

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Hospitalsrapport for ambulante patienter på**

**Hospitalsenhed Midt**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

# 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 2012 blev hospitalets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på hospitalet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	5632
Besvarelser fra hospitalets patienter:	3306
Hospitalets svarprocent:	59%

### 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 tests 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.



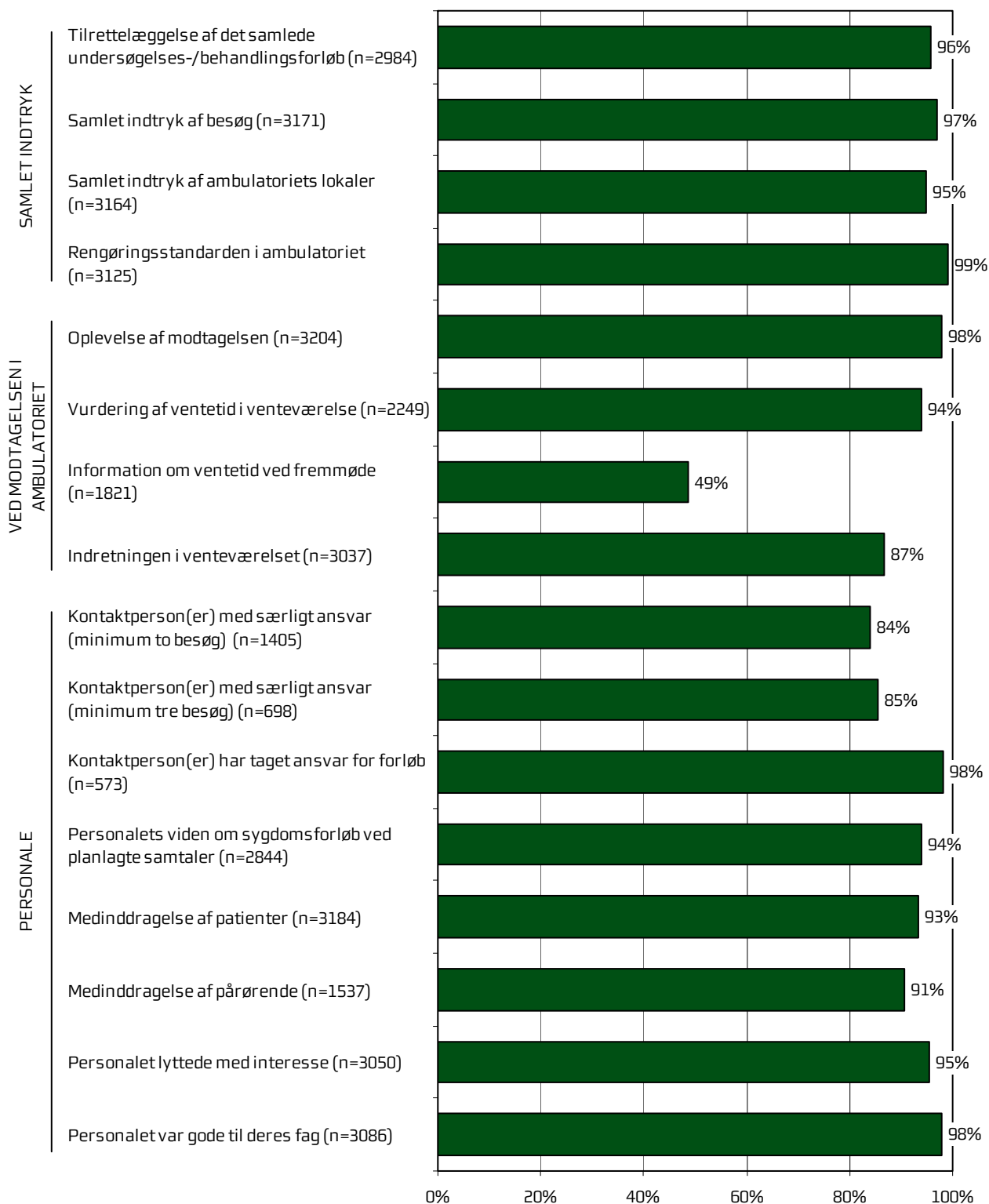


### 3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

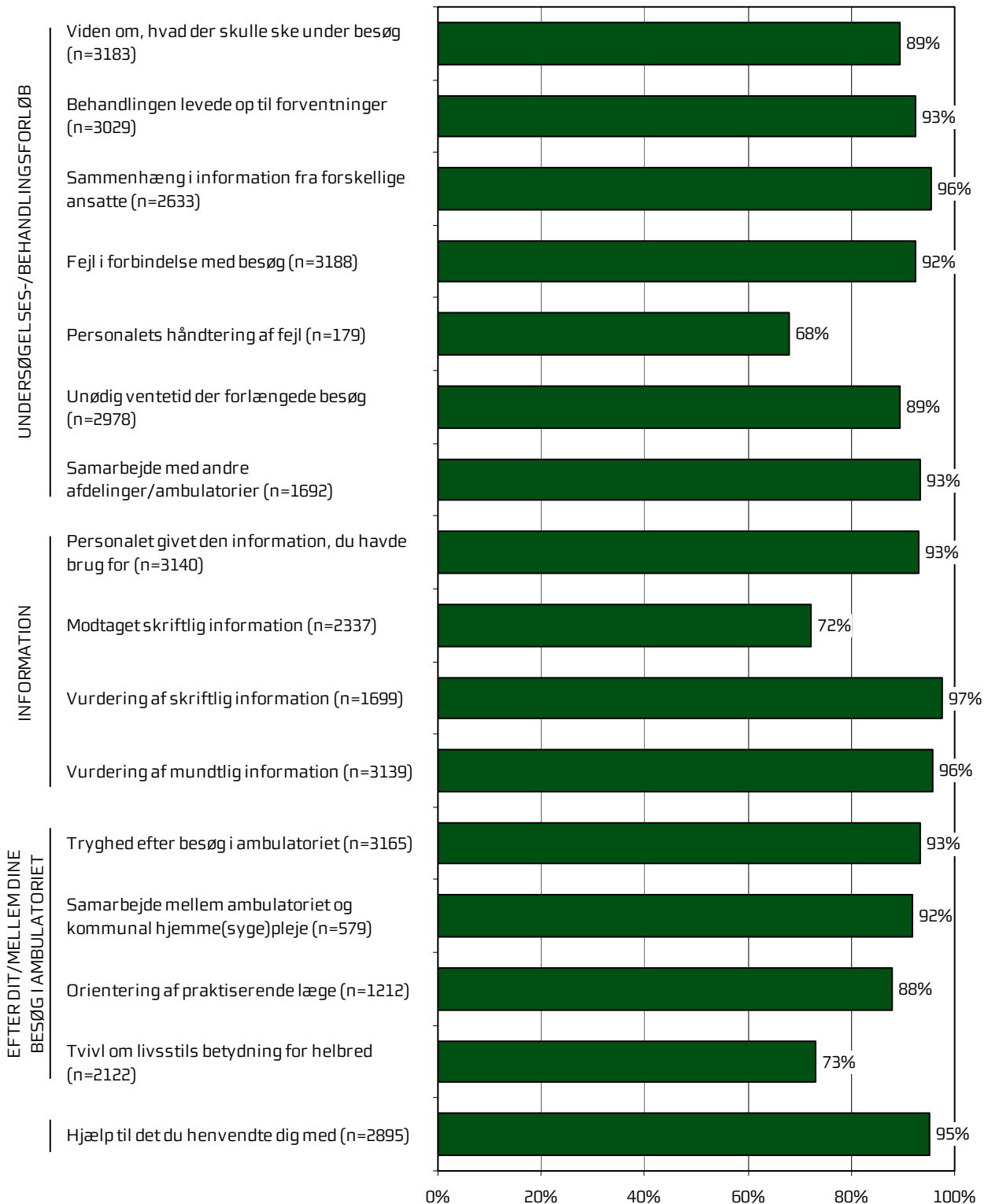
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2012?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2012.

2011-tallet er for: Hospitalsenheden Midt

2010-tallet er for: Regionshospitalet Silkeborg, Regionshospitalet Viborg, Skive

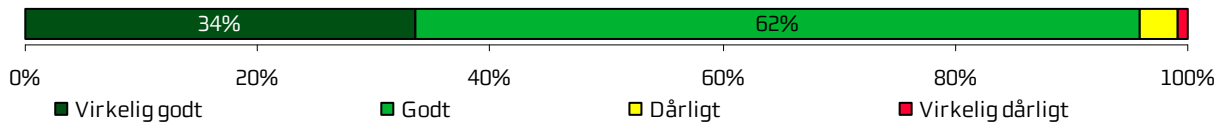
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

### Signifikante forskelle?

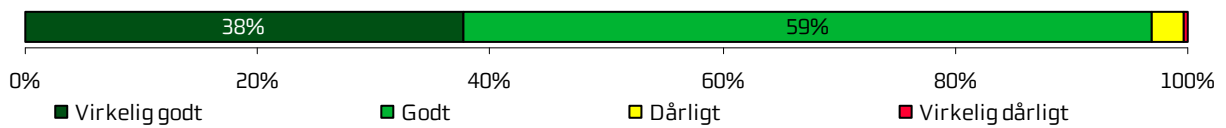
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2012 og henholdsvis hospitalets resultat i 2011 og 2010 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat 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

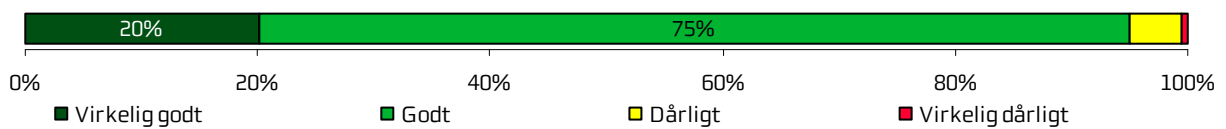
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=2984)



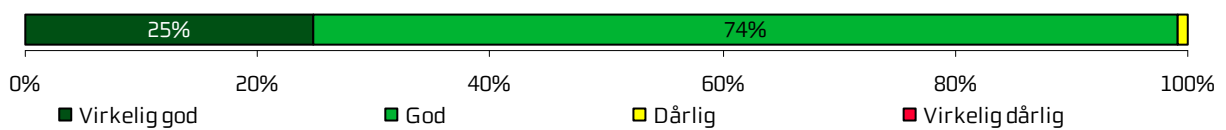
Samlet indtryk af besøg (n=3171)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=3164)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=3125)



	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	96 %	96 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	97 %	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	93 % *	-	95 %	91 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	99 %	97 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

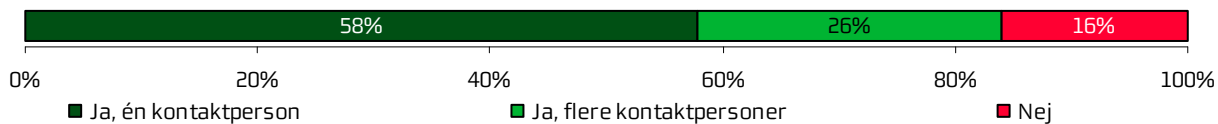




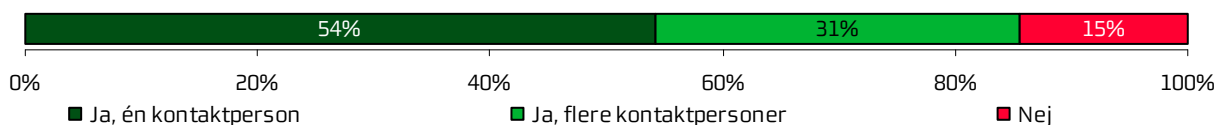
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	94 %	93 %	94 %	91 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	49 %	47 %	51 %	44 %	40 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	83 % *	84 % *	90 % *	81 % *	84 % *

## Personale

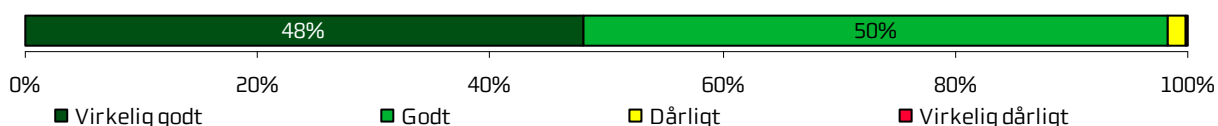
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=1405)



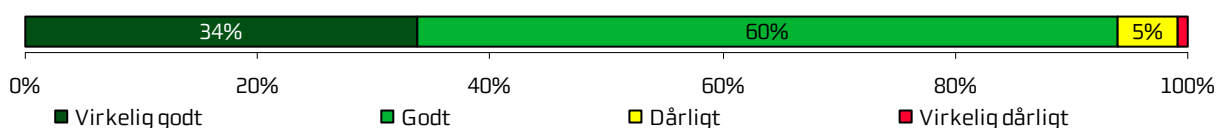
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=698)



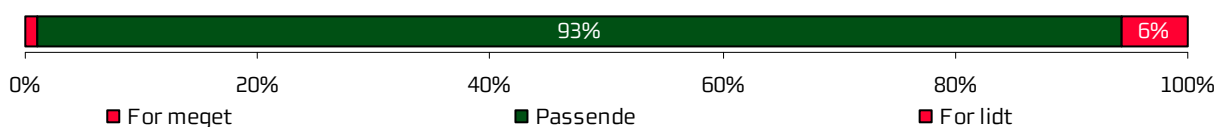
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=573)



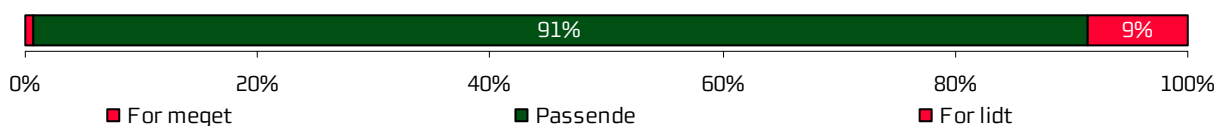
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=2844)



Medinddragelse af patienter (n=3184)



Medinddragelse af pårørende (n=1537)

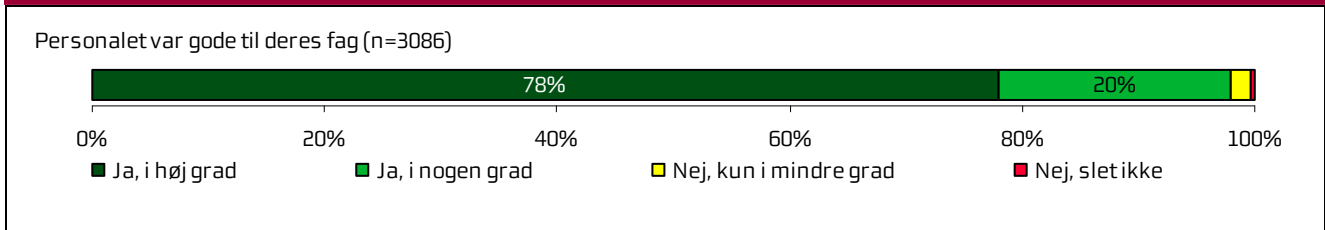


Personalet lyttede med interesse (n=3050)



	2012	2011	2010	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)	84 %	80 %	80 %	84 %	75 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	81 %	81 %	88 %	80 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	99 %	-	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	93 %	94 %	94 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	93 %	95 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	91 %	90 %	92 %	89 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	95 %	96 %	96 %	95 %	96 %

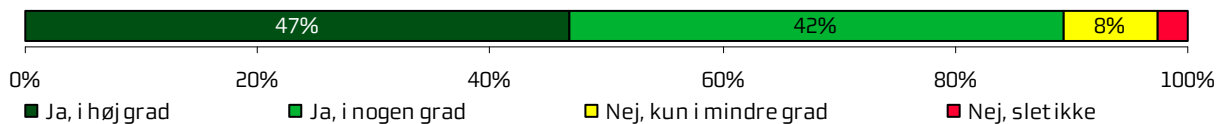
## Personale (fortsat)



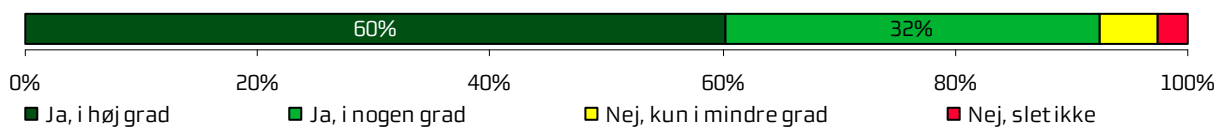
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

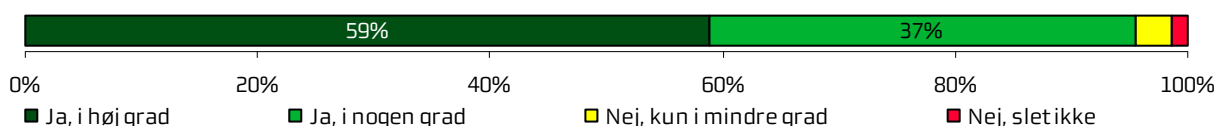
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=3183)



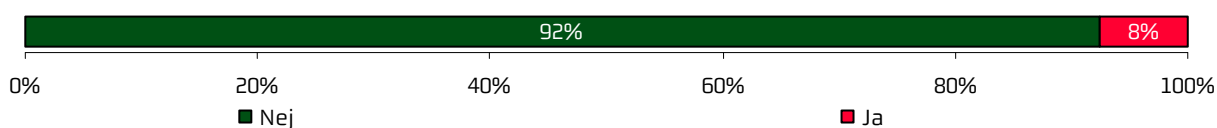
Behandlingen levede op til forventninger (n=3029)



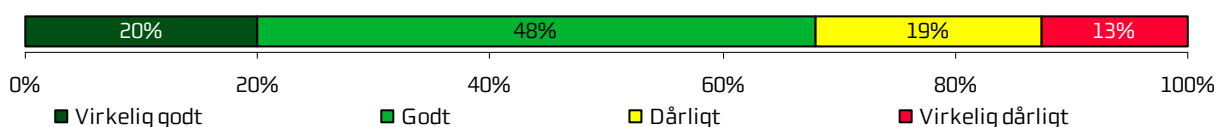
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=2633)



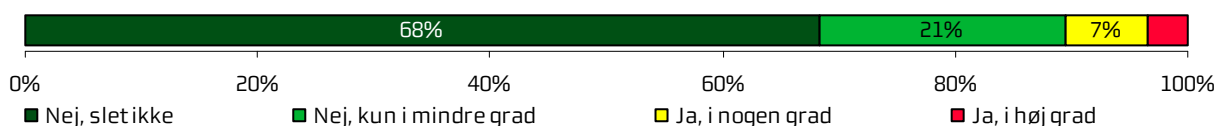
Fejl i forbindelse med besøg (n=3188)



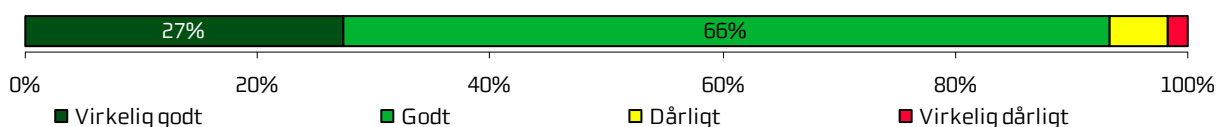
Personalets håndtering af fejl (n=179)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=2978)



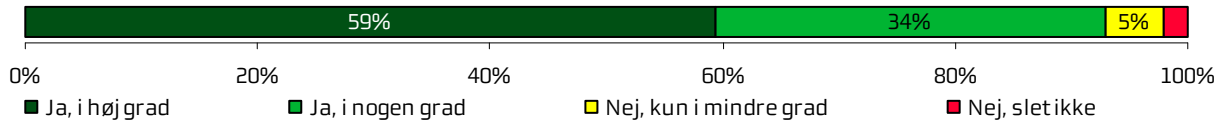
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=1692)



	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	90 %	88 %	92 % *	88 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	92 %	93 %	94 %	93 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	94 %	94 %	95 %	94 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	93 %	94 %	90 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	68 %	62 %	73 %	73 %	62 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	89 %	90 %	89 %	85 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	93 %	93 %	91 % *	92 % *

## Information

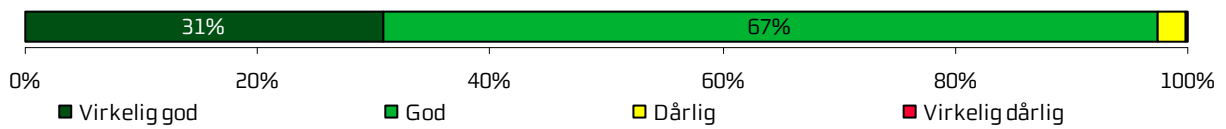
Personalet givet den information, du havde brug for (n=3140)



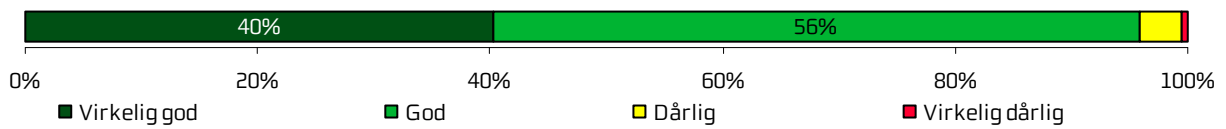
Modtaget skriftlig information (n=2337)



Vurdering af skriftlig information (n=1699)



Vurdering af mundtlig information (n=3139)

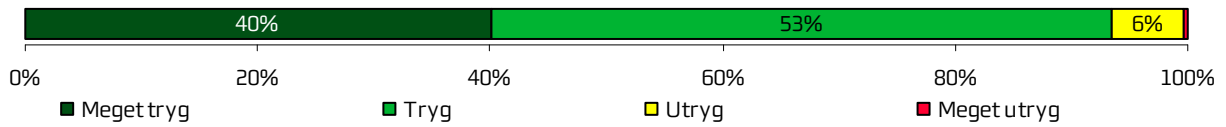




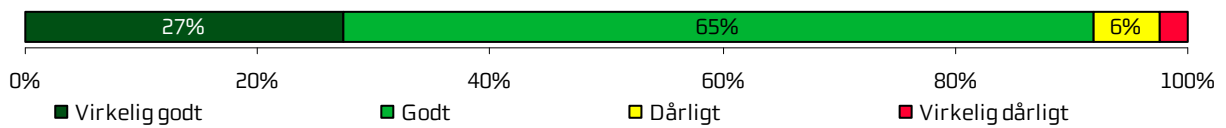
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	93 %	-	93 %	93 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	72 %	73 %	73 %	76 % *	67 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	98 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	97 %	96 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

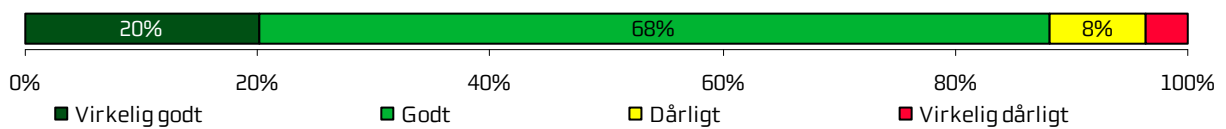
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=3165)



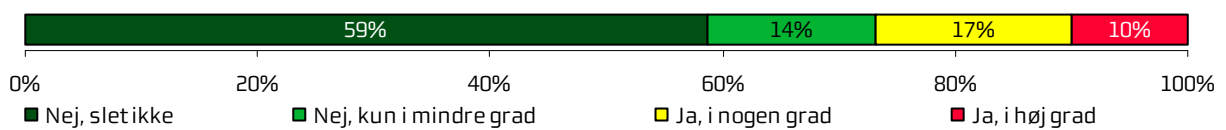
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=579)



Orientering af praktiserende læge (n=1212)



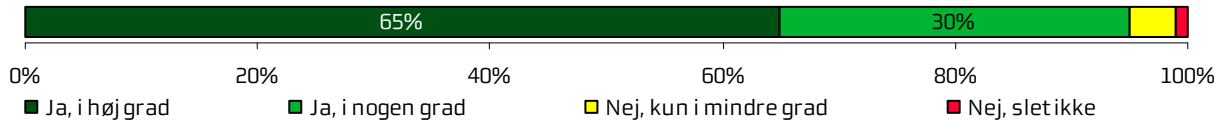
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=2122)



	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	94 %	95 %	94 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	92 %	91 %	94 %	90 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	89 %	91 % *	90 %	84 % *	85 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	72 %	74 %	74 %	73 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=2895)



	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	95 %	96 %	-	-	96 % *



## 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.

Figureerne viser andelen af patienter, der er tilfredse. Den øverste søjle i figurene 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.

