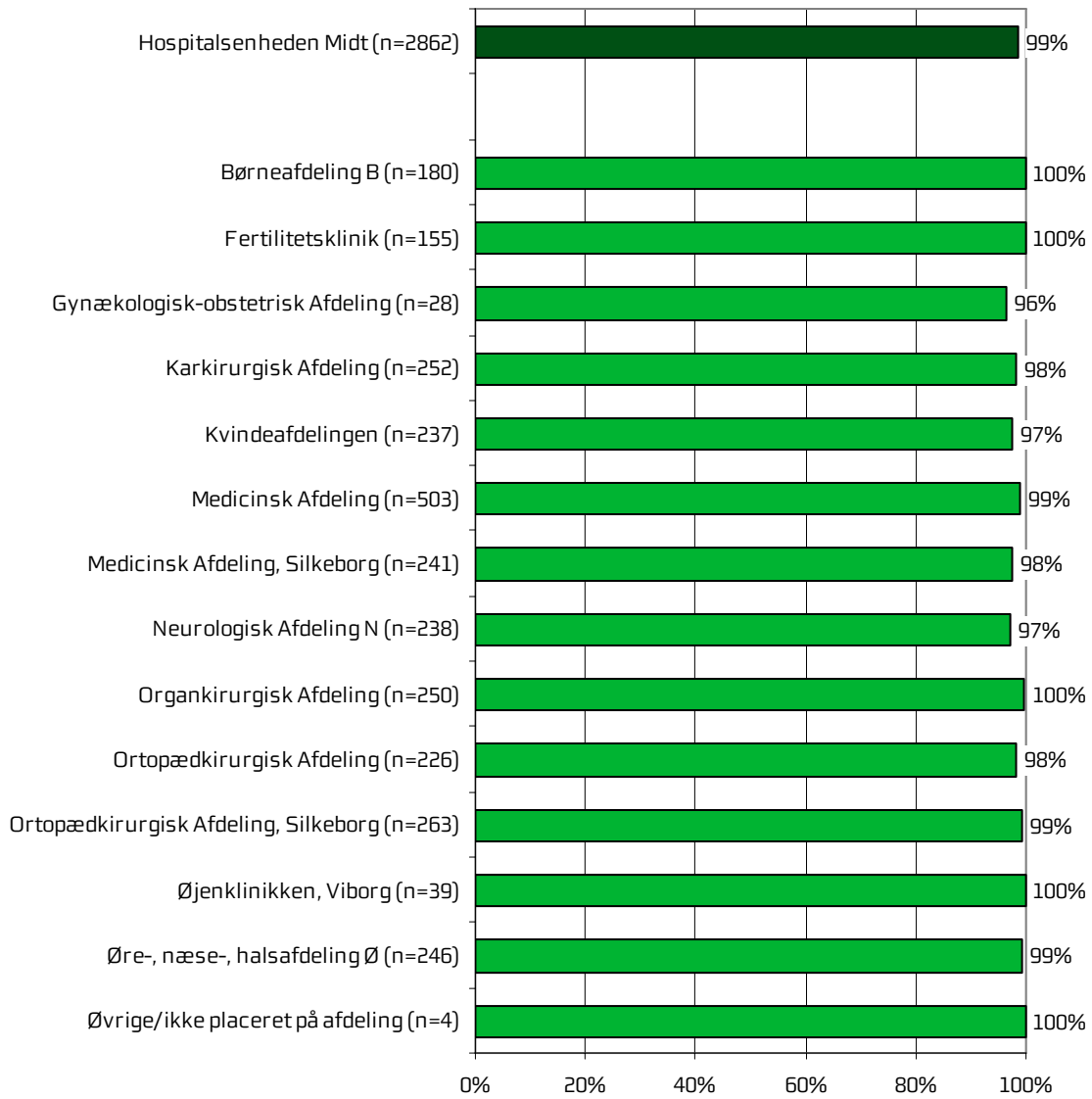
**Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?**



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

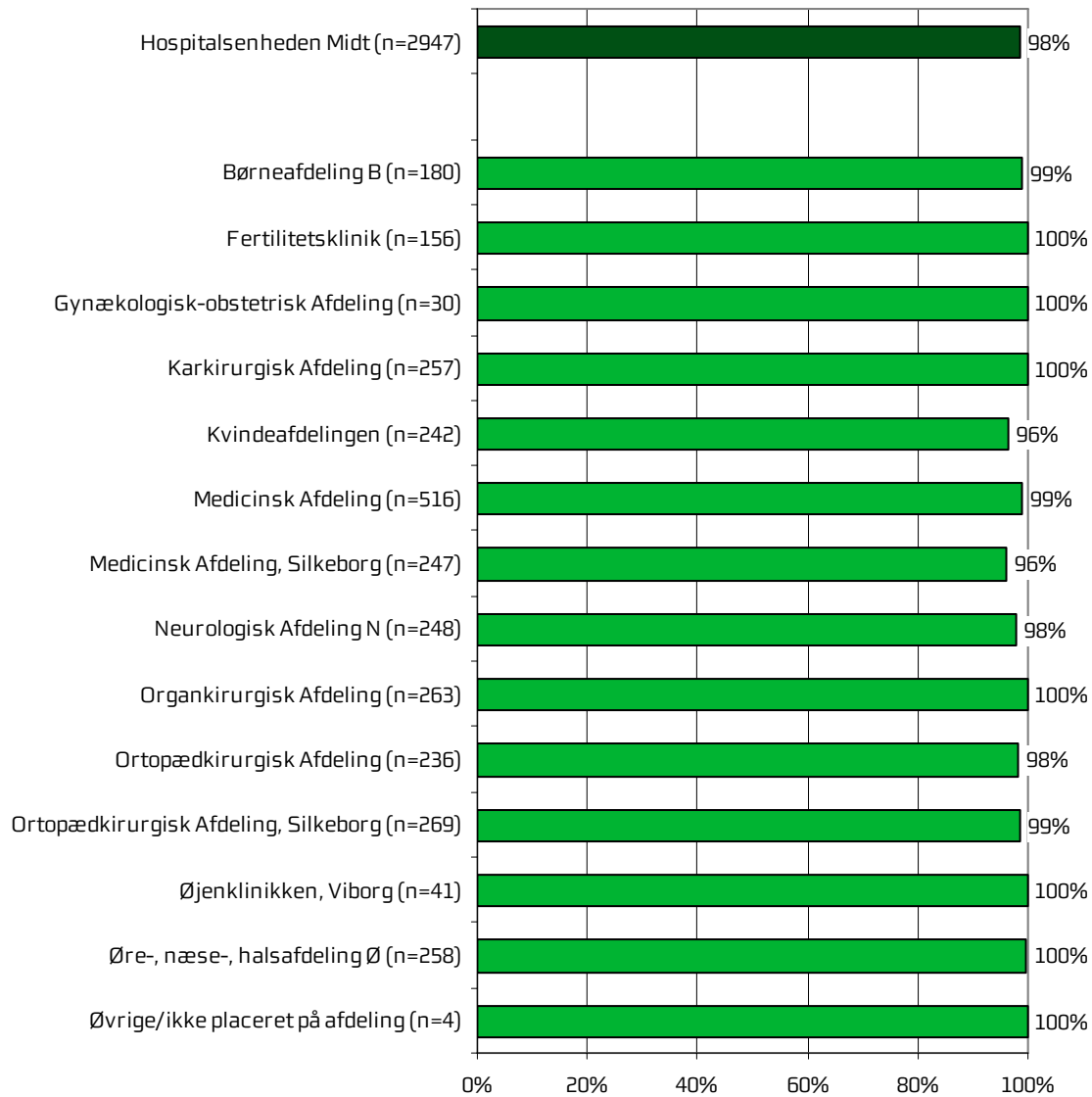


**Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?**

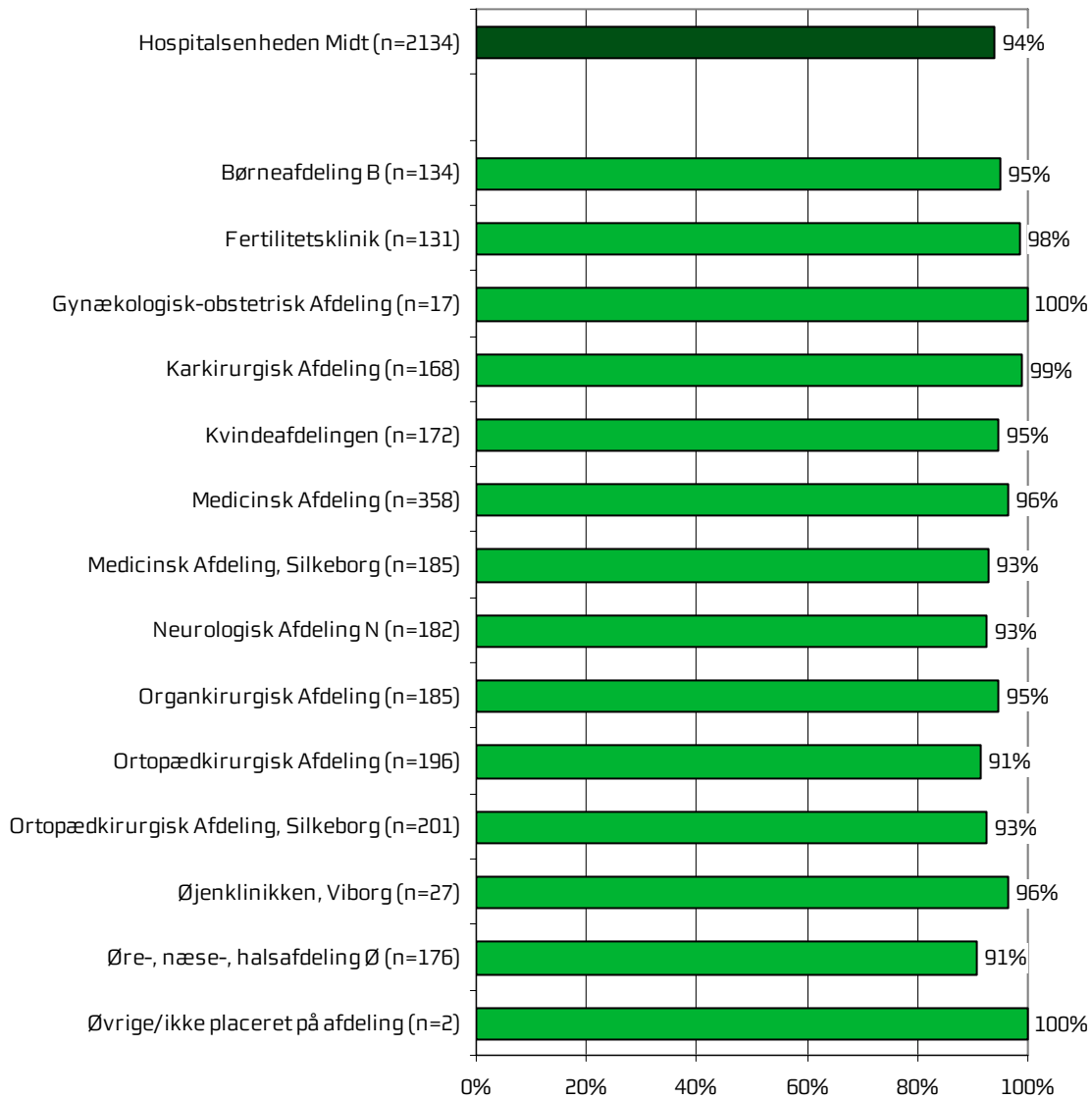


## Ved modtagelsen i ambulatoriet

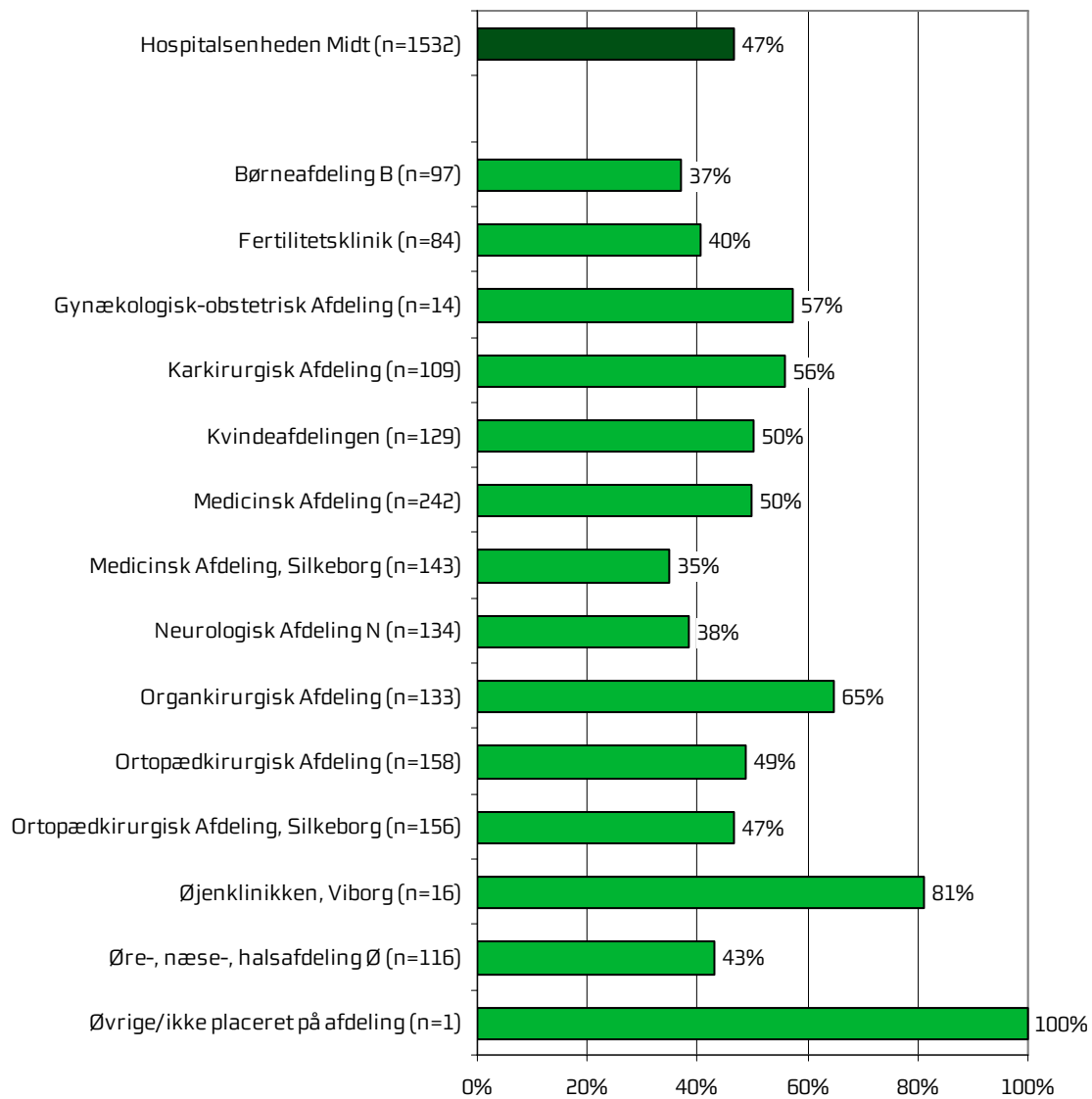
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



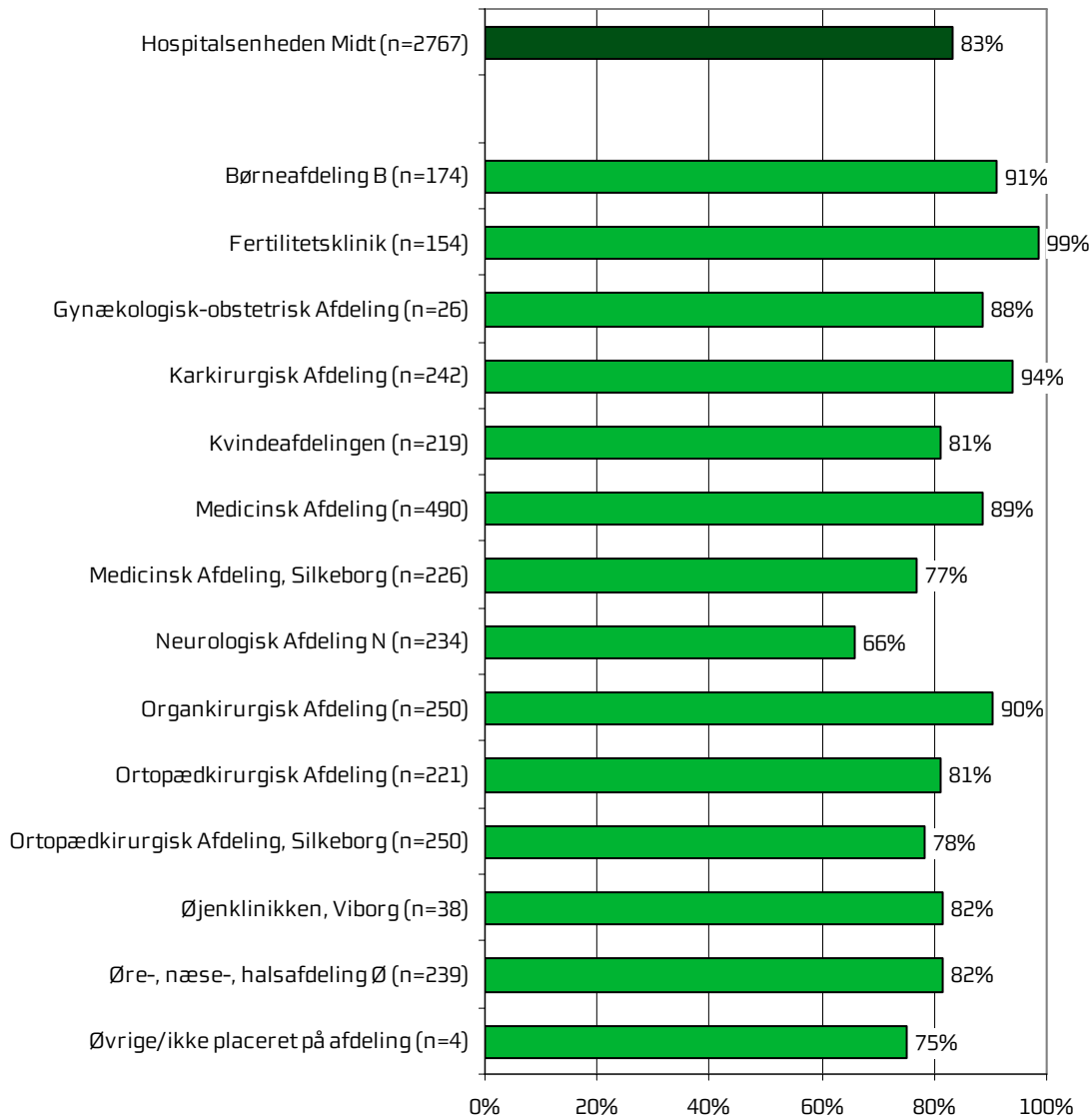
**Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?**