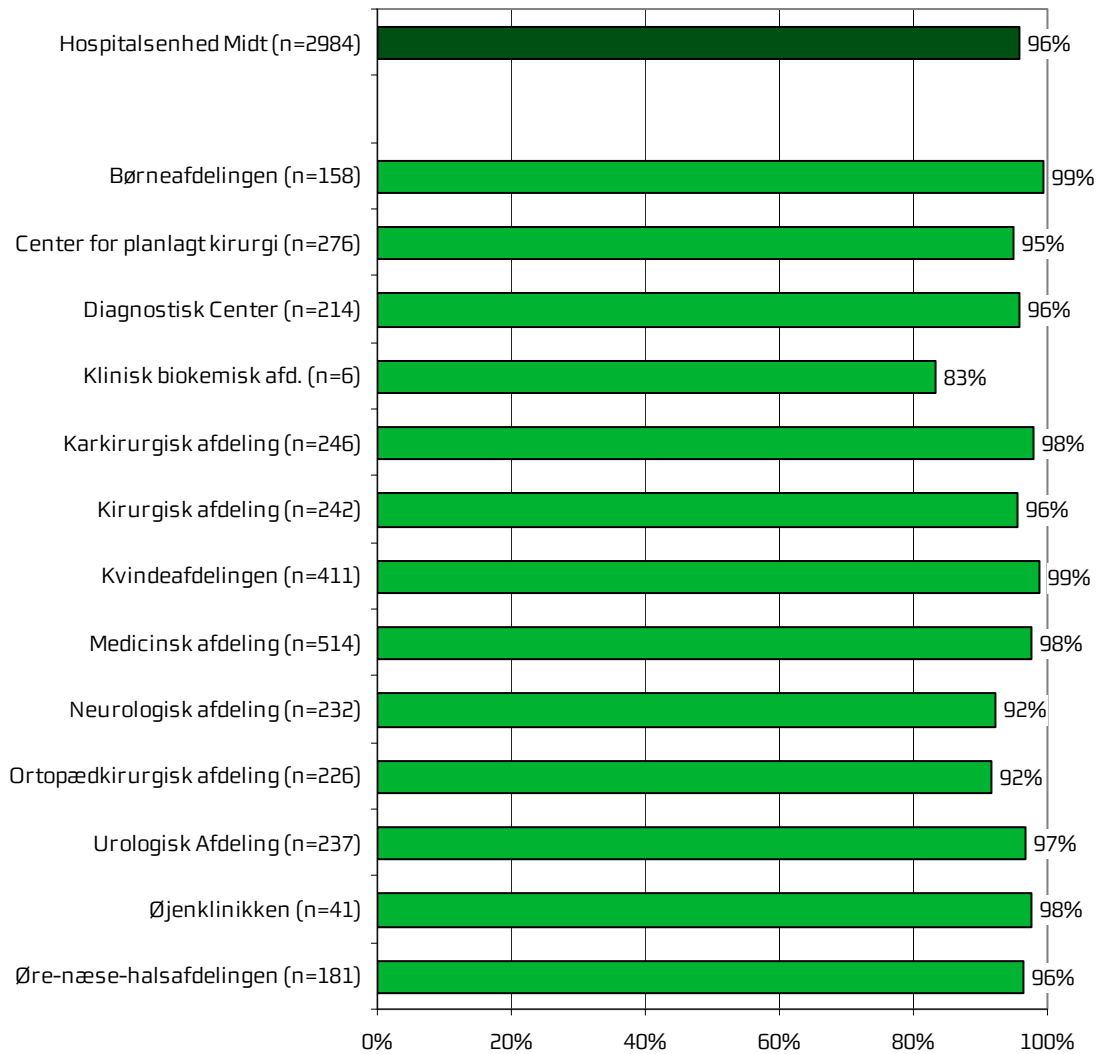
### **Kommentarsamling i afdelingsrapporterne**

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.

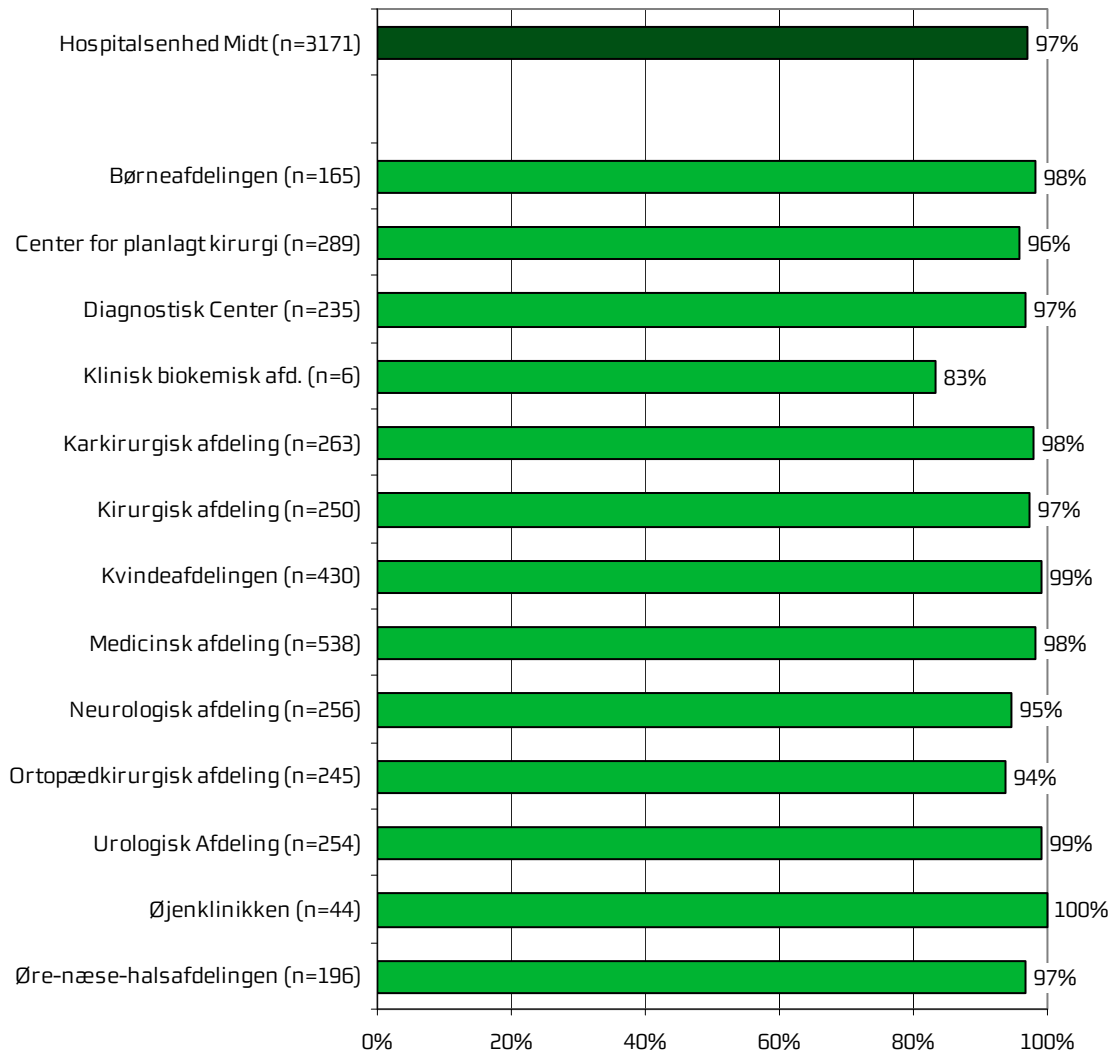
## Samlet indtryk

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

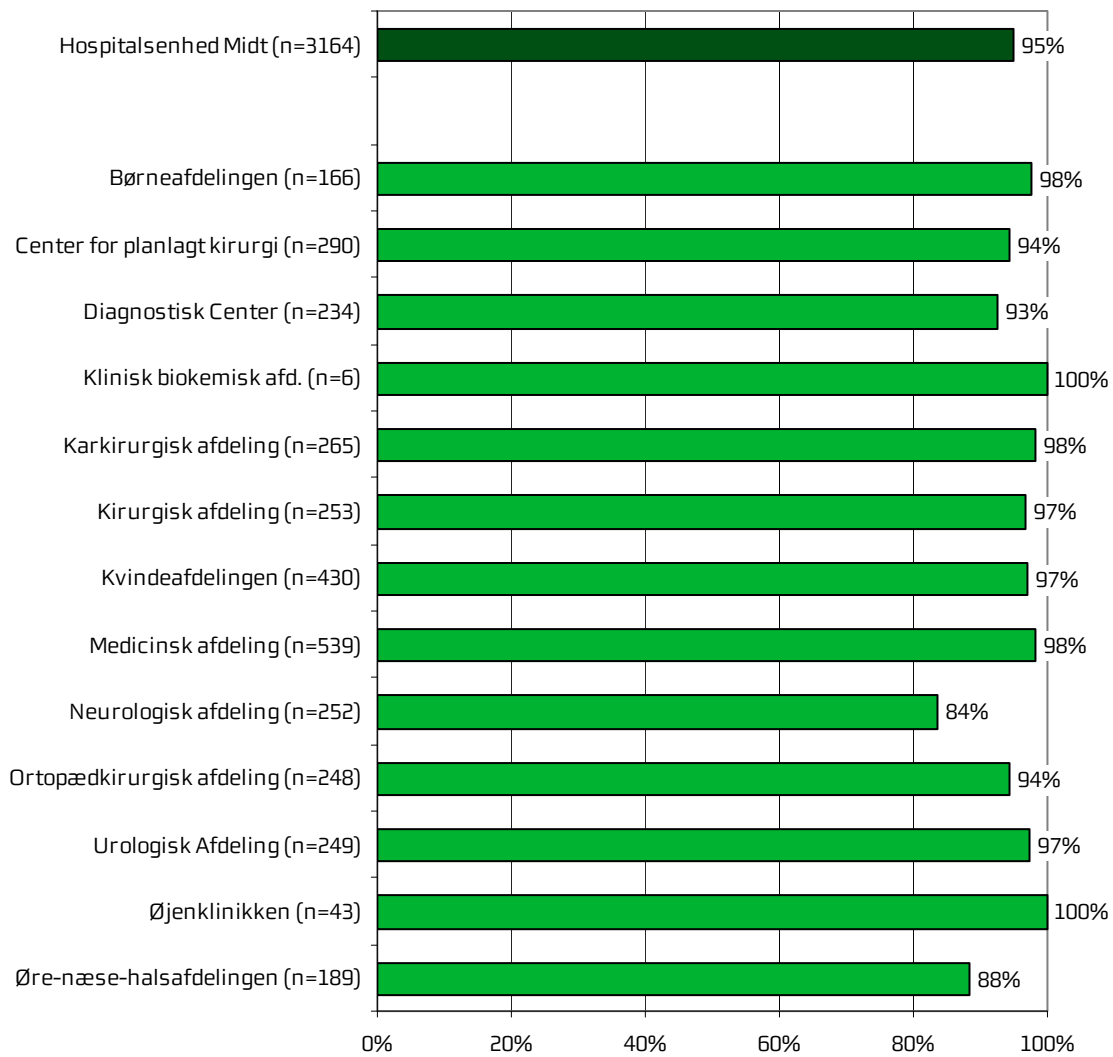




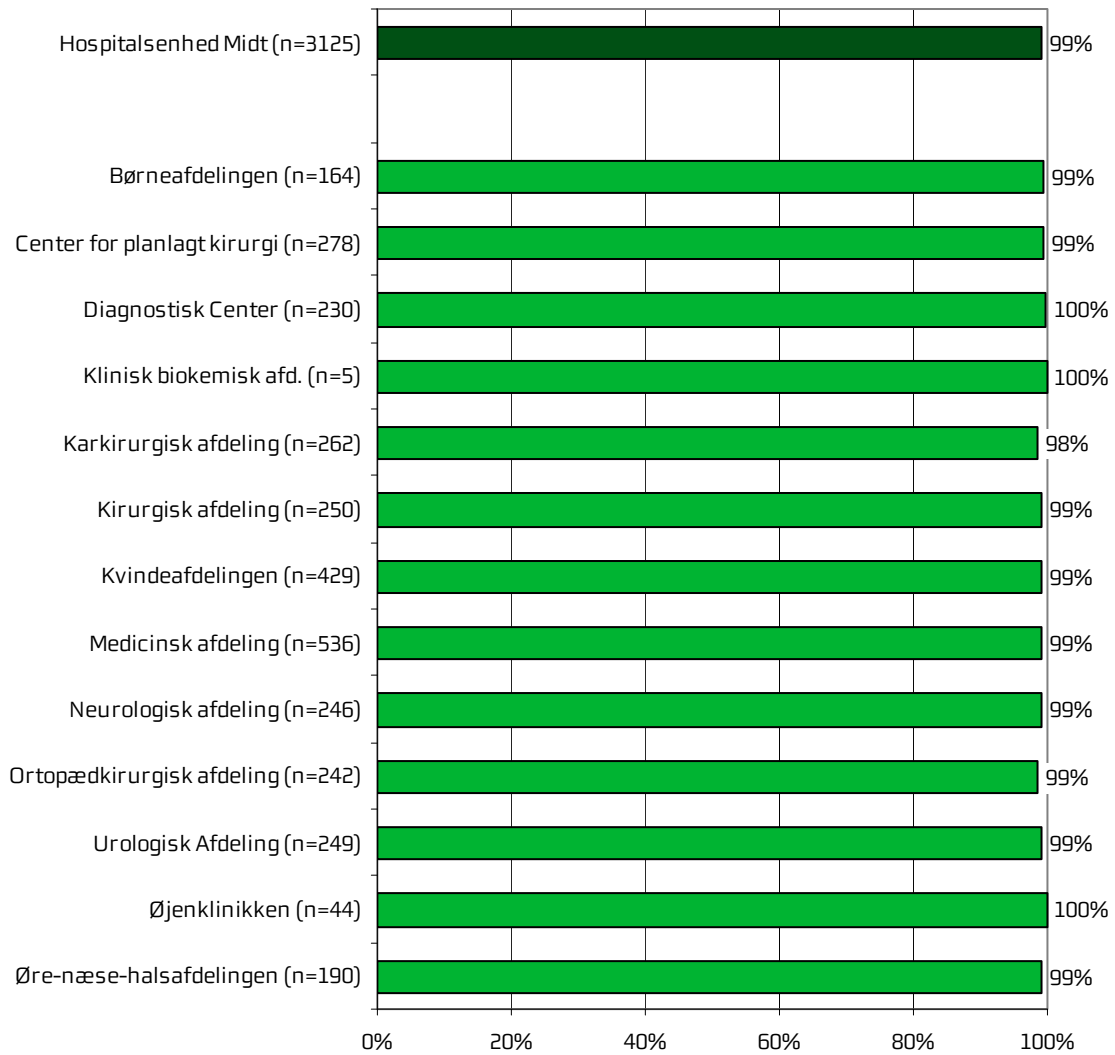
**Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?**



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

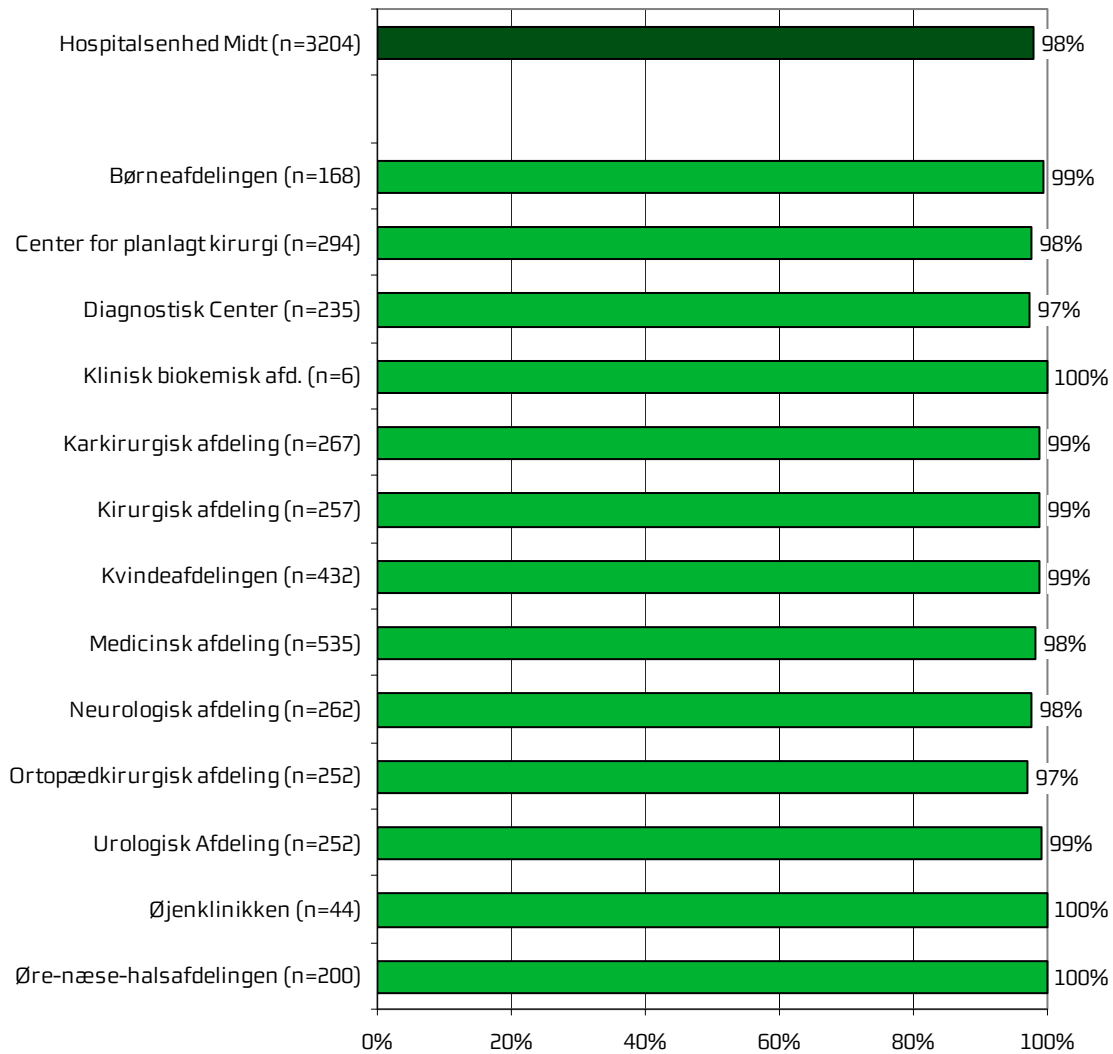


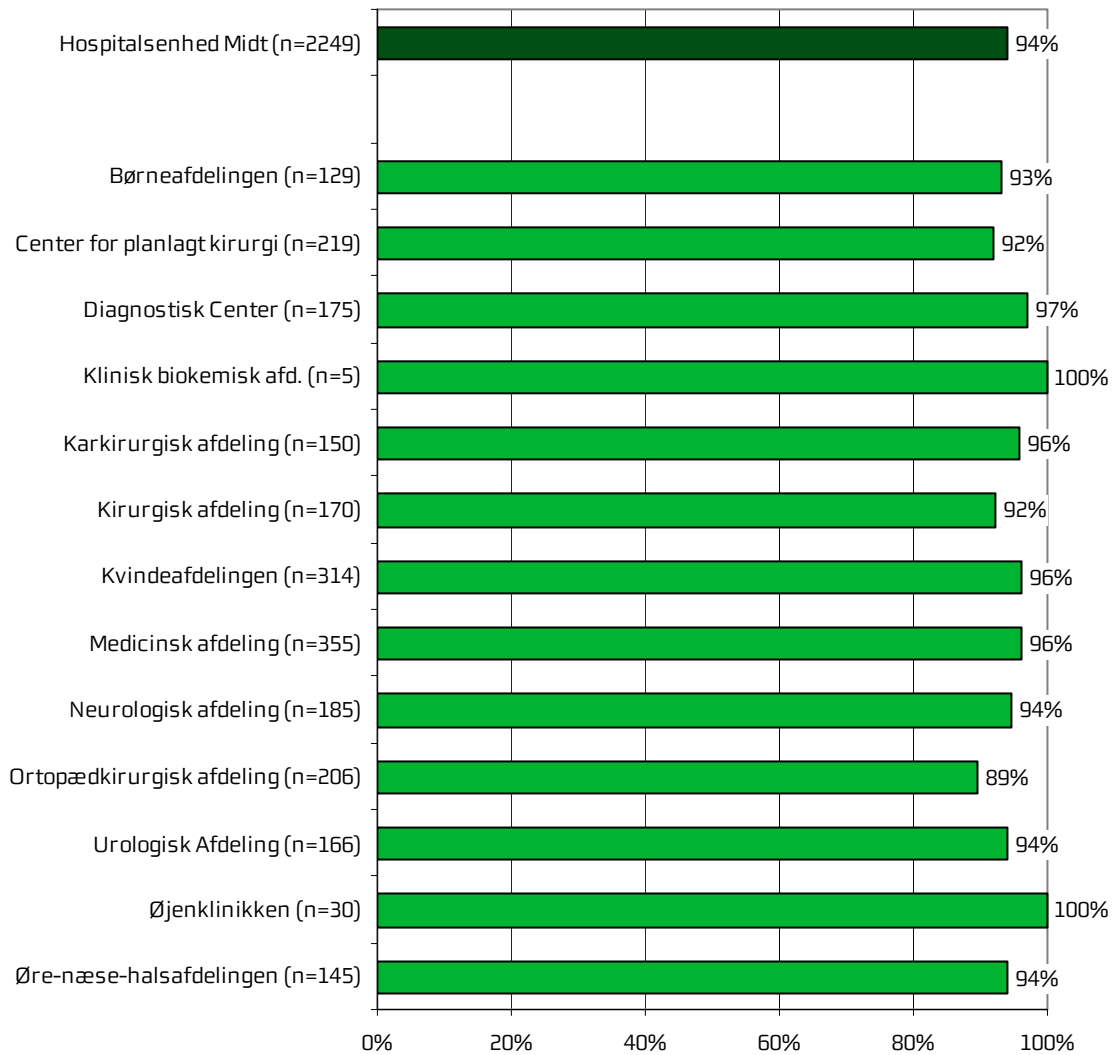
**Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?**



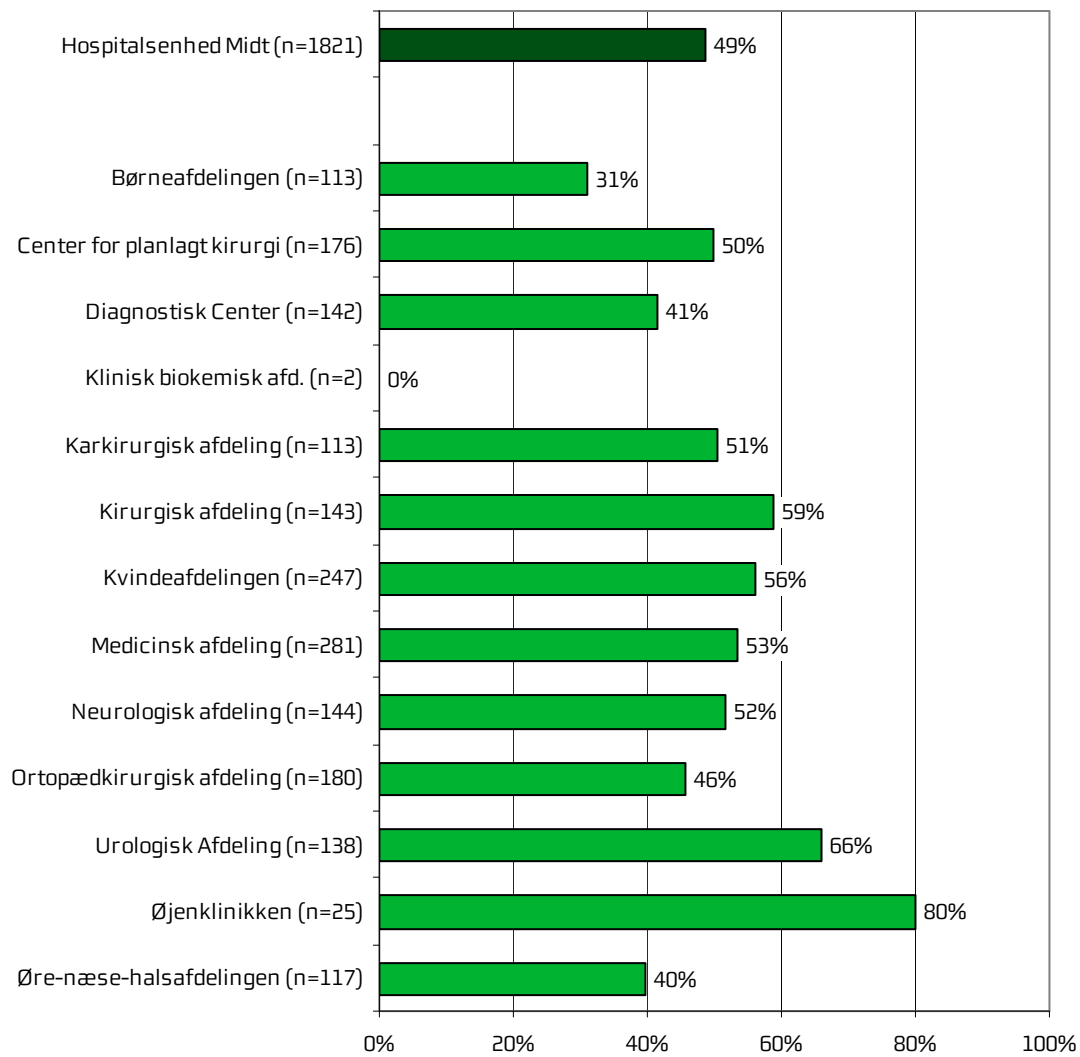
## Ved modtagelsen i ambulatoriet

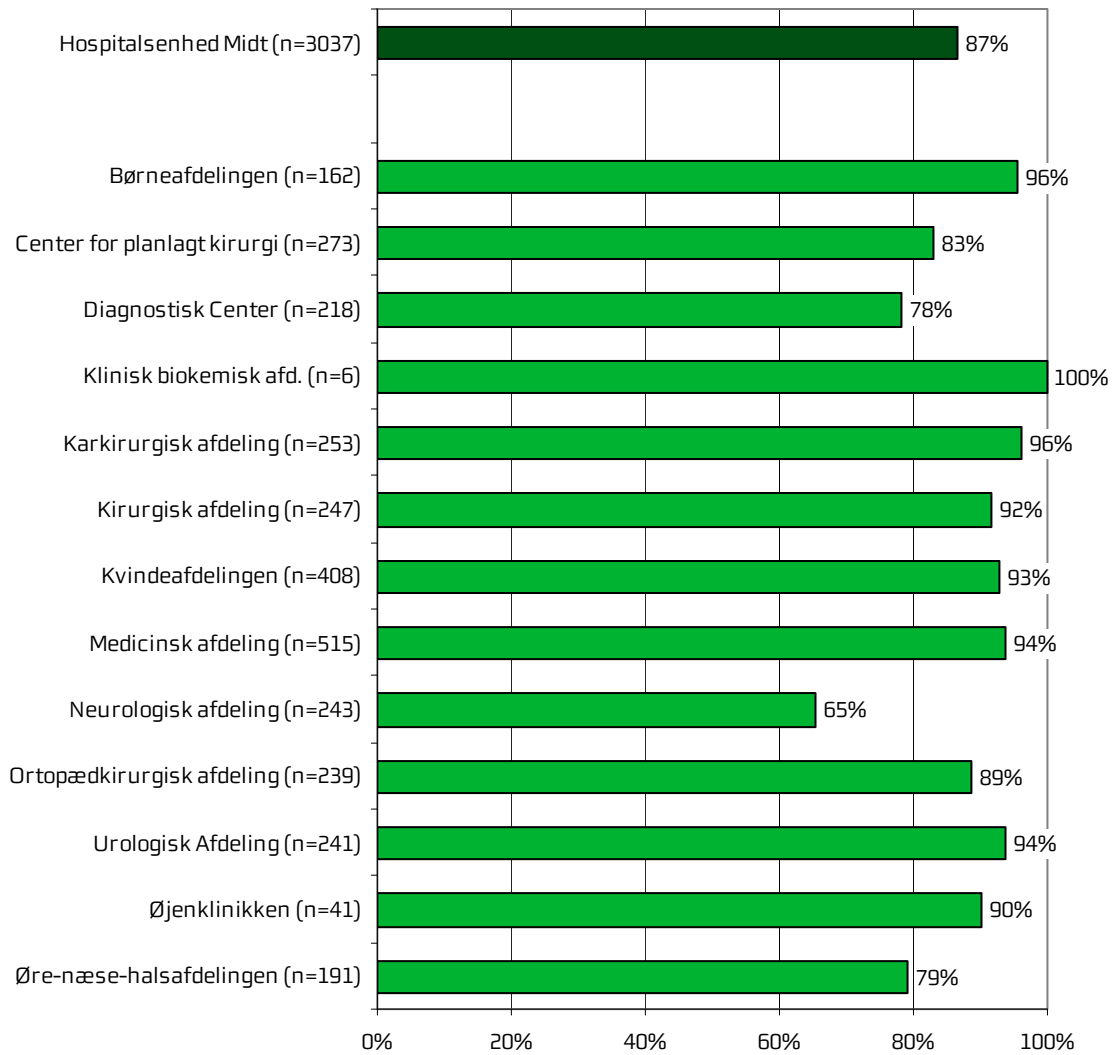
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



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

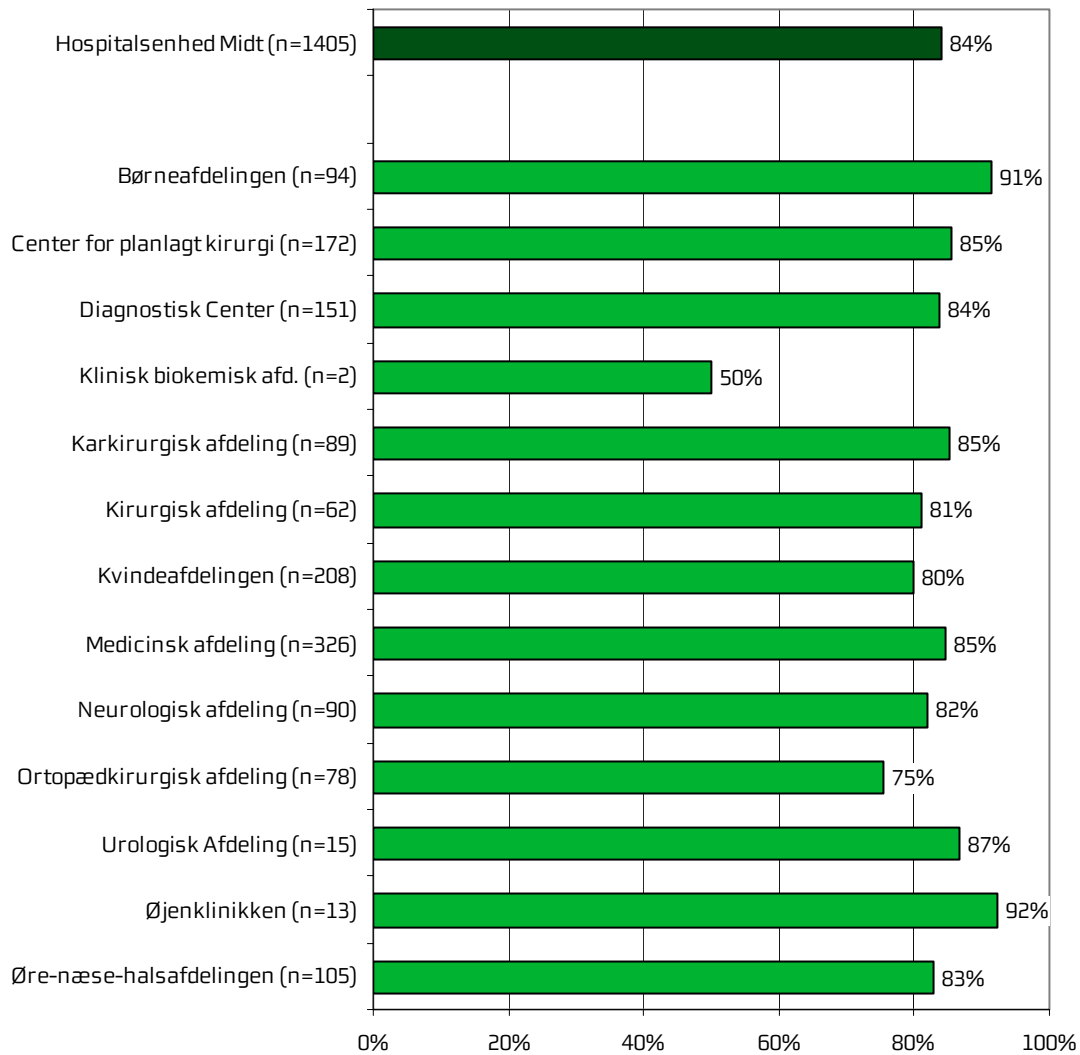
**Figur 9. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?**



**Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?**

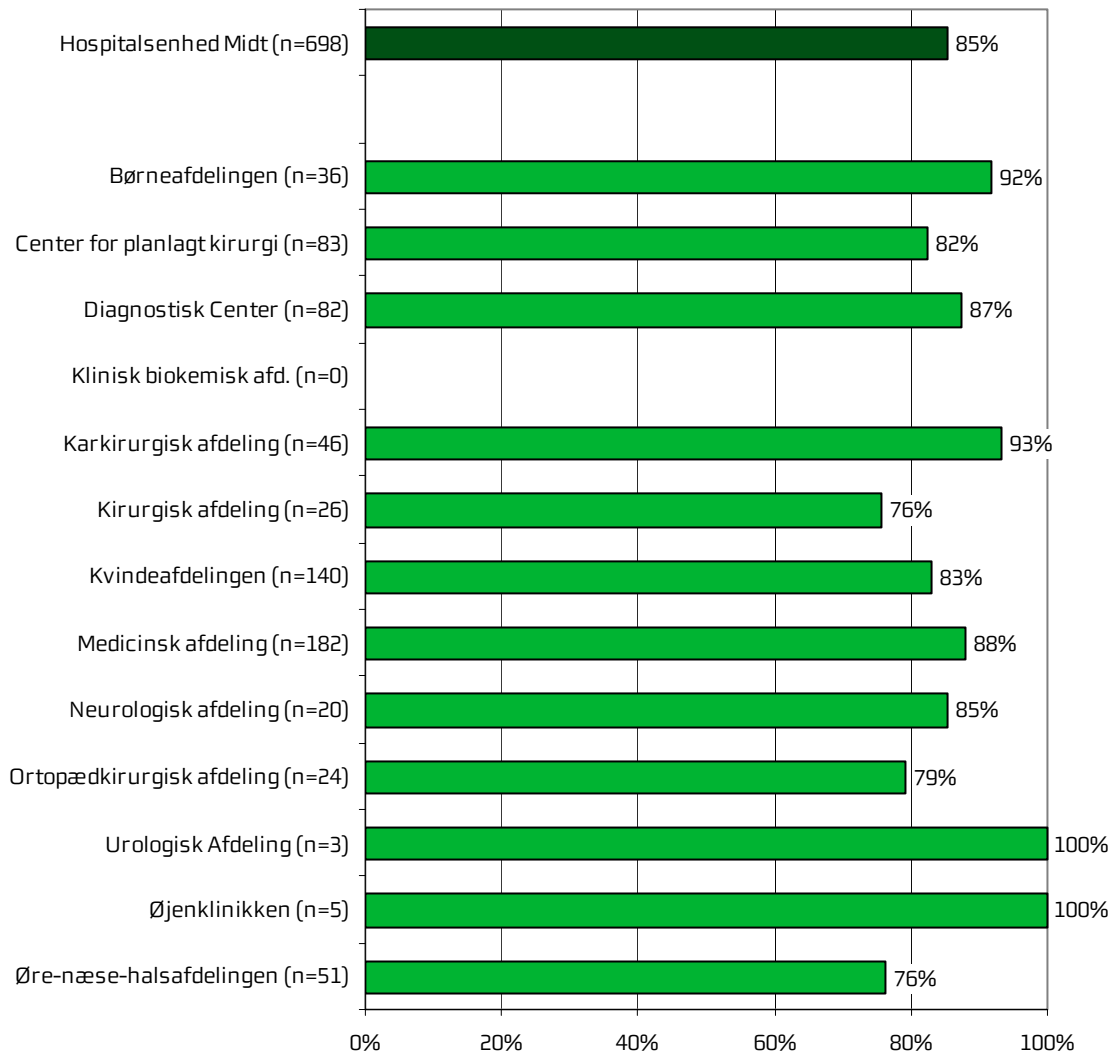
**Personale**

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

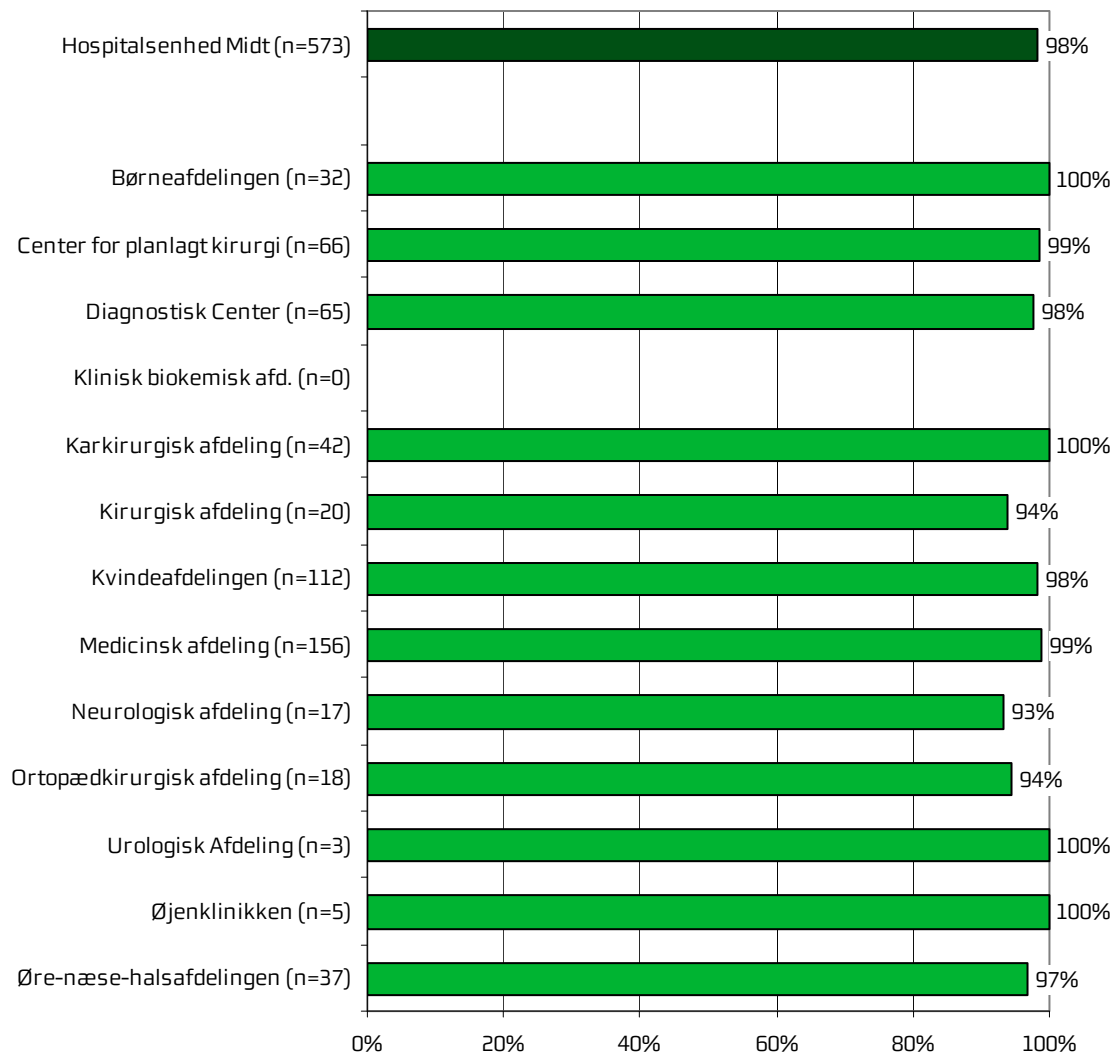




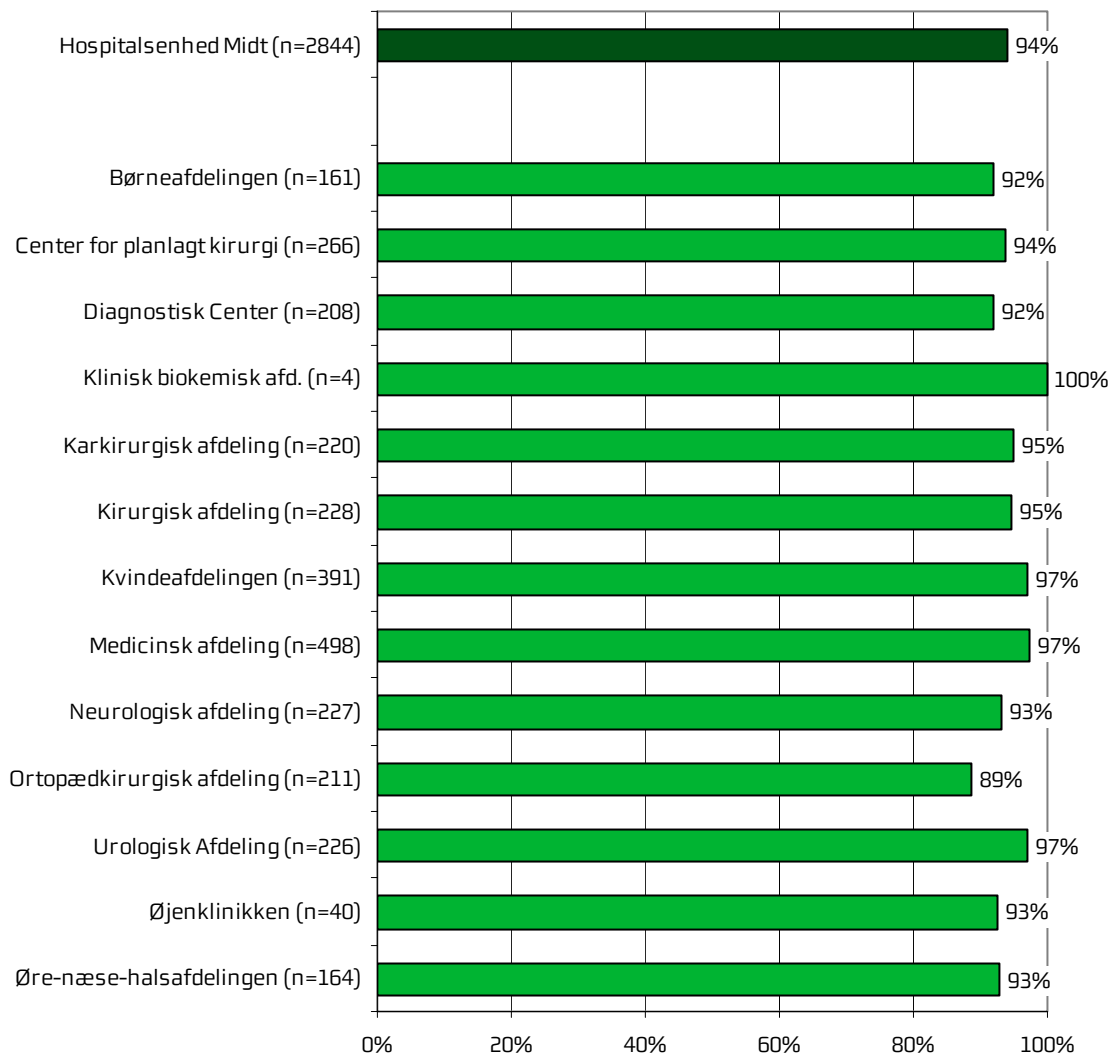
**Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)**