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

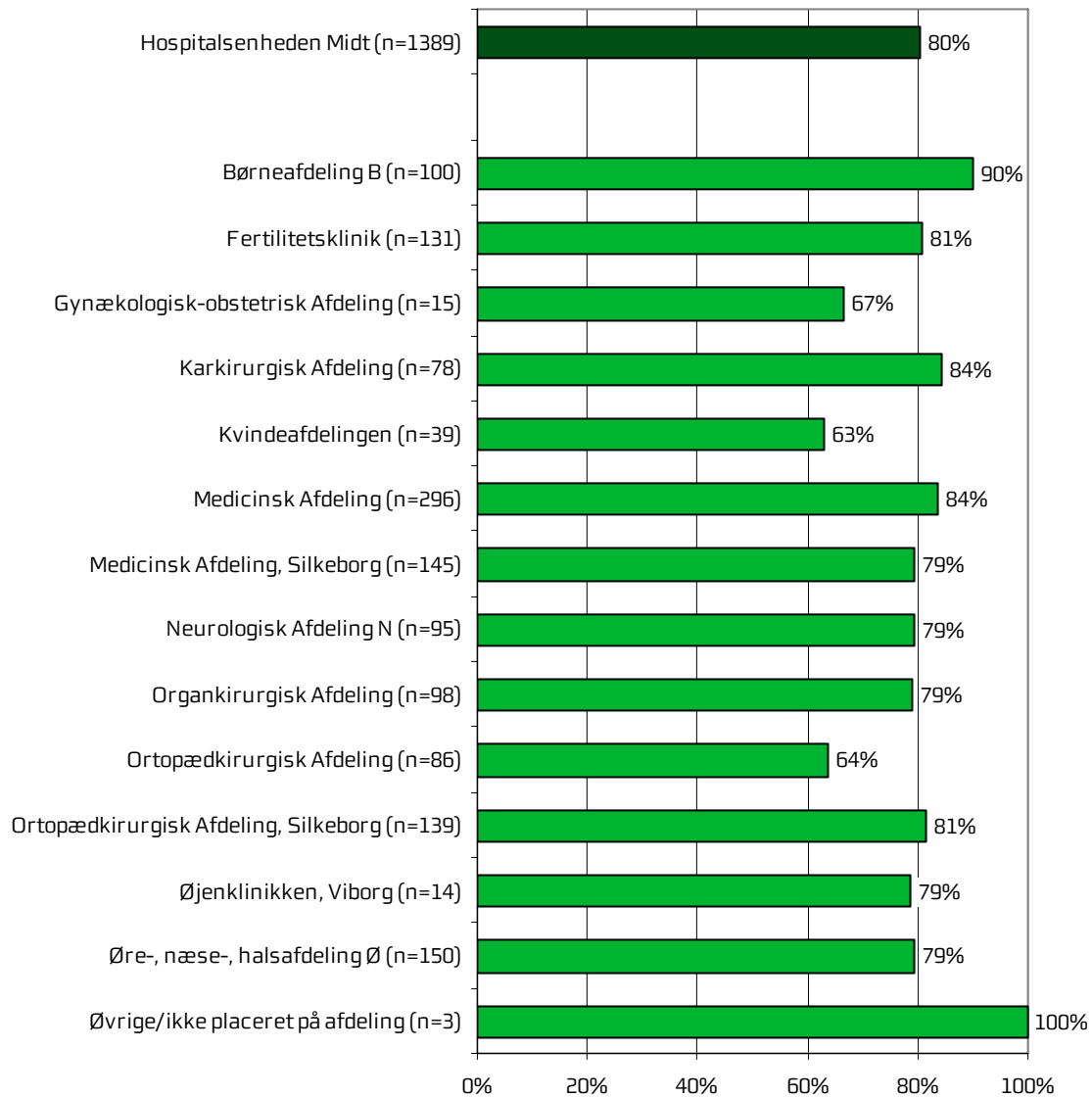


Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?



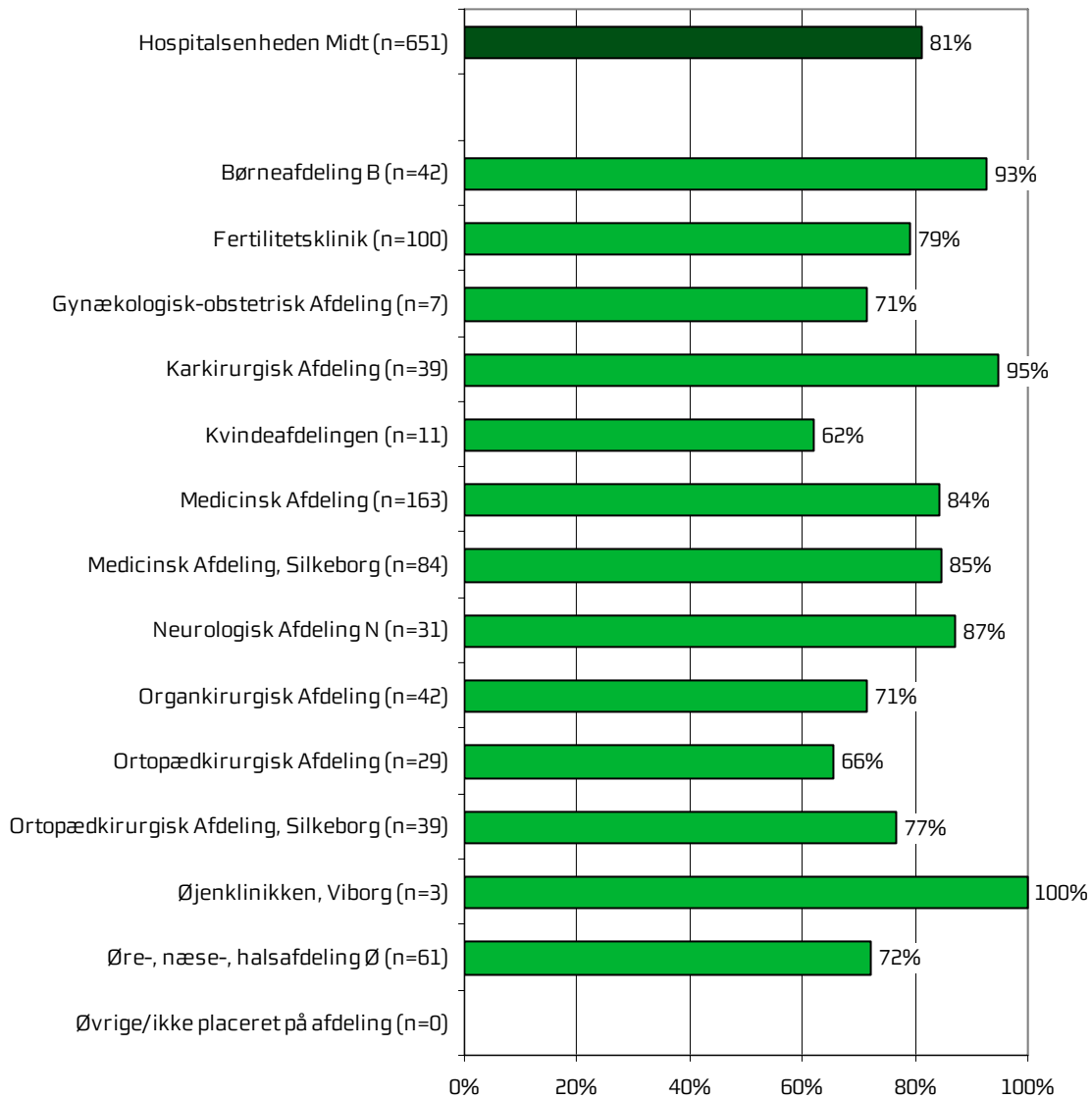
## Personale

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

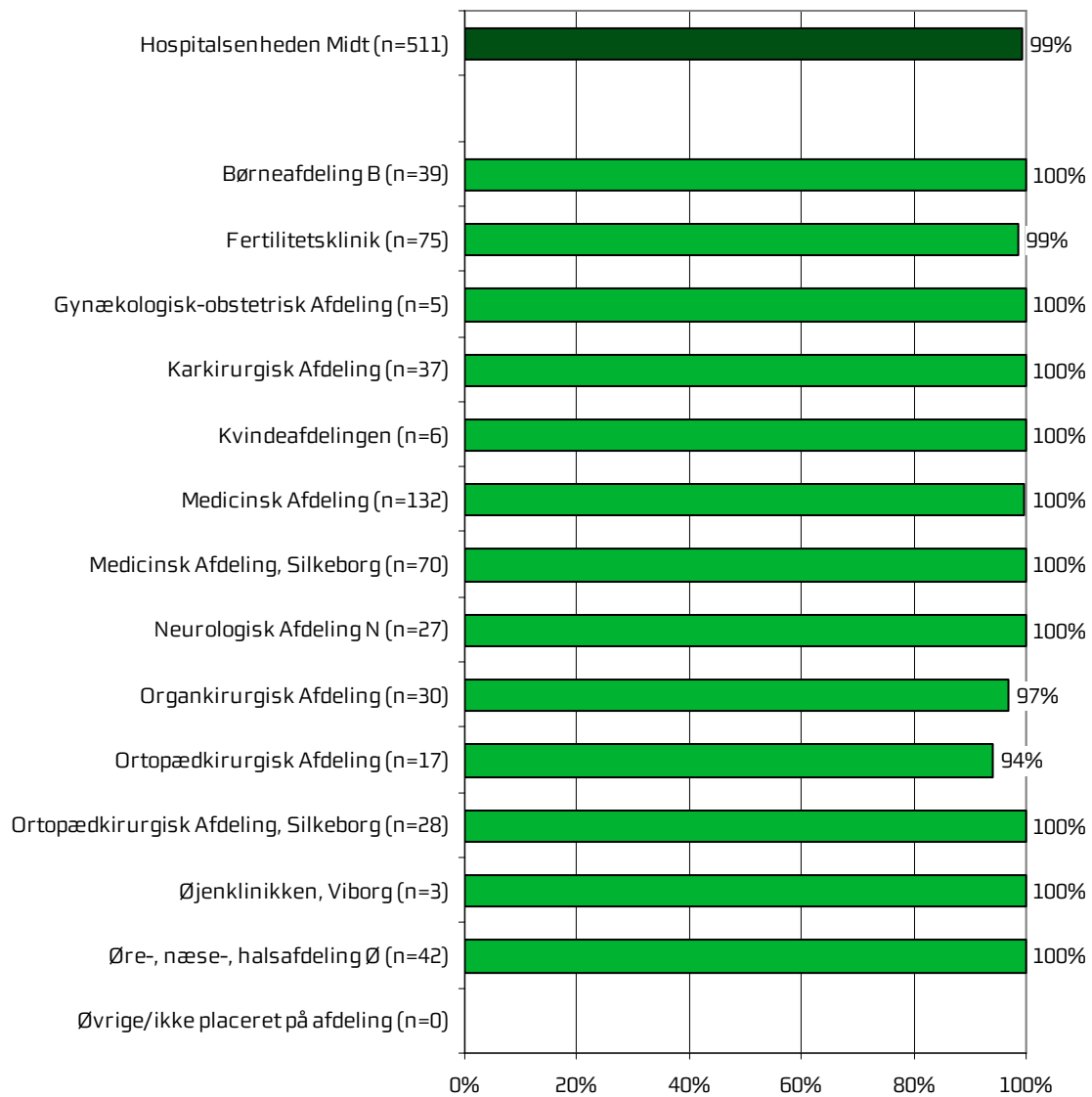




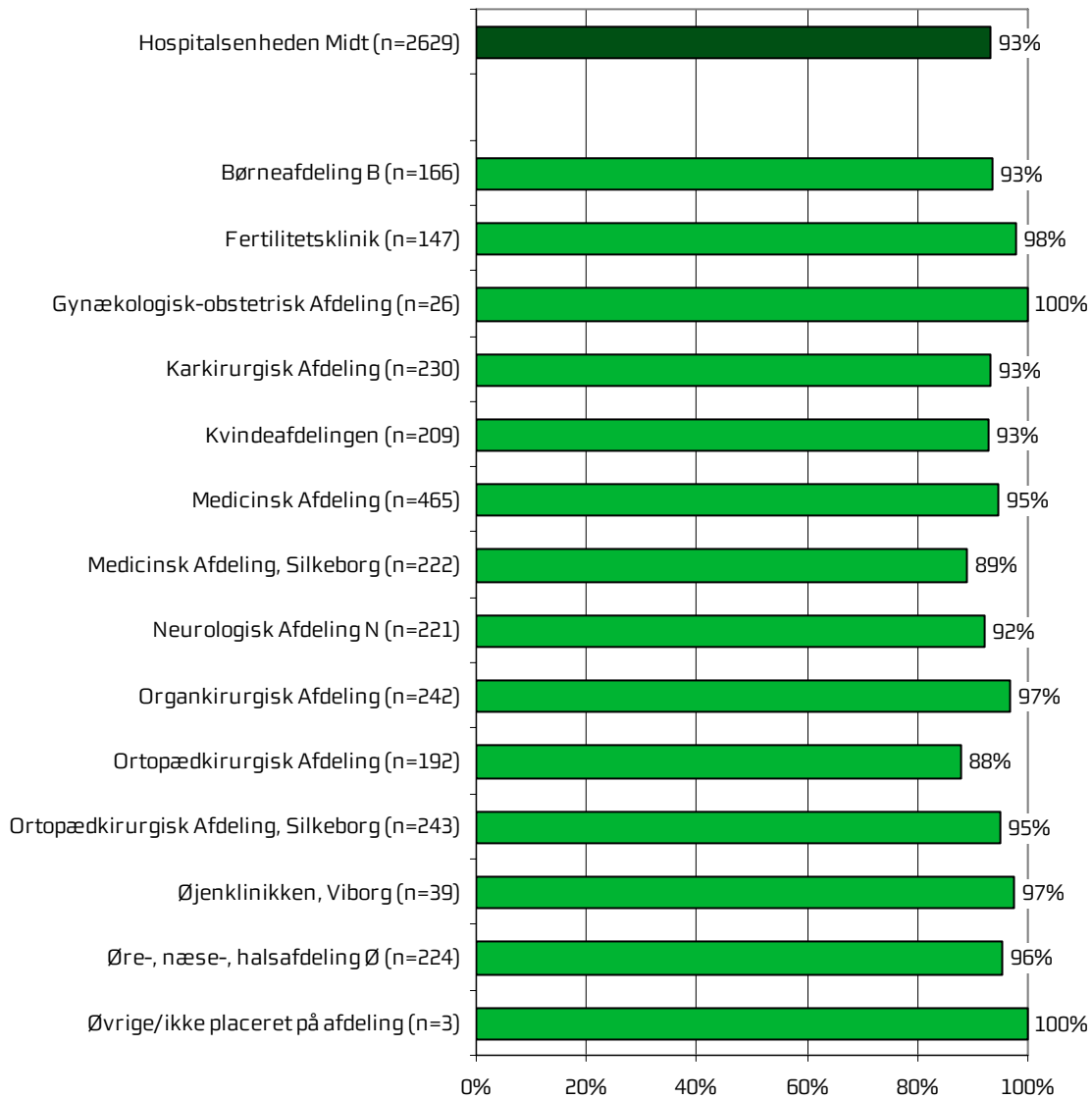
**Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)**



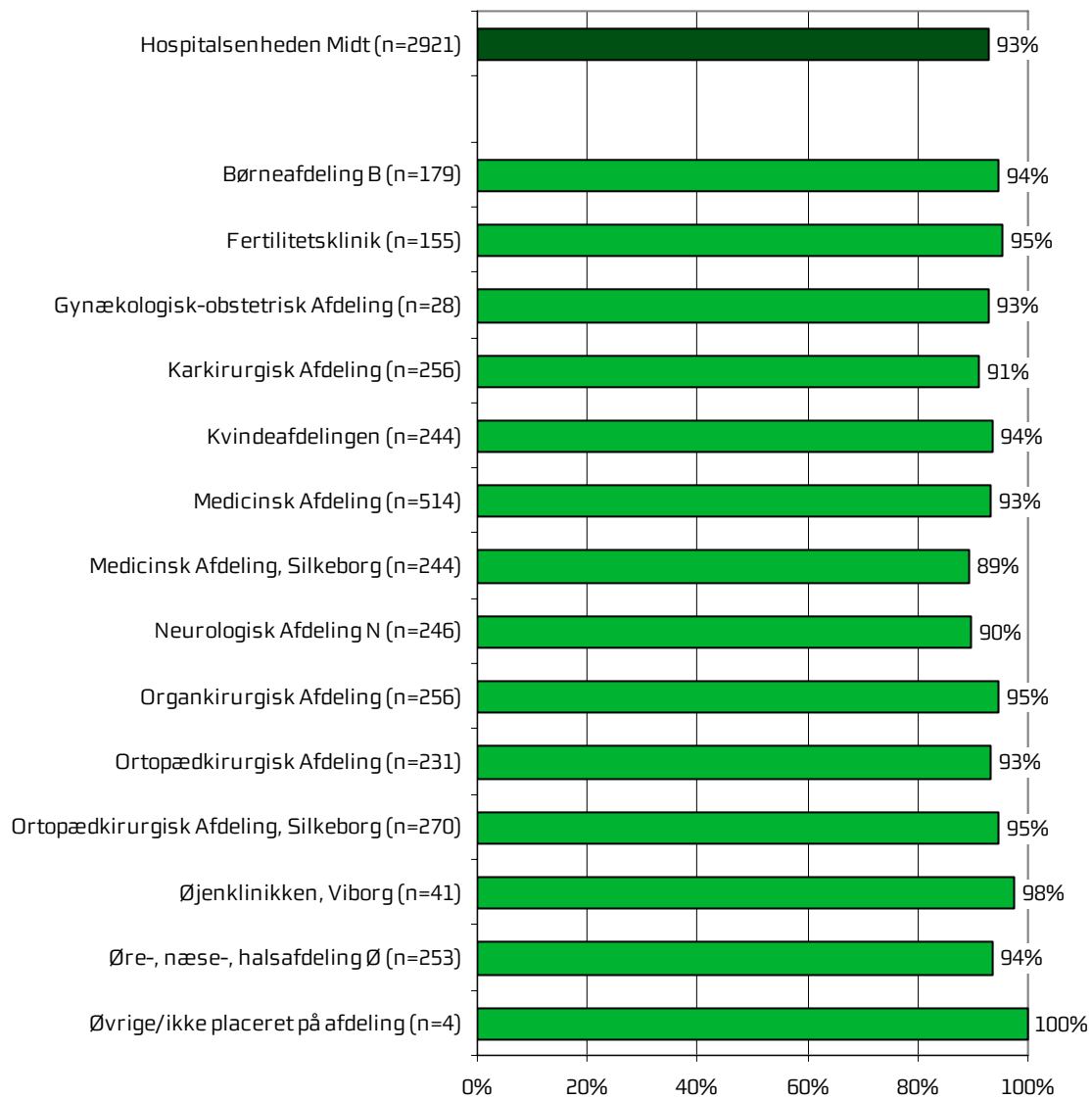
**Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?**



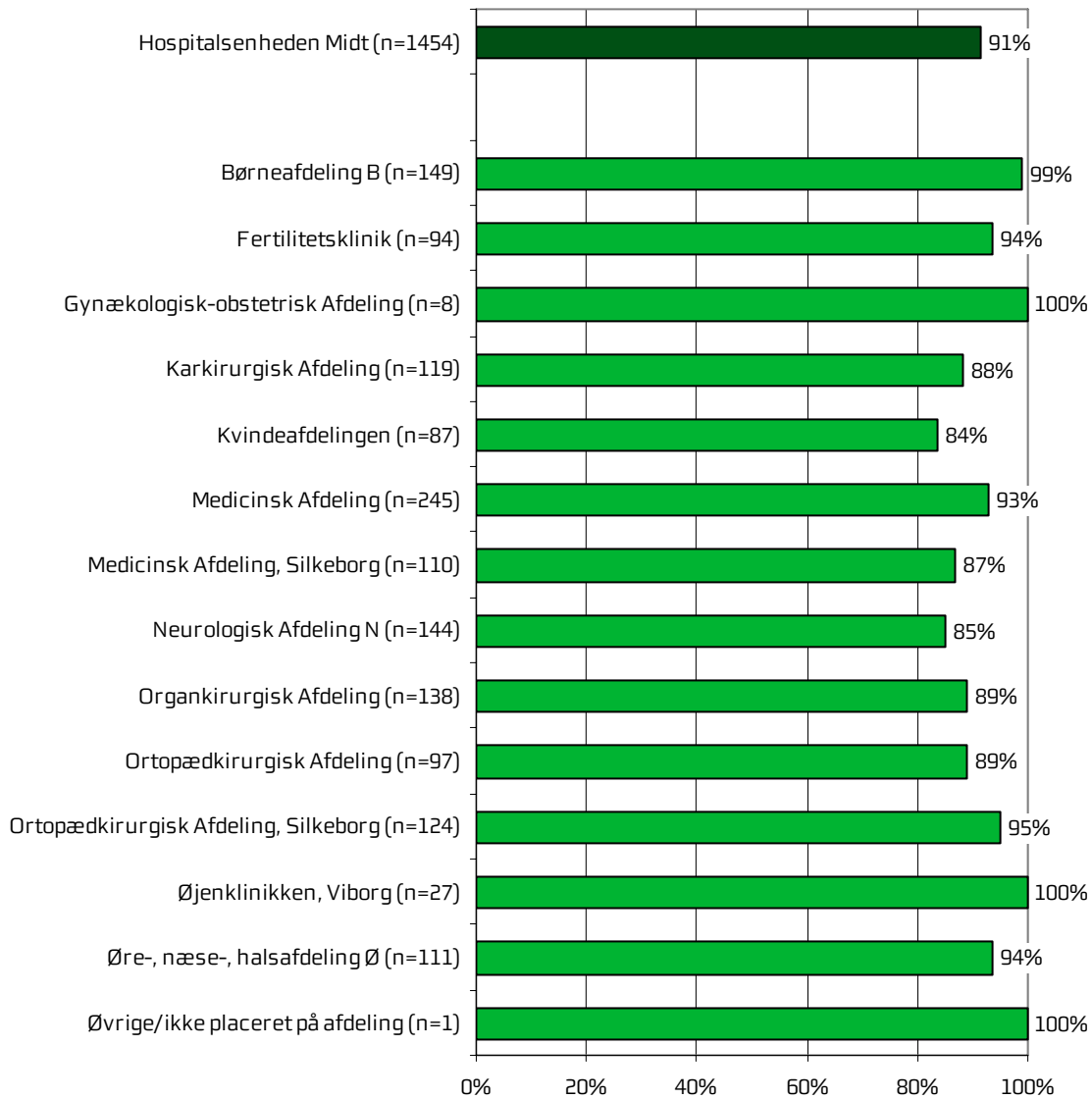
**Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**



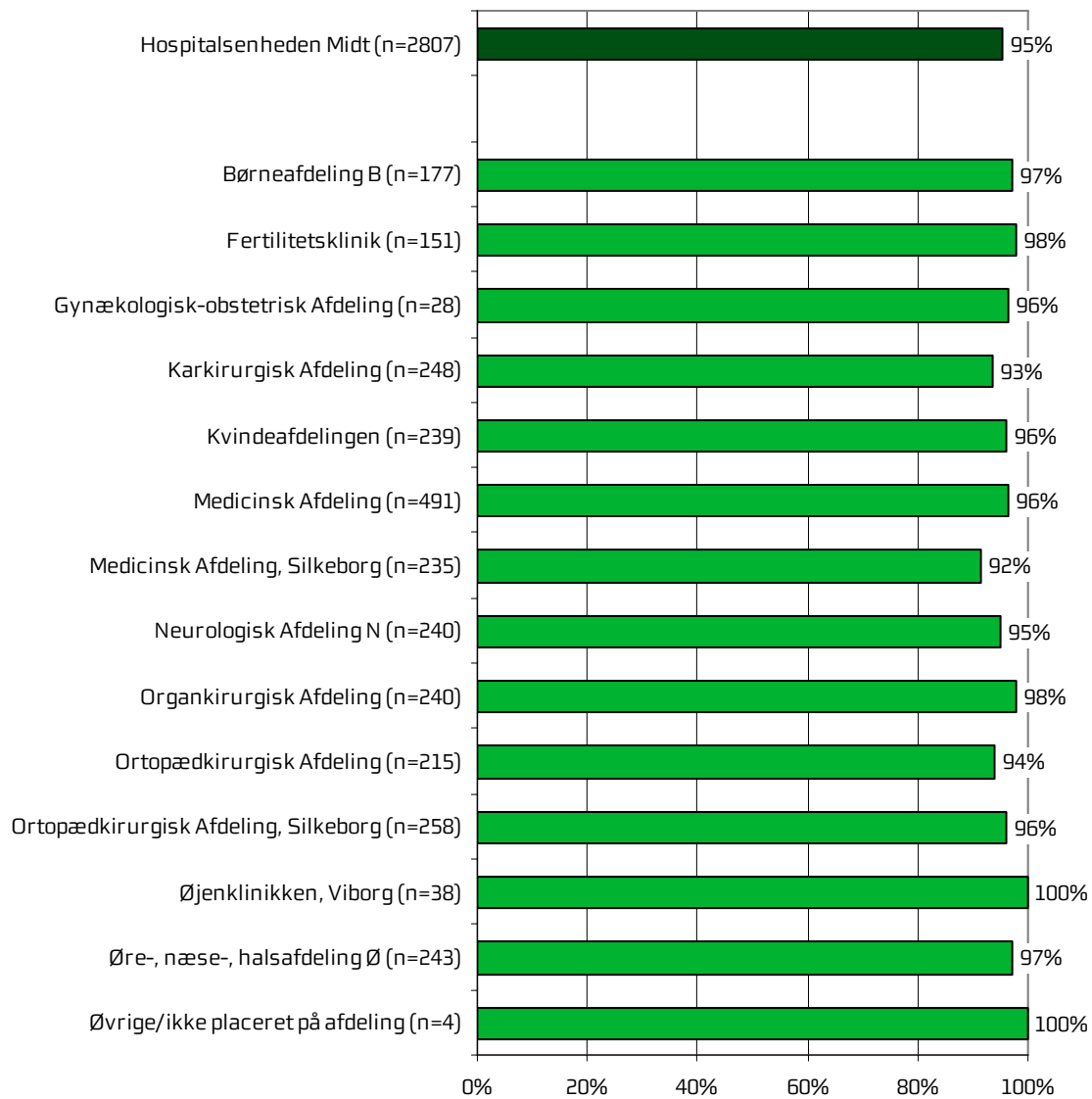
**Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



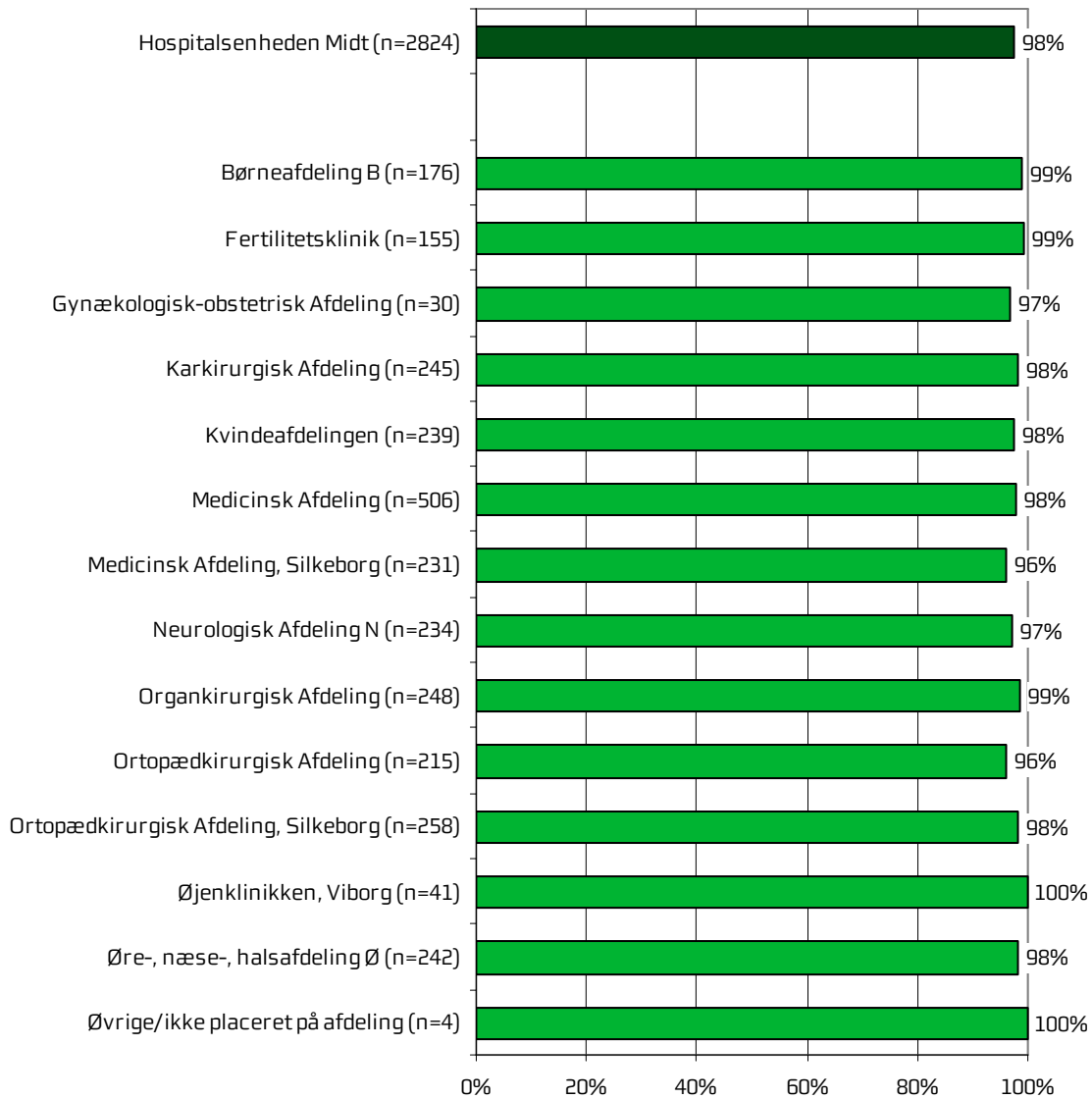
**Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