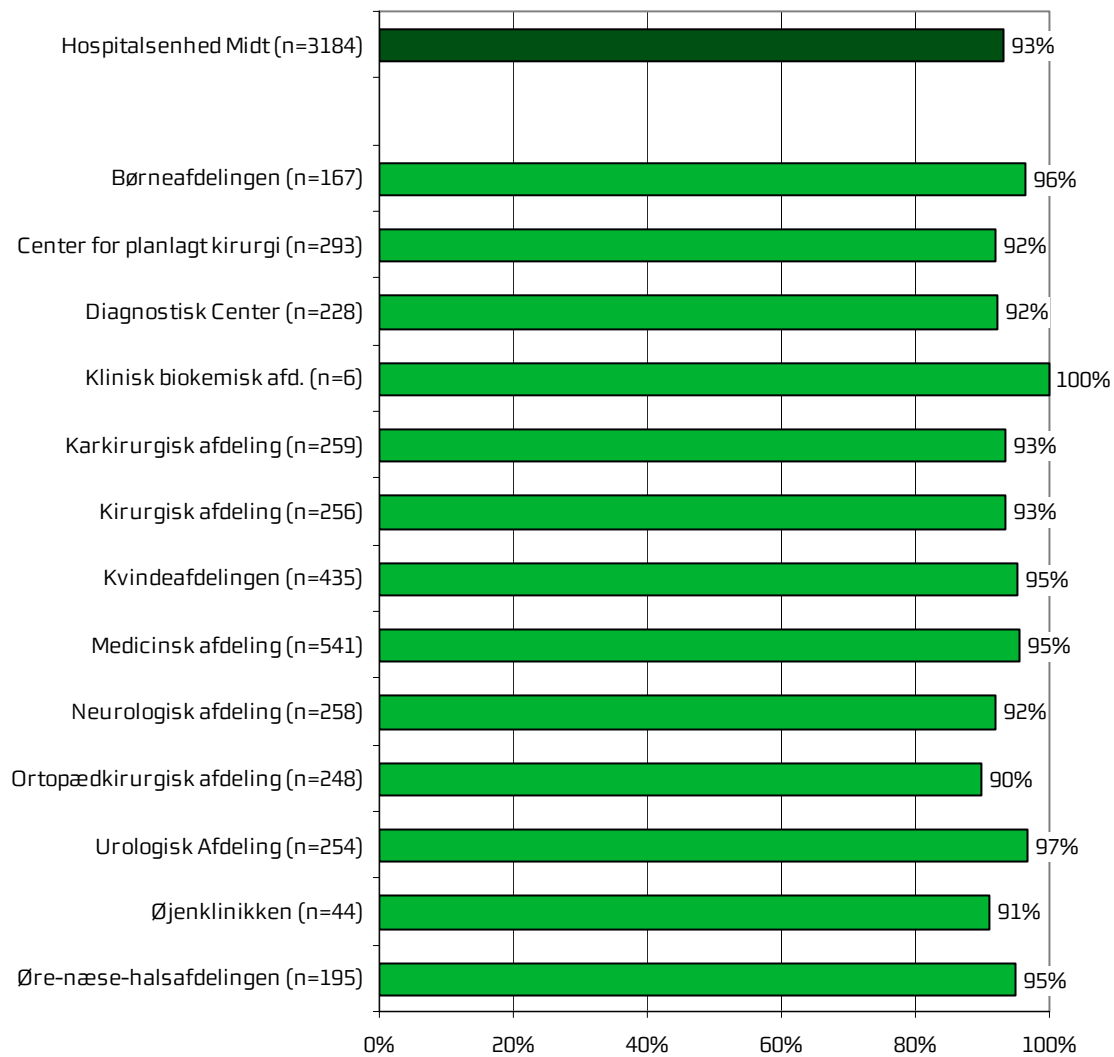
**Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?**



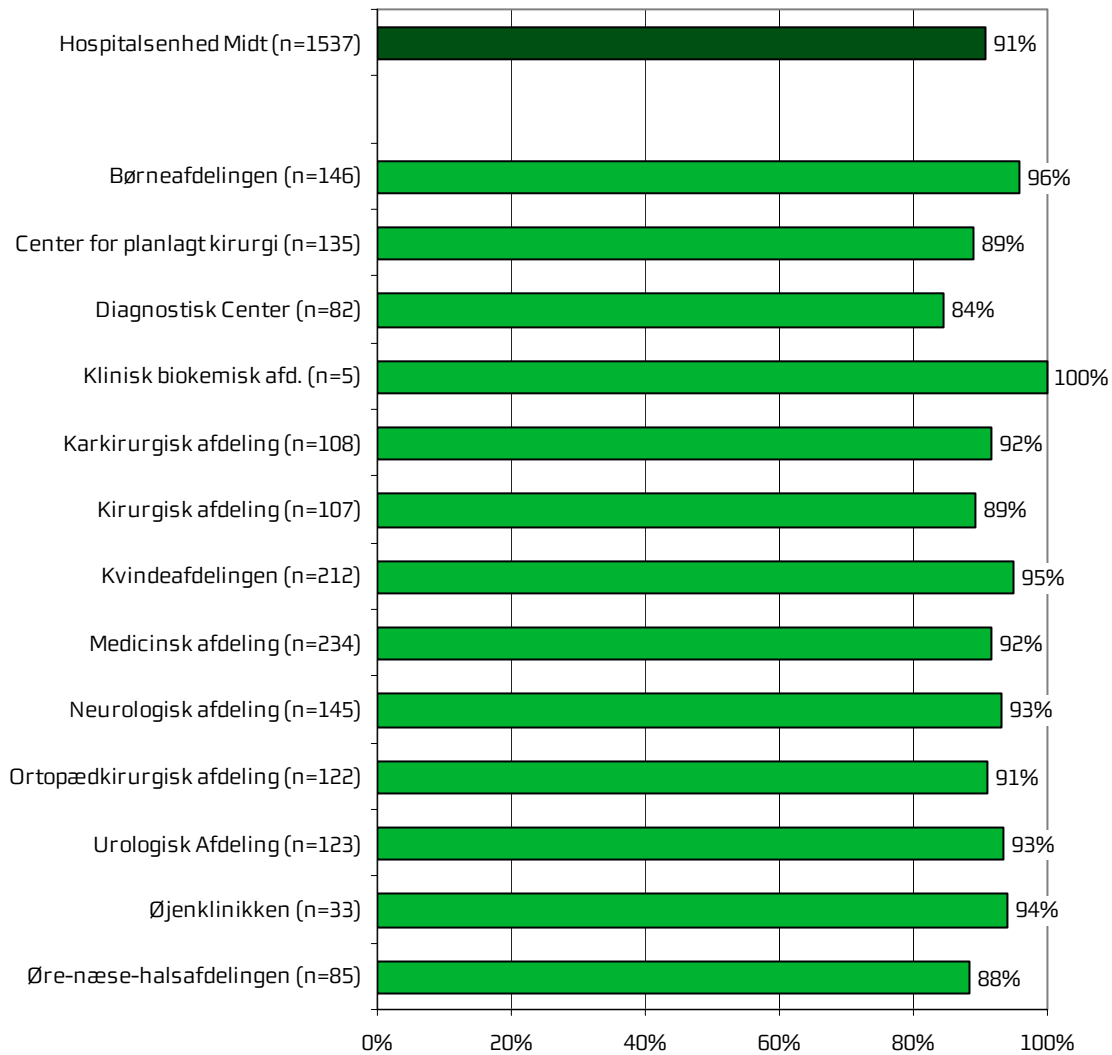
**Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**



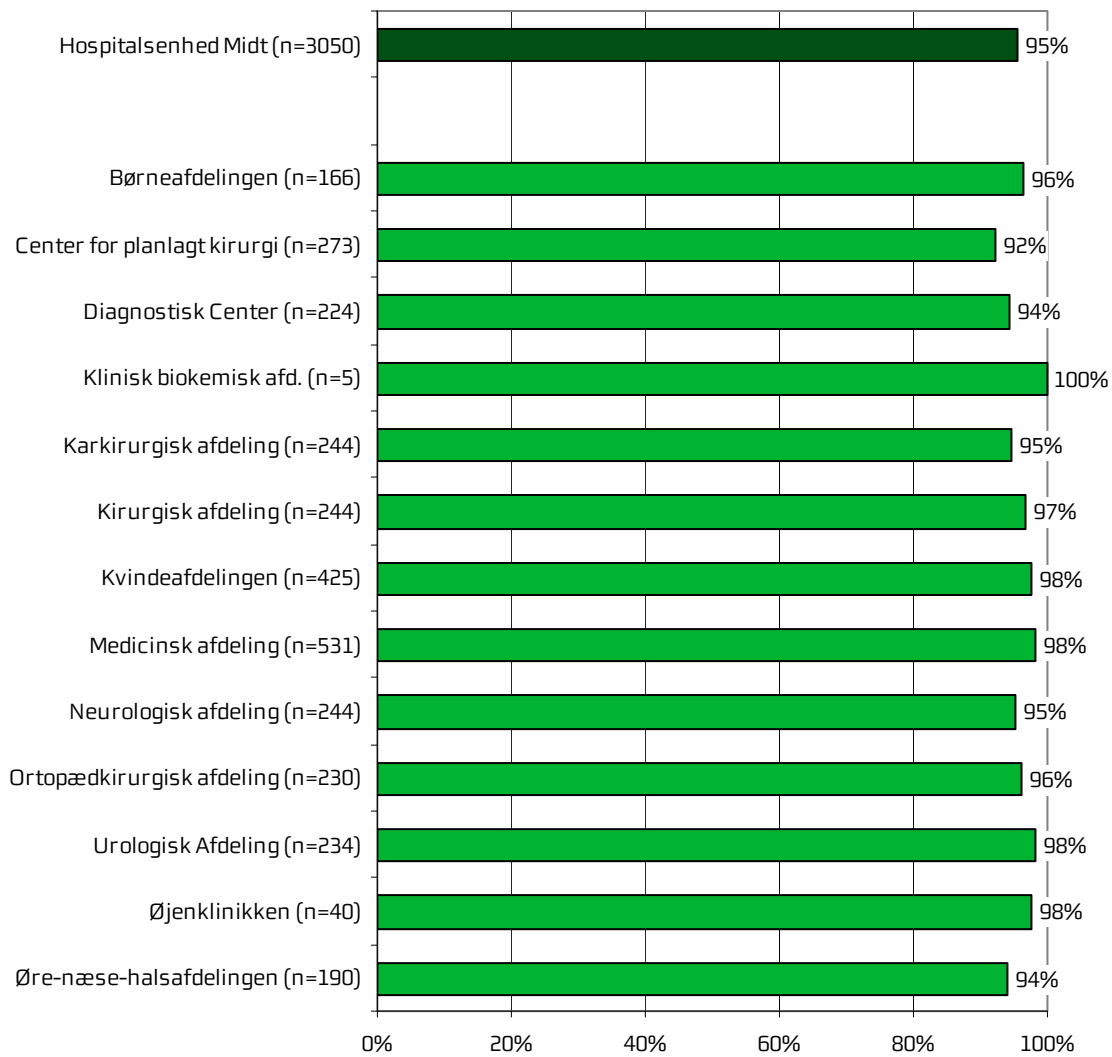
**Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**

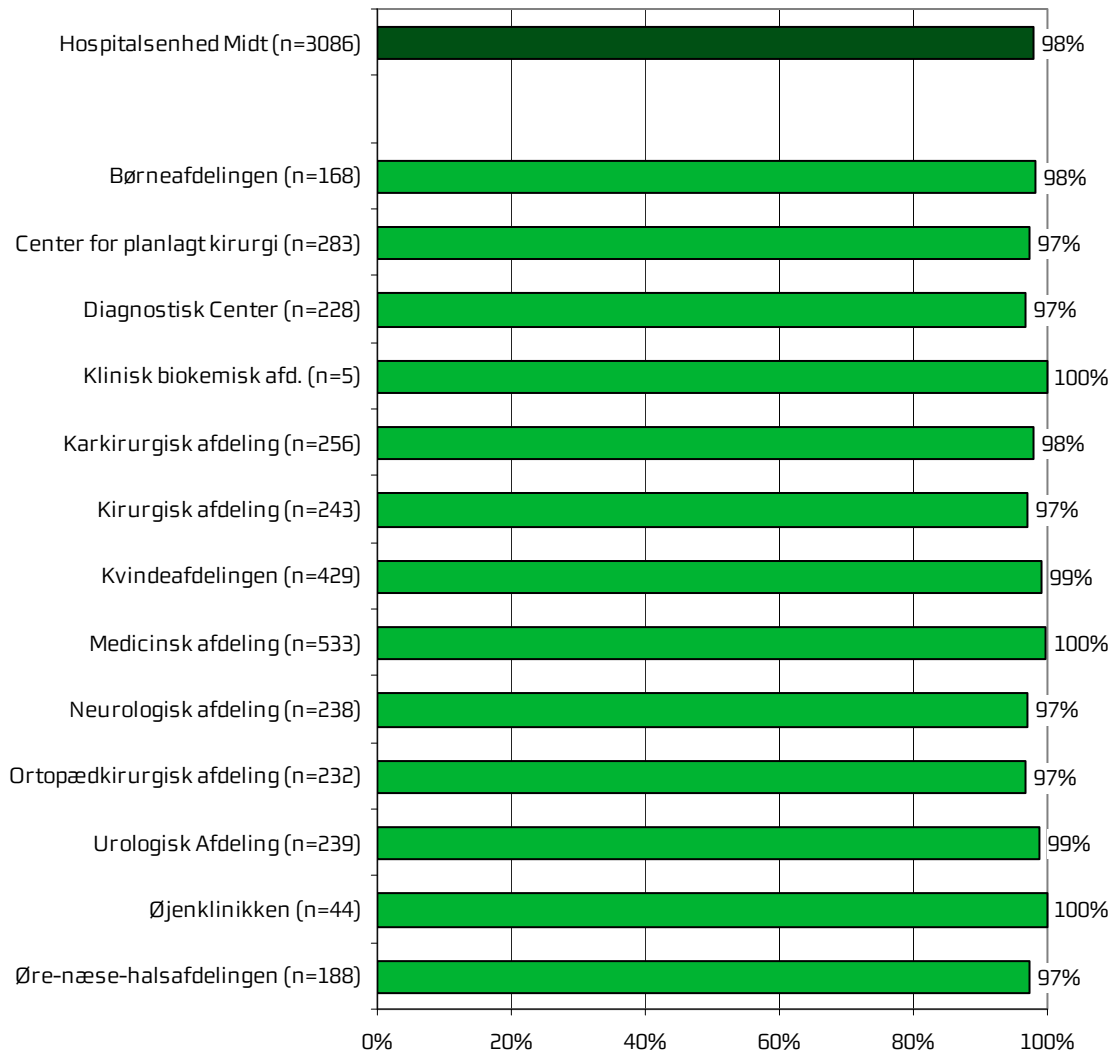


**Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



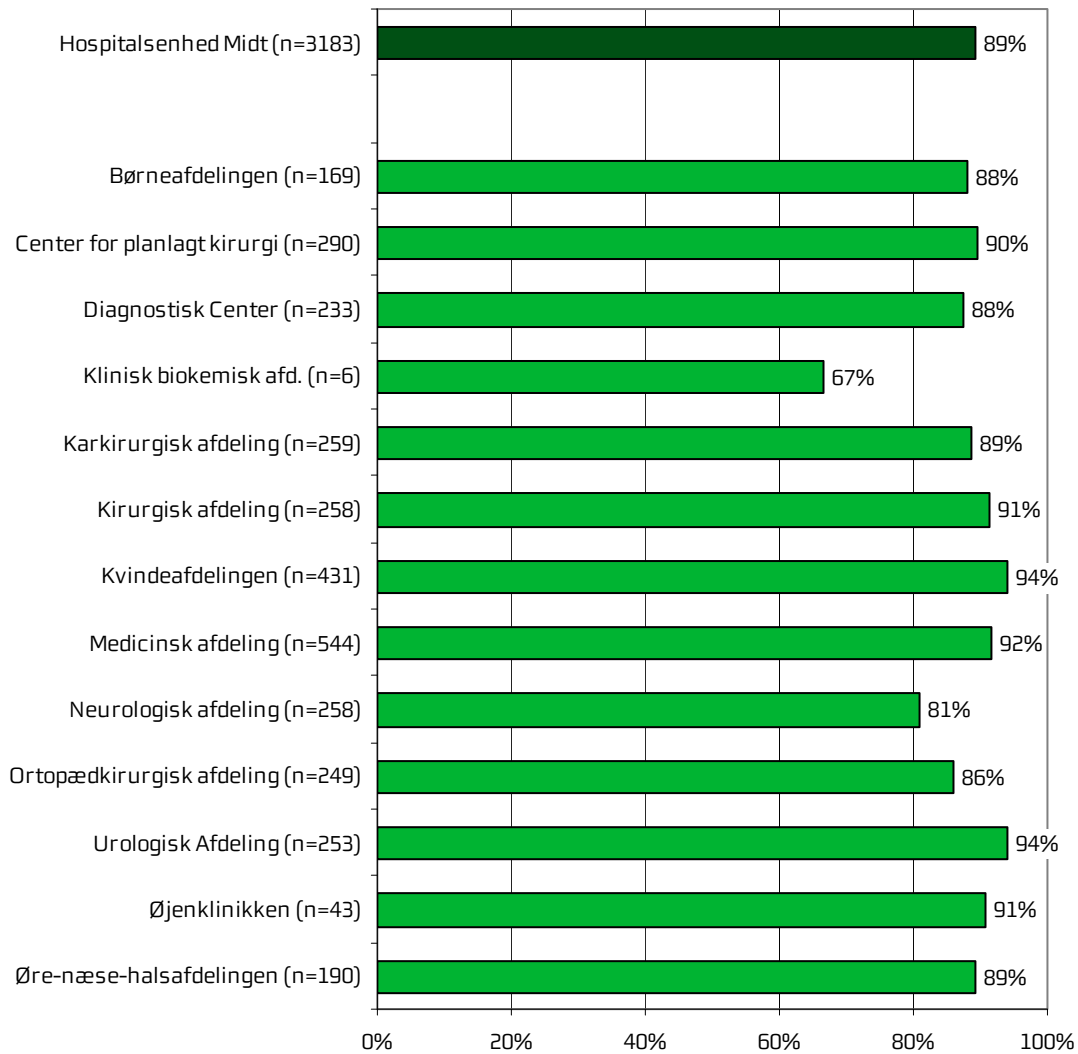
**Figur 17. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?**



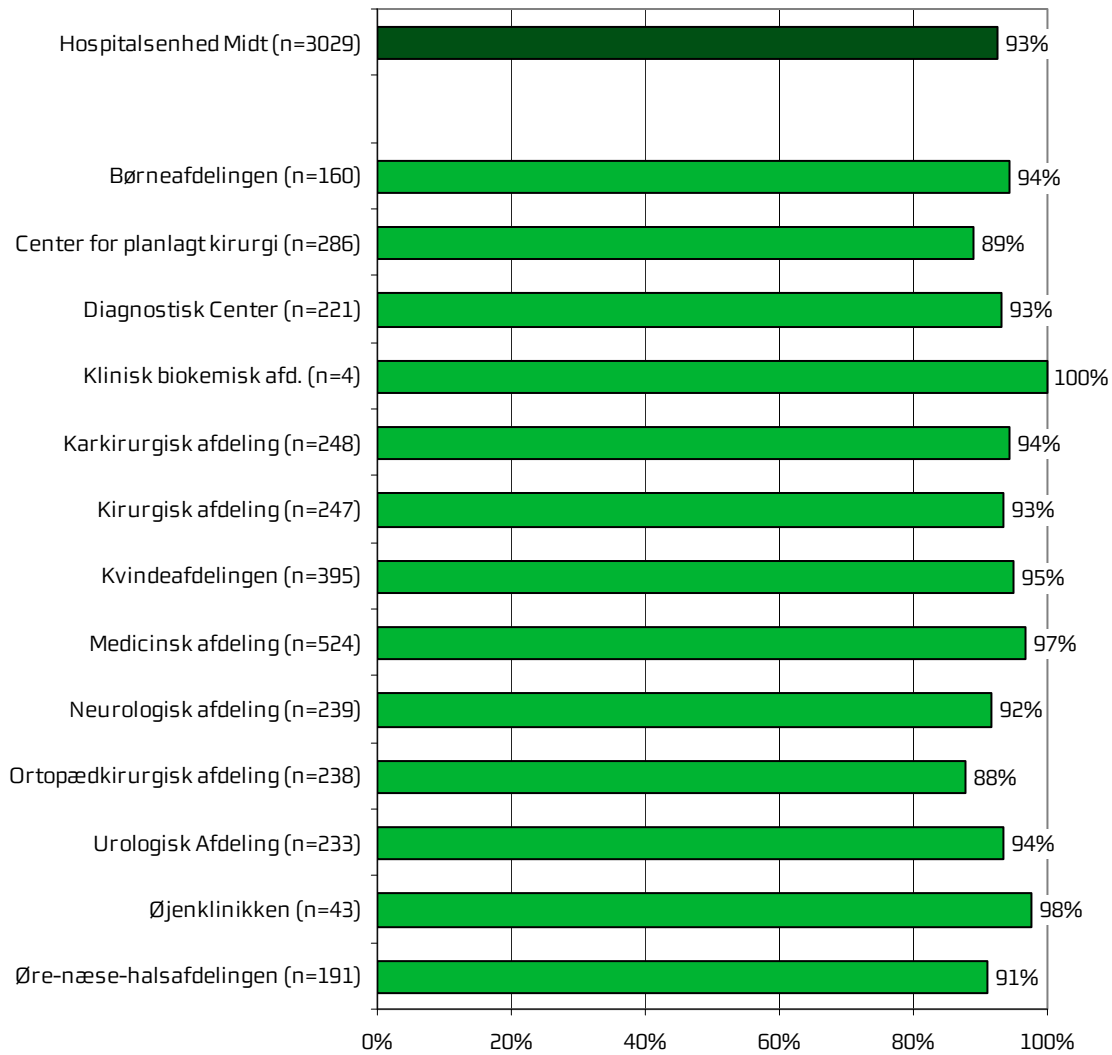
**Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?**

## Undersøgelses-/behandlingsforløb

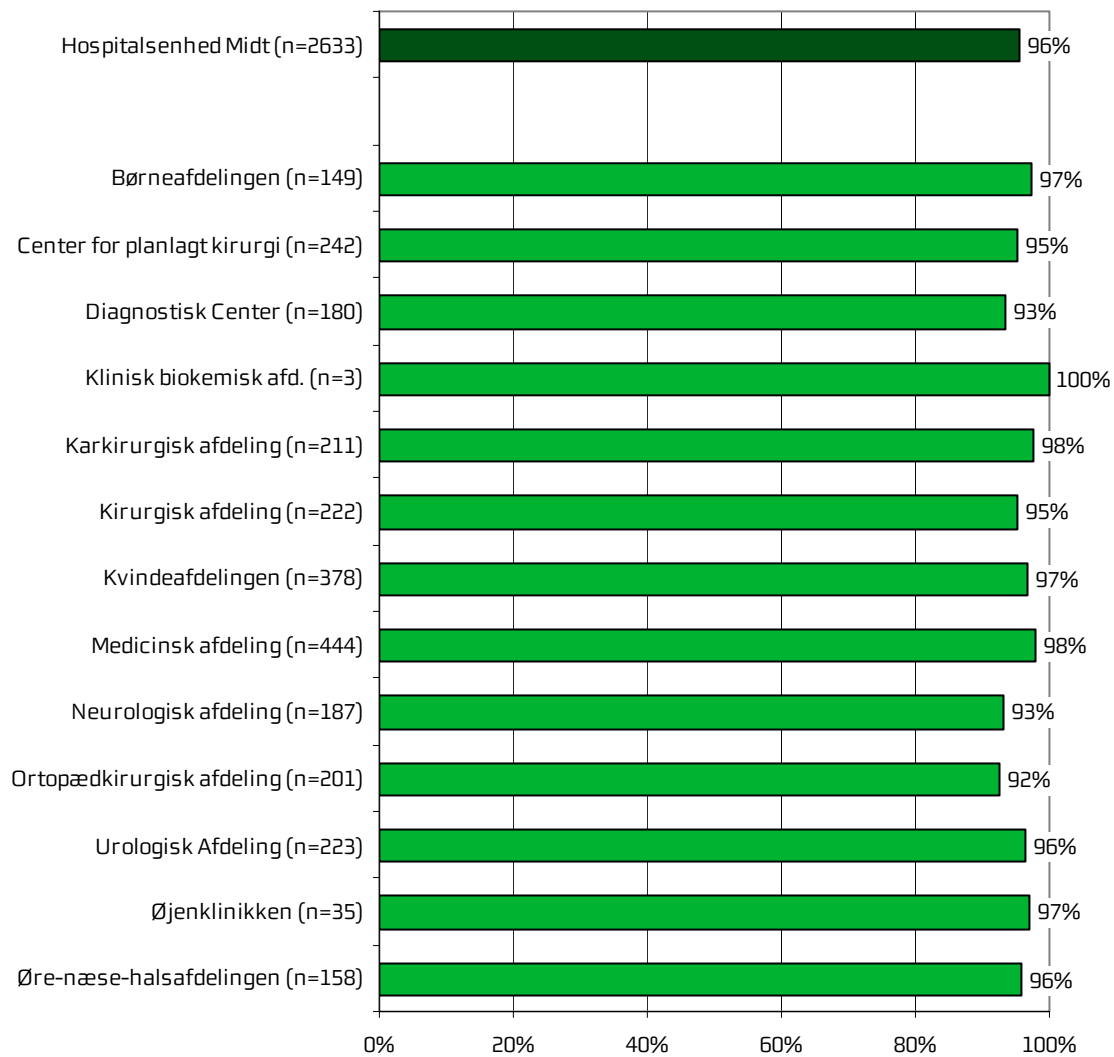
Figur 19. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?