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

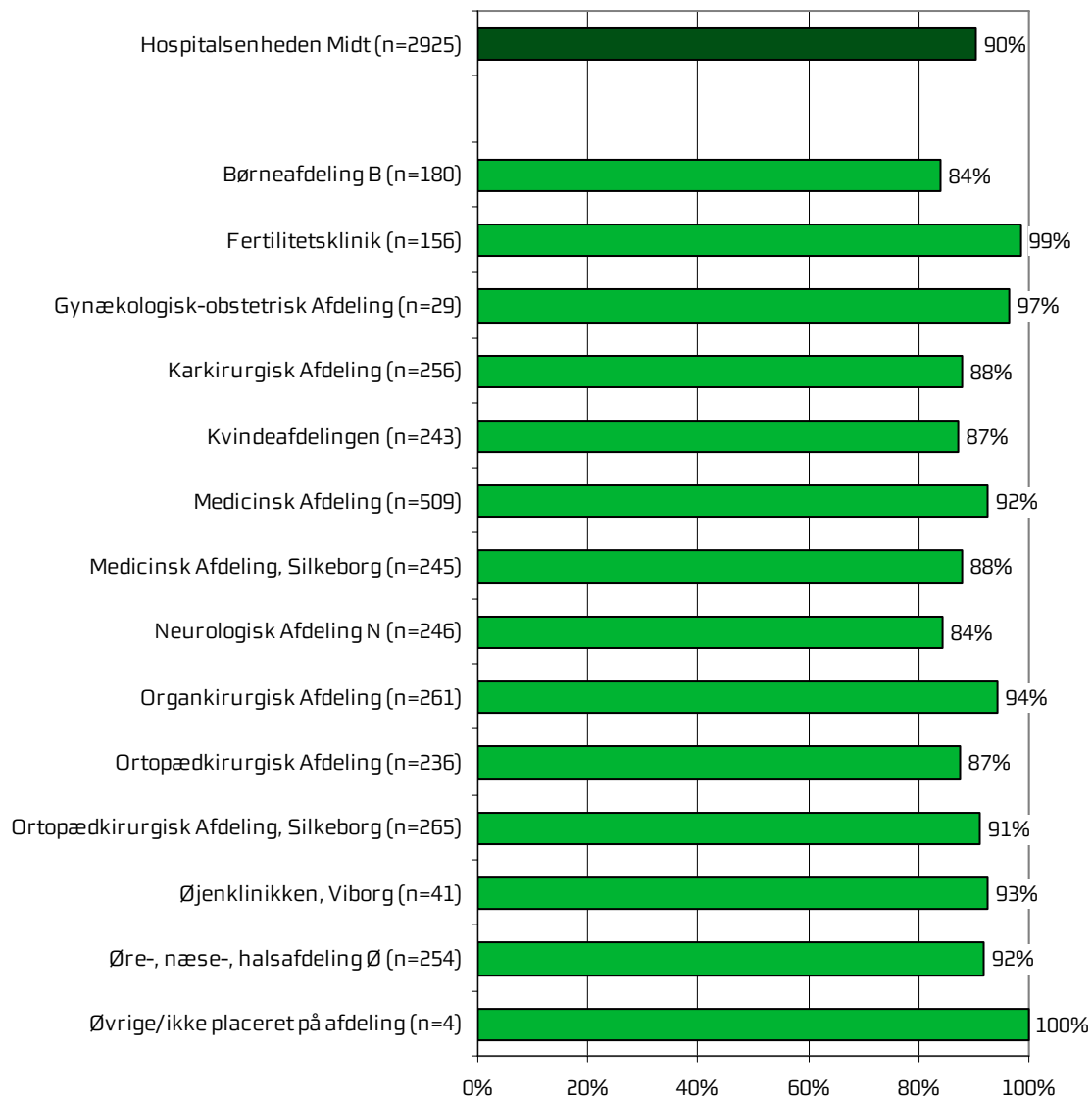


**Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?**



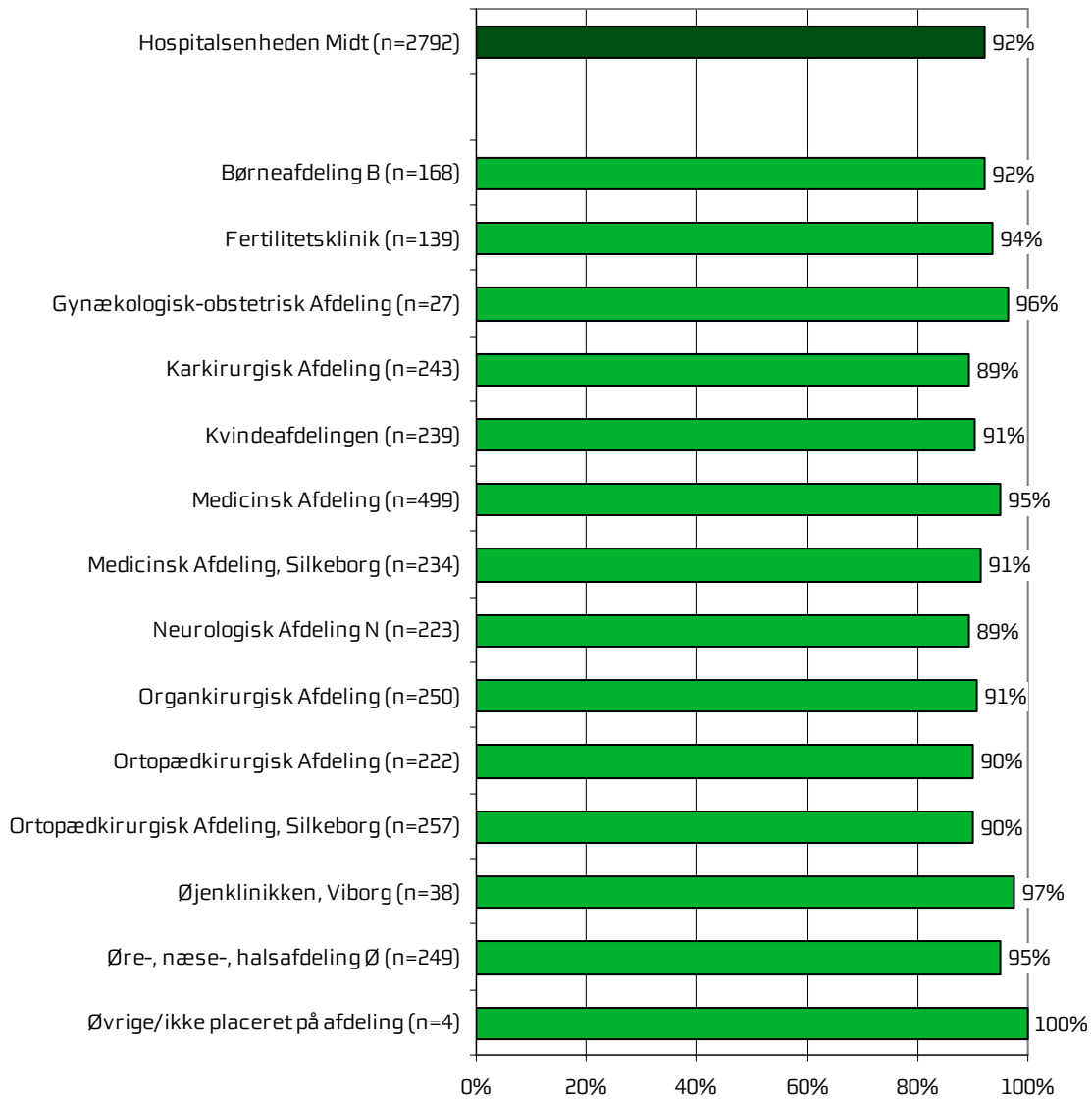
## Undersøgelses-/behandlingsforløb

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

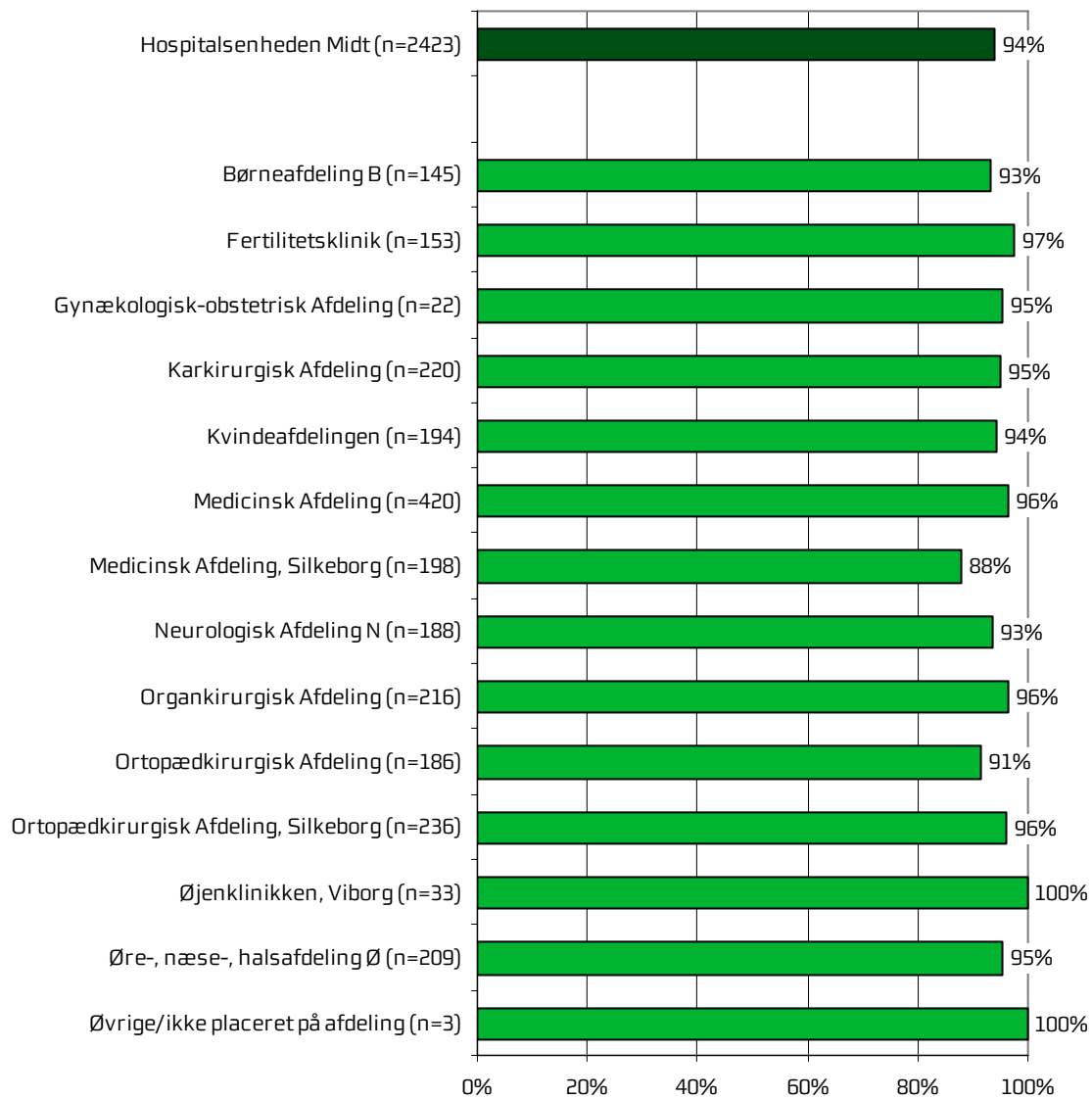




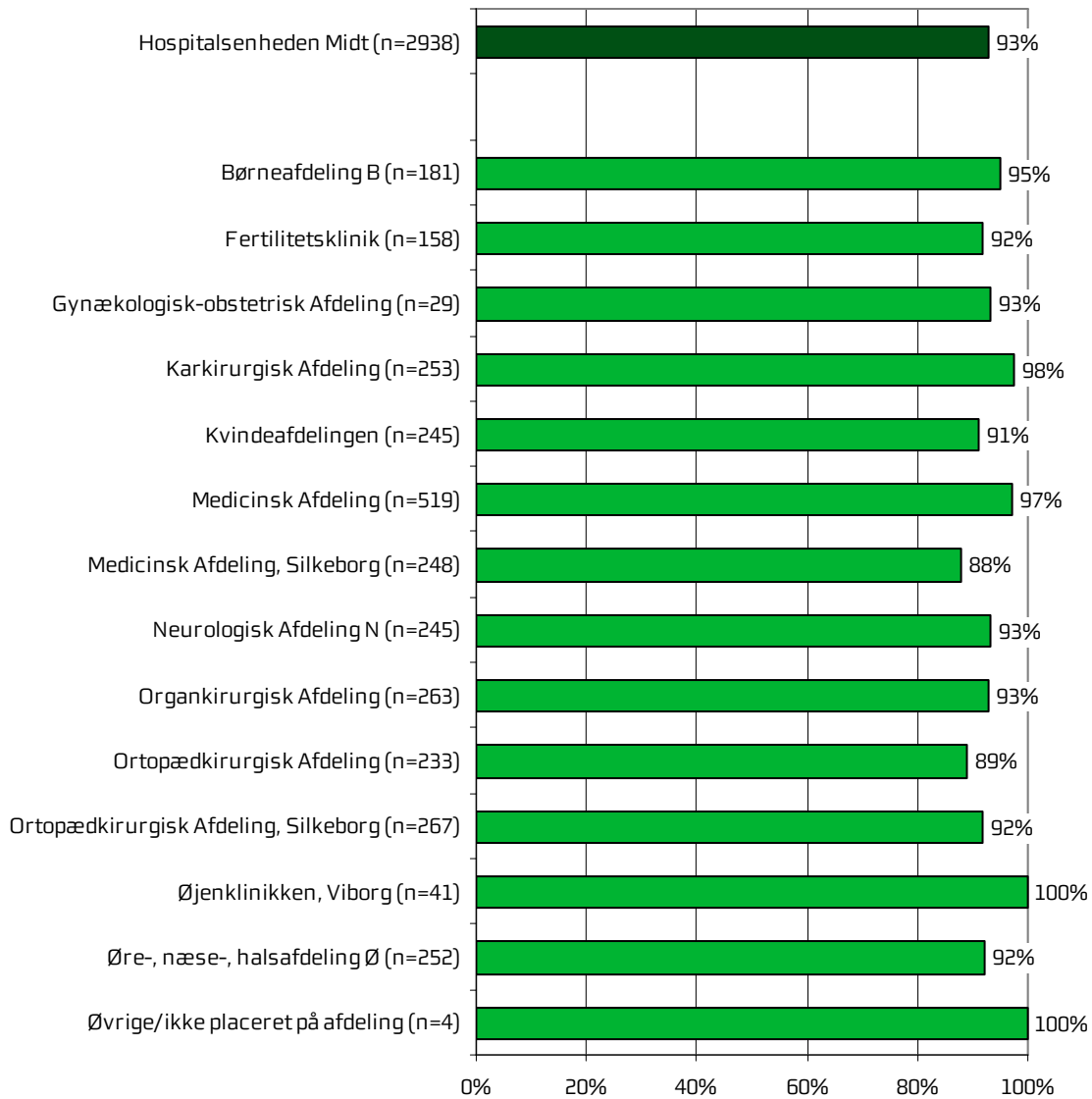
**Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?**



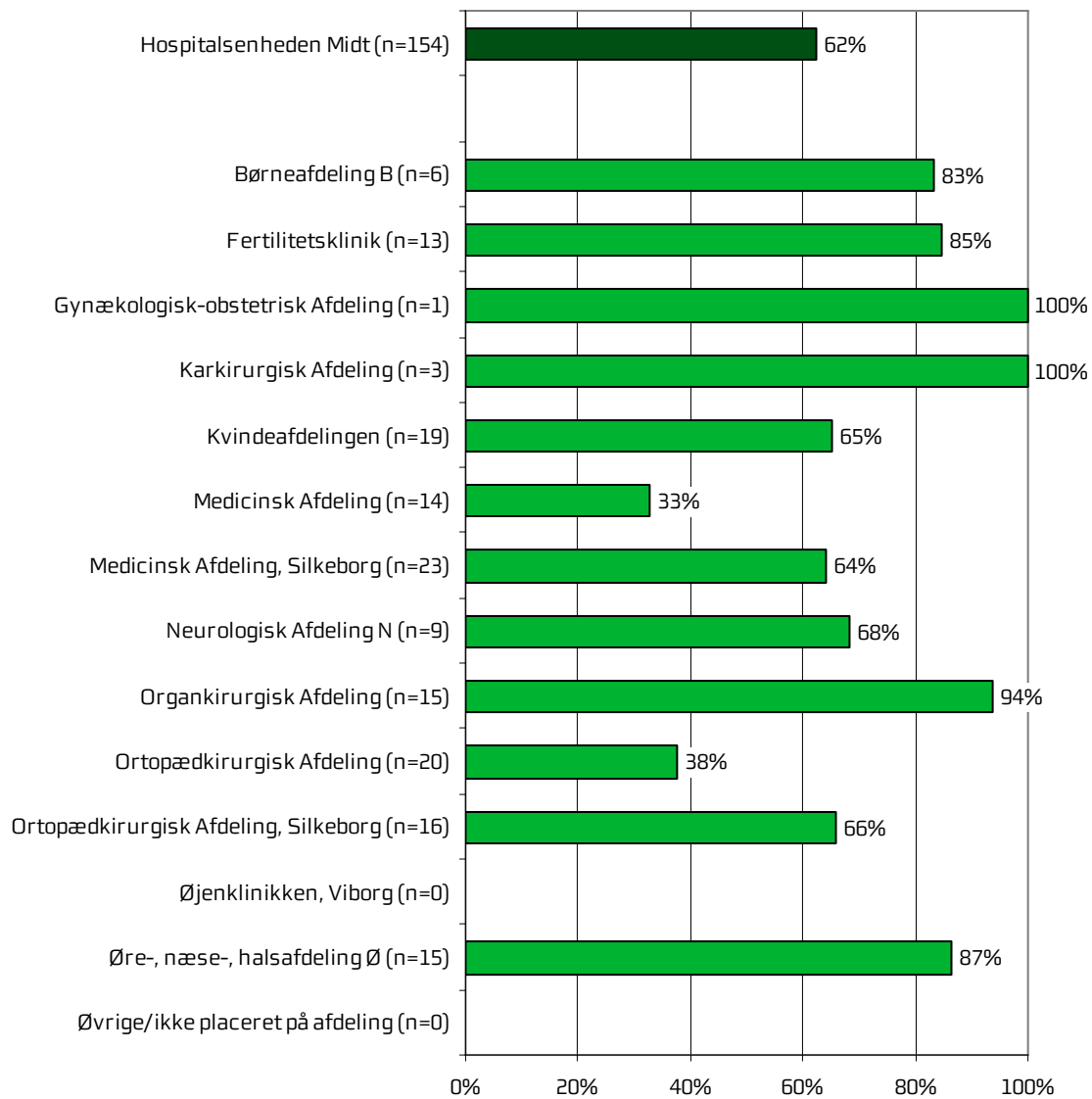
**Figur 21. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?**



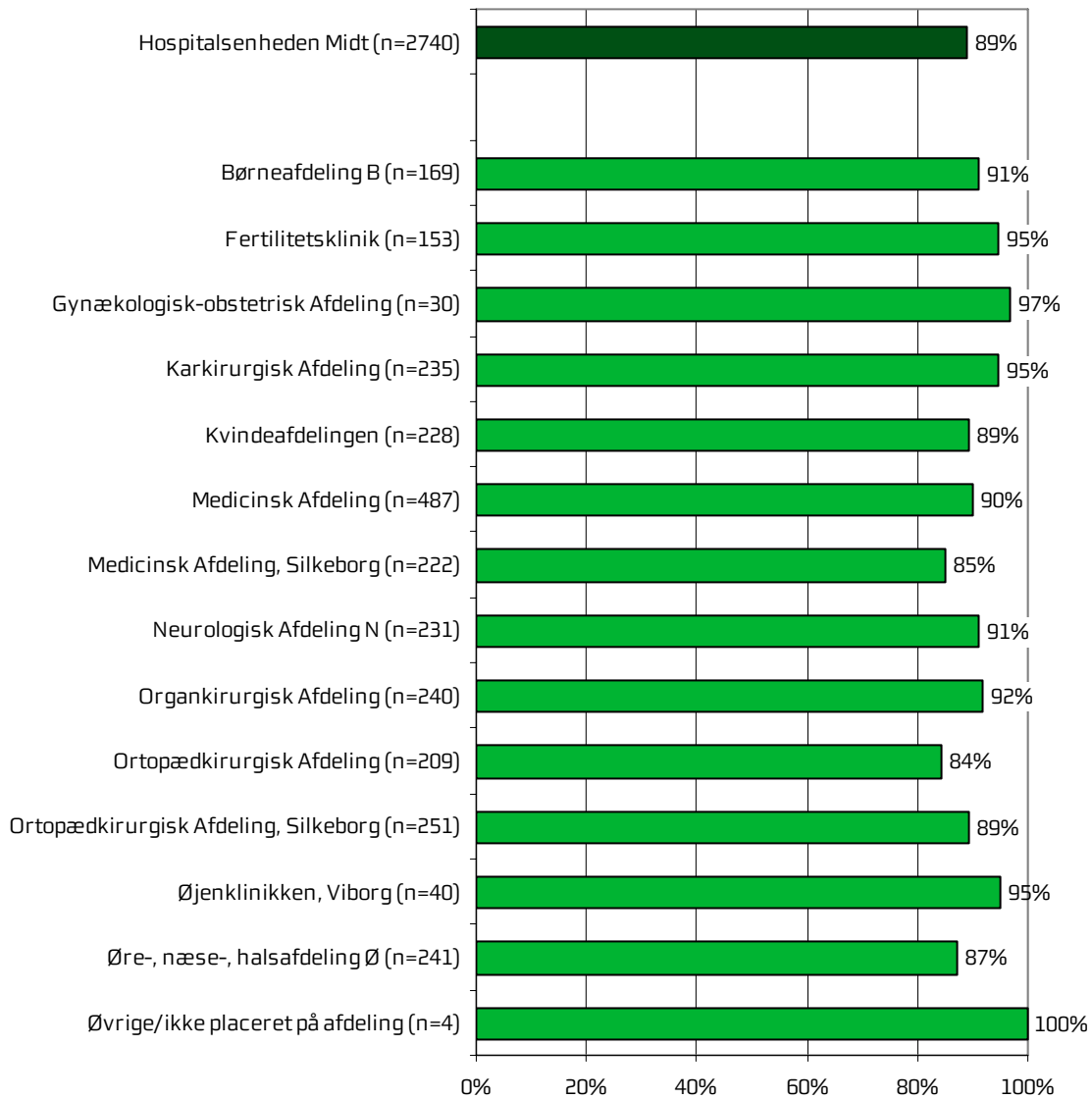
**Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?**



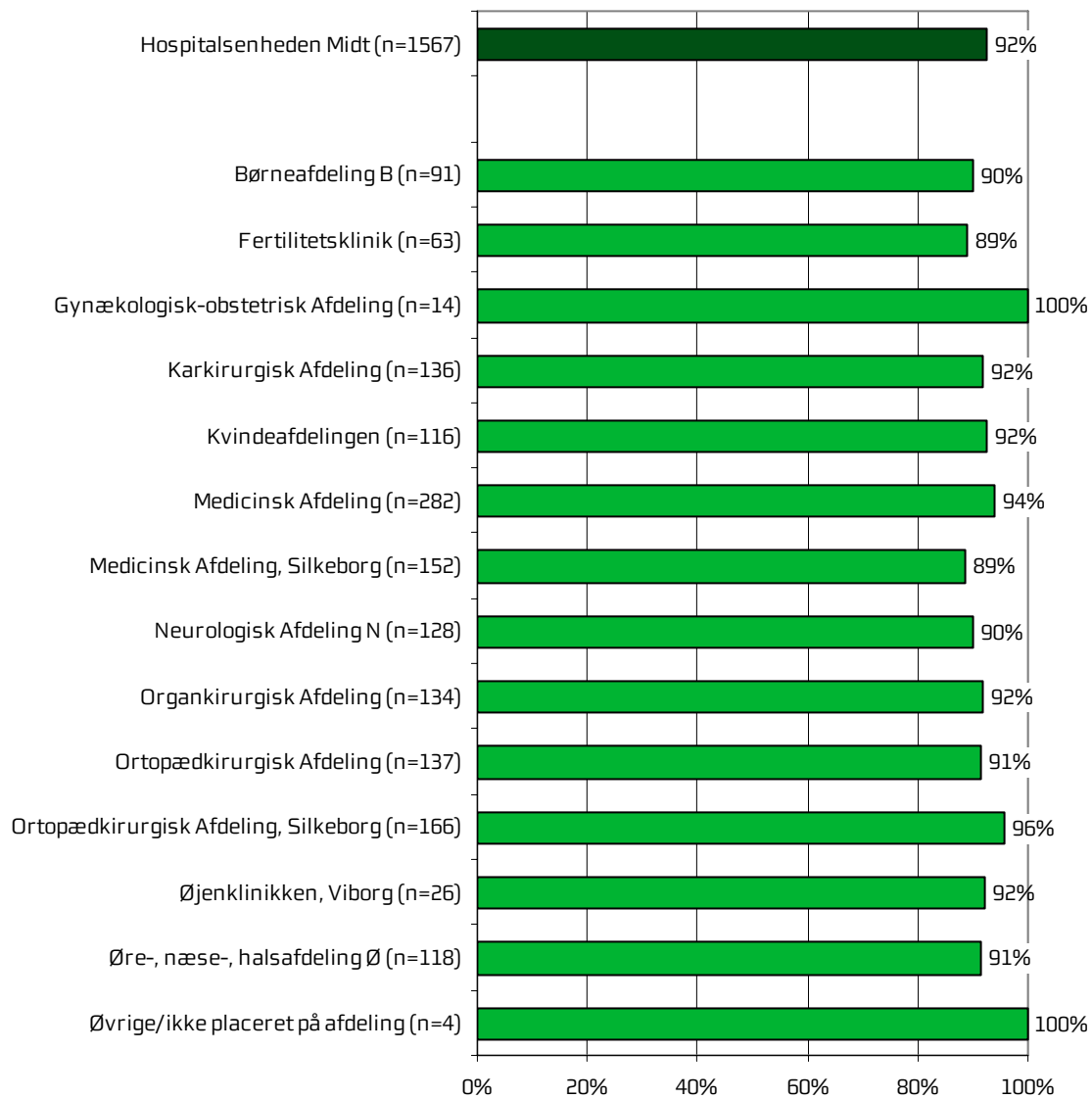
**Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**

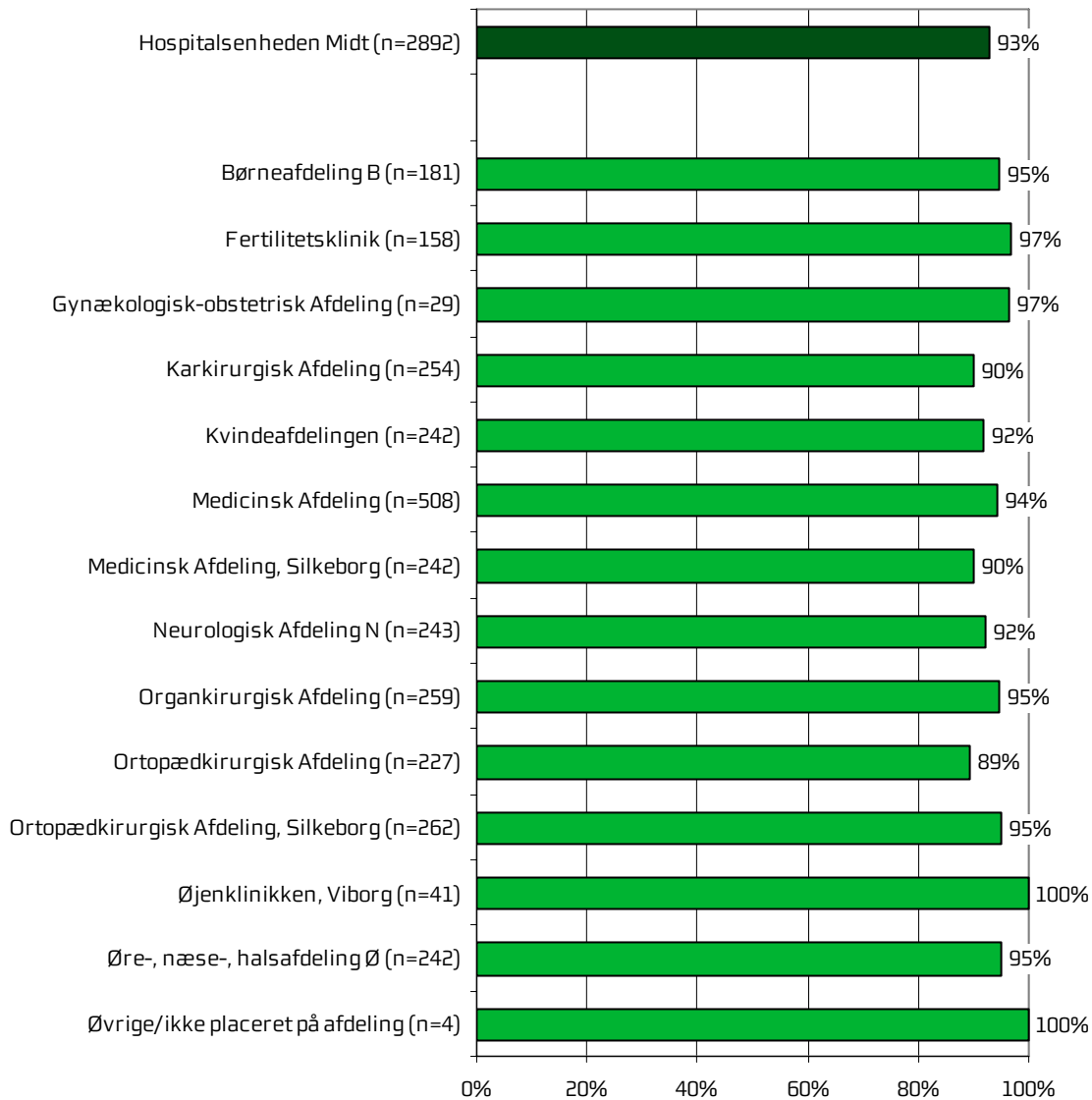


**Figur 24. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?**

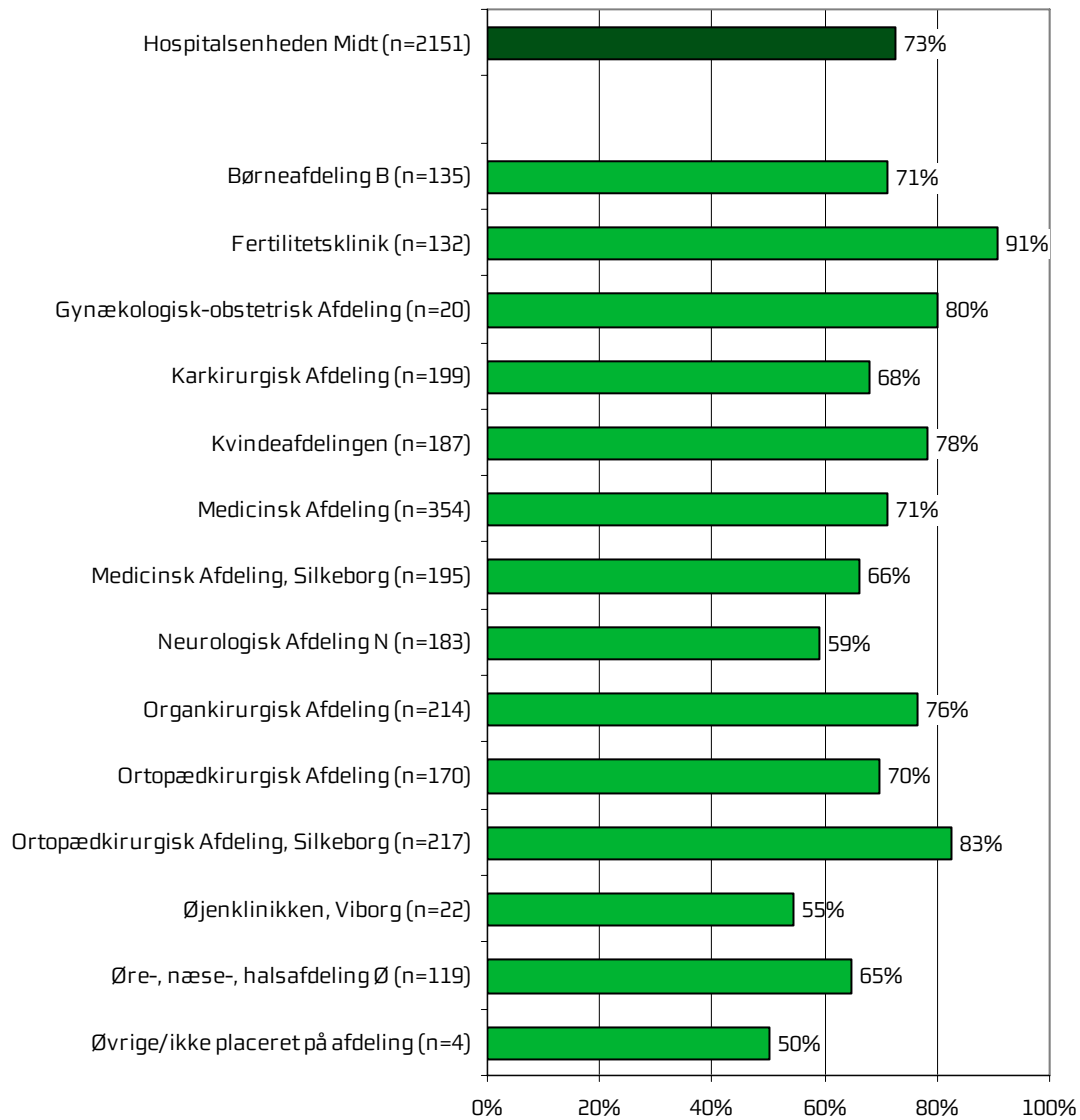


**Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?**



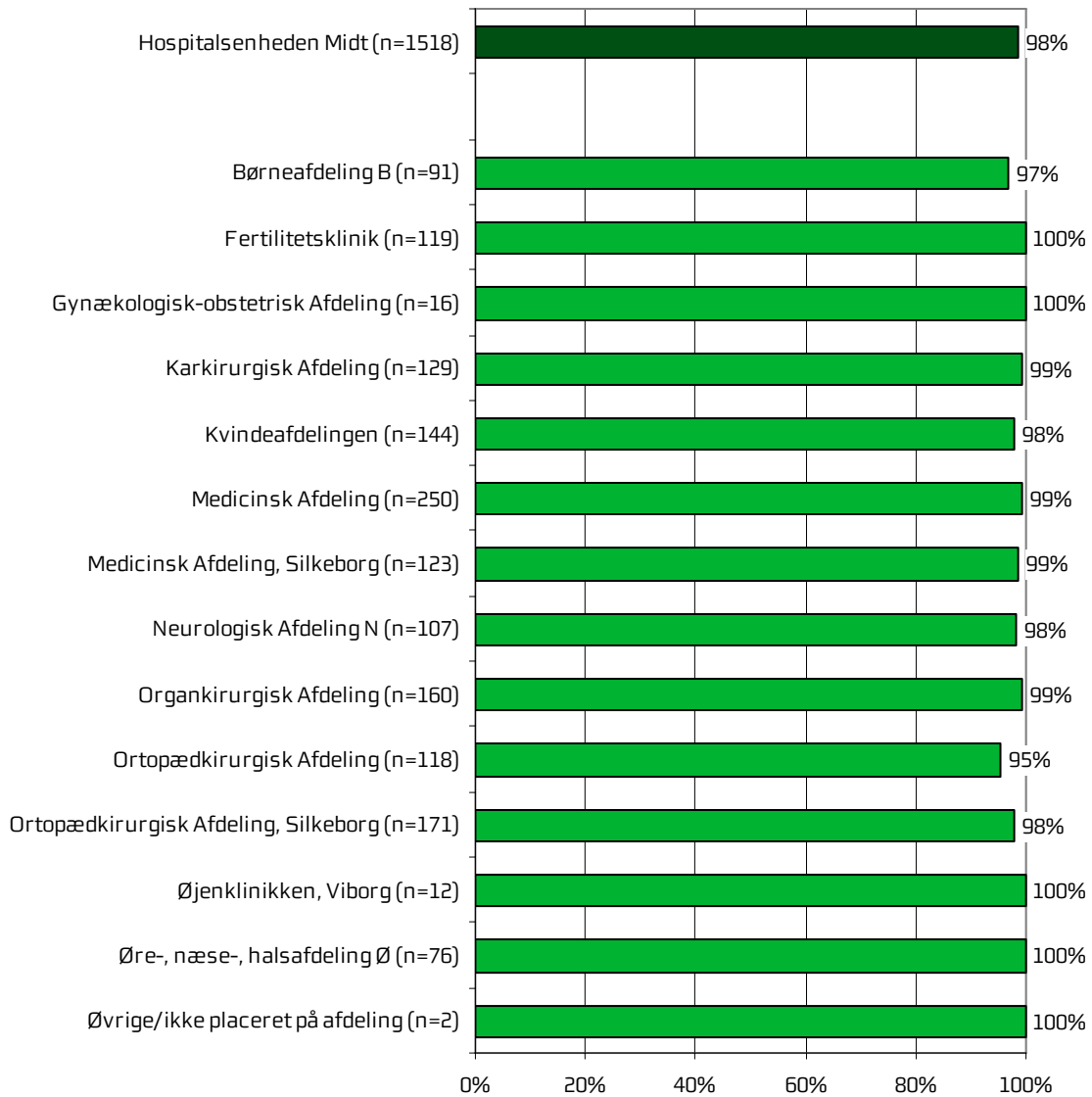
**Information****Figur 26. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?**