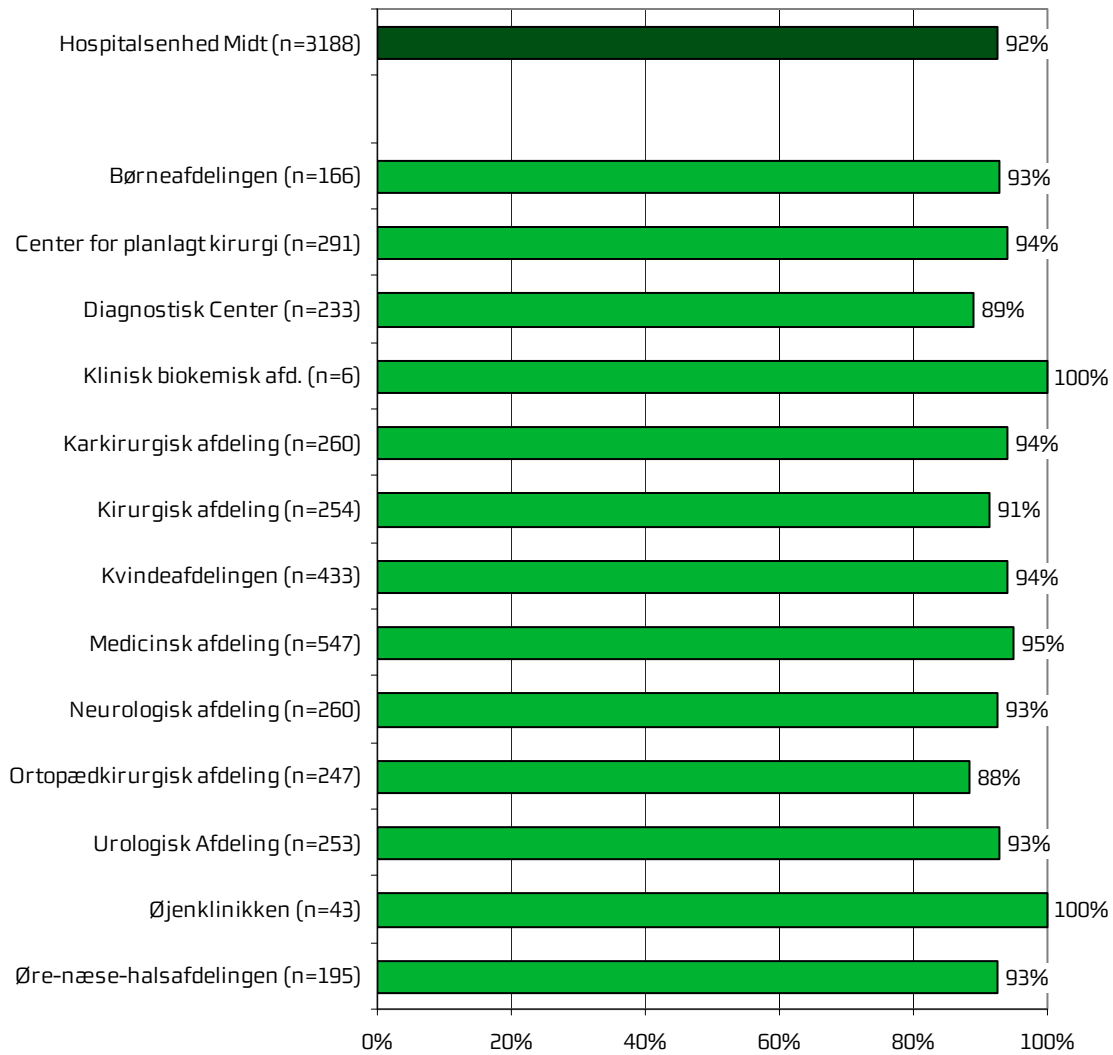




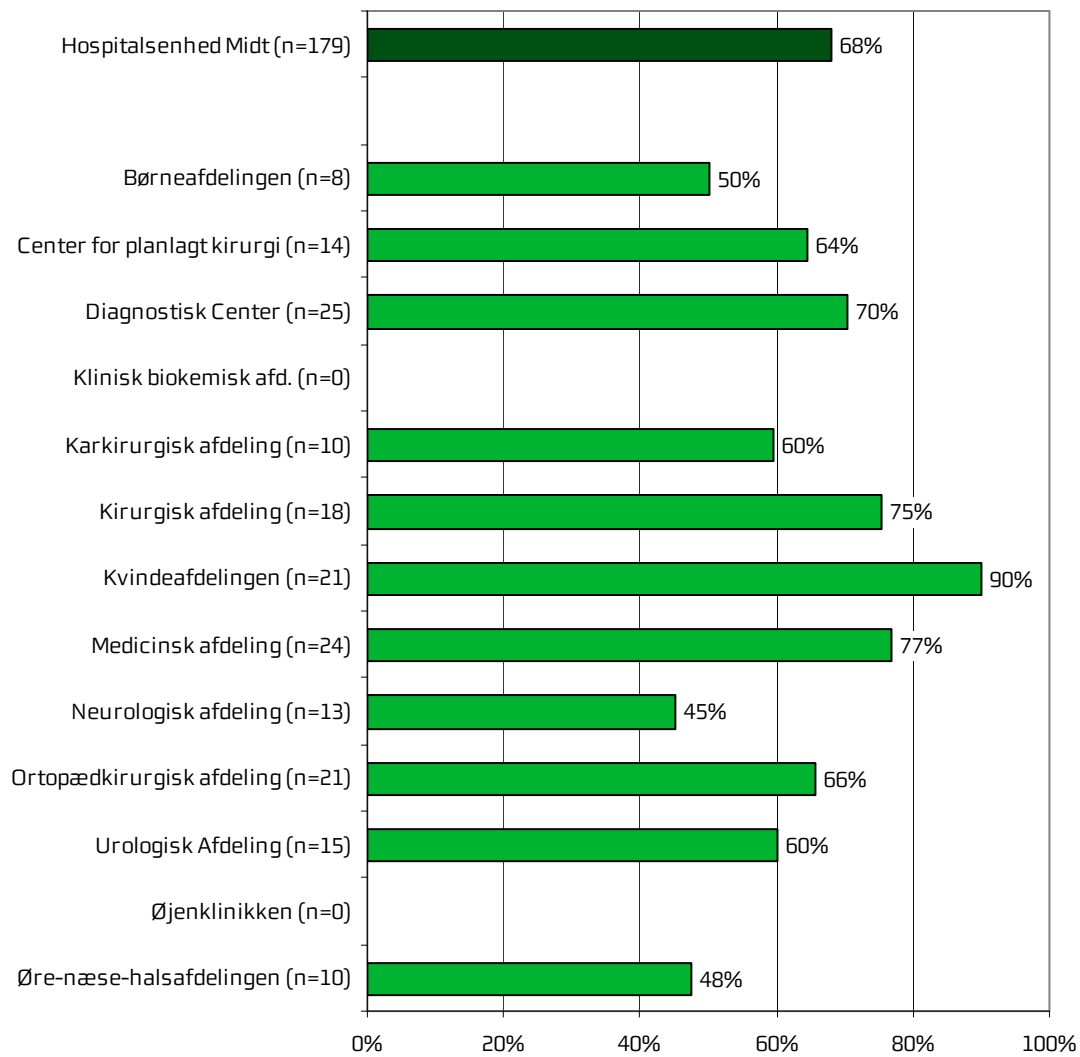
**Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?**

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

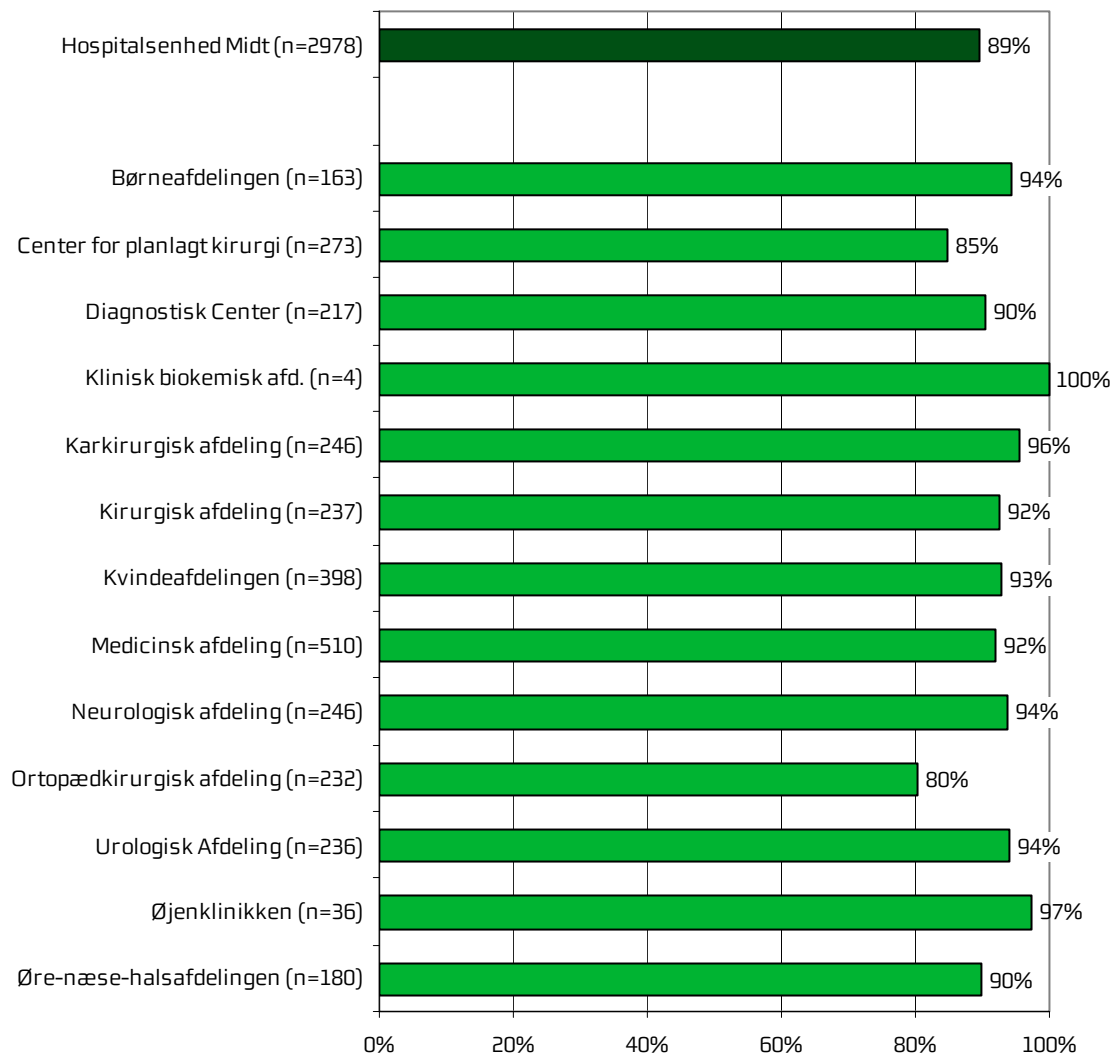


**Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?**

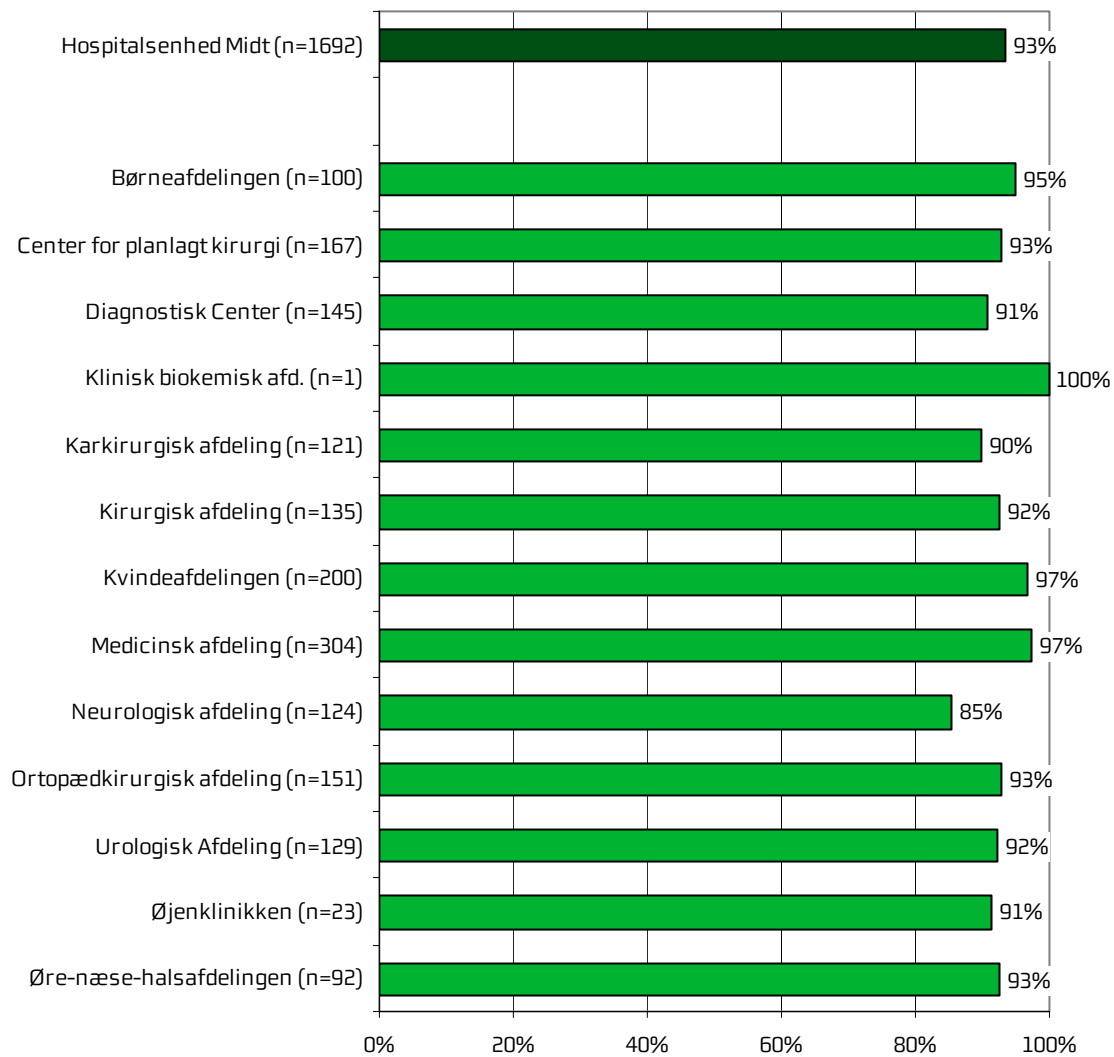
**Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**