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

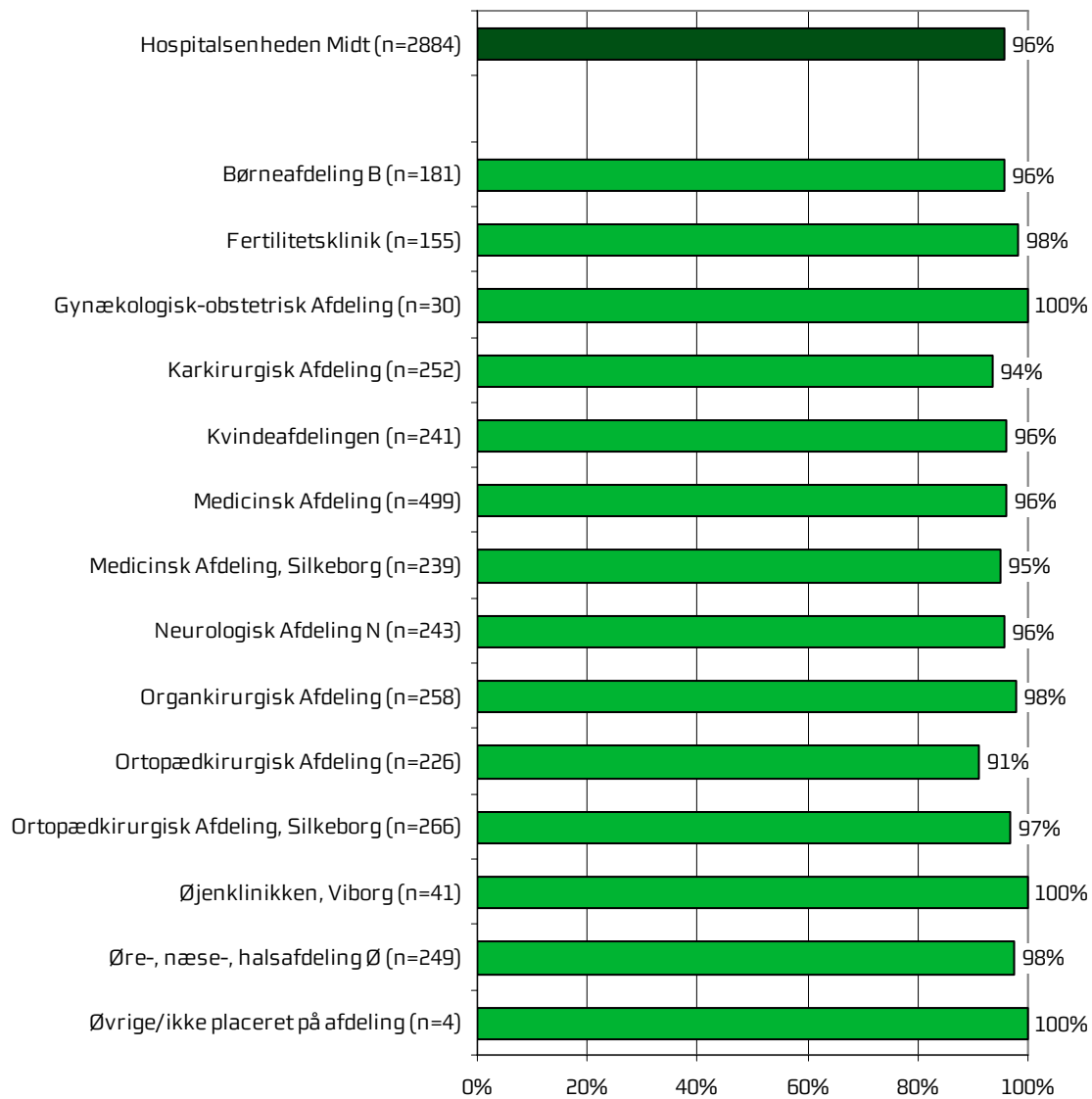




**Figur 28. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?**

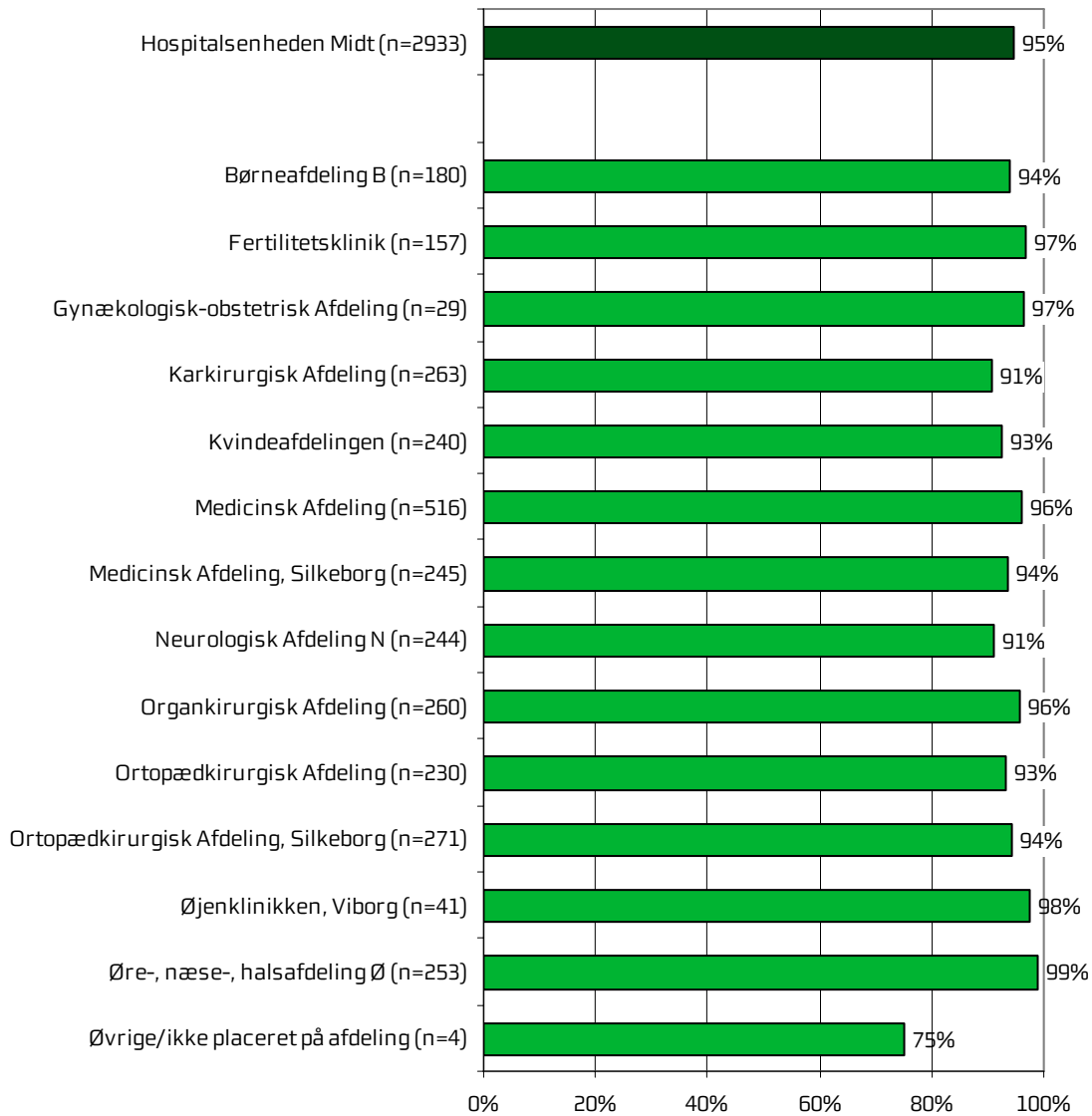


**Figur 29. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?**

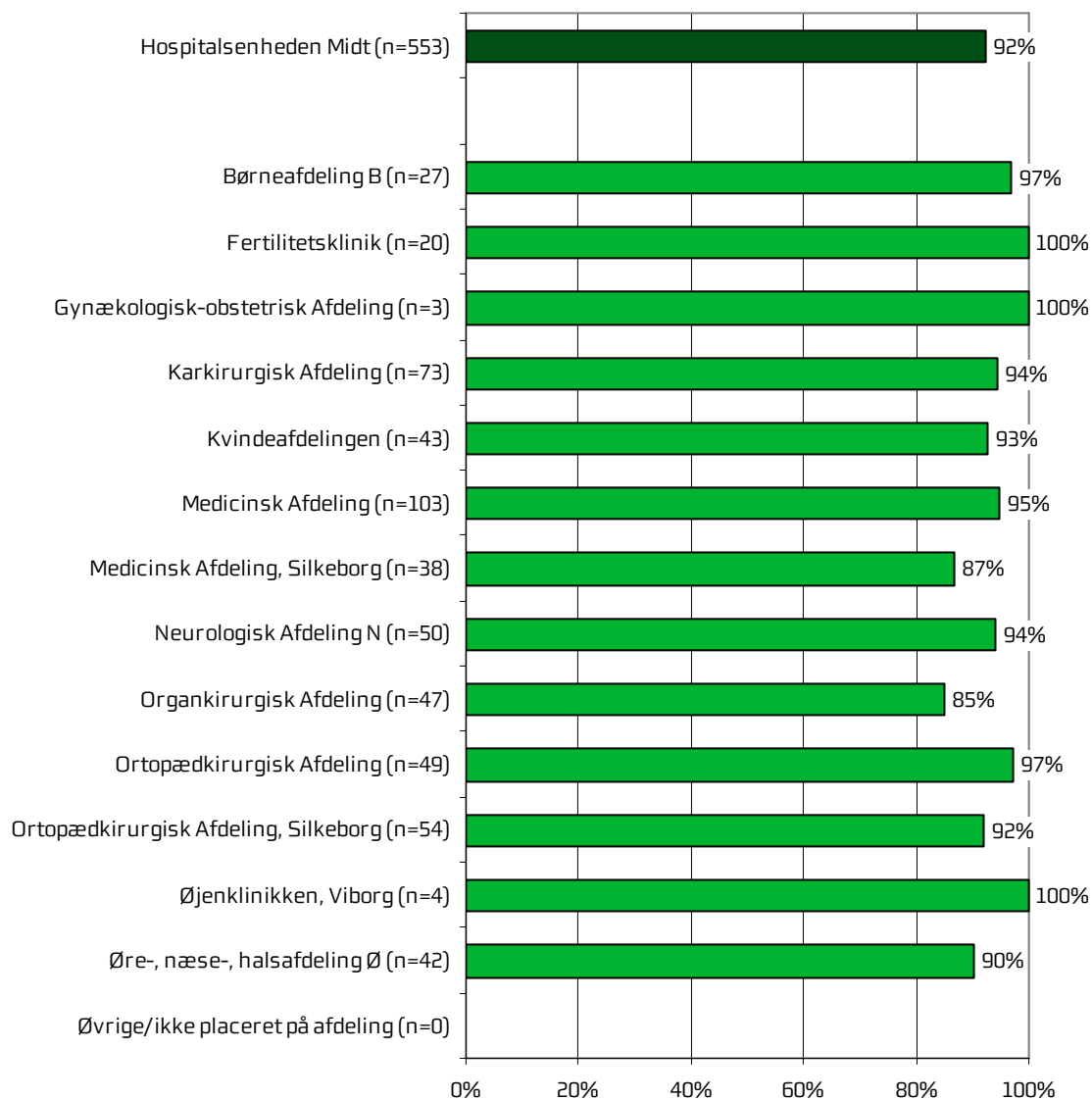


**Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet**

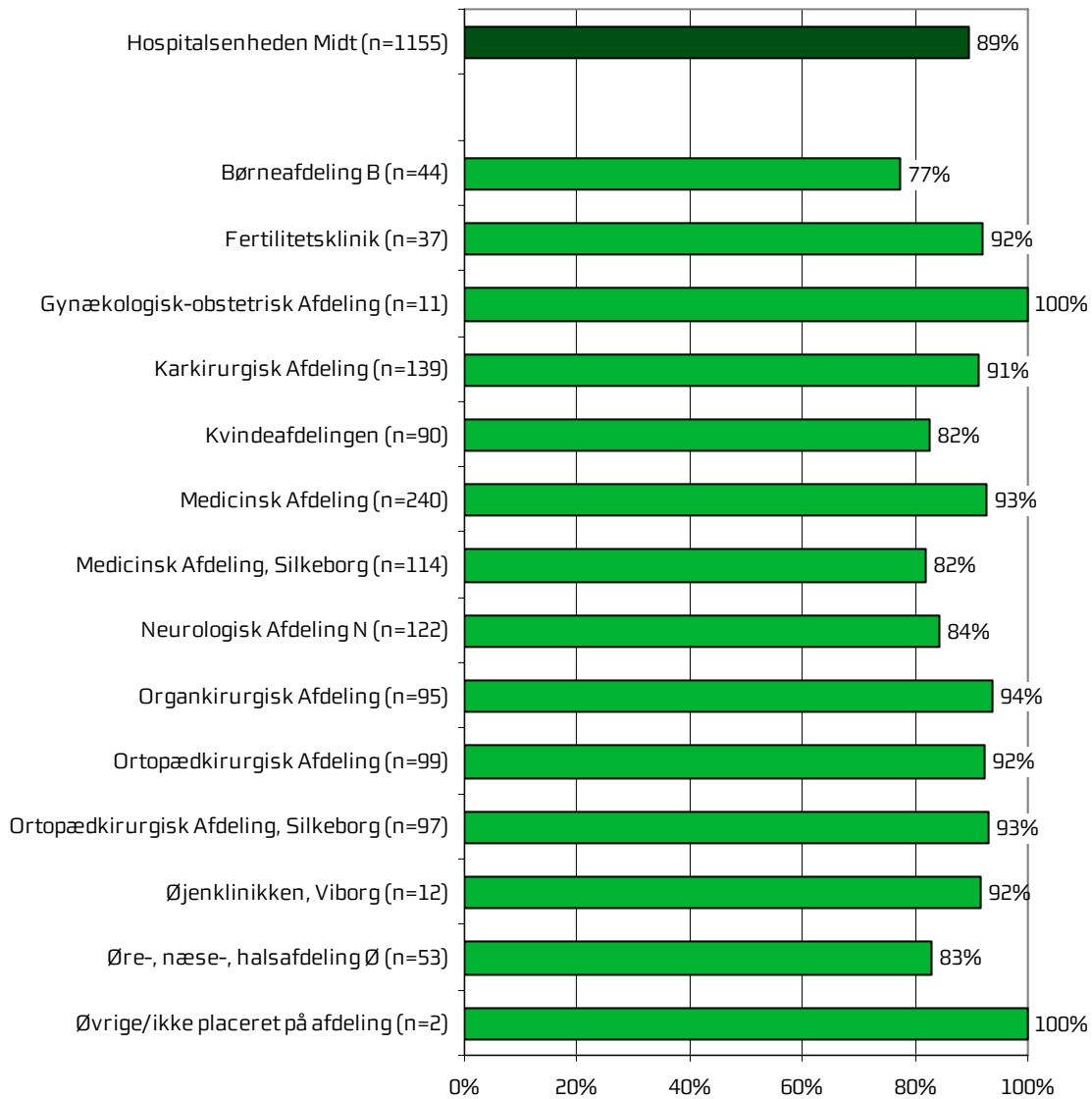
**Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**



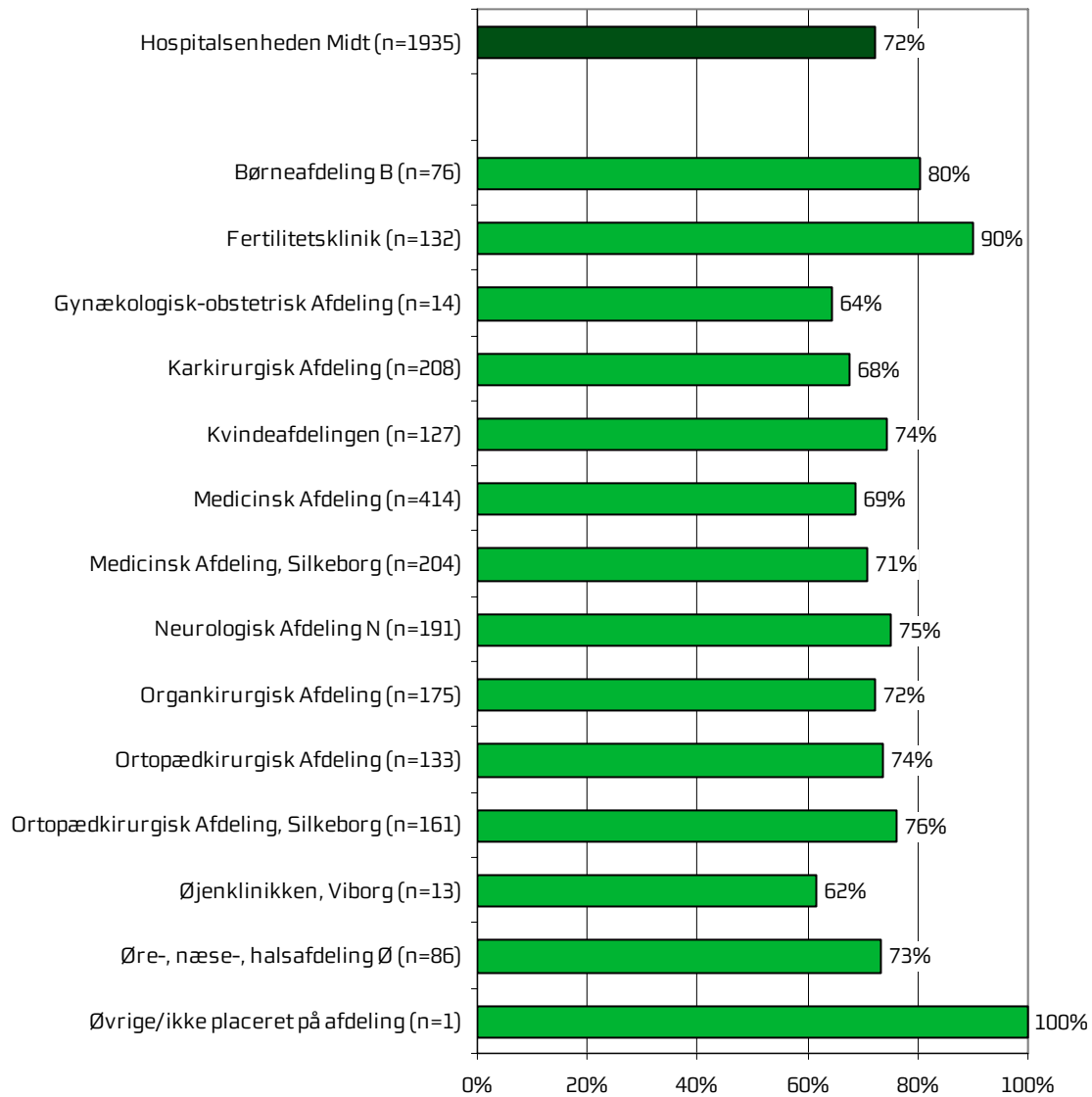
**Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**



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

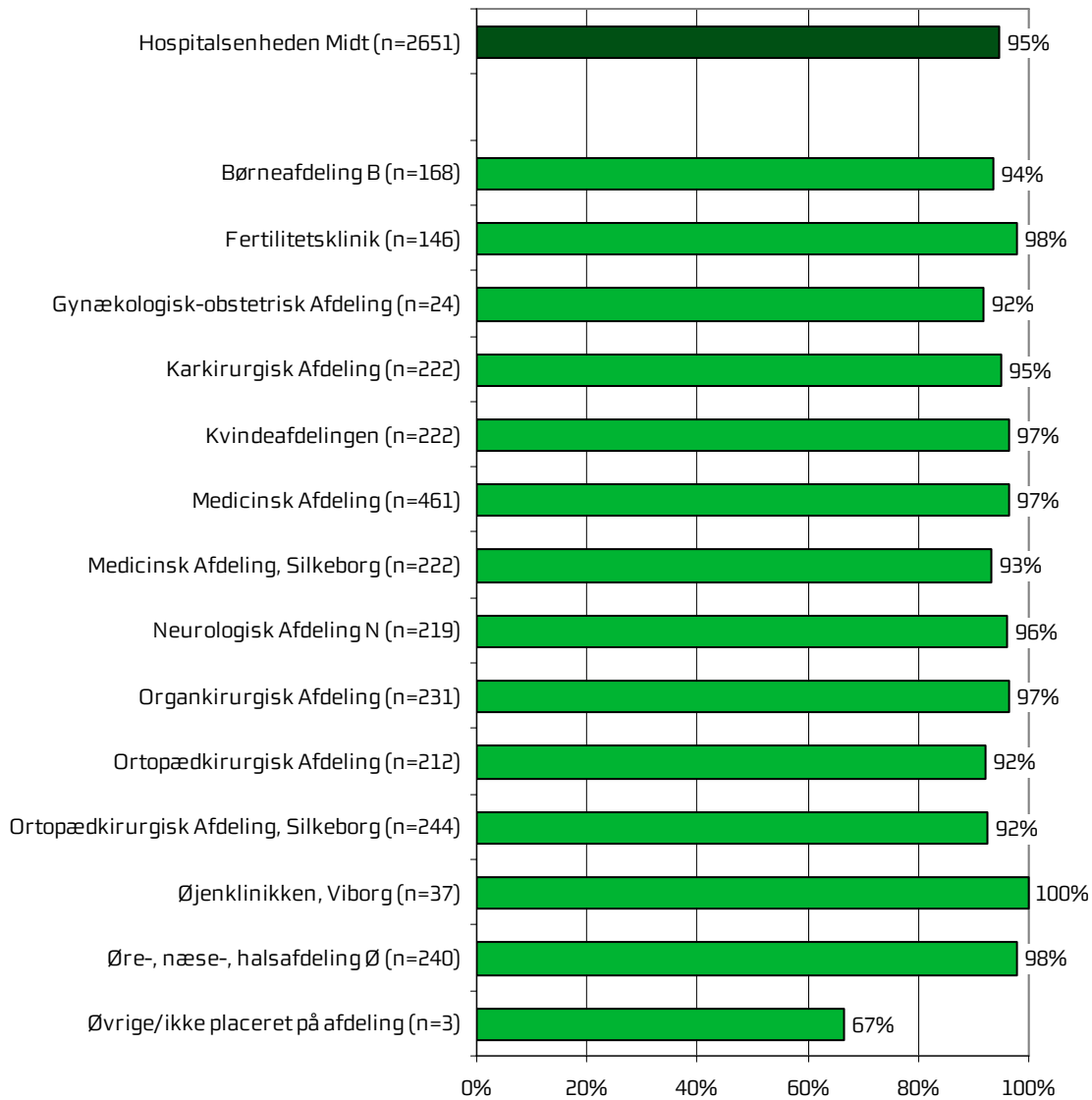


**Figur 33. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?**



## 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"/>

**UNDERSØGELSES-/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) 61 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	61%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	46%	47%
Kvinde	54%	53%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	11%	14%
20-39 år	13%	17%
40-59 år	25%	27%
60-79 år	42%	34%
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	3043		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	1411		46%	
Kvinde	1632		54%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	327		11%	
20-39 år	385		13%	
40-59 år	774		25%	
60-79 år	1274		42%	
80- år	283		9%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	2581		88%	
Pårørende	341		12%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	2899		97%	
Ikke dansk	82		3%	



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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	3043		100%	
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdeling B	183		6%	
Fertilitetsklinik	163		5%	
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	30		1%	
Karkirurgisk Afdeling	265		9%	
Kvindeafdelingen	254		8%	
Medicinsk Afdeling	538		18%	
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	254		8%	
Neurologisk Afdeling N	255		8%	
Organkirurgisk Afdeling	273		9%	
Ortopædkirurgisk Afdeling	241		8%	
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	274		9%	
Øjenklinikken, Viborg	41		1%	
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	268		9%	
Øvrige/ikke placeret på afdeling	4		0%	

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	61	4	1	2699	208
<b>Køn</b>						
Mand	36	60	3	1	1266	96
Kvinde	33	62	4	1	1433	112
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	29	66	4	2	300	22
20-39 år	32	62	6	0	353	21
40-59 år	36	59	3	1	699	44
60-79 år	35	61	3	0	1122	91
80- år	32	64	3	0	225	30
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	61	4	1	2330	170
Pårørende	29	66	3	1	305	30
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	61	4	1	2608	201
Ikke dansk	34	60	6	0	76	6

**Table 6-continued. Patients' responses distributed by background characteristics**

How do you evaluate your overall investigation/treatment process?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	61	4	1	2699	208
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	33	61	4	1	169	11
Fertilitetsklinik	51	48	0	1	153	3
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	32	68	0	0	25	3
Karkirurgisk Afdeling	37	60	3	0	236	18
Kvindeafdelingen	38	57	5	0	223	20
Medicinsk Afdeling	39	59	2	0	473	39
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	29	64	7	1	231	13
Neurologisk Afdeling N	27	66	5	1	220	20
Organkirurgisk Afdeling	32	65	3	0	240	18
Ortopædkirurgisk Afdeling	24	69	6	1	208	17
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	40	57	3	1	251	17
Øjenklinikken, Viborg	43	57	0	0	37	3
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	33	64	2	1	229	26
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4	0