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

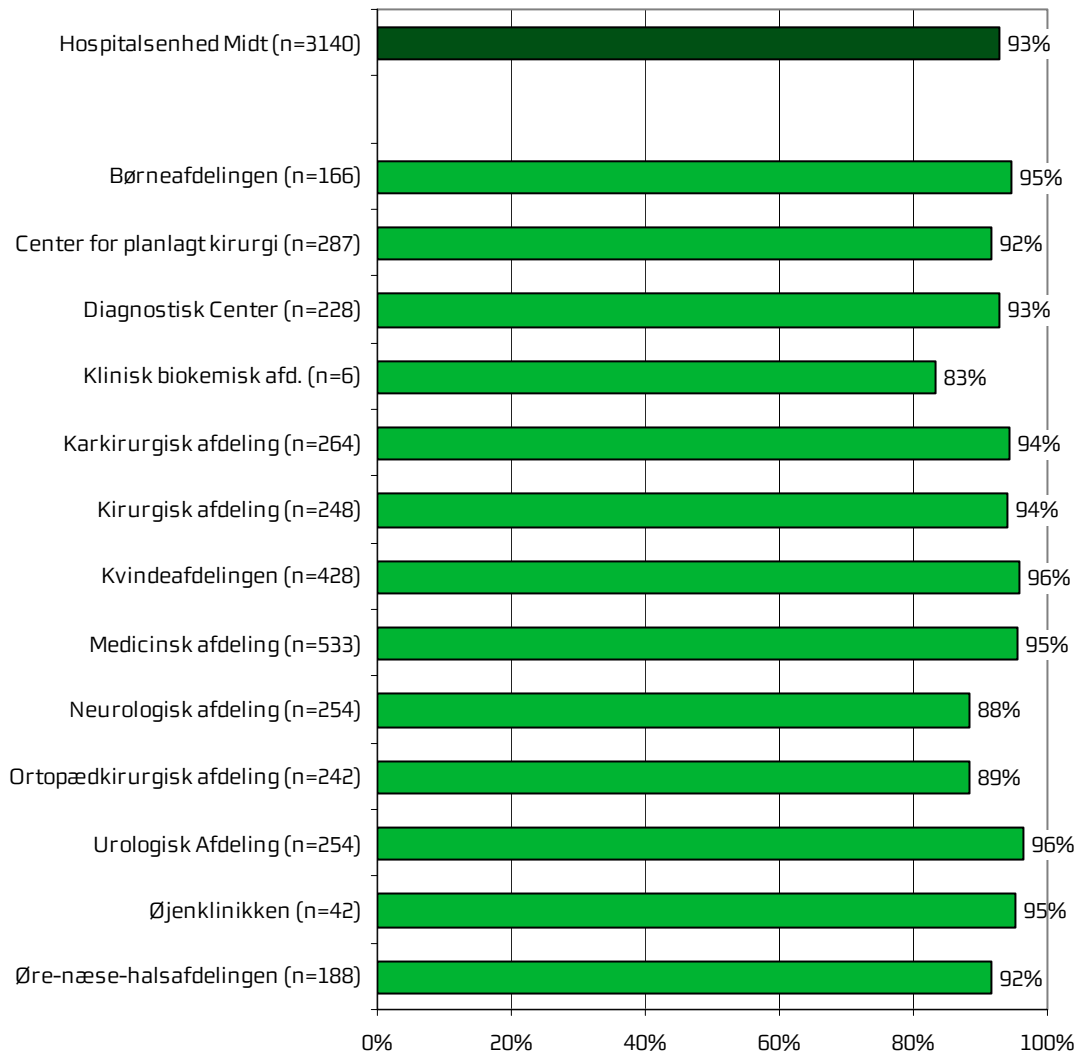


**Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?**

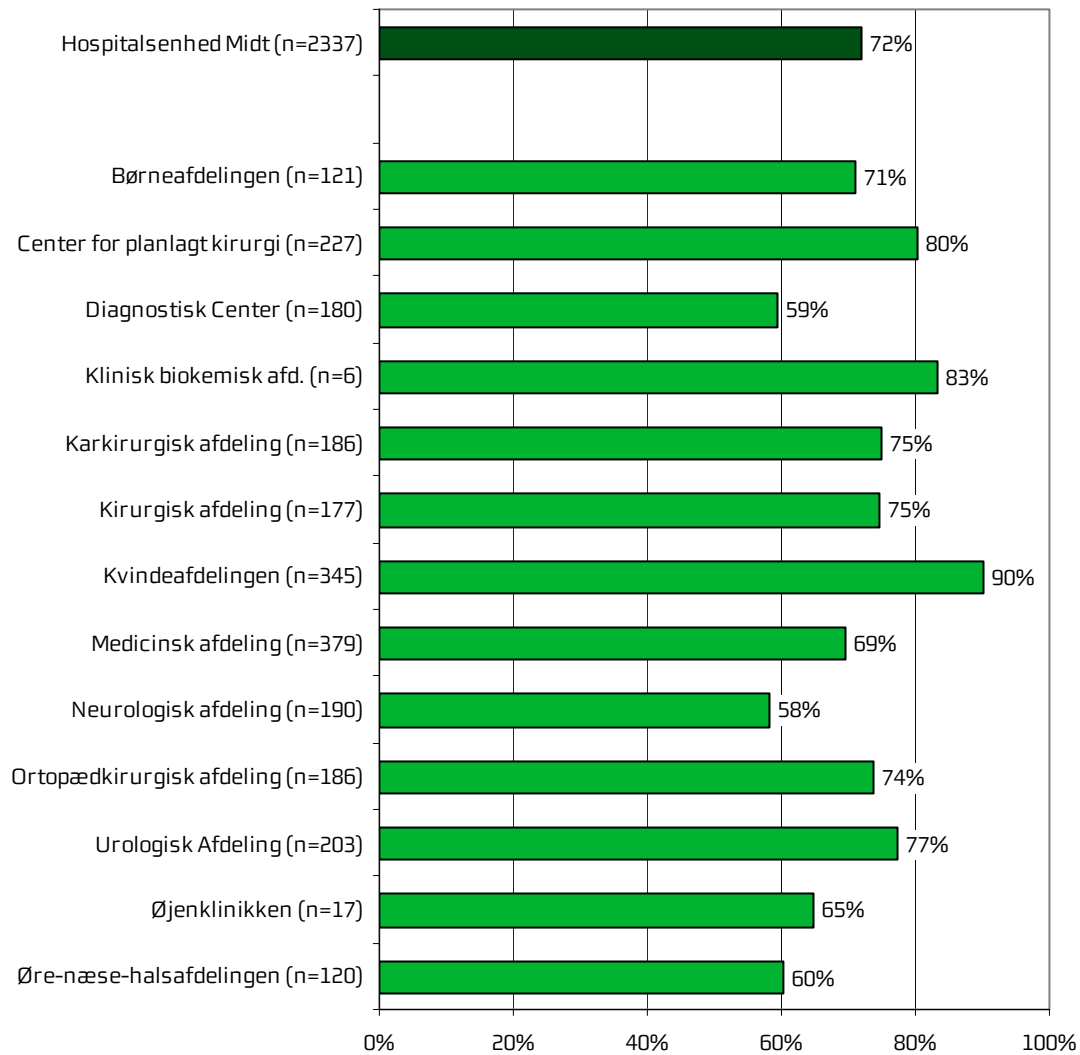


## Information

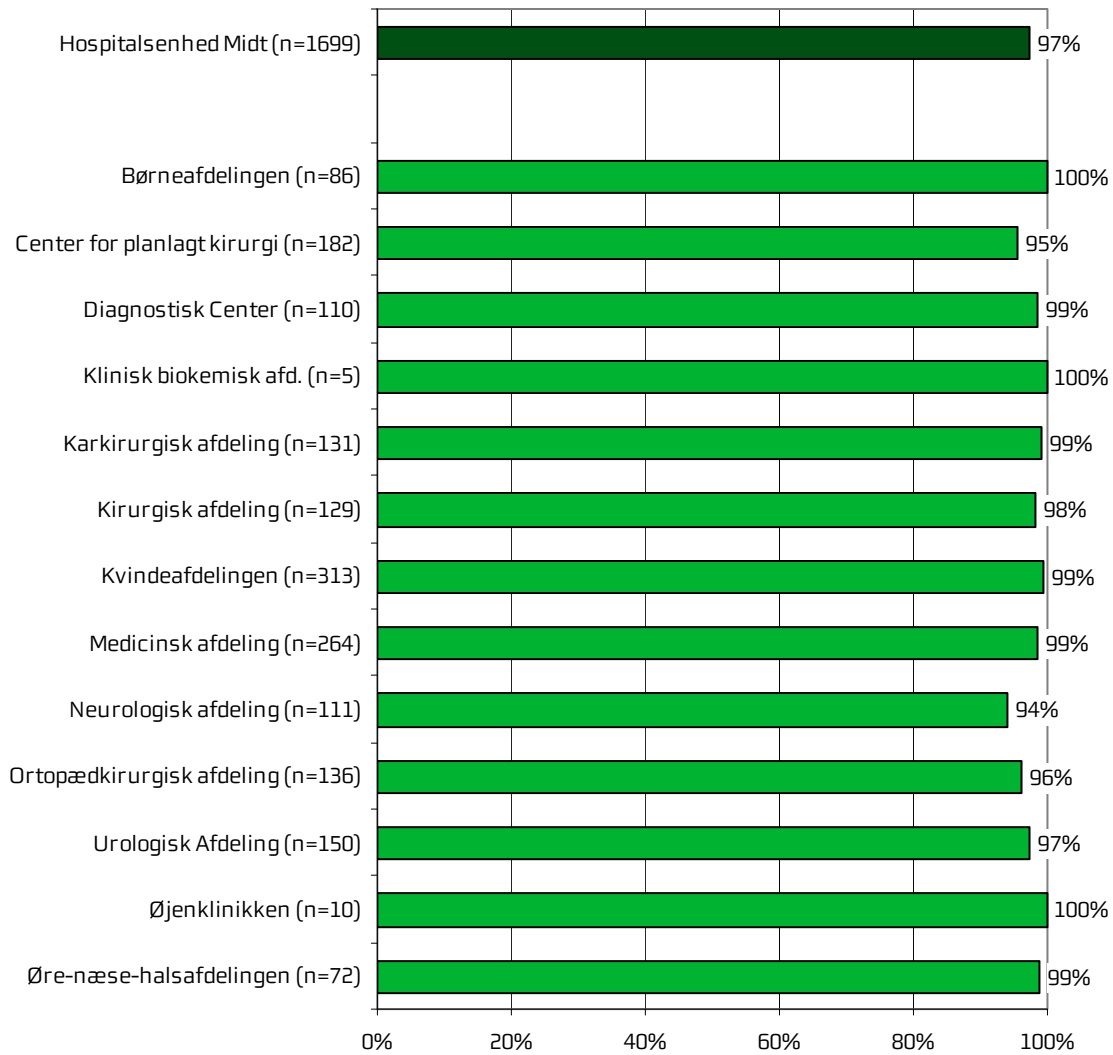
**Figur 26. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?**



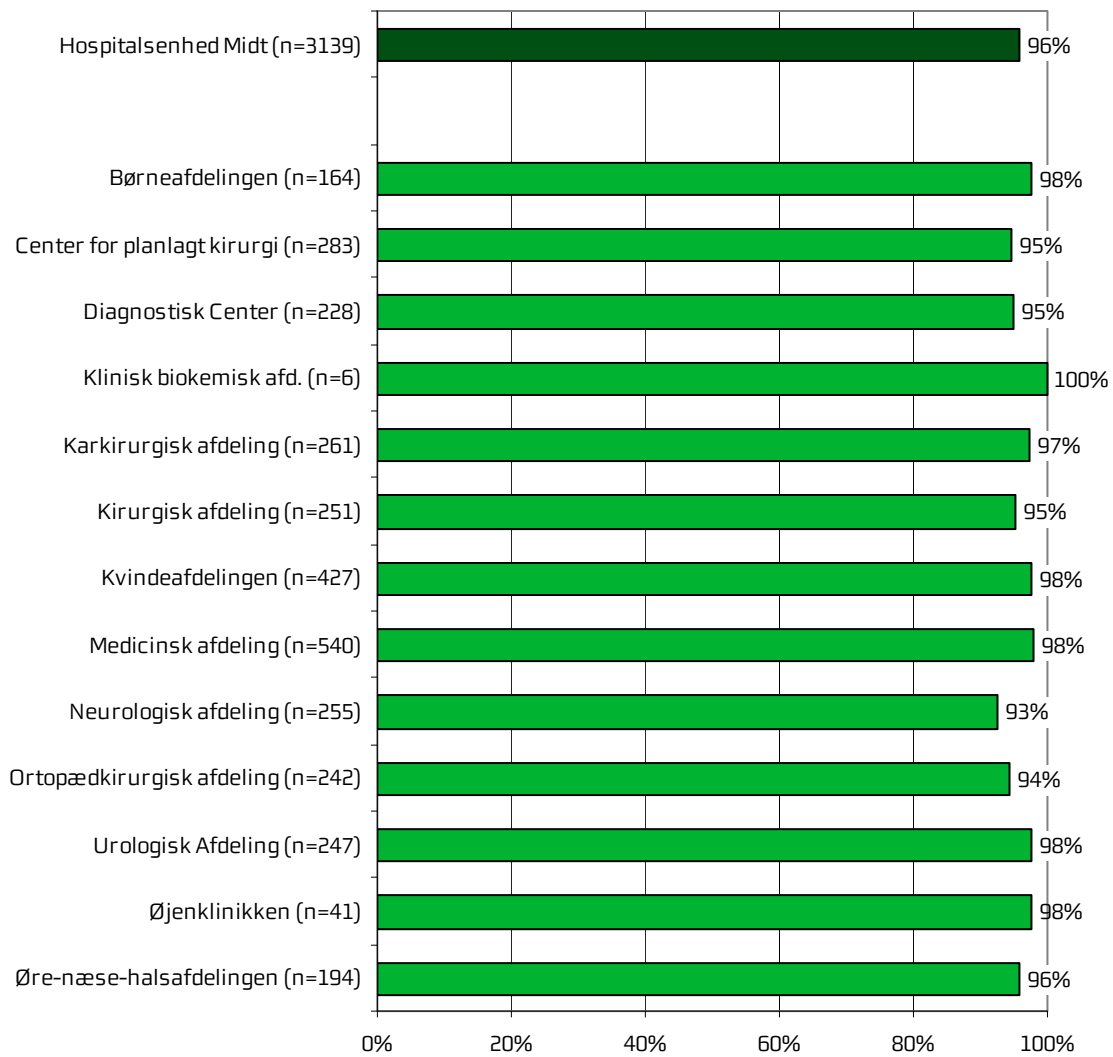
**Figur 27. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?**

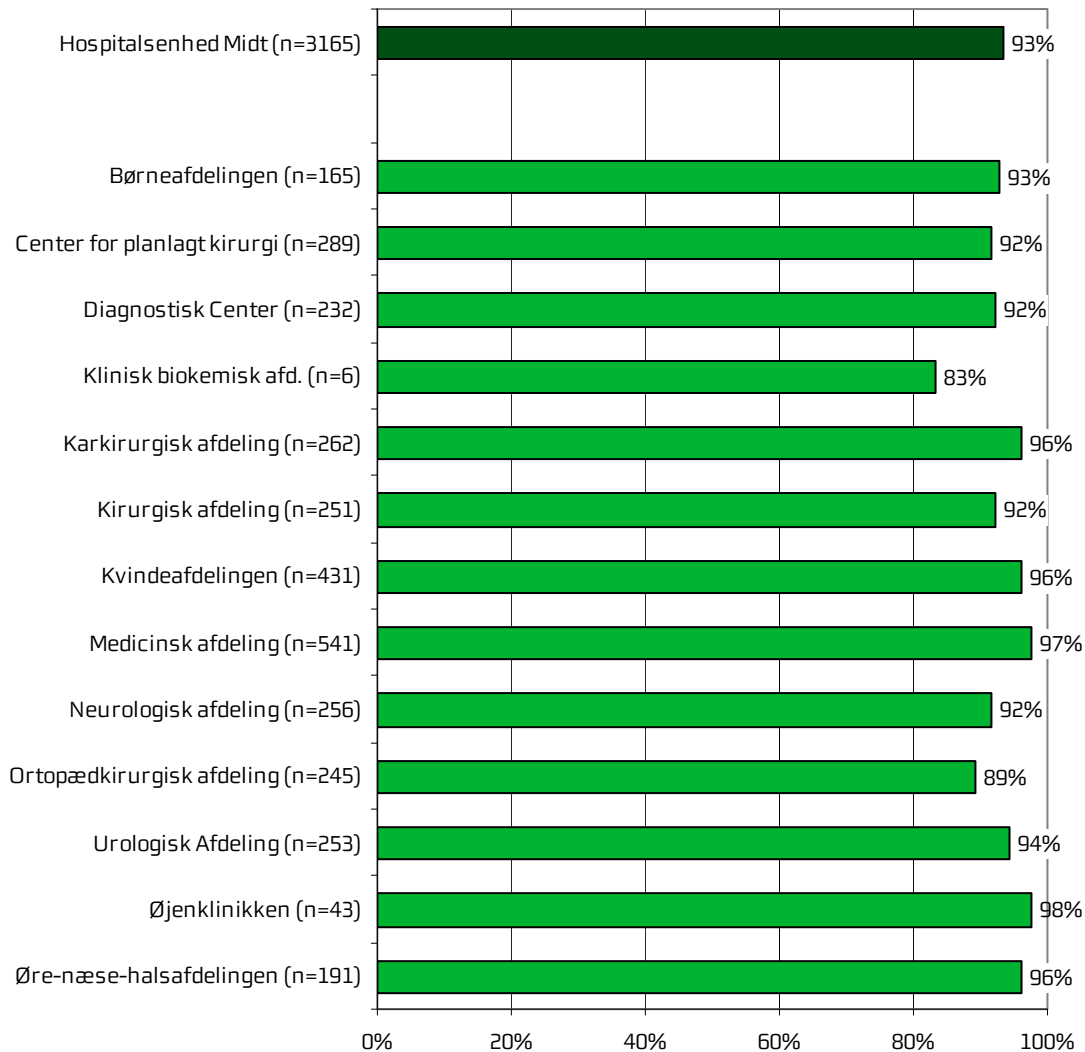




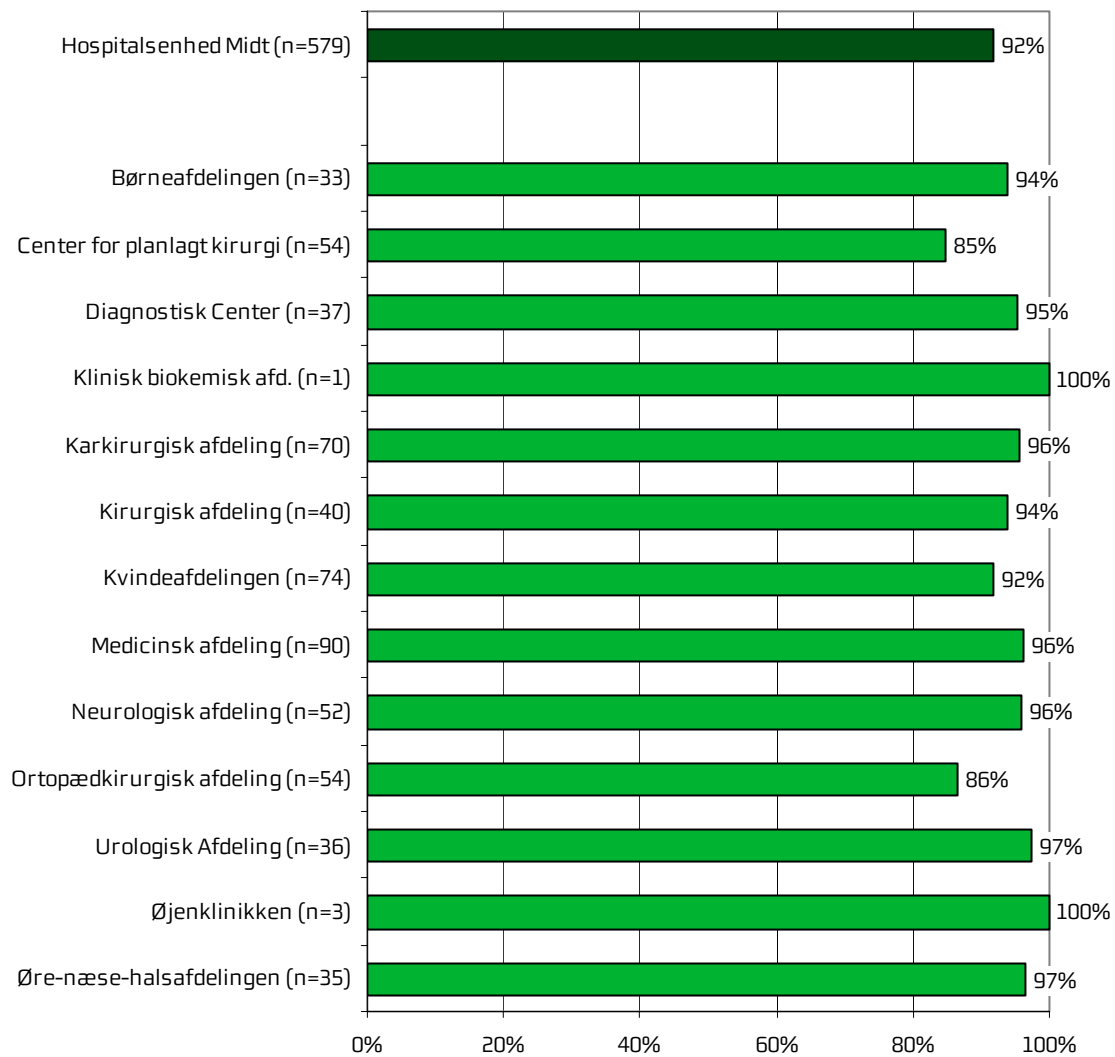
**Figur 28. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?**

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

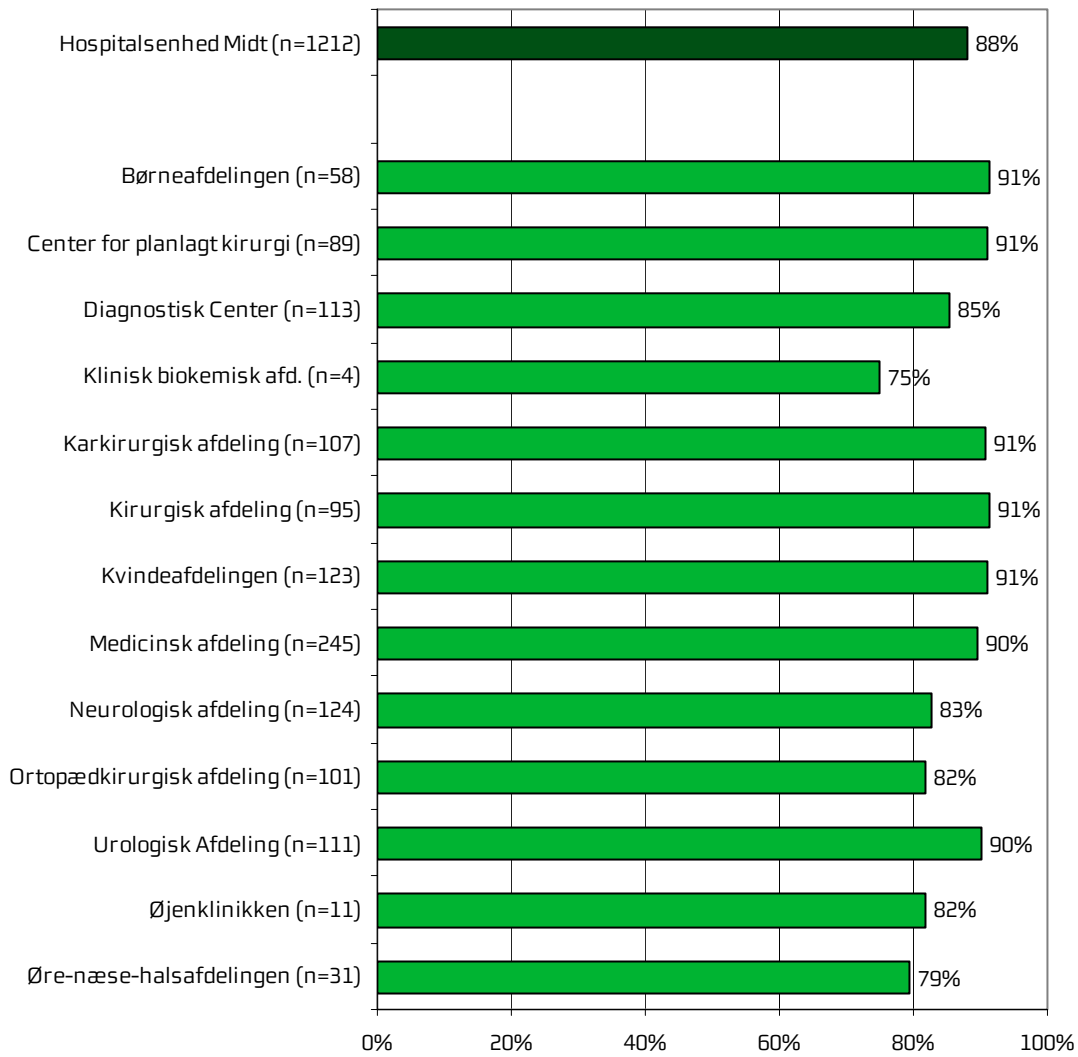


**Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet****Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**

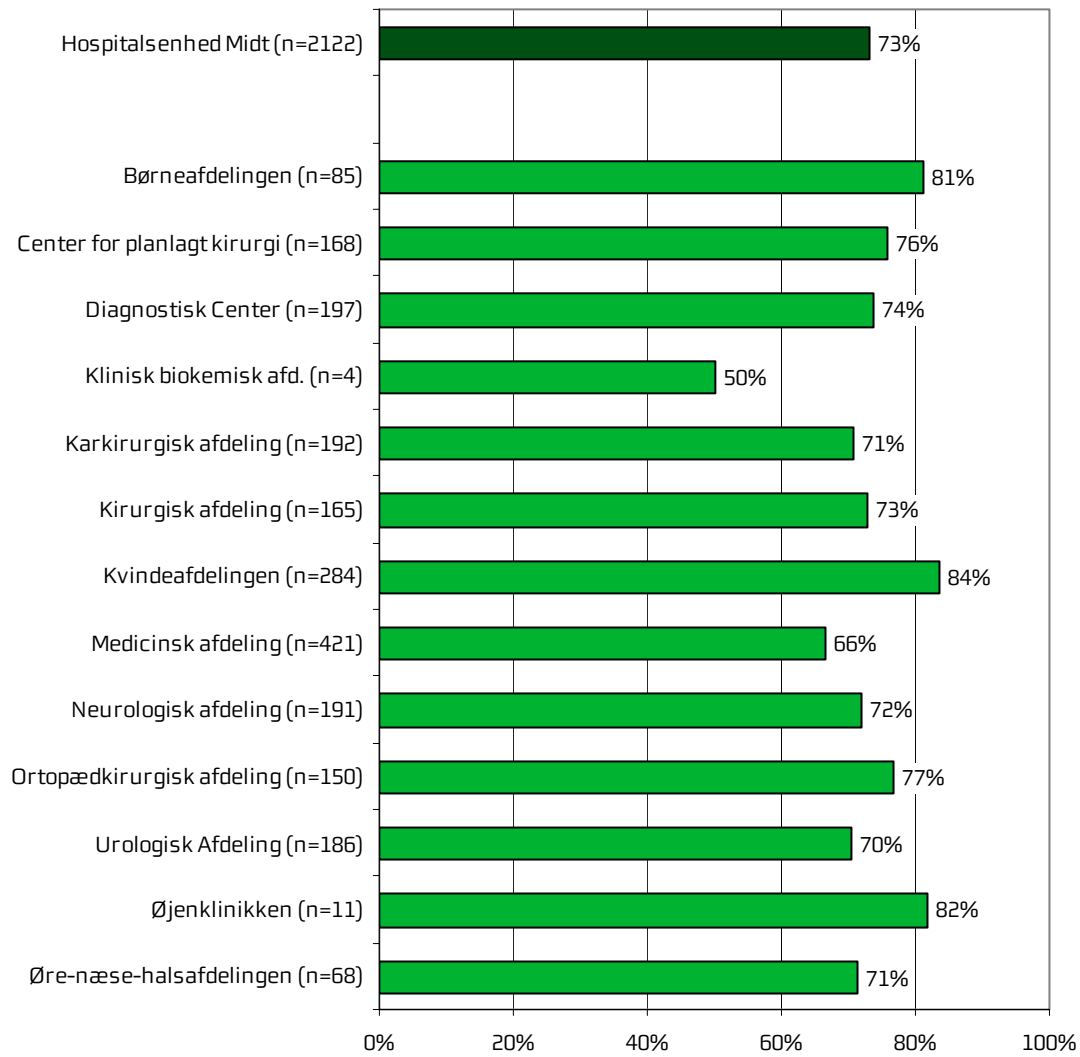
**Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**