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	58	3	0	2915
<b>Køn</b>					
Mand	38	58	3	0	1366
Kvinde	38	59	3	0	1549
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	35	60	3	1	320
20-39 år	36	60	4	0	373
40-59 år	40	56	4	0	743
60-79 år	38	59	3	0	1219
80- år	39	60	1	0	260
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	58	3	0	2510
Pårørende	35	62	3	1	332
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	58	3	0	2817
Ikke dansk	33	63	4	0	82

**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	38	58	3	0	2915
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling B	43	52	3	1	179
Fertilitetsklinik	59	39	0	1	155
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	53	43	3	0	30
Karkirurgisk Afdeling	45	51	3	1	257
Kvindeafdelingen	39	59	2	0	241
Medicinsk Afdeling	43	54	3	0	513
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	30	63	7	0	246
Neurologisk Afdeling N	30	66	4	0	242
Organkirurgisk Afdeling	36	63	1	0	262
Ortopædkirurgisk Afdeling	24	70	5	1	225
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	43	55	1	1	265
Øjenklinikken, Viborg	55	45	0	0	40
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	40	58	1	1	256
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	74	6	1	2904
<b>Køn</b>					
Mand	21	73	6	1	1361
Kvinde	18	74	7	0	1543
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	68	3	1	320
20-39 år	22	71	7	0	374
40-59 år	15	76	8	1	747
60-79 år	20	73	6	0	1214
80- år	20	77	4	0	249
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	19	74	7	1	2503
Pårørende	26	70	3	1	331
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	74	6	1	2807
Ikke dansk	28	69	3	0	82

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	74	6	1	2904
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling B	39	60	1	0	180
Fertilitetsklinik	35	63	2	0	156
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	21	72	3	3	29
Karkirurgisk Afdeling	32	66	2	1	256
Kvindeafdelingen	19	74	6	1	241
Medicinsk Afdeling	23	71	5	1	511
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	13	76	10	0	242
Neurologisk Afdeling N	15	68	14	2	239
Organkirurgisk Afdeling	22	74	5	0	261
Ortopædkirurgisk Afdeling	14	80	6	0	230
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	15	78	7	0	263
Øjenklinikken, Viborg	13	77	8	3	39
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	16	79	4	1	253
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4

**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	25	74	1	0	2862
<b>Køn</b>					
Mand	28	71	1	0	1330
Kvinde	22	76	1	0	1532
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	28	71	1	0	319
20-39 år	30	68	2	0	375
40-59 år	25	73	1	0	734
60-79 år	22	77	1	0	1187
80- år	28	70	1	0	247
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	74	1	0	2465
Pårørende	29	71	0	0	330
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	74	1	0	2766
Ikke dansk	40	58	1	0	82



**Table 9-continued. Patients' responses distributed by background characteristics**

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	74	1	0	2862
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling B	36	64	0	0	180
Fertilitetsklinik	54	46	0	0	155
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	7	89	0	4	28
Karkirurgisk Afdeling	34	64	1	0	252
Kvindeafdelingen	23	74	3	0	237
Medicinsk Afdeling	29	70	1	0	503
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	21	77	2	0	241
Neurologisk Afdeling N	21	76	3	0	238
Organkirurgisk Afdeling	29	70	0	0	250
Ortopædkirurgisk Afdeling	13	85	2	0	226
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	21	78	1	0	263
Øjenklinikken, Viborg	26	74	0	0	39
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	22	77	1	0	246
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4

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

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	1	0	2947
<b>Køn</b>					
Mand	39	60	1	0	1376
Kvinde	36	62	2	0	1571
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	70	2	0	323
20-39 år	36	60	4	0	380
40-59 år	37	61	2	0	751
60-79 år	39	60	1	0	1225
80- år	41	59	0	0	268
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	61	2	0	2523
Pårørende	37	62	1	0	334
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	61	1	0	2833
Ikke dansk	45	54	2	0	82

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	61	1	0	2947
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling B	32	67	1	0	180
Fertilitetsklinik	53	47	0	0	156
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	33	67	0	0	30
Karkirurgisk Afdeling	50	50	0	0	257
Kvindeafdelingen	34	62	4	0	242
Medicinsk Afdeling	44	55	1	0	516
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	29	68	4	0	247
Neurologisk Afdeling N	28	69	2	0	248
Organkirurgisk Afdeling	43	57	0	0	263
Ortopædkirurgisk Afdeling	26	72	1	0	236
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	37	62	1	0	269
Øjenklinikken, Viborg	51	49	0	0	41
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	42	57	0	0	258
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4

**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	94	6	2134	828
<b>Køn</b>				
Mand	93	7	977	401
Kvinde	95	5	1157	427
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	89	11	250	72
20-39 år	94	6	299	80
40-59 år	94	6	564	192
60-79 år	95	5	838	400
80- år	95	5	183	84
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	94	6	1819	720
Pårørende	96	4	254	83
<b>Modersmål</b>				
Dansk	94	6	2039	812
Ikke dansk	96	4	77	5

**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	94	6	2134	828
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdeling B	95	5	134	47
Fertilitetsklinik	98	2	131	25
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	100	0	17	13
Karkirurgisk Afdeling	99	1	168	93
Kvindeafdelingen	95	5	172	73
Medicinsk Afdeling	96	4	358	158
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	93	7	185	64
Neurologisk Afdeling N	93	7	182	68
Organkirurgisk Afdeling	95	5	185	81
Ortopædkirurgisk Afdeling	91	9	196	41
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	93	7	201	70
Øjenklinikken, Viborg	96	4	27	14
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	91	9	176	79
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	2	2

**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	37	48	11	3	2863	51
<b>Køn</b>						
Mand	38	49	11	3	1334	19
Kvinde	37	48	12	3	1529	32
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	30	51	15	4	314	4
20-39 år	31	54	10	5	361	11
40-59 år	34	50	13	3	746	3
60-79 år	42	45	10	3	1187	24
80- år	39	48	12	2	255	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	47	12	3	2458	40
Pårørende	28	60	10	1	323	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	48	11	3	2755	49
Ikke dansk	20	59	17	4	80	2

**Tablet 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	37	48	11	3	2863	51
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	36	55	8	1	176	3
Fertilitetsklinik	35	61	5	0	152	1
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	52	41	3	3	29	1
Karkirurgisk Afdeling	49	44	6	1	253	4
Kvindeafdelingen	38	46	11	5	235	6
Medicinsk Afdeling	39	50	10	1	492	9
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	36	54	9	2	245	3
Neurologisk Afdeling N	40	49	9	3	239	6
Organkirurgisk Afdeling	39	48	10	3	261	5
Ortopædkirurgisk Afdeling	25	48	20	7	226	6
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	35	41	18	6	265	2
Øjenklinikken, Viborg	55	43	3	0	40	1
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	44	44	9	3	246	4
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4	0

**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	18	29	15	39	1532	252
<b>Køn</b>						
Mand	19	31	14	35	722	103
Kvinde	17	27	15	41	810	149
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	19	20	13	48	178	34
20-39 år	16	20	16	49	223	33
40-59 år	16	27	15	42	440	45
60-79 år	18	34	15	34	569	111
80- år	24	38	12	26	122	29
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	18	30	15	38	1303	203
Pårørende	20	24	11	45	186	41
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	28	15	39	1456	244
Ikke dansk	18	48	1	33	61	6



**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	18	29	15	39	1532	252
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	26	11	12	50	97	18
Fertilitetsklinik	15	25	12	48	84	19
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	36	21	7	36	14	1
Karkirurgisk Afdeling	23	33	8	36	109	22
Kvindeafdelingen	16	34	14	36	129	19
Medicinsk Afdeling	21	29	13	37	242	42
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	11	24	17	49	143	15
Neurologisk Afdeling N	16	23	14	47	134	21
Organkirurgisk Afdeling	26	39	12	23	133	28
Ortopædkirurgisk Afdeling	15	33	12	39	158	18
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	16	30	20	34	156	18
Øjenklinikken, Viborg	38	44	13	6	16	3
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	15	28	18	39	116	27
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	1

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	10	73	15	2	2767	130
<b>Køn</b>						
Mand	11	73	15	2	1290	57
Kvinde	10	73	14	2	1477	73
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	16	71	12	1	304	13
20-39 år	10	74	13	3	346	22
40-59 år	7	71	18	3	709	29
60-79 år	10	75	14	1	1161	50
80- år	20	69	8	2	247	16
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	10	73	15	2	2372	111
Pårørende	19	73	7	1	314	16
<b>Modersmål</b>						
Dansk	10	73	15	2	2660	127
Ikke dansk	22	67	11	1	78	3

**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	10	73	15	2	2767	130
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	25	66	9	0	174	3
Fertilitetsklinik	19	79	1	0	154	1
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	4	85	12	0	26	4
Karkirurgisk Afdeling	18	76	6	0	242	13
Kvindeafdelingen	13	68	16	3	219	19
Medicinsk Afdeling	14	74	9	2	490	15
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	6	71	21	2	226	15
Neurologisk Afdeling N	5	61	25	9	234	11
Organkirurgisk Afdeling	12	78	9	0	250	12
Ortopædkirurgisk Afdeling	9	72	17	1	221	14
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	4	75	20	2	250	11
Øjenklinikken, Viborg	13	68	16	3	38	1
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	10	72	17	1	239	11
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4	0

**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	55	25	20	1389
<b>Køn</b>				
Mand	54	29	17	650
Kvinde	56	22	22	739
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	51	33	17	154
20-39 år	38	37	26	226
40-59 år	51	26	23	339
60-79 år	62	21	16	540
80- år	61	20	20	130
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	55	25	20	1180
Pårørende	52	30	18	166
<b>Modersmål</b>				
Dansk	55	25	19	1344
Ikke dansk	43	30	27	37

**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	55	25	20	1389
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdeling B	50	40	10	100
Fertilitetsklinik	23	58	19	131
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	53	13	33	15
Karkirurgisk Afdeling	64	20	16	78
Kvindeafdelingen	38	25	37	39
Medicinsk Afdeling	56	28	16	296
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	59	20	21	145
Neurologisk Afdeling N	58	22	21	95
Organkirurgisk Afdeling	58	21	21	98
Ortopædkirurgisk Afdeling	40	24	36	86
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	60	21	19	139
Øjenklinikken, Viborg	64	14	21	14
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	54	25	21	150
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	3

**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	53	28	19	651
<b>Køn</b>				
Mand	56	29	15	307
Kvinde	51	27	23	344
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	47	42	11	63
20-39 år	35	41	24	138
40-59 år	48	30	22	162
60-79 år	62	21	17	227
80- år	65	21	15	61
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	27	20	563
Pårørende	51	35	14	67
<b>Modersmål</b>				
Dansk	54	28	18	623
Ikke dansk	29	35	36	25

**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	53	28	19	651
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdeling B	50	42	7	42
Fertilitetsklinik	19	60	21	100
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	43	29	29	7
Karkirurgisk Afdeling	72	23	5	39
Kvindeafdelingen	27	35	38	11
Medicinsk Afdeling	50	34	16	163
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	63	22	15	84
Neurologisk Afdeling N	69	18	13	31
Organkirurgisk Afdeling	65	7	29	42
Ortopædkirurgisk Afdeling	34	31	34	29
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	58	19	23	39
Øjenklinikken, Viborg	-	-	-	3
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	49	23	28	61
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	0

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	51	48	1	0	511	12
<b>Køn</b>						
Mand	50	50	0	0	254	5
Kvinde	53	46	1	0	257	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	50	50	0	0	56	0
20-39 år	60	39	0	0	100	3
40-59 år	54	45	1	0	122	5
60-79 år	47	52	1	0	186	1
80- år	50	50	0	0	47	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	47	1	0	435	10
Pårørende	49	51	0	0	57	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	48	1	0	491	11
Ikke dansk	37	63	0	0	17	1



**Table 17-continued. Patients' responses distributed by background characteristics**

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	51	48	1	0	511	12
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	56	44	0	0	39	0
Fertilitetsklinik	59	40	0	1	75	3
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	40	60	0	0	5	0
Karkirurgisk Afdeling	70	30	0	0	37	0
Kvindeafdelingen	31	69	0	0	6	1
Medicinsk Afdeling	54	45	0	0	132	4
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	49	51	0	0	70	0
Neurologisk Afdeling N	56	44	0	0	27	0
Organkirurgisk Afdeling	37	60	3	0	30	0
Ortopædkirurgisk Afdeling	35	59	6	0	17	1
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	60	40	0	0	28	2
Øjenklinikken, Viborg	-	-	-	-	3	0
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	38	62	0	0	42	1
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	0

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

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	32	62	5	1	2629	303
<b>Køn</b>						
Mand	33	62	4	1	1233	147
Kvinde	30	61	7	2	1396	156
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	29	59	10	2	298	22
20-39 år	31	60	8	2	344	29
40-59 år	31	61	7	1	661	86
60-79 år	32	63	3	1	1101	123
80- år	35	60	5	0	225	43
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	62	6	1	2255	262
Pårørende	32	63	4	1	304	30
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	62	5	1	2530	294
Ikke dansk	37	59	4	0	78	4

**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	32	62	5	1	2629	303
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	39	55	5	1	166	11
Fertilitetsklinik	45	53	1	1	147	8
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	35	65	0	0	26	2
Karkirurgisk Afdeling	35	58	6	1	230	28
Kvindeafdelingen	35	58	6	1	209	33
Medicinsk Afdeling	36	59	4	1	465	49
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	29	60	9	2	222	24
Neurologisk Afdeling N	33	59	6	1	221	28
Organkirurgisk Afdeling	31	65	3	0	242	25
Ortopædkirurgisk Afdeling	18	70	10	2	192	39
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	31	64	4	1	243	22
Øjenklinikken, Viborg	23	74	3	0	39	2
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	31	65	3	1	224	31
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	3	1

**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	2921
<b>Køn</b>				
Mand	1	94	5	1374
Kvinde	2	92	7	1547
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	1	95	5	321
20-39 år	3	91	7	376
40-59 år	1	92	6	749
60-79 år	1	93	6	1212
80- år	0	94	6	263
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	93	6	2504
Pårørende	1	92	7	333
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	6	2816
Ikke dansk	5	93	2	77

**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	2921
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdeling B	2	94	4	179
Fertilitetsklinik	0	95	5	155
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	4	93	4	28
Karkirurgisk Afdeling	0	91	9	256
Kvindeafdelingen	1	94	5	244
Medicinsk Afdeling	2	93	5	514
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	1	89	10	244
Neurologisk Afdeling N	1	90	10	246
Organkirurgisk Afdeling	1	95	4	256
Ortopædkirurgisk Afdeling	0	93	6	231
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	1	95	5	270
Øjenklinikken, Viborg	0	98	2	41
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	2	94	5	253
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	4

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	1454	1491
<b>Køn</b>					
Mand	0	91	8	736	642
Kvinde	1	91	8	718	849
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	95	5	271	49
20-39 år	0	90	9	196	186
40-59 år	1	89	9	258	497
60-79 år	0	92	8	578	647
80- år	1	89	10	151	112
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	92	8	1125	1403
Pårørende	1	93	7	274	60
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	92	8	1389	1452
Ikke dansk	4	85	10	53	25

**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	91	8	1454	1491
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling B	0	99	1	149	30
Fertilitetsklinik	0	94	6	94	63
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	0	100	0	8	21
Karkirurgisk Afdeling	0	88	12	119	138
Kvindeafdelingen	1	84	15	87	159
Medicinsk Afdeling	0	93	6	245	272
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	1	87	12	110	136
Neurologisk Afdeling N	1	85	14	144	104
Organkirurgisk Afdeling	0	89	11	138	126
Ortopædkirurgisk Afdeling	1	89	10	97	139
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	0	95	5	124	144
Øjenklinikken, Viborg	0	100	0	27	12
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	1	94	5	111	145
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	1	2

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	64	31	4	1	2807	146
<b>Køn</b>						
Mand	65	33	3	0	1302	78
Kvinde	64	30	5	1	1505	68
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	28	4	1	313	11
20-39 år	64	29	6	0	366	9
40-59 år	65	31	3	1	724	25
60-79 år	63	32	4	1	1162	76
80- år	64	32	1	2	242	25
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	31	4	1	2406	126
Pårørende	68	29	3	0	324	14
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	31	4	1	2705	142
Ikke dansk	60	36	5	0	77	2



**Tablet 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	64	31	4	1	2807	146
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	78	19	3	0	177	4
Fertilitetsklinik	79	19	1	1	151	4
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	75	21	4	0	28	2
Karkirurgisk Afdeling	64	30	4	2	248	12
Kvindeafdelingen	69	28	3	0	239	10
Medicinsk Afdeling	66	30	3	1	491	25
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	55	37	7	2	235	9
Neurologisk Afdeling N	60	35	4	1	240	11
Organkirurgisk Afdeling	68	30	2	0	240	22
Ortopædkirurgisk Afdeling	54	40	5	0	215	18
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	67	30	3	1	258	12
Øjenklinikken, Viborg	71	29	0	0	38	3
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	71	26	2	0	243	14
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4	0

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	78	20	2	1	2824	135
<b>Køn</b>						
Mand	79	19	1	0	1320	60
Kvinde	77	20	2	1	1504	75
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	72	25	3	0	316	8
20-39 år	76	20	3	1	367	10
40-59 år	76	22	2	0	727	27
60-79 år	80	17	2	1	1164	69
80- år	80	19	1	0	250	21
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	2	1	2425	110
Pårørende	78	21	1	0	322	17
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	2	1	2722	130
Ikke dansk	80	18	2	0	77	3

**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	78	20	2	1	2824	135
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	77	22	1	0	176	6
Fertilitetsklinik	94	6	0	1	155	0
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	83	13	3	0	30	0
Karkirurgisk Afdeling	81	17	1	1	245	15
Kvindeafdelingen	76	22	2	1	239	7
Medicinsk Afdeling	81	17	2	0	506	15
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	68	28	3	0	231	15
Neurologisk Afdeling N	72	25	2	0	234	16
Organkirurgisk Afdeling	78	20	1	1	248	18
Ortopædkirurgisk Afdeling	72	25	3	0	215	17
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	84	14	0	1	258	11
Øjenklinikken, Viborg	93	7	0	0	41	0
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	81	18	1	0	242	15
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	45	8	2	2925	43
<b>Køn</b>						
Mand	45	47	7	1	1368	15
Kvinde	47	42	8	3	1557	28
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	35	48	13	3	322	2
20-39 år	40	50	6	3	374	5
40-59 år	45	44	10	1	751	6
60-79 år	50	42	6	2	1216	22
80- år	41	50	8	1	262	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	44	8	2	2512	35
Pårørende	39	49	9	2	331	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	44	7	2	2820	40
Ikke dansk	38	46	10	7	80	1