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

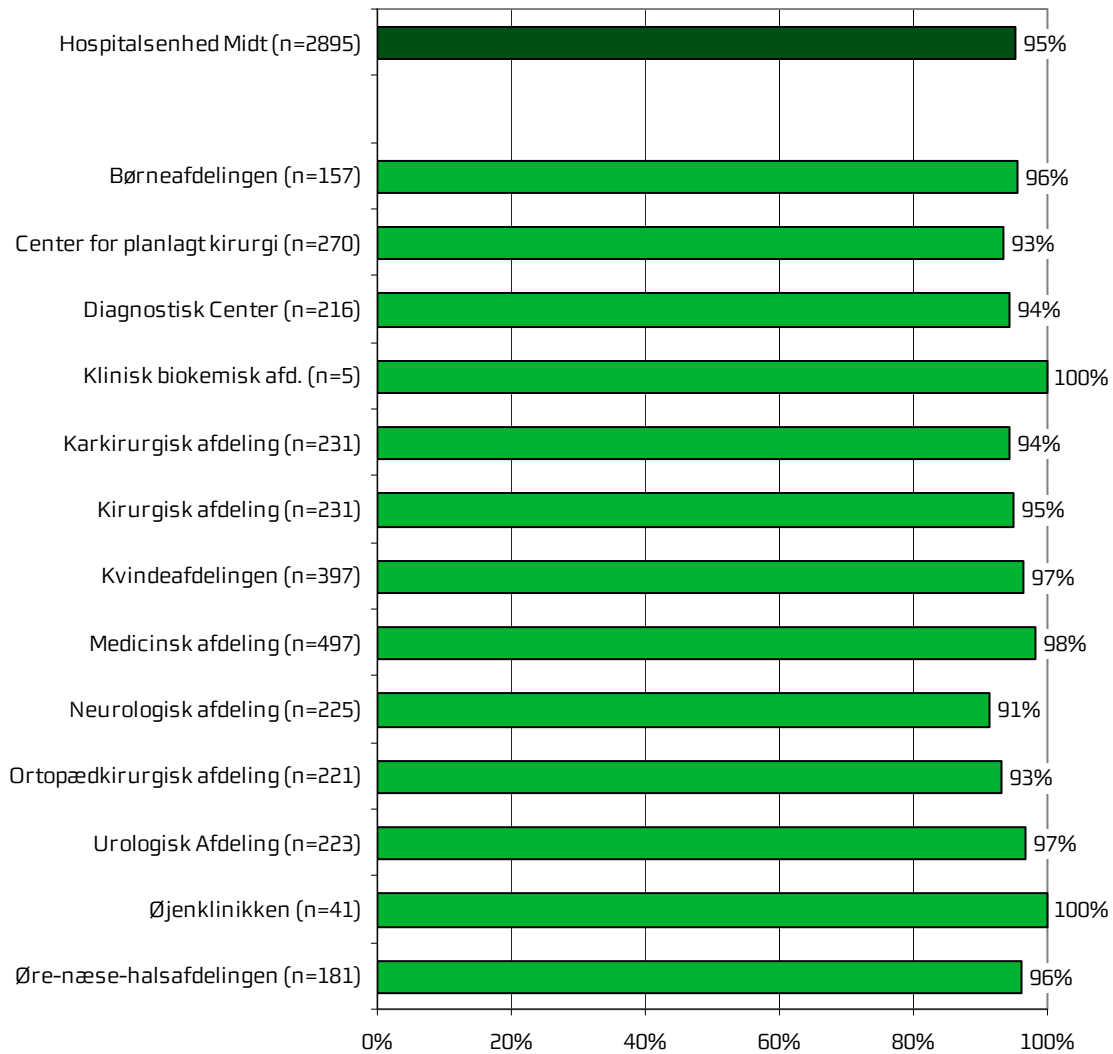


**Figur 33. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?**



## 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<<

2. november 2012

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 2012**.

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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. 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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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"/>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&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>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**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"/>	

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

### SAMLET INDTRYK

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

### INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

## 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. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>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 kommentarfelter. 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](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: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## 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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	59%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	48%	47%
Kvinde	52%	53%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	10%	14%
20-39 år	13%	17%
40-59 år	25%	26%
60-79 år	44%	36%
80 år eller derover	9%	8%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for hospitalets resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen 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**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>2</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Acceptabel</b> ", "Uacceptabel"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Ja</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Nej</b> ", "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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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	3306		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	1583		48%	
Kvinde	1723		52%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	317		10%	
20-39 år	419		13%	
40-59 år	812		25%	
60-79 år	1460		44%	
80 år eller derover	298		9%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	2840		89%	
Pårørende	350		11%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	3135		97%	
Ikke dansk	111		3%	



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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	3306		100%	
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdelingen	170		5%	
Center for planlagt kirurgi	301		9%	
Diagnostisk Center	243		7%	
Klinisk biokemisk afd.	6		0%	
Karkirurgisk afdeling	277		8%	
Kirurgisk afdeling	264		8%	
Kvindeafdelingen	440		13%	
Medicinsk afdeling	560		17%	
Neurologisk afdeling	275		8%	
Ortopædkirurgisk afdeling	254		8%	
Urologisk Afdeling	262		8%	
Øjenklinikken	45		1%	
Øre-næse-halsafdelingen	209		6%	

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	62	3	1	2984	176
<b>Køn</b>						
Mand	35	61	3	1	1440	78
Kvinde	32	63	4	1	1544	98
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	33	66	2	0	296	12
20-39 år	30	64	6	1	396	14
40-59 år	32	63	4	1	737	48
60-79 år	35	61	3	1	1315	75
80 år eller derover	35	64	1	0	240	27
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	62	3	1	2607	147
Pårørende	31	67	1	0	315	24
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	62	3	1	2869	165
Ikke dansk	21	73	0	5	100	10

**Tabel 6-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	62	3	1	2984	176
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	37	63	1	0	158	5
Center for planlagt kirurgi	34	61	5	0	276	12
Diagnostisk Center	30	66	3	1	214	15
Klinisk biokemisk afd.	50	33	17	0	6	0
Karkirurgisk afdeling	40	58	1	1	246	16
Kirurgisk afdeling	39	57	2	2	242	11
Kvindeafdelingen	47	52	1	0	411	20
Medicinsk afdeling	36	62	2	0	514	22
Neurologisk afdeling	26	66	6	1	232	26
Ortopædkirurgisk afdeling	22	69	5	3	226	19
Urologisk Afdeling	31	66	3	0	237	13
Øjenklinikken	54	44	2	0	41	3
Øre-næse-halsafdelingen	31	65	3	1	181	14

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	59	3	0	3171
<b>Køn</b>					
Mand	41	57	2	0	1532
Kvinde	35	61	3	0	1639
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	43	55	2	0	311
20-39 år	34	63	2	1	411
40-59 år	36	59	5	0	786
60-79 år	39	59	2	0	1394
80 år eller derover	37	63	0	0	269
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	59	3	0	2763
Pårørende	38	60	2	0	341
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	59	3	0	3045
Ikke dansk	33	60	7	1	110

**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	59	3	0	3171
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdelingen	45	53	2	0	165
Center for planlagt kirurgi	37	59	3	1	289
Diagnostisk Center	29	68	3	0	235
Klinisk biokemisk afd.	67	17	17	0	6
Karkirurgisk afdeling	42	56	2	0	263
Kirurgisk afdeling	41	57	2	1	250
Kvindeafdelingen	51	48	1	0	430
Medicinsk afdeling	45	53	2	0	538
Neurologisk afdeling	30	65	5	0	256
Ortopædkirurgisk afdeling	25	69	6	0	245
Urologisk Afdeling	37	62	0	0	254
Øjenklinikken	59	41	0	0	44
Øre-næse-halsafdelingen	38	59	3	0	196

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	75	4	1	3164
<b>Køn</b>					
Mand	23	73	3	0	1516
Kvinde	18	76	5	1	1648
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	28	69	3	0	308
20-39 år	21	73	6	0	410
40-59 år	16	77	6	1	787
60-79 år	20	77	3	1	1387
80 år eller derover	25	69	6	0	272
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	19	76	5	1	2757
Pårørende	31	66	3	0	337
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	75	5	1	3038
Ikke dansk	32	65	3	0	110

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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	20	75	4	1	3164
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdelingen	35	62	2	0	166
Center for planlagt kirurgi	14	80	5	1	290
Diagnostisk Center	14	79	7	1	234
Klinisk biokemisk afd.	17	83	0	0	6
Karkirurgisk afdeling	28	70	2	0	265
Kirurgisk afdeling	28	69	3	0	253
Kvindeafdelingen	31	66	3	0	430
Medicinsk afdeling	26	73	2	0	539
Neurologisk afdeling	12	72	14	2	252
Ortopædkirurgisk afdeling	16	78	5	0	248
Urologisk Afdeling	18	79	2	0	249
Øjenklinikken	33	67	0	0	43
Øre-næse-halsafdelingen	20	68	10	2	189

**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	3125
<b>Køn</b>					
Mand	26	73	1	0	1499
Kvinde	23	76	1	0	1626
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	38	61	0	0	308
20-39 år	37	62	1	0	409
40-59 år	21	77	1	0	776
60-79 år	21	78	1	0	1365
80 år eller derover	25	75	1	0	267
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	75	1	0	2722
Pårørende	30	70	1	0	337
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	75	1	0	3002
Ikke dansk	43	53	4	0	109



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

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	74	1	0	3125
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdelingen	35	65	1	0	164
Center for planlagt kirurgi	18	81	1	0	278
Diagnostisk Center	22	78	0	0	230
Klinisk biokemisk afd.	20	80	0	0	5
Karkirurgisk afdeling	31	68	2	0	262
Kirurgisk afdeling	32	67	1	0	250
Kvindeafdelingen	40	59	1	0	429
Medicinsk afdeling	27	72	1	0	536
Neurologisk afdeling	21	78	1	0	246
Ortopædkirurgisk afdeling	19	79	1	0	242
Urologisk Afdeling	26	73	1	0	249
Øjenklinikken	34	66	0	0	44
Øre-næse-halsafdelingen	25	74	1	0	190

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	59	2	0	3204
<b>Køn</b>					
Mand	41	57	2	0	1532
Kvinde	37	61	2	0	1672
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	32	67	1	0	315
20-39 år	38	60	2	0	416
40-59 år	32	63	4	1	796
60-79 år	44	55	1	0	1404
80 år eller derover	45	55	1	0	273
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	58	2	0	2776
Pårørende	30	69	1	0	340
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	59	2	0	3058
Ikke dansk	38	54	8	0	111

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	59	2	0	3204
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdelingen	30	70	1	0	168
Center for planlagt kirurgi	36	62	2	0	294
Diagnostisk Center	35	62	2	0	235
Klinisk biokemisk afd.	50	50	0	0	6
Karkirurgisk afdeling	44	55	1	0	267
Kirurgisk afdeling	44	55	1	0	257
Kvindeafdelingen	46	53	1	0	432
Medicinsk afdeling	48	50	2	0	535
Neurologisk afdeling	34	64	2	0	262
Ortopædkirurgisk afdeling	28	69	3	0	252
Urologisk Afdeling	50	49	1	0	252
Øjenklinikken	50	50	0	0	44
Øre-næse-halsafdelingen	36	64	0	0	200

**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	2249	989
<b>Køn</b>				
Mand	93	7	1071	477
Kvinde	95	5	1178	512
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	91	9	240	74
20-39 år	94	6	327	88
40-59 år	93	7	593	211
60-79 år	95	5	887	535
80 år eller derover	96	4	202	81
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	94	6	1937	871
Pårørende	94	6	253	92
<b>Modersmål</b>				
Dansk	94	6	2137	957
Ikke dansk	92	8	91	20

**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	2249	989
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdelingen	93	7	129	39
Center for planlagt kirurgi	92	8	219	81
Diagnostisk Center	97	3	175	64
Klinisk biokemisk afd.	100	0	5	1
Karkirurgisk afdeling	96	4	150	120
Kirurgisk afdeling	92	8	170	85
Kvindeafdelingen	96	4	314	116
Medicinsk afdeling	96	4	355	196
Neurologisk afdeling	94	6	185	79
Ortopædkirurgisk afdeling	89	11	206	47
Urologisk Afdeling	94	6	166	89
Øjenklinikken	100	0	30	14
Øre-næse-halsafdelingen	94	6	145	58

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	16	65	14	4	2152	51
<b>Køn</b>						
Mand	18	65	13	4	1034	16
Kvinde	15	65	16	5	1118	35
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	12	71	15	2	230	7
20-39 år	15	64	16	5	314	9
40-59 år	17	63	15	5	572	10
60-79 år	17	66	12	4	850	18
80 år eller derover	19	62	19	0	186	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	64	15	4	1854	43
Pårørende	16	71	11	2	241	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	65	14	4	2047	46
Ikke dansk	26	53	15	6	85	4

**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	16	65	14	4	2152	51
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	14	74	11	1	123	5
Center for planlagt kirurgi	11	63	18	8	208	6
Diagnostisk Center	18	67	14	1	166	7
Klinisk biokemisk afd.	60	40	0	0	5	0
Karkirurgisk afdeling	25	66	7	2	139	7
Kirurgisk afdeling	17	64	13	6	165	1
Kvindeafdelingen	16	69	9	6	299	9
Medicinsk afdeling	23	65	10	2	337	6
Neurologisk afdeling	17	74	7	2	180	4
Ortopædkirurgisk afdeling	12	57	24	8	199	3
Urologisk Afdeling	17	62	16	4	161	0
Øjenklinikken	20	77	3	0	30	0
Øre-næse-halsafdelingen	15	72	10	3	140	3

Tabel 13. 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	20	29	13	38	1821	308
<b>Køn</b>						
Mand	21	32	13	34	870	140
Kvinde	20	25	13	42	951	168
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	12	25	12	50	207	29
20-39 år	19	24	14	42	266	52
40-59 år	18	28	14	39	494	72
60-79 år	23	30	13	34	703	129
80 år eller derover	24	34	10	33	151	26
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	29	13	37	1569	265
Pårørende	15	24	13	48	205	36
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	28	13	39	1727	295
Ikke dansk	28	31	20	21	79	9



**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	20	29	13	38	1821	308
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	12	20	13	56	113	15
Center for planlagt kirurgi	23	27	15	35	176	29
Diagnostisk Center	13	28	11	48	142	26
Klinisk biokemisk afd.	-	-	-	-	2	2
Karkirurgisk afdeling	25	26	15	34	113	24
Kirurgisk afdeling	29	30	16	25	143	18
Kvindeafdelingen	28	28	11	33	247	51
Medicinsk afdeling	25	29	14	33	281	47
Neurologisk afdeling	20	32	10	38	144	35
Ortopædkirurgisk afdeling	11	35	12	42	180	17
Urologisk Afdeling	28	38	12	22	138	19
Øjenklinikken	40	40	8	12	25	4
Øre-næse-halsafdelingen	13	26	16	44	117	21

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	11	75	11	2	3037	160
<b>Køn</b>						
Mand	13	75	11	2	1471	61
Kvinde	10	76	11	3	1566	99
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	15	78	7	0	299	10
20-39 år	12	74	12	2	394	20
40-59 år	7	73	16	4	747	48
60-79 år	13	76	9	2	1328	69
80 år eller derover	16	76	7	1	269	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	75	11	3	2632	143
Pårørende	16	76	8	0	330	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	75	11	3	2902	153
Ikke dansk	30	69	1	0	107	4

**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	11	75	11	2	3037	160
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	19	77	4	0	162	2
Center for planlagt kirurgi	8	75	14	4	273	21
Diagnostisk Center	9	69	17	5	218	17
Klinisk biokemisk afd.	33	67	0	0	6	0
Karkirurgisk afdeling	18	78	4	0	253	17
Kirurgisk afdeling	16	75	7	1	247	9
Kvindeafdelingen	17	76	6	1	408	18
Medicinsk afdeling	15	78	5	1	515	26
Neurologisk afdeling	7	58	29	6	243	16
Ortopædkirurgisk afdeling	6	83	10	2	239	12
Urologisk Afdeling	11	83	6	0	241	10
Øjenklinikken	22	68	7	2	41	3
Øre-næse-halsafdelingen	9	70	18	3	191	9

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	26	16	1405
<b>Køn</b>				
Mand	61	25	13	647
Kvinde	55	27	18	758
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	56	37	7	151
20-39 år	41	38	21	259
40-59 år	57	25	18	334
60-79 år	62	22	16	555
80 år eller derover	74	14	12	106
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	58	26	16	1202
Pårørende	60	29	11	159
<b>Modersmål</b>				
Dansk	59	25	16	1328
Ikke dansk	47	44	8	61

**Tablet 15-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	26	16	1405
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdelingen	50	42	9	94
Center for planlagt kirurgi	58	28	15	172
Diagnostisk Center	58	26	16	151
Klinisk biokemisk afd.	-	-	-	2
Karkirurgisk afdeling	62	24	15	89
Kirurgisk afdeling	53	28	19	62
Kvindeafdelingen	38	42	20	208
Medicinsk afdeling	63	22	15	326
Neurologisk afdeling	64	18	18	90
Ortopædkirurgisk afdeling	59	17	25	78
Urologisk Afdeling	73	13	13	15
Øjenklinikken	85	8	8	13
Øre-næse-halsafdelingen	56	27	17	105

**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? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	54	31	15	698
<b>Køn</b>				
Mand	58	29	13	303
Kvinde	51	33	16	395
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	63	31	6	57
20-39 år	41	43	16	180
40-59 år	50	30	20	168
60-79 år	58	29	13	247
80 år eller derover	73	18	9	46
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	32	15	611
Pårørende	70	23	8	61
<b>Modersmål</b>				
Dansk	55	31	14	655
Ikke dansk	49	47	4	34

**Tablet 16-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	54	31	15	698
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdelingen	58	33	8	36
Center for planlagt kirurgi	48	34	18	83
Diagnostisk Center	52	36	13	82
Klinisk biokemisk afd.	-	-	-	0
Karkirurgisk afdeling	69	24	7	46
Kirurgisk afdeling	46	30	24	26
Kvindeafdelingen	33	50	17	140
Medicinsk afdeling	63	25	12	182
Neurologisk afdeling	69	16	15	20
Ortopædkirurgisk afdeling	58	21	21	24
Urologisk Afdeling	-	-	-	3
Øjenklinikken	100	0	0	5
Øre-næse-halsafdelingen	54	23	24	51

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	50	2	0	573	10
<b>Køn</b>						
Mand	52	47	0	0	260	0
Kvinde	44	53	3	0	313	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	63	36	1	0	51	2
20-39 år	45	51	3	1	148	6
40-59 år	41	57	2	0	128	2
60-79 år	50	48	1	0	207	0
80 år eller derover	49	51	0	0	39	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	51	2	0	498	8
Pårørende	42	55	0	3	53	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	50	2	0	535	9
Ikke dansk	40	52	2	6	31	1



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

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	50	2	0	573	10
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	66	34	0	0	32	1
Center for planlagt kirurgi	48	51	1	0	66	1
Diagnostisk Center	41	57	2	0	65	1
Klinisk biokemisk afd.	-	-	-	-	0	0
Karkirurgisk afdeling	40	60	0	0	42	1
Kirurgisk afdeling	33	61	6	0	20	0
Kvindeafdelingen	61	38	2	0	112	5
Medicinsk afdeling	53	46	1	0	156	0
Neurologisk afdeling	48	45	7	0	17	0
Ortopædkirurgisk afdeling	17	78	0	6	18	1
Urologisk Afdeling	-	-	-	-	3	0
Øjenklinikken	60	40	0	0	5	0
Øre-næse-halsafdelingen	48	49	3	0	37	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	60	5	1	2844	337
<b>Køn</b>						
Mand	36	60	4	0	1384	145
Kvinde	32	61	6	1	1460	192
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	38	54	7	1	294	19
20-39 år	30	62	7	1	382	28
40-59 år	31	61	8	1	696	92
60-79 år	36	60	3	1	1239	154
80 år eller derover	33	65	2	0	233	44
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	34	60	5	1	2462	297
Pårørende	32	61	6	1	307	34
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	61	5	1	2718	327
Ikke dansk	37	50	11	2	101	8

**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	34	60	5	1	2844	337
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	40	52	7	1	161	7
Center for planlagt kirurgi	35	59	5	2	266	26
Diagnostisk Center	31	61	8	0	208	26
Klinisk biokemisk afd.	-	-	-	-	4	2
Karkirurgisk afdeling	35	60	4	1	220	36
Kirurgisk afdeling	34	60	4	2	228	23
Kvindeafdelingen	39	58	3	0	391	40
Medicinsk afdeling	36	61	2	0	498	43
Neurologisk afdeling	29	64	5	2	227	31
Ortopædkirurgisk afdeling	24	64	10	1	211	39
Urologisk Afdeling	30	67	3	0	226	30
Øjenklinikken	48	45	5	3	40	3
Øre-næse-halsafdelingen	29	64	5	2	164	31

**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	3184
<b>Køn</b>				
Mand	1	94	5	1527
Kvinde	1	93	6	1657
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	96	4	313
20-39 år	1	92	7	414
40-59 år	1	92	8	796
60-79 år	1	94	5	1391
80 år eller derover	2	94	4	270
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	93	6	2770
Pårørende	2	92	6	334
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	94	5	3047
Ikke dansk	4	82	14	110

**Tablet 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	3184
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdelingen	1	96	3	167
Center for planlagt kirurgi	1	92	7	293
Diagnostisk Center	0	92	7	228
Klinisk biokemisk afd.	0	100	0	6
Karkirurgisk afdeling	1	93	6	259
Kirurgisk afdeling	0	93	6	256
Kvindeafdelingen	0	95	4	435
Medicinsk afdeling	2	95	3	541
Neurologisk afdeling	0	92	8	258
Ortopædkirurgisk afdeling	2	90	8	248
Urologisk Afdeling	0	97	3	254
Øjenklinikken	2	91	7	44
Øre-næse-halsafdelingen	0	95	5	195

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

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	9	1537	1649
<b>Køn</b>					
Mand	0	92	8	792	733
Kvinde	1	90	9	745	916
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	2	93	5	268	45
20-39 år	1	90	9	234	182
40-59 år	0	82	18	263	530
60-79 år	0	93	7	627	772
80 år eller derover	0	96	4	145	120
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	91	9	1210	1558
Pårørende	0	92	8	265	75
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	92	7	1446	1607
Ikke dansk	4	71	25	77	31

**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	9	1537	1649
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdelingen	1	96	3	146	20
Center for planlagt kirurgi	1	89	10	135	159
Diagnostisk Center	0	84	16	82	151
Klinisk biokemisk afd.	0	100	0	5	1
Karkirurgisk afdeling	2	92	6	108	154
Kirurgisk afdeling	0	89	11	107	142
Kvindeafdelingen	1	95	4	212	218
Medicinsk afdeling	0	92	8	234	306
Neurologisk afdeling	2	93	5	145	114
Ortopædkirurgisk afdeling	0	91	9	122	130
Urologisk Afdeling	0	93	7	123	129
Øjenklinikken	3	94	3	33	11
Øre-næse-halsafdelingen	0	88	12	85	114

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	66	29	4	1	3050	158
<b>Køn</b>						
Mand	67	30	2	0	1450	85
Kvinde	65	29	5	1	1600	73
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	67	28	4	1	303	10
20-39 år	60	36	4	1	410	6
40-59 år	61	33	6	0	766	36
60-79 år	71	26	3	0	1320	80
80 år eller derover	65	33	1	1	251	26
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	29	4	0	2649	140
Pårørende	63	30	5	1	325	15
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	29	4	0	2915	156
Ikke dansk	60	35	2	3	110	1



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

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	29	4	1	3050	158
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	69	28	4	0	166	2
Center for planlagt kirurgi	65	27	8	0	273	20
Diagnostisk Center	60	35	5	0	224	9
Klinisk biokemisk afd.	80	20	0	0	5	1
Karkirurgisk afdeling	67	28	5	0	244	18
Kirurgisk afdeling	68	28	2	1	244	12
Kvindeafdelingen	72	26	2	0	425	8
Medicinsk afdeling	73	25	1	0	531	18
Neurologisk afdeling	66	29	4	0	244	17
Ortopædkirurgisk afdeling	55	41	1	2	230	20
Urologisk Afdeling	69	29	2	0	234	20
Øjenklinikken	88	10	0	3	40	2
Øre-næse-halsafdelingen	67	27	5	1	190	11

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	0	3086	135
<b>Køn</b>						
Mand	78	20	1	0	1482	56
Kvinde	78	20	2	0	1604	79
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	73	25	1	0	311	4
20-39 år	71	27	1	1	408	7
40-59 år	75	22	3	0	768	33
60-79 år	82	16	2	0	1342	69
80 år eller derover	81	18	1	0	257	22
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	79	18	2	0	2680	118
Pårørende	67	32	2	0	332	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	2	0	2960	126
Ikke dansk	72	25	2	2	104	6

**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	0	3086	135
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	73	26	2	0	168	1
Center for planlagt kirurgi	80	17	2	0	283	13
Diagnostisk Center	73	24	3	0	228	9
Klinisk biokemisk afd.	100	0	0	0	5	1
Karkirurgisk afdeling	82	16	2	0	256	10
Kirurgisk afdeling	79	18	3	0	243	11
Kvindeafdelingen	82	17	1	0	429	5
Medicinsk afdeling	81	19	0	0	533	16
Neurologisk afdeling	78	19	3	0	238	25
Ortopædkirurgisk afdeling	72	24	2	1	232	19
Urologisk Afdeling	79	20	1	0	239	13
Øjenklinikken	89	11	0	0	44	0
Øre-næse-halsafdelingen	76	21	3	0	188	12

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	47	42	8	3	3183	50
<b>Køn</b>						
Mand	48	41	8	3	1512	31
Kvinde	46	44	8	3	1671	19
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	39	50	10	2	314	0
20-39 år	44	36	15	5	415	2
40-59 år	43	44	9	3	798	4
60-79 år	51	41	6	2	1388	27
80 år eller derover	46	44	7	3	268	17
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	42	8	2	2766	41
Pårørende	45	45	8	2	342	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	43	8	2	3047	48
Ikke dansk	52	30	10	8	111	0

**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	47	42	8	3	3183	50
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	41	47	10	2	169	0
Center for planlagt kirurgi	43	46	8	3	290	5
Diagnostisk Center	41	46	8	4	233	4
Klinisk biokemisk afd.	50	17	17	17	6	0
Karkirurgisk afdeling	46	42	8	3	259	6
Kirurgisk afdeling	50	42	7	1	258	1
Kvindeafdelingen	59	35	5	1	431	4
Medicinsk afdeling	55	36	7	1	544	9
Neurologisk afdeling	40	41	15	4	258	6
Ortopædkirurgisk afdeling	42	44	10	4	249	3
Urologisk Afdeling	55	40	5	1	253	4
Øjenklinikken	49	42	7	2	43	0
Øre-næse-halsafdelingen	46	43	8	3	190	8

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	60	32	5	3	3029	175
<b>Køn</b>						
Mand	63	30	5	2	1455	77
Kvinde	58	34	5	3	1574	98
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	53	41	5	2	302	12
20-39 år	52	39	4	6	385	29
40-59 år	53	36	7	4	761	38
60-79 år	68	27	3	2	1325	76
80 år eller derover	62	30	7	1	256	20
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	31	5	3	2632	148
Pårørende	52	40	6	2	326	19
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	32	5	3	2905	164
Ikke dansk	55	30	12	3	102	8

**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	60	32	5	3	3029	175
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	56	38	5	1	160	7
Center for planlagt kirurgi	58	31	7	4	286	8
Diagnostisk Center	60	33	5	2	221	14
Klinisk biokemisk afd.	-	-	-	-	4	1
Karkirurgisk afdeling	70	24	3	3	248	14
Kirurgisk afdeling	61	32	4	2	247	8
Kvindeafdelingen	68	27	4	1	395	36
Medicinsk afdeling	68	28	2	1	524	21
Neurologisk afdeling	50	42	6	3	239	24
Ortopædkirurgisk afdeling	47	41	6	6	238	14
Urologisk Afdeling	62	31	4	3	233	19
Øjenklinikken	74	23	2	0	43	1
Øre-næse-halsafdelingen	57	34	7	2	191	8

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	59	37	3	1	2633	513
<b>Køn</b>						
Mand	61	35	2	1	1275	236
Kvinde	57	38	4	1	1358	277
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	59	37	2	1	271	44
20-39 år	57	36	4	2	366	50
40-59 år	52	42	3	2	645	146
60-79 år	63	33	3	1	1142	217
80 år eller derover	58	38	3	1	209	56
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	36	3	1	2284	444
Pårørende	56	40	3	1	280	59
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	37	3	1	2511	499
Ikke dansk	52	42	2	4	100	10



**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	59	37	3	1	2633	513
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	62	35	3	0	149	20
Center for planlagt kirurgi	60	35	3	2	242	45
Diagnostisk Center	48	45	5	1	180	43
Klinisk biokemisk afd.	-	-	-	-	3	2
Karkirurgisk afdeling	64	34	1	1	211	46
Kirurgisk afdeling	56	39	3	1	222	28
Kvindeafdelingen	70	27	2	1	378	54
Medicinsk afdeling	66	32	2	0	444	85
Neurologisk afdeling	53	40	4	3	187	68
Ortopædkirurgisk afdeling	47	45	4	4	201	47
Urologisk Afdeling	61	35	3	1	223	29
Øjenklinikken	74	23	0	3	35	9
Øre-næse-halsafdelingen	58	38	3	2	158	37

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	3188
<b>Køn</b>			
Mand	93	7	1525
Kvinde	92	8	1663
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	90	10	312
20-39 år	92	8	415
40-59 år	92	8	800
60-79 år	93	7	1394
80 år eller derover	95	5	267
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	2769
Pårørende	90	10	341
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	3052
Ikke dansk	88	12	111

**Tabel 26-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	3188
<b>Afdelingsnavn</b>			
Børneafdelingen	93	7	166
Center for planlagt kirurgi	94	6	291
Diagnostisk Center	89	11	233
Klinisk biokemisk afd.	100	0	6
Karkirurgisk afdeling	94	6	260
Kirurgisk afdeling	91	9	254
Kvindeafdelingen	94	6	433
Medicinsk afdeling	95	5	547
Neurologisk afdeling	93	7	260
Ortopædkirurgisk afdeling	88	12	247
Urologisk Afdeling	93	7	253
Øjenklinikken	100	0	43
Øre-næse-halsafdelingen	93	7	195

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	20	48	19	13	179	24
<b>Køn</b>						
Mand	19	46	19	17	83	9
Kvinde	21	50	20	9	96	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	11	41	24	24	19	3
20-39 år	20	58	13	9	28	2
40-59 år	15	54	18	12	56	6
60-79 år	26	40	23	12	70	12
80 år eller derover	32	68	0	0	6	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	48	18	12	155	20
Pårørende	9	51	20	20	20	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	47	20	13	168	22
Ikke dansk	16	69	0	15	8	2

**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	20	48	19	13	179	24
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	12	38	38	12	8	2
Center for planlagt kirurgi	20	45	14	21	14	1
Diagnostisk Center	22	48	22	7	25	1
Klinisk biokemisk afd.	-	-	-	-	0	0
Karkirurgisk afdeling	10	50	40	0	10	3
Kirurgisk afdeling	33	43	18	7	18	4
Kvindeafdelingen	50	40	10	0	21	1
Medicinsk afdeling	17	60	15	8	24	4
Neurologisk afdeling	29	17	40	15	13	1
Ortopædkirurgisk afdeling	5	61	10	25	21	3
Urologisk Afdeling	20	40	20	20	15	2
Øjenklinikken	-	-	-	-	0	0
Øre-næse-halsafdelingen	18	30	52	0	10	2

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	68	21	7	3	2978	155
<b>Køn</b>						
Mand	69	21	7	3	1447	64
Kvinde	68	21	7	4	1531	91
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	66	22	6	6	291	19
20-39 år	66	19	11	4	390	17
40-59 år	66	21	8	4	748	32
60-79 år	70	22	5	3	1308	61
80 år eller derover	70	19	9	1	241	26
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	21	7	3	2599	129
Pårørende	69	18	9	5	315	17
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	21	7	3	2860	147
Ikke dansk	53	21	19	8	100	8

**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	68	21	7	3	2978	155
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	75	19	3	2	163	5
Center for planlagt kirurgi	61	24	10	5	273	12
Diagnostisk Center	68	23	6	4	217	15
Klinisk biokemisk afd.	-	-	-	-	4	2
Karkirurgisk afdeling	81	15	4	0	246	10
Kirurgisk afdeling	71	21	6	2	237	7
Kvindeafdelingen	72	21	4	3	398	24
Medicinsk afdeling	74	19	7	1	510	22
Neurologisk afdeling	74	20	5	1	246	12
Ortopædkirurgisk afdeling	59	21	13	7	232	15
Urologisk Afdeling	75	19	5	1	236	13
Øjenklinikken	75	22	0	3	36	2
Øre-næse-halsafdelingen	69	21	7	3	180	16

**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	27	66	5	2	1692	892
<b>Køn</b>						
Mand	27	67	4	1	837	389
Kvinde	28	65	6	2	855	503
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	65	5	1	191	88
20-39 år	21	74	4	1	214	123
40-59 år	25	64	9	3	432	237
60-79 år	30	65	3	2	733	379
80 år eller derover	27	71	2	0	122	65
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	66	5	2	1460	780
Pårørende	28	65	6	1	187	100
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	66	5	2	1598	877
Ikke dansk	31	59	9	1	80	13



**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	27	66	5	2	1692	892
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	24	71	4	1	100	55
Center for planlagt kirurgi	31	62	5	2	167	77
Diagnostisk Center	31	59	8	1	145	50
Klinisk biokemisk afd.	-	-	-	-	1	1
Karkirurgisk afdeling	27	63	4	6	121	81
Kirurgisk afdeling	27	66	4	3	135	67
Kvindeafdelingen	32	65	2	1	200	148
Medicinsk afdeling	25	72	2	1	304	135
Neurologisk afdeling	21	64	11	3	124	78
Ortopædkirurgisk afdeling	19	73	4	3	151	52
Urologisk Afdeling	24	68	6	2	129	57
Øjenklinikken	39	52	9	0	23	12
Øre-næse-halsafdelingen	27	65	6	1	92	79

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	34	5	2	3140
<b>Køn</b>					
Mand	62	32	4	2	1513
Kvinde	57	35	6	2	1627
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	56	39	5	1	311
20-39 år	46	44	8	3	410
40-59 år	55	37	6	2	791
60-79 år	65	28	4	2	1370
80 år eller derover	62	29	6	3	258
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	33	5	2	2727
Pårørende	57	37	5	1	340
<b>Modersmål</b>					
Dansk	60	34	5	2	3012
Ikke dansk	53	35	8	3	110

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

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	34	5	2	3140
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdelingen	56	39	5	0	166
Center for planlagt kirurgi	61	31	7	2	287
Diagnostisk Center	55	38	6	2	228
Klinisk biokemisk afd.	83	0	17	0	6
Karkirurgisk afdeling	61	33	3	2	264
Kirurgisk afdeling	64	30	3	3	248
Kvindeafdelingen	69	27	3	1	428
Medicinsk afdeling	64	31	3	1	533
Neurologisk afdeling	51	37	7	5	254
Ortopædkirurgisk afdeling	51	38	7	5	242
Urologisk Afdeling	58	38	2	1	254
Øjenklinikken	60	36	2	2	42
Øre-næse-halsafdelingen	57	35	5	3	188

Tabel 31. 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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	72	28	2337	778
<b>Køn</b>				
Mand	73	27	1099	397
Kvinde	71	29	1238	381
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	71	29	219	87
20-39 år	79	21	347	67
40-59 år	75	25	606	182
60-79 år	70	30	984	373
80 år eller derover	65	35	181	69
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	73	27	2042	671
Pårørende	65	35	236	97
<b>Modersmål</b>				
Dansk	72	28	2224	763
Ikke dansk	79	21	97	11

**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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	72	28	2337	778
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdelingen	71	29	121	42
Center for planlagt kirurgi	80	20	227	54
Diagnostisk Center	59	41	180	51
Klinisk biokemisk afd.	83	17	6	0
Karkirurgisk afdeling	75	25	186	73
Kirurgisk afdeling	75	25	177	70
Kvindeafdelingen	90	10	345	81
Medicinsk afdeling	69	31	379	141
Neurologisk afdeling	58	42	190	66
Ortopædkirurgisk afdeling	74	26	186	58
Urologisk Afdeling	77	23	203	48
Øjenklinikken	65	35	17	25
Øre-næse-halsafdelingen	60	40	120	69

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	31	67	2	0	1699	6
<b>Køn</b>						
Mand	29	68	2	0	792	3
Kvinde	32	65	3	0	907	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	27	73	0	0	154	0
20-39 år	31	66	3	0	289	2
40-59 år	28	68	4	0	446	1
60-79 år	34	65	2	0	698	1
80 år eller derover	29	68	3	0	112	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	65	3	0	1503	5
Pårørende	19	81	0	0	154	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	67	2	0	1613	6
Ikke dansk	28	69	3	0	75	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	31	67	2	0	1699	6
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	23	77	0	0	86	0
Center for planlagt kirurgi	34	62	5	0	182	1
Diagnostisk Center	34	65	1	0	110	1
Klinisk biokemisk afd.	60	40	0	0	5	0
Karkirurgisk afdeling	27	72	1	0	131	1
Kirurgisk afdeling	27	71	2	0	129	0
Kvindeafdelingen	38	61	1	0	313	1
Medicinsk afdeling	32	67	1	0	264	2
Neurologisk afdeling	23	71	5	1	111	0
Ortopædkirurgisk afdeling	22	74	3	1	136	0
Urologisk Afdeling	25	72	2	1	150	0
Øjenklinikken	40	60	0	0	10	0
Øre-næse-halsafdelingen	24	75	1	0	72	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	4	1	3139
<b>Køn</b>					
Mand	43	54	3	0	1506
Kvinde	38	57	4	1	1633
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	42	54	3	0	308
20-39 år	38	53	8	1	410
40-59 år	36	59	4	1	782
60-79 år	43	53	3	0	1372
80 år eller derover	36	62	2	0	267
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	56	4	0	2738
Pårørende	36	59	3	1	329
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	56	4	0	3011
Ikke dansk	36	56	3	5	109



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

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	56	4	1	3139
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdelingen	44	53	2	1	164
Center for planlagt kirurgi	43	52	5	0	283
Diagnostisk Center	37	59	4	1	228
Klinisk biokemisk afd.	50	50	0	0	6
Karkirurgisk afdeling	43	54	2	0	261
Kirurgisk afdeling	40	55	4	1	251
Kvindeafdelingen	52	46	2	1	427
Medicinsk afdeling	45	53	2	0	540
Neurologisk afdeling	34	59	6	2	255
Ortopædkirurgisk afdeling	24	70	5	1	242
Urologisk Afdeling	33	64	2	0	247
Øjenklinikken	51	46	0	2	41
Øre-næse-halsafdelingen	40	56	4	0	194

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	40	53	6	0	3165
<b>Køn</b>					
Mand	45	51	4	0	1522
Kvinde	36	56	8	1	1643
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	47	47	7	0	310
20-39 år	41	52	6	0	406
40-59 år	40	52	8	0	787
60-79 år	40	54	5	0	1391
80 år eller derover	32	63	4	1	271
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	53	6	0	2756
Pårørende	37	58	5	0	338
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	53	6	0	3039
Ikke dansk	27	58	14	1	108

**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	40	53	6	0	3165
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdelingen	44	49	7	0	165
Center for planlagt kirurgi	46	45	8	0	289
Diagnostisk Center	35	57	8	0	232
Klinisk biokemisk afd.	33	50	17	0	6
Karkirurgisk afdeling	38	58	3	0	262
Kirurgisk afdeling	36	57	7	1	251
Kvindeafdelingen	47	49	4	0	431
Medicinsk afdeling	42	56	2	0	541
Neurologisk afdeling	32	60	7	1	256
Ortopædkirurgisk afdeling	34	56	9	1	245
Urologisk Afdeling	28	67	6	0	253
Øjenklinikken	65	33	2	0	43
Øre-næse-halsafdelingen	39	57	4	0	191

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	27	65	6	2	579	155	2339
<b>Køn</b>							
Mand	31	63	5	1	291	88	1098
Kvinde	24	66	7	4	288	67	1241
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	30	65	3	2	69	12	227
20-39 år	27	69	4	0	76	20	313
40-59 år	22	65	11	2	114	40	628
60-79 år	28	64	4	3	227	59	1031
80 år eller derover	31	61	5	3	93	24	140
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	27	65	6	2	468	134	2068
Pårørende	25	66	2	7	88	19	227
<b>Modersmål</b>							
Dansk	27	64	6	2	528	149	2274
Ikke dansk	31	64	2	3	48	6	51

**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	27	65	6	2	579	155	2339
<b>Afdelingsnavn</b>							
Børneafdelingen	27	67	3	3	33	4	125
Center for planlagt kirurgi	30	55	10	5	54	15	213
Diagnostisk Center	20	76	5	0	37	11	177
Klinisk biokemisk afd.	-	-	-	-	1	1	4
Karkirurgisk afdeling	34	61	1	3	70	14	170
Kirurgisk afdeling	34	60	3	3	40	9	196
Kvindeafdelingen	35	56	7	1	74	21	321
Medicinsk afdeling	28	68	2	2	90	29	402
Neurologisk afdeling	26	70	2	2	52	20	178
Ortopædkirurgisk afdeling	24	62	11	2	54	12	174
Urologisk Afdeling	17	81	3	0	36	14	195
Øjenklinikken	-	-	-	-	3	3	37
Øre-næse-halsafdelingen	20	77	3	0	35	2	147

Tabel 36. 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	20	68	8	4	1212	1905
<b>Køn</b>						
Mand	23	66	8	3	596	903
Kvinde	18	69	9	4	616	1002
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	25	67	6	2	99	210
20-39 år	21	49	23	7	132	278
40-59 år	17	65	12	5	271	516
60-79 år	20	71	6	3	582	769
80 år eller derover	22	75	2	1	128	132
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	68	9	4	1055	1655
Pårørende	22	68	7	3	126	210
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	68	9	4	1136	1857
Ikke dansk	26	68	4	2	68	40

**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	20	68	8	4	1212	1905
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	26	66	5	3	58	106
Center for planlagt kirurgi	20	71	5	4	89	196
Diagnostisk Center	18	68	10	5	113	113
Klinisk biokemisk afd.	-	-	-	-	4	2
Karkirurgisk afdeling	17	74	5	5	107	150
Kirurgisk afdeling	25	66	7	2	95	147
Kvindeafdelingen	24	67	5	4	123	301
Medicinsk afdeling	24	66	8	2	245	291
Neurologisk afdeling	17	65	14	3	124	130
Ortopædkirurgisk afdeling	15	67	15	3	101	146
Urologisk Afdeling	14	77	6	4	111	143
Øjenklinikken	27	55	18	0	11	32
Øre-næse-halsafdelingen	12	67	11	10	31	148

Tabel 37. 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	59	14	17	10	2122	1012
<b>Køn</b>						
Mand	55	13	20	12	1080	423
Kvinde	62	16	14	8	1042	589
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	63	18	12	8	148	161
20-39 år	65	13	14	9	313	99
40-59 år	63	15	15	7	544	250
60-79 år	56	14	19	12	963	397
80 år eller derover	45	16	25	14	154	105
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	15	16	10	1911	817
Pårørende	61	12	20	8	165	172
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	14	17	10	2028	982
Ikke dansk	43	16	22	20	81	27



**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	59	14	17	10	2122	1012
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	61	20	13	6	85	77
Center for planlagt kirurgi	62	13	16	8	168	116
Diagnostisk Center	62	12	15	11	197	35
Klinisk biokemisk afd.	-	-	-	-	4	2
Karkirurgisk afdeling	55	16	19	10	192	66
Kirurgisk afdeling	56	16	19	8	165	85
Kvindeafdelingen	74	10	7	9	284	142
Medicinsk afdeling	50	16	20	14	421	110
Neurologisk afdeling	59	13	17	11	191	60
Ortopædkirurgisk afdeling	61	16	18	6	150	99
Urologisk Afdeling	53	18	20	9	186	64
Øjenklinikken	73	9	0	18	11	33
Øre-næse-halsafdelingen	63	9	20	9	68	123

Tabel 38. 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	65	30	4	1	2895	237
<b>Køn</b>						
Mand	68	28	3	1	1383	127
Kvinde	62	32	4	1	1512	110
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	65	31	4	1	296	14
20-39 år	56	35	7	1	382	28
40-59 år	63	32	5	1	727	63
60-79 år	68	28	3	1	1252	106
80 år eller derover	64	32	3	1	238	26
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	29	4	1	2512	213
Pårørende	58	35	6	1	320	19
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	30	4	1	2775	232
Ikke dansk	48	44	7	1	105	4

**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	65	30	4	1	2895	237
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdelingen	62	33	4	1	157	8
Center for planlagt kirurgi	65	28	6	1	270	13
Diagnostisk Center	58	36	4	2	216	17
Klinisk biokemisk afd.	80	20	0	0	5	1
Karkirurgisk afdeling	71	23	4	2	231	26
Kirurgisk afdeling	66	29	4	1	231	17
Kvindeafdelingen	73	24	2	1	397	32
Medicinsk afdeling	72	26	2	0	497	31
Neurologisk afdeling	58	33	5	3	225	31
Ortopædkirurgisk afdeling	54	39	6	1	221	24
Urologisk Afdeling	66	31	2	1	223	22
Øjenklinikken	88	12	0	0	41	3
Øre-næse-halsafdelingen	71	25	4	0	181	12



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

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

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

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

Den nationale rapportering på hospitalsniveau består af en oversigtsfigur og en tabeldel. Figuren viser hospitalets resultat på de nationale spørgsmål og hospitalets placering i forhold til landsresultatet og sammenligning over tid. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af ambulante patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier på afdelingsniveau samt afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