**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	46	45	8	2	2925	43
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	37	47	14	2	180	1
Fertilitetsklinik	65	33	1	0	156	1
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	55	41	0	3	29	0
Karkirurgisk Afdeling	39	48	8	4	256	6
Kvindeafdelingen	41	46	11	2	243	5
Medicinsk Afdeling	56	36	6	2	509	11
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	41	47	9	3	245	3
Neurologisk Afdeling N	33	51	12	4	246	5
Organkirurgisk Afdeling	48	47	4	1	261	5
Ortopædkirurgisk Afdeling	35	53	10	2	236	1
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	46	45	7	2	265	3
Øjenklinikken, Viborg	39	54	7	0	41	0
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	44	48	7	1	254	2
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4	0

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	58	34	5	3	2792	162
<b>Køn</b>						
Mand	58	35	4	3	1297	81
Kvinde	58	33	5	4	1495	81
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	55	37	6	3	305	19
20-39 år	52	38	6	4	348	28
40-59 år	55	36	5	4	713	41
60-79 år	62	31	4	3	1175	55
80- år	57	39	3	2	251	19
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	34	5	4	2398	135
Pårørende	60	33	4	2	317	21
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	34	5	3	2689	158
Ikke dansk	56	36	0	7	78	3

**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	58	34	5	3	2792	162
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	57	36	5	3	168	14
Fertilitetsklinik	61	32	5	1	139	17
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	74	22	0	4	27	0
Karkirurgisk Afdeling	59	31	7	4	243	19
Kvindeafdelingen	60	30	5	5	239	7
Medicinsk Afdeling	64	31	2	3	499	24
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	47	44	6	3	234	14
Neurologisk Afdeling N	48	41	8	3	223	24
Organkirurgisk Afdeling	59	32	6	3	250	16
Ortopædkirurgisk Afdeling	46	43	6	4	222	11
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	64	26	5	5	257	9
Øjenklinikken, Viborg	68	29	3	0	38	2
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	66	29	4	1	249	5
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4	0

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	2423	471
<b>Køn</b>						
Mand	60	35	4	1	1149	206
Kvinde	60	33	4	2	1274	265
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	36	4	2	272	48
20-39 år	59	33	5	3	337	42
40-59 år	58	36	4	2	619	123
60-79 år	62	33	4	2	997	202
80- år	58	36	4	1	198	56
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	35	4	2	2079	403
Pårørende	66	29	4	1	277	53
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	34	4	2	2330	458
Ikke dansk	48	50	0	2	73	7



**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	2423	471
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	70	23	4	3	145	34
Fertilitetsklinik	78	19	1	1	153	4
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	59	36	5	0	22	6
Karkirurgisk Afdeling	60	35	3	2	220	34
Kvindeafdelingen	58	37	4	1	194	50
Medicinsk Afdeling	68	29	4	0	420	85
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	46	42	9	3	198	41
Neurologisk Afdeling N	54	39	4	2	188	53
Organkirurgisk Afdeling	60	36	2	1	216	47
Ortopædkirurgisk Afdeling	52	39	6	3	186	42
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	62	34	1	3	236	28
Øjenklinikken, Viborg	73	27	0	0	33	7
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	60	35	3	1	209	39
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	3	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	2938
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	1366
Kvinde	92	8	1572
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	93	7	324
20-39 år	89	11	381
40-59 år	90	10	750
60-79 år	95	5	1224
80- år	95	5	259
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	2522
Pårørende	94	6	333
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	2831
Ikke dansk	91	9	82

**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	93	7	2938
<b>Afdelingsnavn</b>			
Børneafdeling B	95	5	181
Fertilitetsklinik	92	8	158
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	93	7	29
Karkirurgisk Afdeling	98	2	253
Kvindeafdelingen	91	9	245
Medicinsk Afdeling	97	3	519
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	88	12	248
Neurologisk Afdeling N	93	7	245
Organkirurgisk Afdeling	93	7	263
Ortopædkirurgisk Afdeling	89	11	233
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	92	8	267
Øjenklinikken, Viborg	100	0	41
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	92	8	252
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	4

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	14	49	29	9	154	25
<b>Køn</b>						
Mand	13	45	33	8	57	8
Kvinde	14	51	26	9	97	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	39	19	21	16	2
20-39 år	23	55	19	3	32	5
40-59 år	9	51	33	7	52	13
60-79 år	10	42	36	12	46	4
80- år	28	72	0	0	8	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	48	32	8	134	21
Pårørende	25	59	0	16	16	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	47	30	9	147	24
Ikke dansk	0	100	0	0	7	1

**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	14	49	29	9	154	25
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	33	50	0	17	6	2
Fertilitetsklinik	31	54	8	8	13	0
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	-	-	-	-	1	1
Karkirurgisk Afdeling	-	-	-	-	3	1
Kvindeafdelingen	11	54	30	5	19	2
Medicinsk Afdeling	9	24	67	0	14	1
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	6	58	28	8	23	4
Neurologisk Afdeling N	19	49	12	19	9	6
Organkirurgisk Afdeling	19	74	0	6	15	2
Ortopædkirurgisk Afdeling	5	32	36	26	20	3
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	29	37	28	6	16	1
Øjenklinikken, Viborg	-	-	-	-	0	0
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	13	73	13	0	15	2
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	23	8	3	2740	130
<b>Køn</b>						
Mand	65	24	9	3	1295	59
Kvinde	67	22	8	3	1445	71
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	68	17	10	5	306	9
20-39 år	67	22	10	1	359	14
40-59 år	67	24	6	3	714	24
60-79 år	66	24	9	2	1121	66
80- år	62	25	10	3	240	17
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	24	9	2	2351	114
Pårørende	74	16	8	2	314	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	23	8	2	2641	123
Ikke dansk	53	34	10	3	76	5

**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	66	23	8	3	2740	130
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	78	13	6	3	169	7
Fertilitetsklinik	68	27	5	1	153	3
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	73	23	0	3	30	0
Karkirurgisk Afdeling	79	16	5	1	235	15
Kvindeafdelingen	68	21	7	4	228	13
Medicinsk Afdeling	68	22	8	2	487	18
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	58	27	12	3	222	15
Neurologisk Afdeling N	67	24	7	2	231	8
Organkirurgisk Afdeling	74	18	7	1	240	17
Ortopædkirurgisk Afdeling	54	30	12	4	209	13
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	66	24	8	3	251	13
Øjenklinikken, Viborg	78	18	5	0	40	0
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	66	21	10	3	241	8
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4	0

**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	24	69	5	2	1567	766
<b>Køn</b>						
Mand	23	71	5	1	746	353
Kvinde	24	67	6	3	821	413
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	19	69	9	4	183	97
20-39 år	23	65	9	3	207	120
40-59 år	22	69	6	3	407	206
60-79 år	25	70	3	2	655	282
80- år	27	65	6	1	115	61
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	68	5	2	1336	651
Pårørende	17	74	5	4	188	95
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	69	5	2	1496	745
Ikke dansk	37	57	6	1	57	14



**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	24	69	5	2	1567	766
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	13	77	4	6	91	65
Fertilitetsklinik	27	62	10	2	63	66
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	29	71	0	0	14	9
Karkirurgisk Afdeling	35	57	7	1	136	55
Kvindeafdelingen	21	71	4	3	116	73
Medicinsk Afdeling	24	70	4	2	282	128
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	20	69	8	4	152	42
Neurologisk Afdeling N	17	73	5	5	128	59
Organkirurgisk Afdeling	23	68	7	1	134	63
Ortopædkirurgisk Afdeling	18	73	7	2	137	44
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	30	66	3	1	166	57
Øjenklinikken, Viborg	38	54	8	0	26	12
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	25	67	6	3	118	93
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4	0

**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	57	36	5	2	2892
<b>Køn</b>					
Mand	58	37	3	2	1352
Kvinde	57	35	6	2	1540
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	51	43	5	1	321
20-39 år	49	42	8	1	380
40-59 år	56	38	5	2	744
60-79 år	61	33	4	3	1196
80- år	62	31	6	0	251
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	58	35	5	2	2480
Pårørende	51	43	5	1	332
<b>Modersmål</b>					
Dansk	57	36	5	2	2785
Ikke dansk	60	37	3	0	81

**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	57	36	5	2	2892
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling B	52	43	4	1	181
Fertilitetsklinik	71	26	3	1	158
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	76	21	0	3	29
Karkirurgisk Afdeling	58	32	8	2	254
Kvindeafdelingen	55	37	7	1	242
Medicinsk Afdeling	63	31	3	2	508
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	46	44	8	2	242
Neurologisk Afdeling N	56	36	6	2	243
Organkirurgisk Afdeling	64	31	4	1	259
Ortopædkirurgisk Afdeling	45	44	7	3	227
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	60	35	4	1	262
Øjenklinikken, Viborg	63	37	0	0	41
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	63	32	3	2	242
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4

**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	73	27	2151	733
<b>Køn</b>				
Mand	75	25	995	365
Kvinde	71	29	1156	368
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	69	31	224	96
20-39 år	73	27	294	88
40-59 år	76	24	589	157
60-79 år	72	28	874	313
80- år	68	32	170	79
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	73	27	1852	619
Pårørende	66	34	240	93
<b>Modersmål</b>				
Dansk	73	27	2067	710
Ikke dansk	73	27	66	15

**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	73	27	2151	733
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdeling B	71	29	135	44
Fertilitetsklinik	91	9	132	26
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	80	20	20	7
Karkirurgisk Afdeling	68	32	199	58
Kvindeafdelingen	78	22	187	49
Medicinsk Afdeling	71	29	354	146
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	66	34	195	46
Neurologisk Afdeling N	59	41	183	63
Organkirurgisk Afdeling	76	24	214	45
Ortopædkirurgisk Afdeling	70	30	170	55
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	83	17	217	48
Øjenklinikken, Viborg	55	45	22	19
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	65	35	119	127
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	4	0

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	29	69	1	0	1518	15
<b>Køn</b>						
Mand	27	71	1	0	704	8
Kvinde	31	67	2	0	814	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	24	73	3	0	149	4
20-39 år	25	71	4	0	228	0
40-59 år	26	72	1	0	447	1
60-79 år	35	64	1	0	587	8
80- år	24	76	0	0	107	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	69	1	0	1323	12
Pårørende	24	75	1	0	154	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	69	1	0	1456	15
Ikke dansk	37	59	0	4	50	0

**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	29	69	1	0	1518	15
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	24	72	3	0	91	4
Fertilitetsklinik	43	57	0	0	119	1
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	44	56	0	0	16	0
Karkirurgisk Afdeling	32	68	1	0	129	0
Kvindeafdelingen	32	66	2	0	144	0
Medicinsk Afdeling	28	72	1	0	250	3
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	21	78	1	0	123	2
Neurologisk Afdeling N	22	76	2	0	107	0
Organkirurgisk Afdeling	27	72	1	0	160	2
Ortopædkirurgisk Afdeling	30	66	5	0	118	1
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	39	59	2	1	171	1
Øjenklinikken, Viborg	33	67	0	0	12	0
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	25	75	0	0	76	1
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	0

**Tabel 33. 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	40	56	3	1	2884
<b>Køn</b>					
Mand	41	56	2	1	1353
Kvinde	40	55	4	1	1531
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	38	58	3	1	321
20-39 år	37	58	4	1	367
40-59 år	40	54	4	1	742
60-79 år	41	56	3	1	1198
80- år	42	54	4	0	256
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	55	3	1	2474
Pårørende	37	59	4	1	331
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	55	3	1	2780
Ikke dansk	42	56	3	0	81



**Tablet 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	40	56	3	1	2884
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling B	40	55	3	1	181
Fertilitetsklinik	55	43	1	1	155
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	50	50	0	0	30
Karkirurgisk Afdeling	46	48	6	0	252
Kvindeafdelingen	46	50	4	0	241
Medicinsk Afdeling	44	53	3	1	499
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	30	65	4	1	239
Neurologisk Afdeling N	40	56	4	1	243
Organkirurgisk Afdeling	40	57	2	0	258
Ortopædkirurgisk Afdeling	25	66	6	3	226
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	47	50	3	0	266
Øjenklinikken, Viborg	49	51	0	0	41
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	45	53	2	0	249
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4

**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	35	59	5	1	2933
<b>Køn</b>					
Mand	39	57	4	1	1373
Kvinde	33	61	6	1	1560
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	38	57	5	1	323
20-39 år	42	52	4	2	374
40-59 år	36	59	5	0	744
60-79 år	33	61	5	1	1225
80- år	36	61	3	1	267
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	59	5	1	2514
Pårørende	37	57	5	1	337
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	59	5	1	2829
Ikke dansk	35	63	2	0	80

**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	35	59	5	1	2933
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling B	43	50	6	1	180
Fertilitetsklinik	52	45	3	1	157
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	38	59	3	0	29
Karkirurgisk Afdeling	37	54	8	1	263
Kvindeafdelingen	36	56	5	2	240
Medicinsk Afdeling	36	60	4	0	516
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	28	66	6	0	245
Neurologisk Afdeling N	29	62	7	2	244
Organkirurgisk Afdeling	32	63	3	1	260
Ortopædkirurgisk Afdeling	31	62	5	1	230
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	41	53	5	1	271
Øjenklinikken, Viborg	46	51	2	0	41
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	42	57	1	0	253
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	4

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	30	62	6	2	553	141	2138
<b>Køn</b>							
Mand	28	65	6	1	294	72	967
Kvinde	33	59	5	4	259	69	1171
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	26	71	1	2	69	14	235
20-39 år	43	48	5	4	71	17	289
40-59 år	25	69	4	2	107	23	607
60-79 år	29	61	8	2	217	61	875
80- år	36	60	5	0	89	26	132
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	31	61	6	2	444	117	1865
Pårørende	25	67	4	3	81	18	228
<b>Modersmål</b>							
Dansk	31	62	6	2	515	132	2081
Ikke dansk	22	72	7	0	29	8	42

**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	30	62	6	2	553	141	2138
<b>Afdelingsnavn</b>							
Børneafdeling B	30	67	0	3	27	8	142
Fertilitetsklinik	30	70	0	0	20	10	124
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	-	-	-	-	3	1	23
Karkirurgisk Afdeling	39	55	6	0	73	16	159
Kvindeafdelingen	29	64	2	5	43	5	192
Medicinsk Afdeling	37	58	4	1	103	23	374
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	25	61	6	8	38	12	181
Neurologisk Afdeling N	21	73	6	0	50	9	178
Organkirurgisk Afdeling	21	64	15	0	47	19	182
Ortopædkirurgisk Afdeling	36	61	1	2	49	12	162
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	28	64	8	0	54	10	197
Øjenklinikken, Viborg	-	-	-	-	4	2	35
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	24	67	7	2	42	14	185
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	0	4

**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	23	67	7	3	1155	1751
<b>Køn</b>						
Mand	22	68	7	3	539	821
Kvinde	23	66	8	3	616	930
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	63	7	7	96	227
20-39 år	21	58	17	4	135	239
40-59 år	19	68	10	4	272	474
60-79 år	23	69	5	2	525	681
80- år	31	62	5	2	127	130
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	67	7	3	995	1495
Pårørende	26	60	10	4	121	214
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	67	7	3	1096	1705
Ikke dansk	28	64	8	0	44	36

**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	23	67	7	3	1155	1751
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	23	55	14	9	44	137
Fertilitetsklinik	32	59	3	5	37	115
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	36	64	0	0	11	15
Karkirurgisk Afdeling	21	70	7	1	139	116
Kvindeafdelingen	15	67	13	4	90	153
Medicinsk Afdeling	28	65	6	1	240	269
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	21	61	12	6	114	132
Neurologisk Afdeling N	12	72	9	7	122	122
Organkirurgisk Afdeling	17	77	6	0	95	170
Ortopædkirurgisk Afdeling	25	67	7	1	99	129
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	21	72	4	3	97	172
Øjenklinikken, Viborg	17	75	8	0	12	29
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	25	59	8	9	53	190
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	2	2

**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	56	16	18	10	1935	969
<b>Køn</b>						
Mand	53	16	18	12	938	420
Kvinde	59	16	18	8	997	549
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	61	13	22	4	133	188
20-39 år	61	18	14	6	264	114
40-59 år	60	16	15	8	530	217
60-79 år	53	16	20	12	849	357
80- år	50	16	19	15	159	93
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	16	17	10	1737	757
Pårørende	51	16	27	6	153	179
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	15	18	10	1860	941
Ikke dansk	38	29	23	10	62	18



**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	56	16	18	10	1935	969
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	63	17	18	1	76	102
Fertilitetsklinik	77	14	5	5	132	22
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	50	14	21	14	14	15
Karkirurgisk Afdeling	51	17	17	15	208	45
Kvindeafdelingen	63	12	19	7	127	115
Medicinsk Afdeling	51	17	20	11	414	98
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	53	18	18	11	204	43
Neurologisk Afdeling N	57	18	18	7	191	51
Organkirurgisk Afdeling	57	15	20	8	175	83
Ortopædkirurgisk Afdeling	56	17	21	6	133	96
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	66	10	13	11	161	107
Øjenklinikken, Viborg	31	31	31	8	13	28
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	59	14	13	14	86	161
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	3

**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	66	29	3	2	2651	246
<b>Køn</b>						
Mand	65	31	3	1	1242	114
Kvinde	67	27	4	3	1409	132
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	63	31	5	1	293	25
20-39 år	58	35	5	2	346	32
40-59 år	64	31	3	2	699	49
60-79 år	68	26	3	3	1081	119
80- år	72	25	2	1	232	21
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	29	3	2	2280	212
Pårørende	64	29	6	1	308	25
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	29	3	2	2561	238
Ikke dansk	54	35	6	6	77	5

**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	66	29	3	2	2651	246
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling B	67	27	6	1	168	11
Fertilitetsklinik	78	20	1	1	146	9
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	71	21	0	8	24	4
Karkirurgisk Afdeling	66	29	2	3	222	34
Kvindeafdelingen	67	29	2	1	222	22
Medicinsk Afdeling	73	23	2	1	461	50
Medicinsk Afdeling, Silkeborg	56	38	3	4	222	19
Neurologisk Afdeling N	57	39	3	1	219	21
Organkirurgisk Afdeling	67	29	3	1	231	23
Ortopædkirurgisk Afdeling	55	37	5	3	212	16
Ortopædkirurgisk Afdeling, Silkeborg	68	24	5	3	244	19
Øjenklinikken, Viborg	81	19	0	0	37	3
Øre-, næse-, halsafdeling Ø	72	26	2	0	240	14
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	3	1



## **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 betyde, 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 andelen af 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 andelen af positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier.