

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Hospitalsrapport for ambulante patienter på

Hospitalsenhed Midt

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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	62
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	63
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	71
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	75
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	79
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	155
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november og december 2013 blev hospitalets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på hospitalet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	8899
Besvarelser fra hospitalets patienter:	5264
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.¹

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.

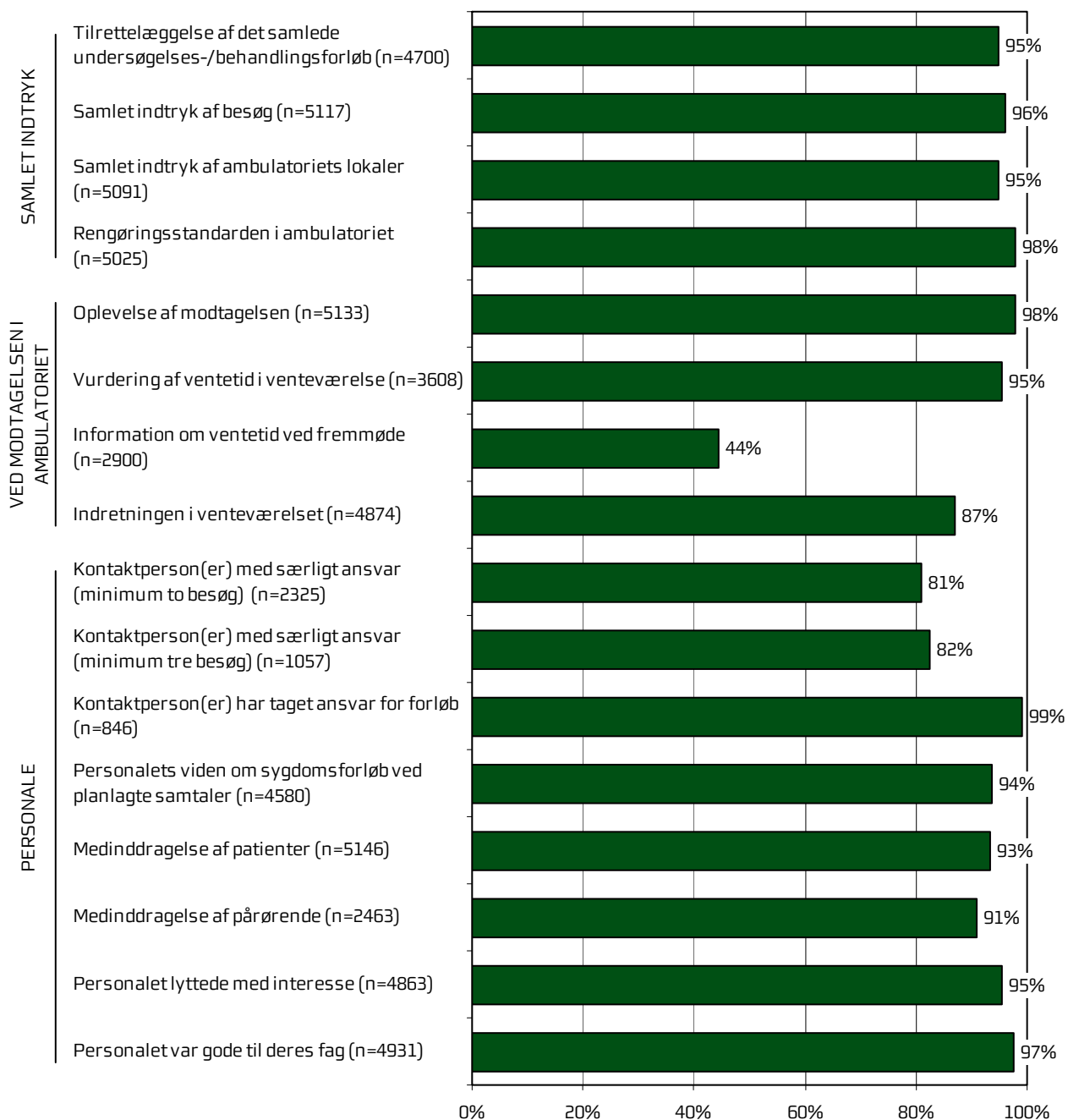
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

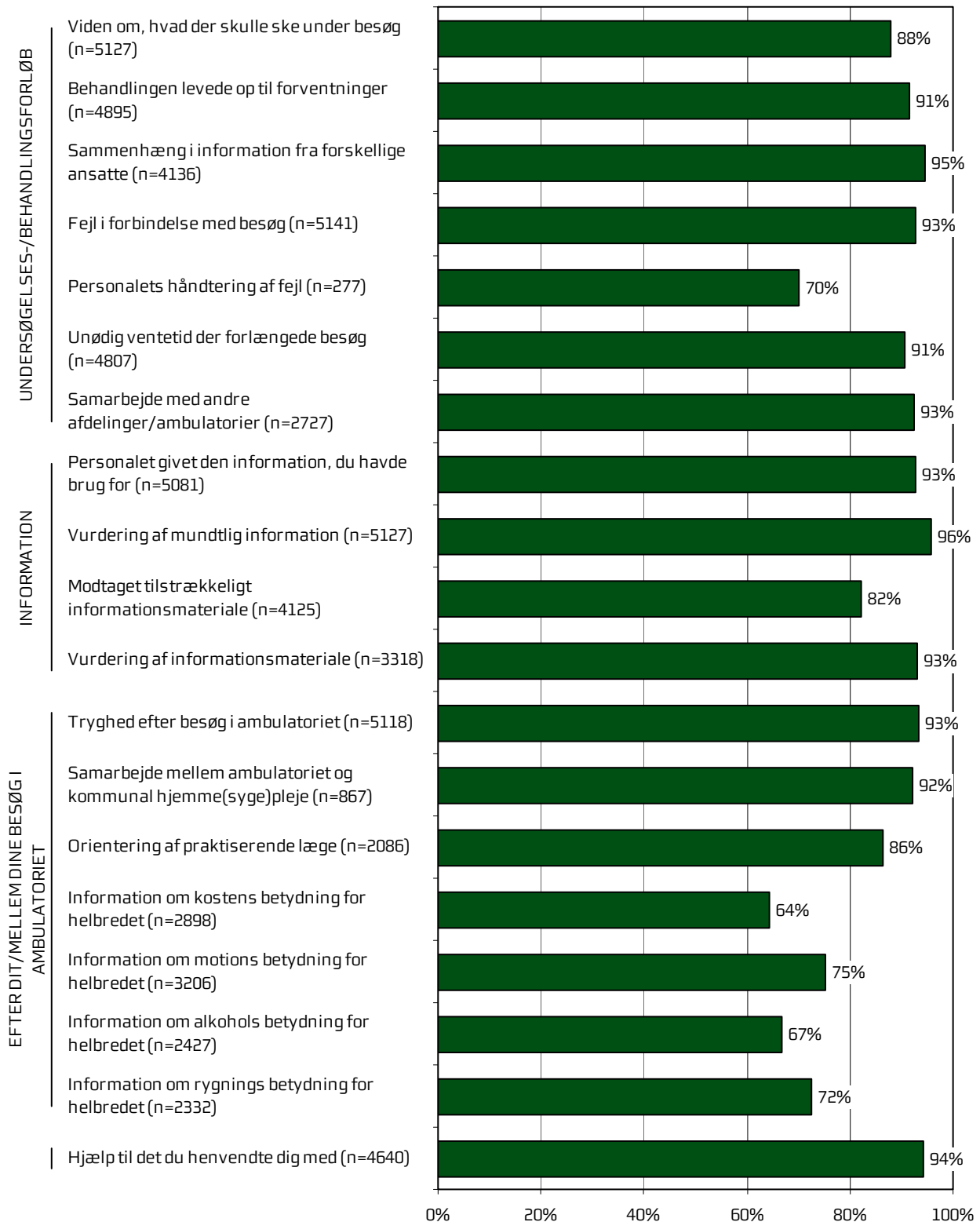
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2013?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2013.

2012-tallet er for: Hospitalsenhed Midt

2011-tallet er for: Hospitalsenheden Midt

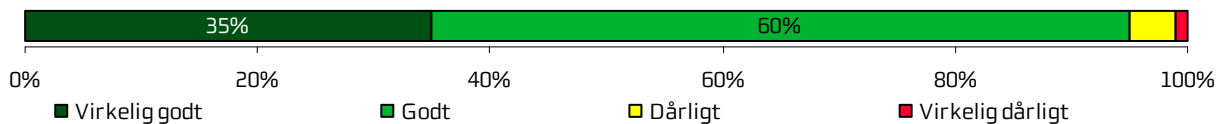
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

Signifikante forskelle?

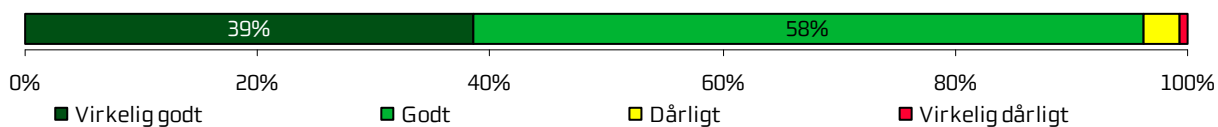
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2013 og henholdsvis hospitalets resultat i 2012 og 2011 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat 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

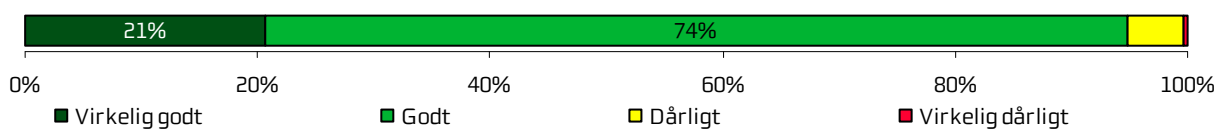
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=4700)



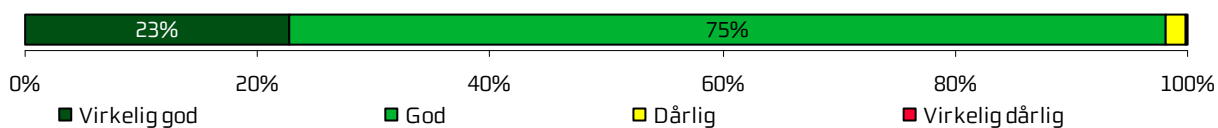
Samlet indtryk af besøg (n=5117)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=5091)



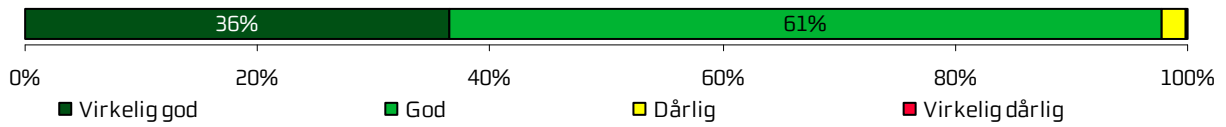
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=5025)



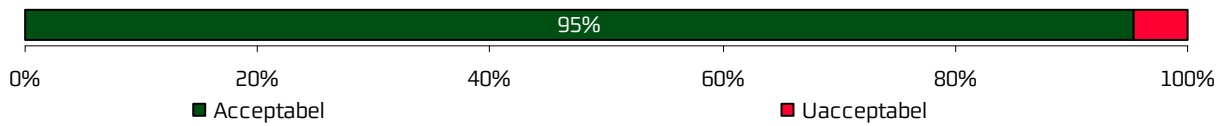
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	96 %	96 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	97 %	95 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	95 %	93 % *	94 %	90 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 % *	99 %	99 % *	97 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

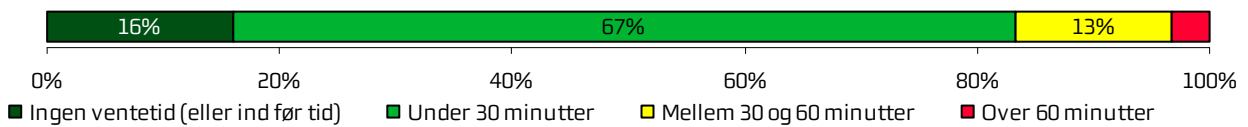
Oplevelse af modtagelsen (n=5133)



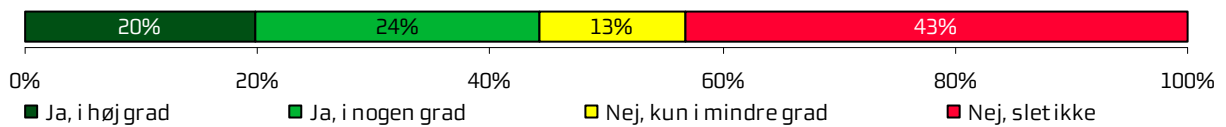
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=3608)



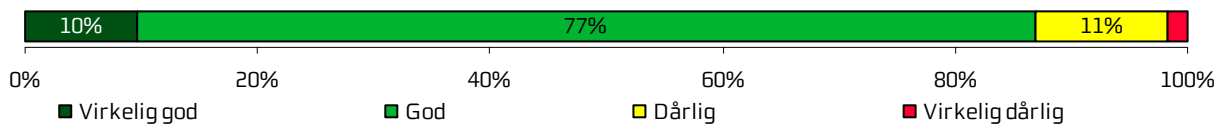
Længde af ventetid i venteværelse (n=3432)



Information om ventetid ved fremmøde (n=2900)



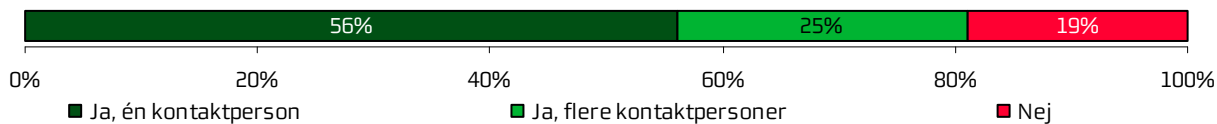
Indretningen i venteværelset (n=4874)



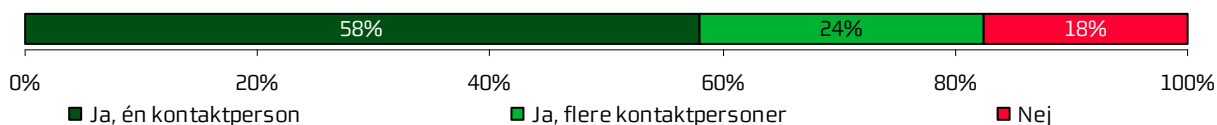
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	94 %	94 %	92 % *	92 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	44 %	49 % *	47 %	42 %	38 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	87 %	83 % *	89 % *	80 % *	83 % *

Personale

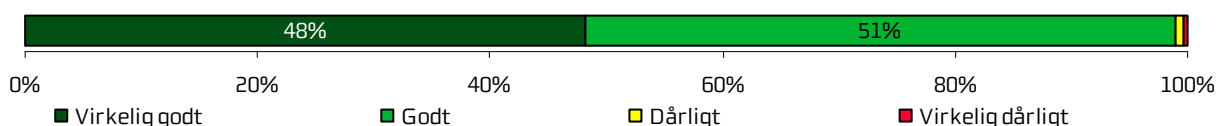
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=2325)



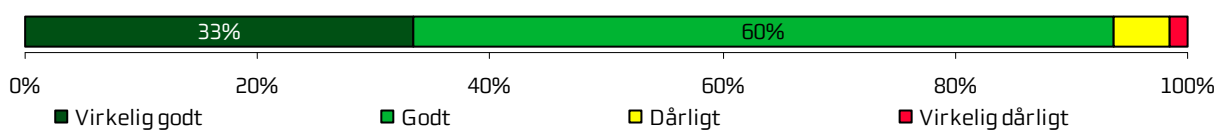
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1057)



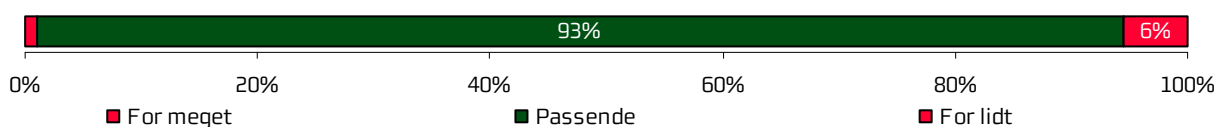
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=846)



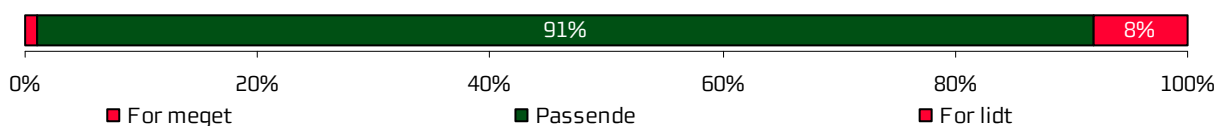
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=4580)



Medinddragelse af patienter (n=5146)



Medinddragelse af pårørende (n=2463)



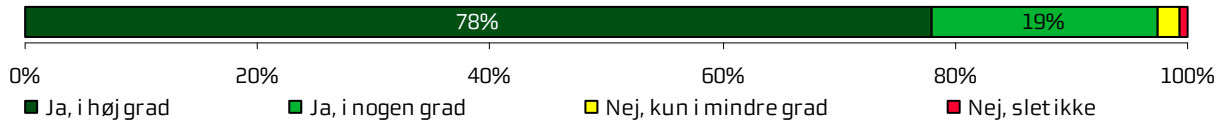
Personalet lyttede med interesse (n=4863)



	2013	2012	2011	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)	81 %	84 %	80 %	83 %	76 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	85 %	81 %	86 %	79 % *	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	98 %	99 %	100 % *	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	94 %	93 %	95 % *	93 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	93 %	94 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	91 %	91 %	92 %	90 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	95 %	95 %	96 %	95 %	96 %

Personale (fortsat)

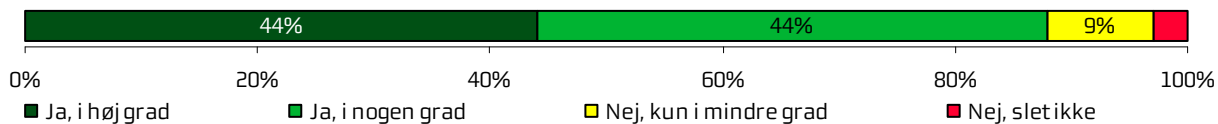
Personalet var gode til deres fag (n=4931)



	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	98 %	98 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=5127)



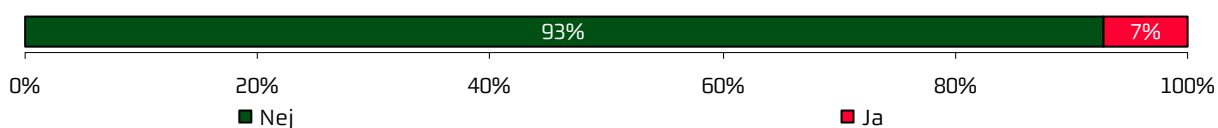
Behandlingen levede op til forventninger (n=4895)



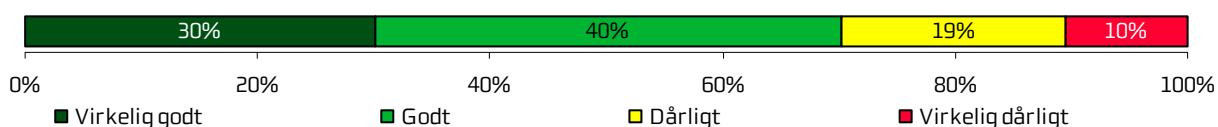
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=4136)



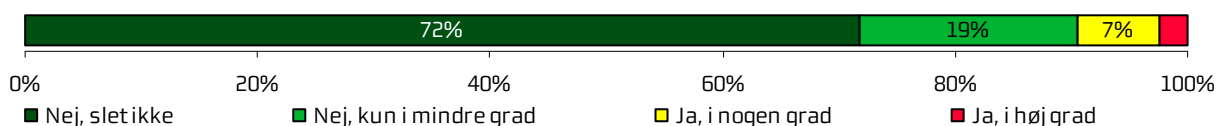
Fejl i forbindelse med besøg (n=5141)



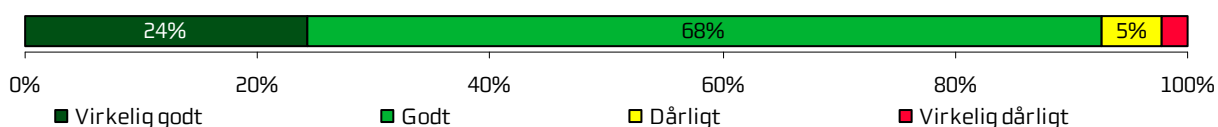
Personalets håndtering af fejl (n=277)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=4807)



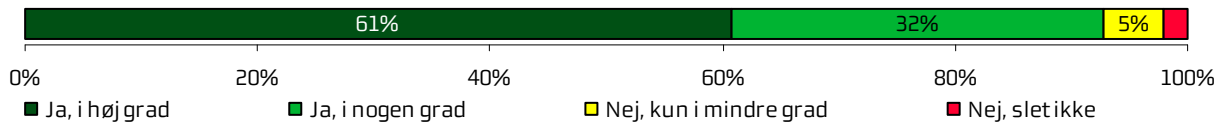
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=2727)



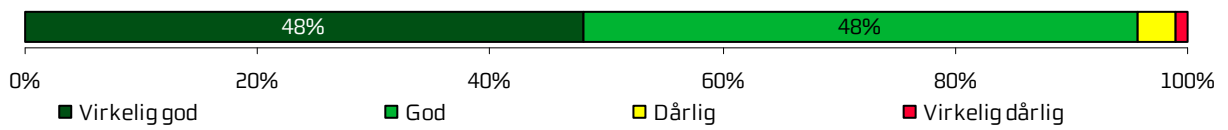
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	89 %	90 % *	90 % *	89 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	93 %	92 %	93 % *	91 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	94 %	96 %	93 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	93 %	93 %	92 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	68 %	62 %	70 %	67 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	89 %	89 %	90 %	85 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	92 %	95 % *	92 %	93 %

Information

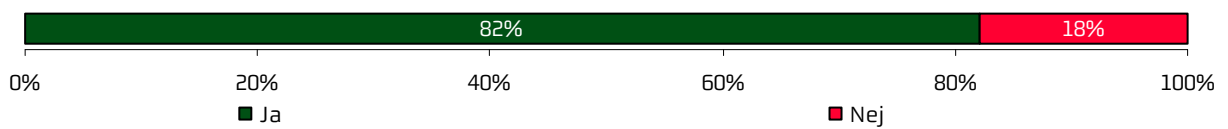
Personalet givet den information, du havde brug for (n=5081)



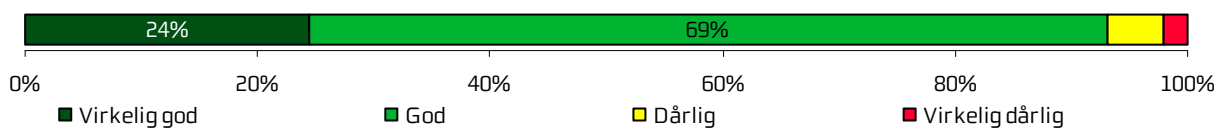
Vurdering af mundtlig information (n=5127)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=4125)



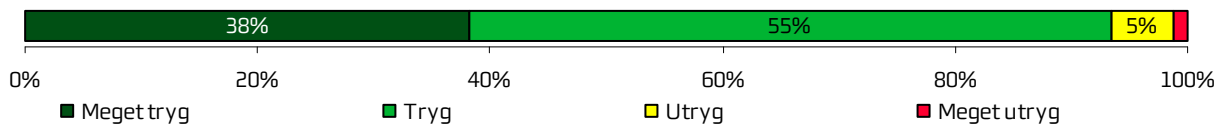
Vurdering af informationsmateriale (n=3318)



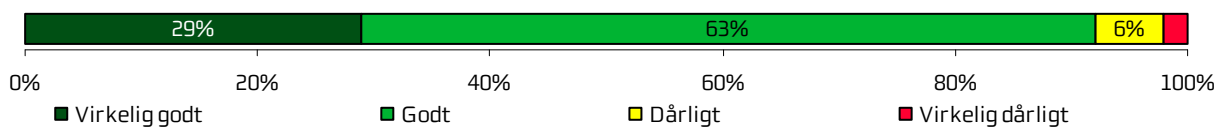
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	93 %	93 %	94 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	97 %	96 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	82 %	-	-	86 % *	80 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	95 % *	93 %	94 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

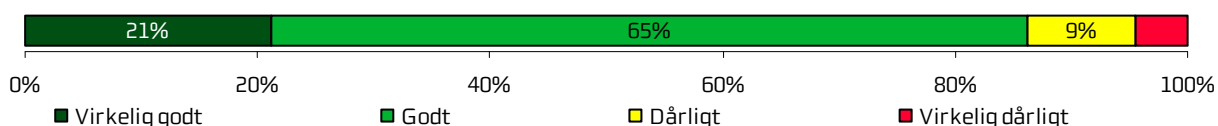
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=5118)



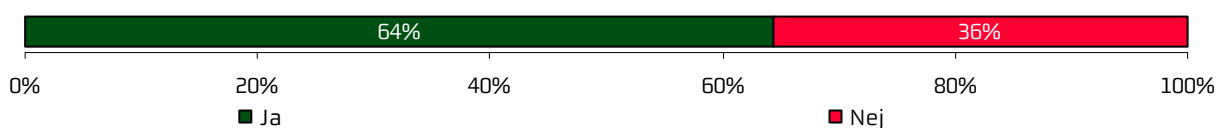
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=867)



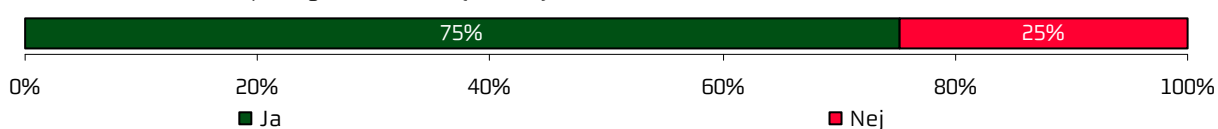
Orientering af praktiserende læge (n=2086)



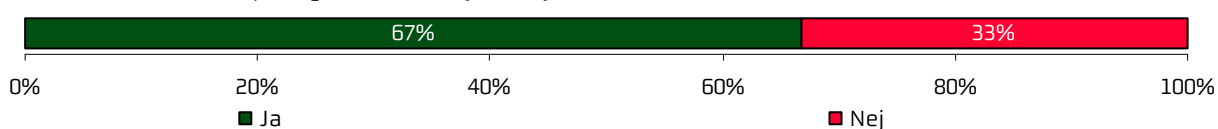
Information om kostens betydning for helbredet (n=2898)



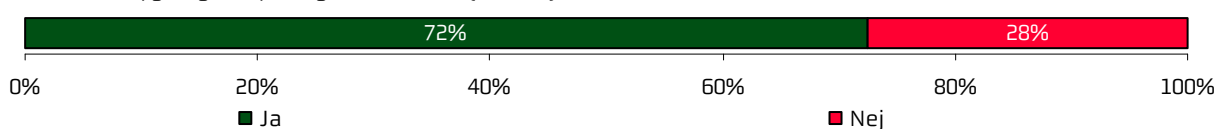
Information om motions betydning for helbredet (n=3206)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=2427)



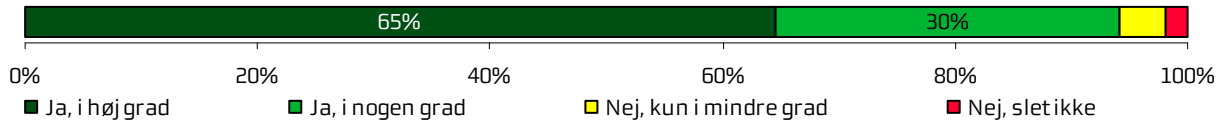
Information om rygningens betydning for helbredet (n=2332)



	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	95 %	94 %	94 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	92 %	92 %	95 % *	90 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	88 %	89 % *	90 % *	85 %	86 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	64 %	-	-	65 %	57 % *	60 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	75 %	-	-	75 %	66 % *	69 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	67 %	-	-	65 %	59 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	72 %	-	-	72 %	67 % *	68 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=4640)



	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	95 %	95 %	-	-	95 % *

5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

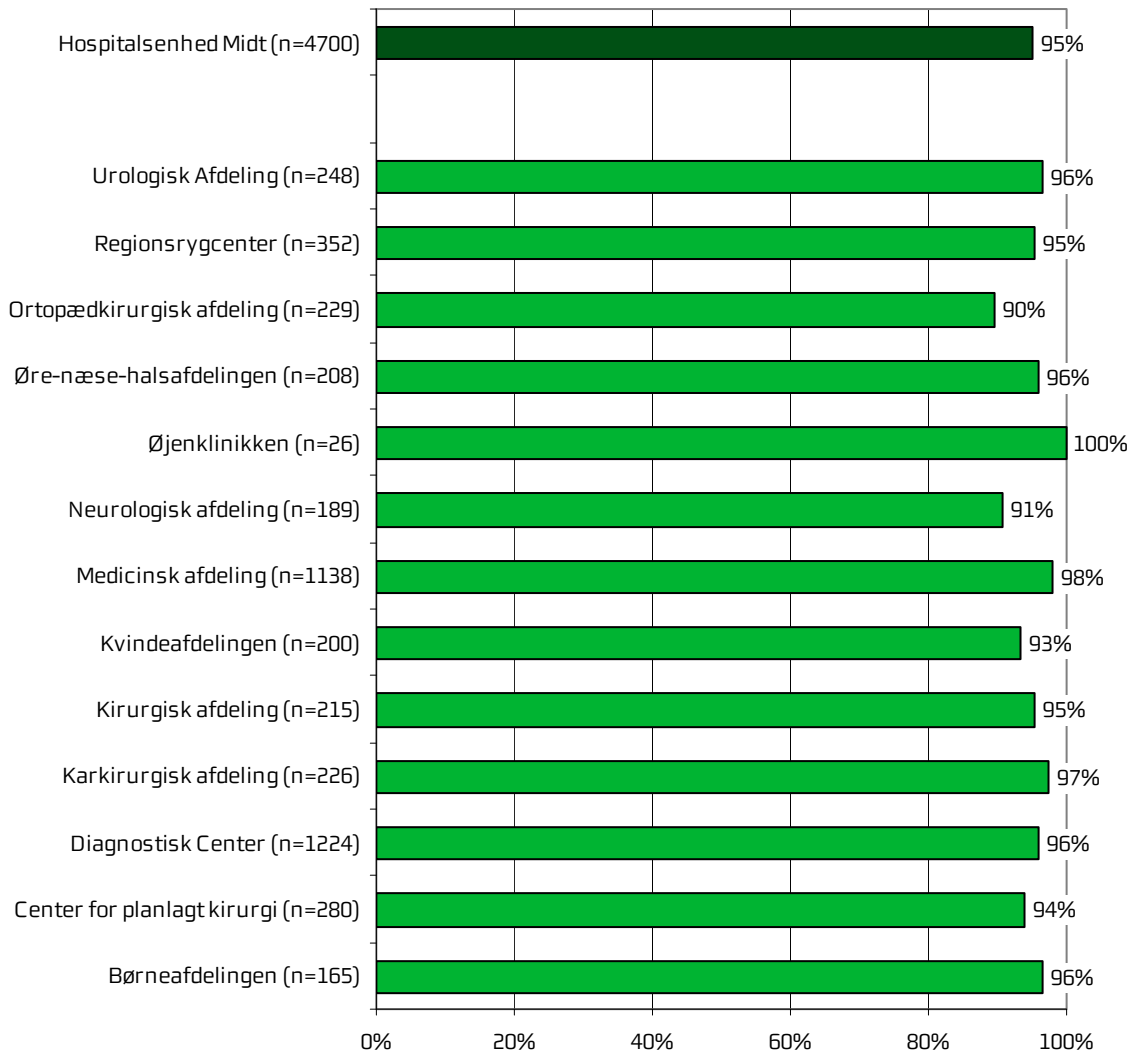
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

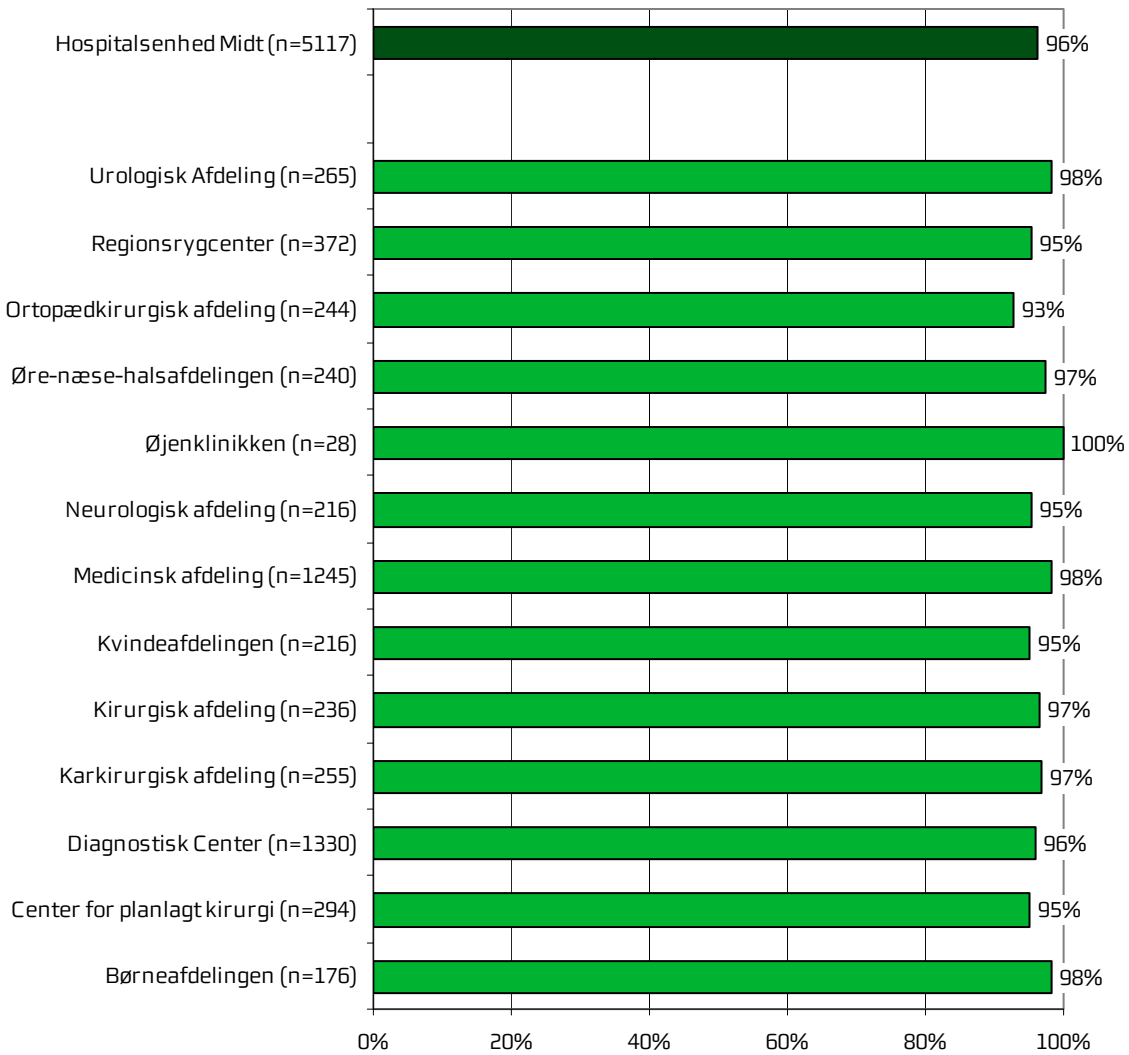
Der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling adskiller sig positivt eller negativt fra hospitalets øvrige afdelinger. Det er derfor vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes oplevelser og vurdering af deres besøg på hospitalets forskellige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

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

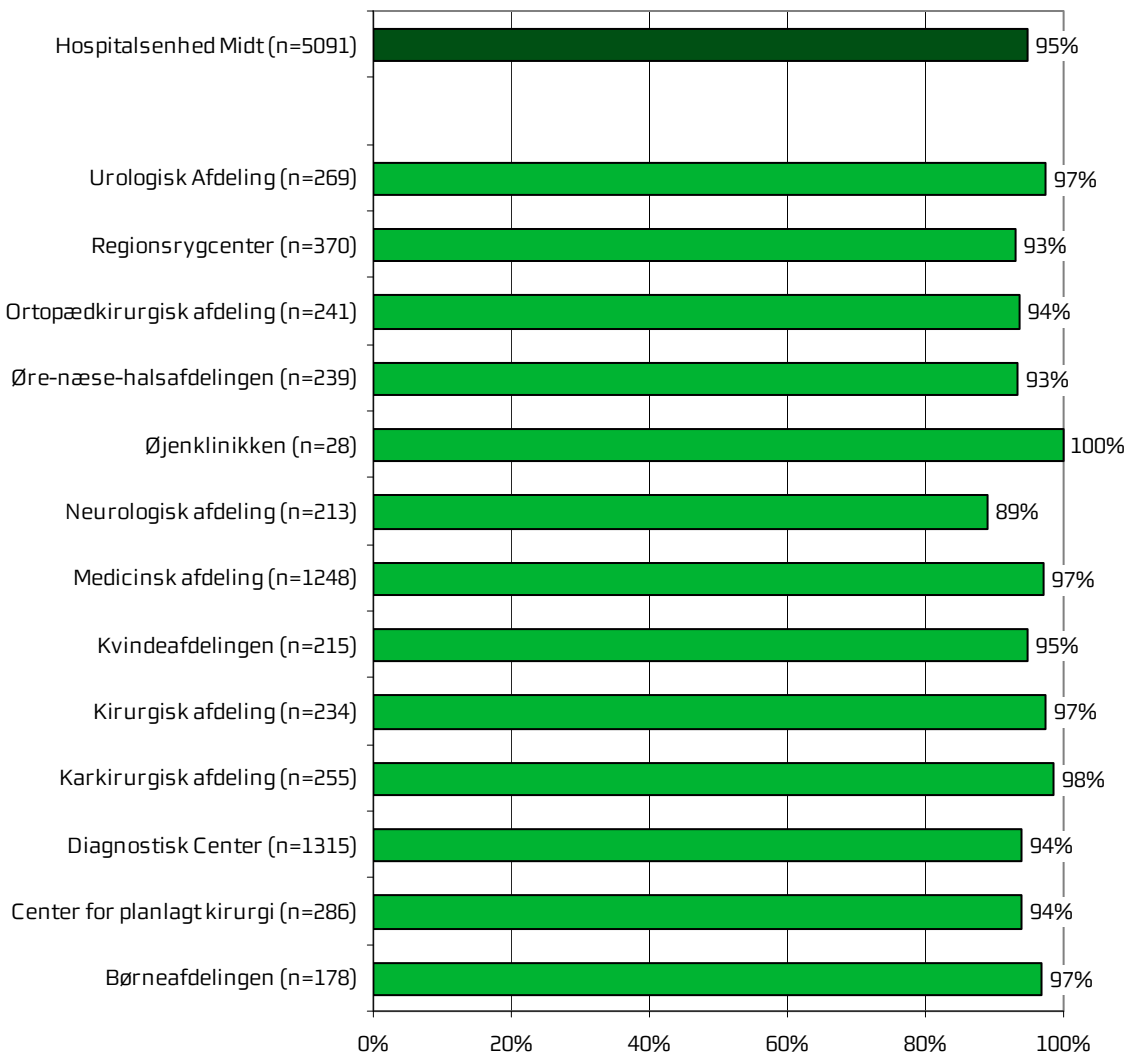
Samlet indtryk

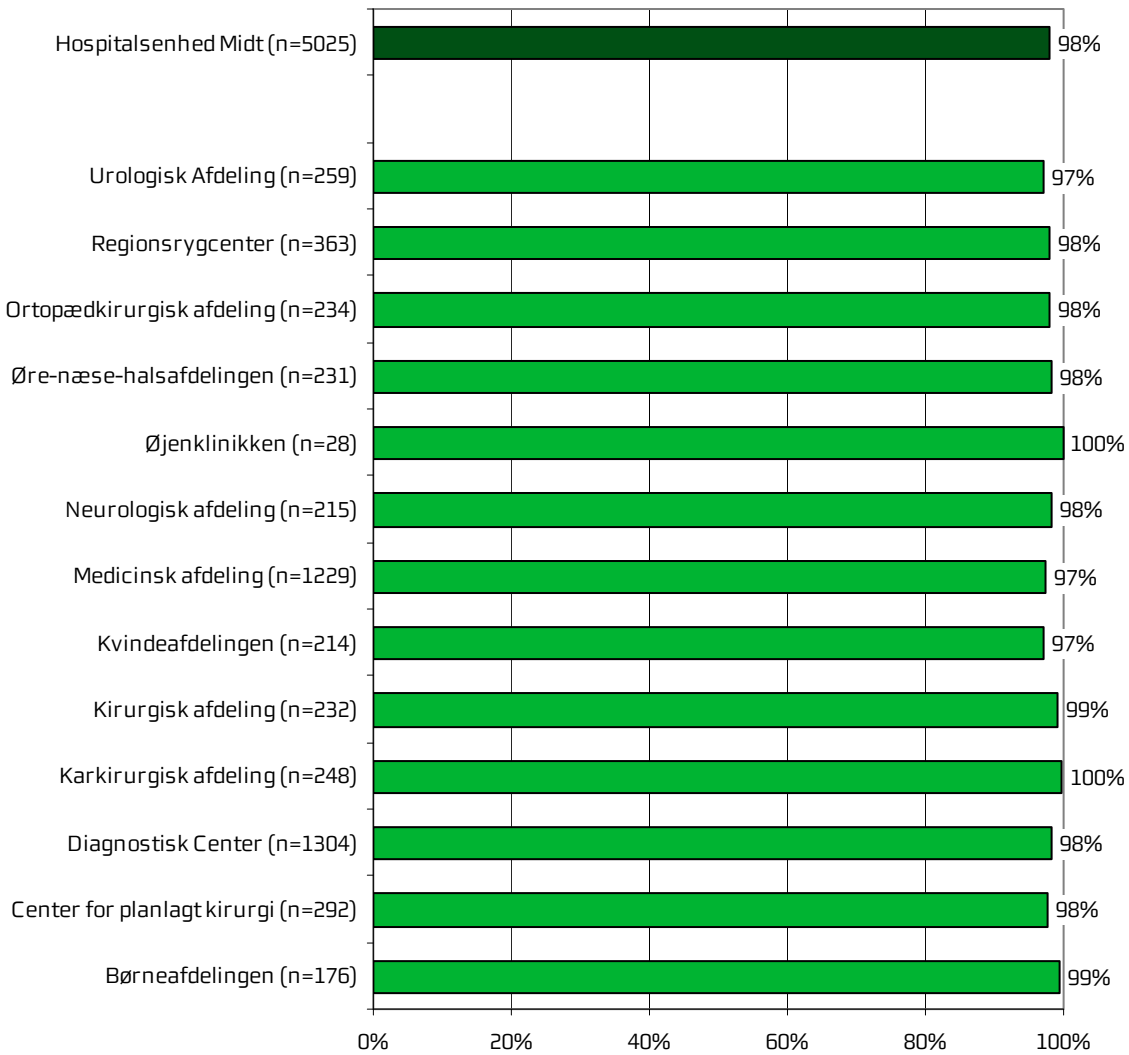
Figur 3. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?



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

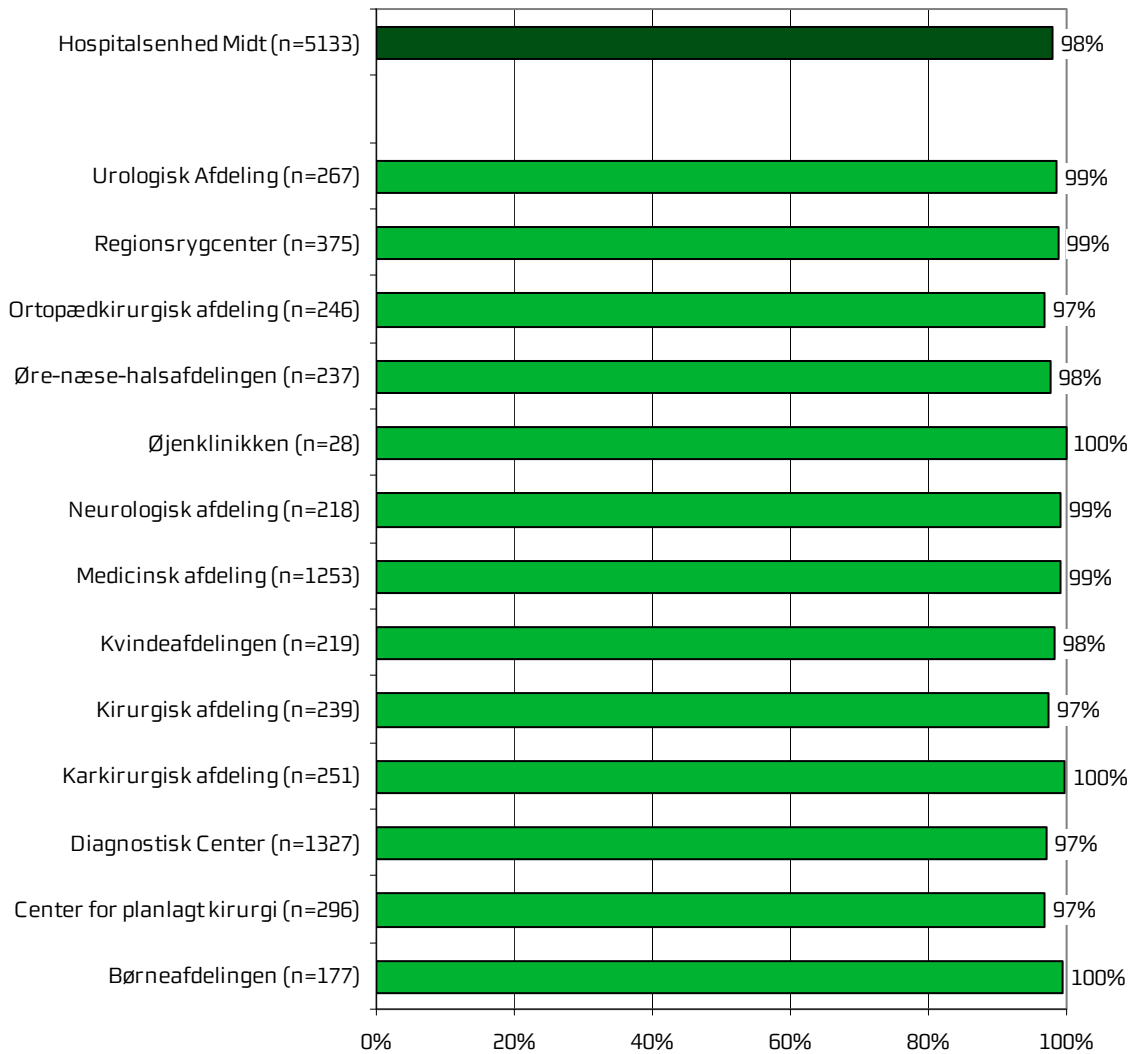
Figur 5. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?



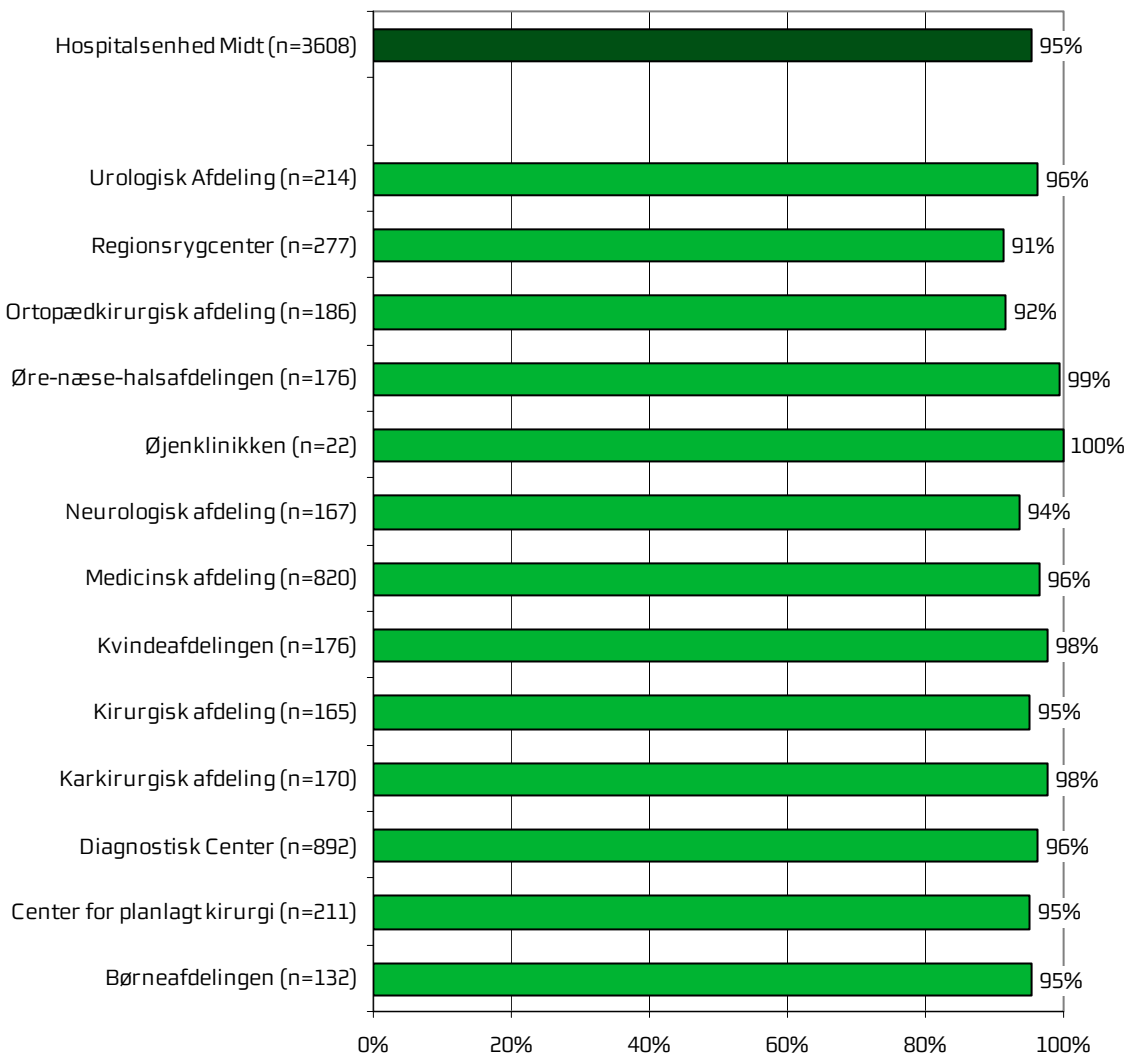
Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?

Ved modtagelsen i ambulatoriet

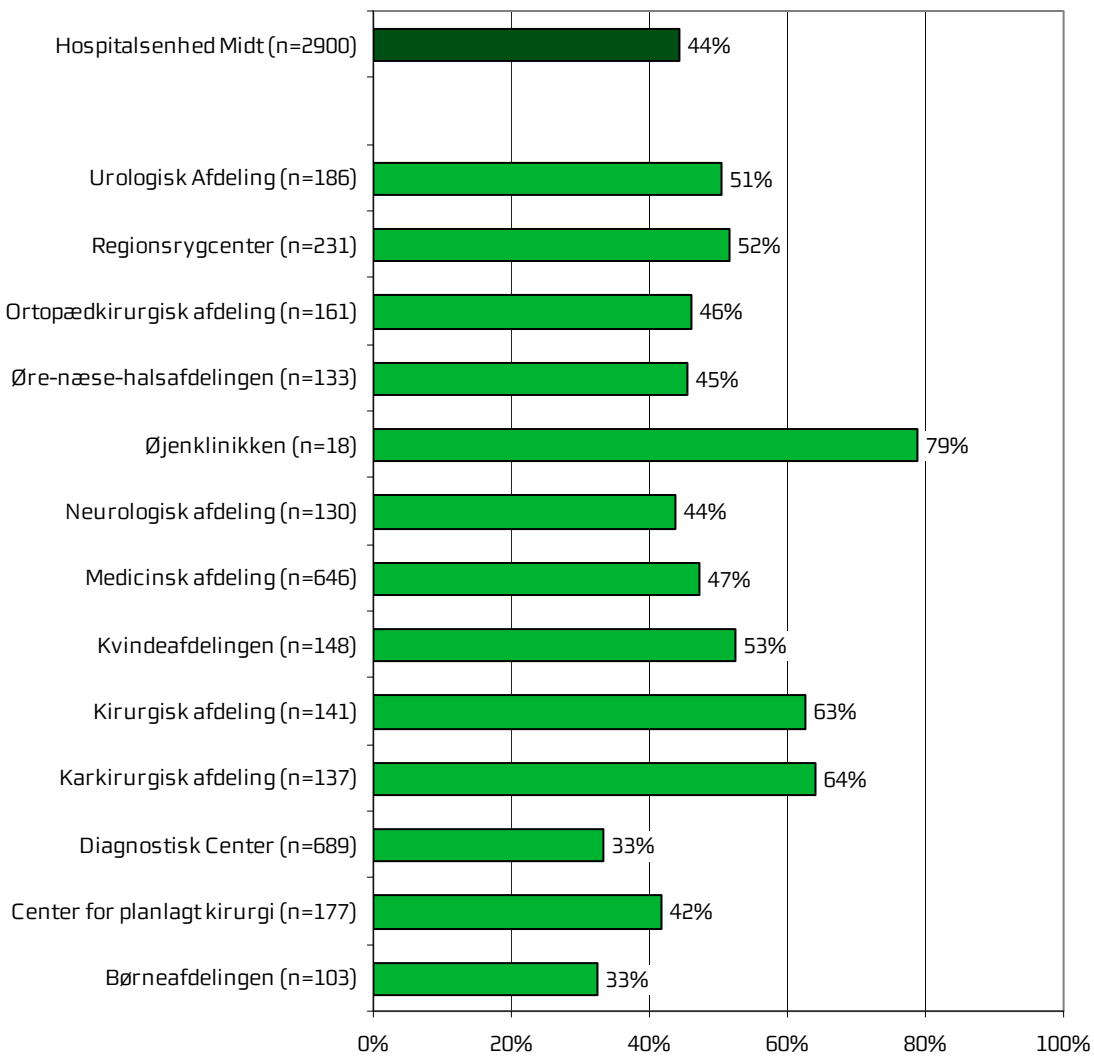
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



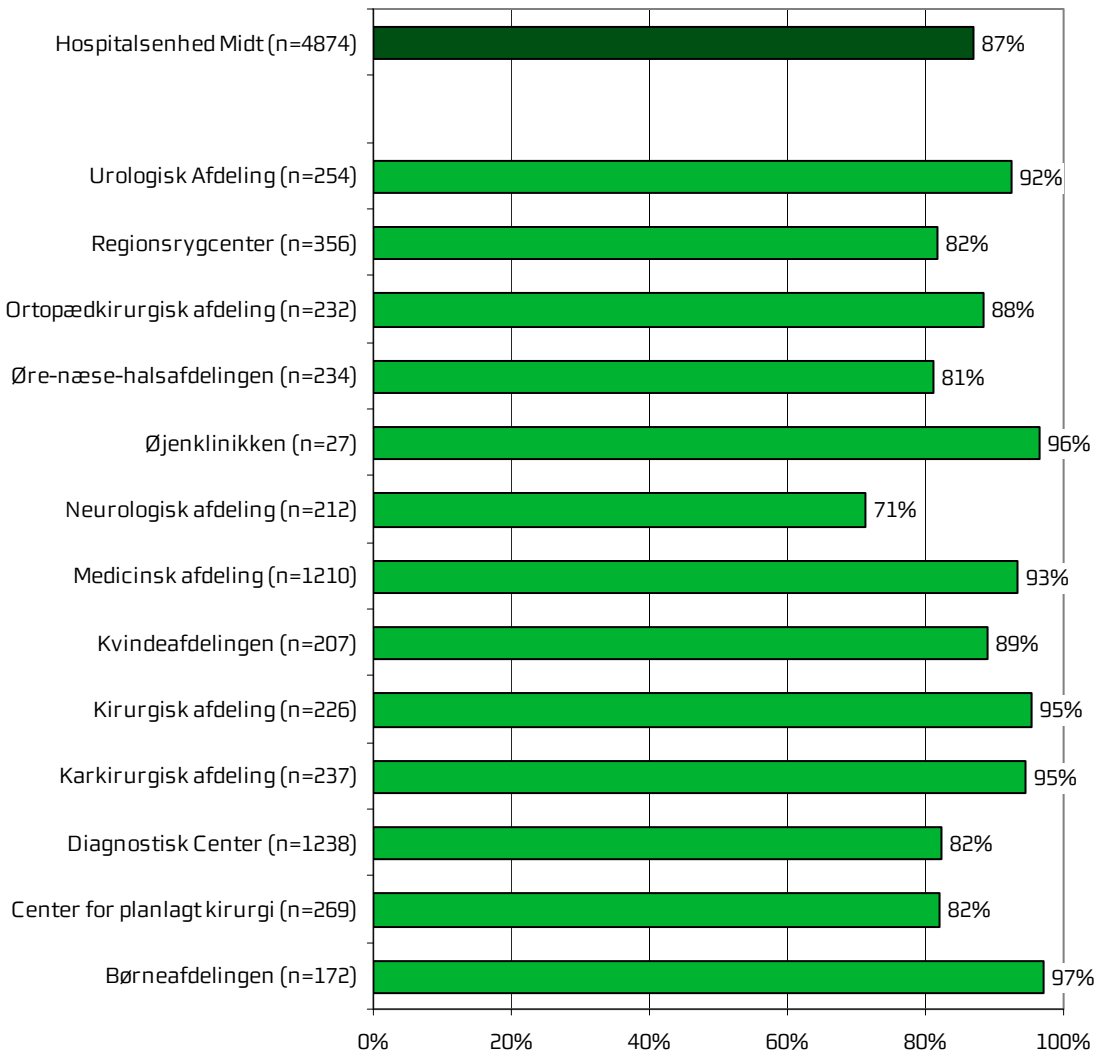
Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



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

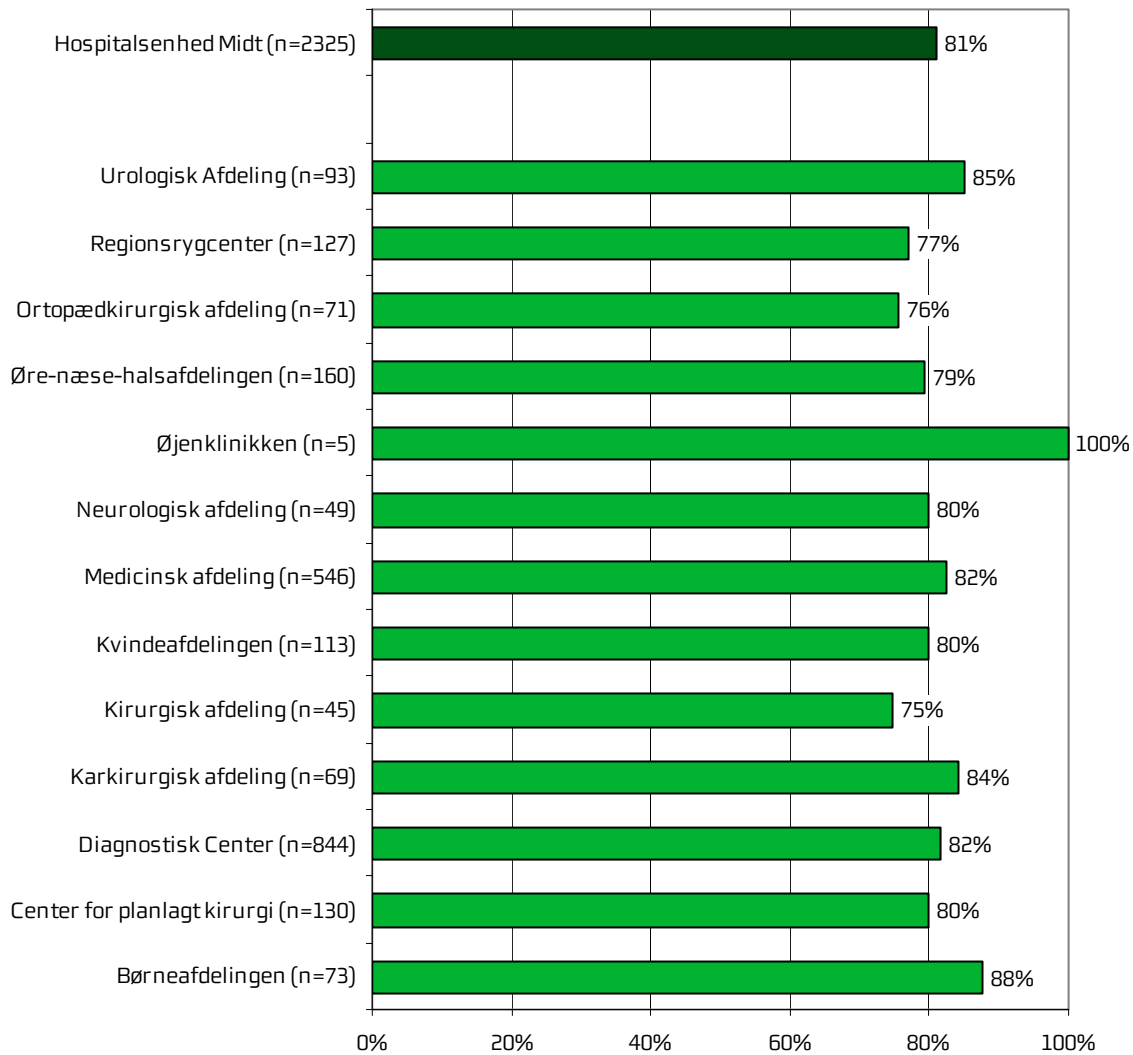


Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

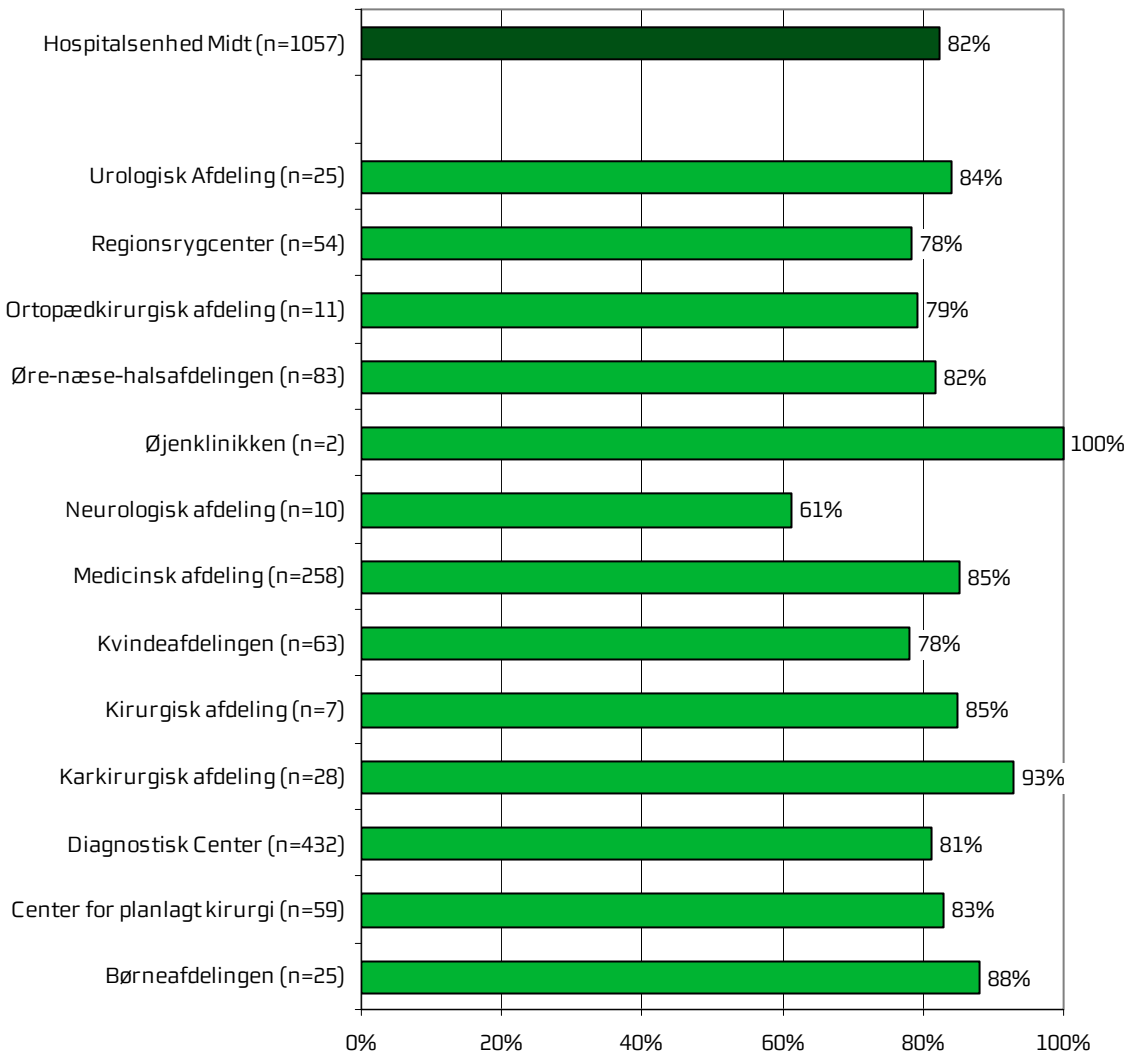


Personale

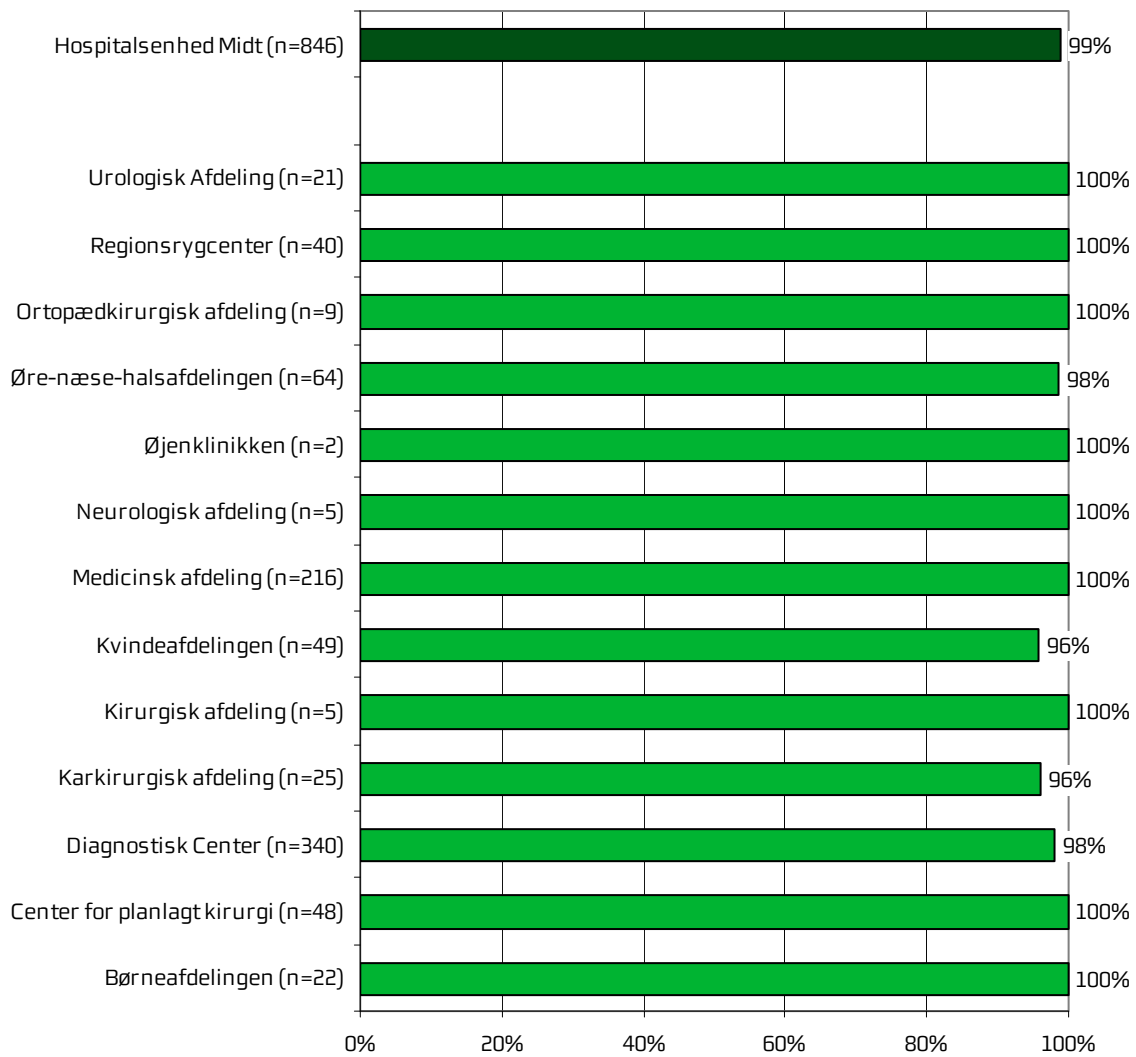
Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)

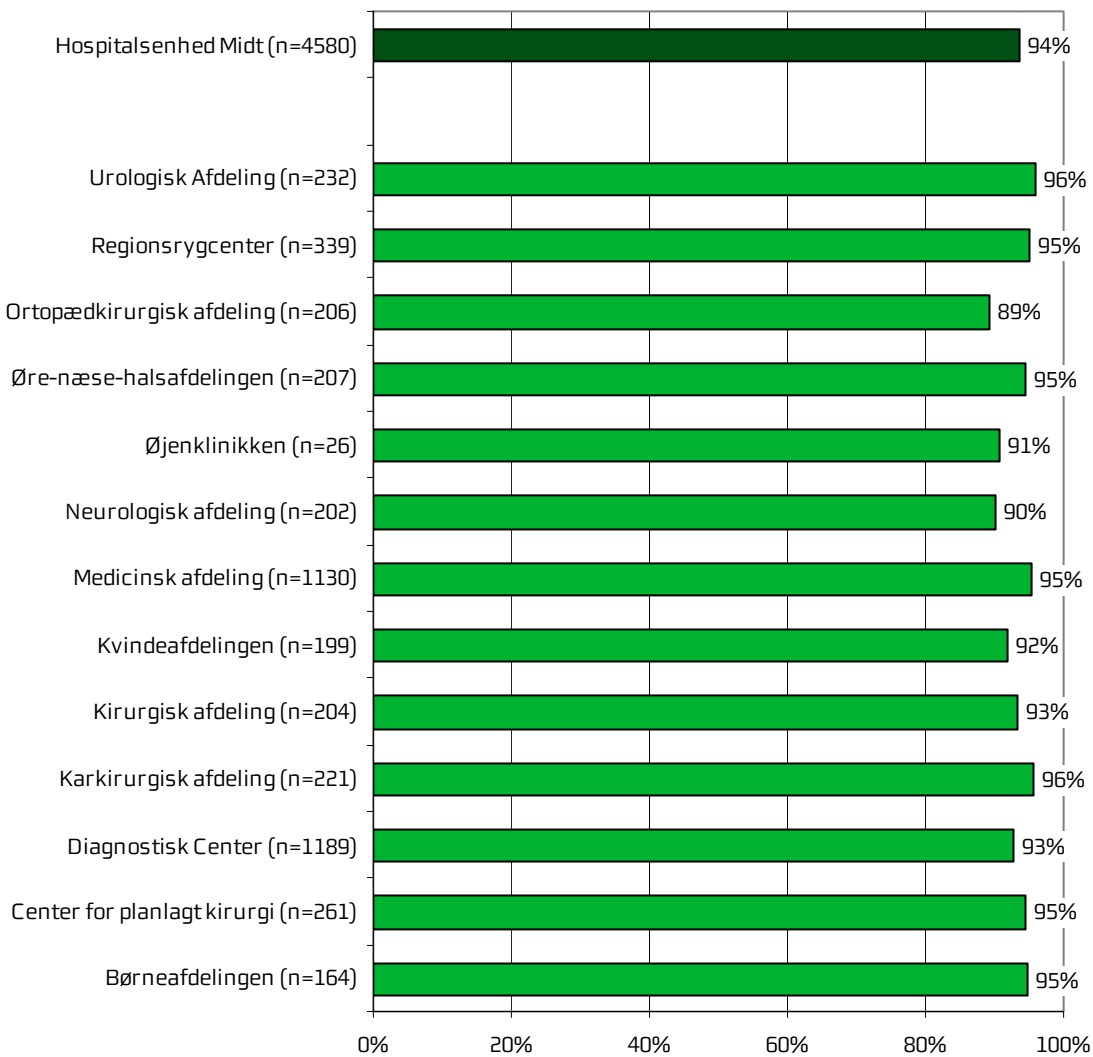


Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)

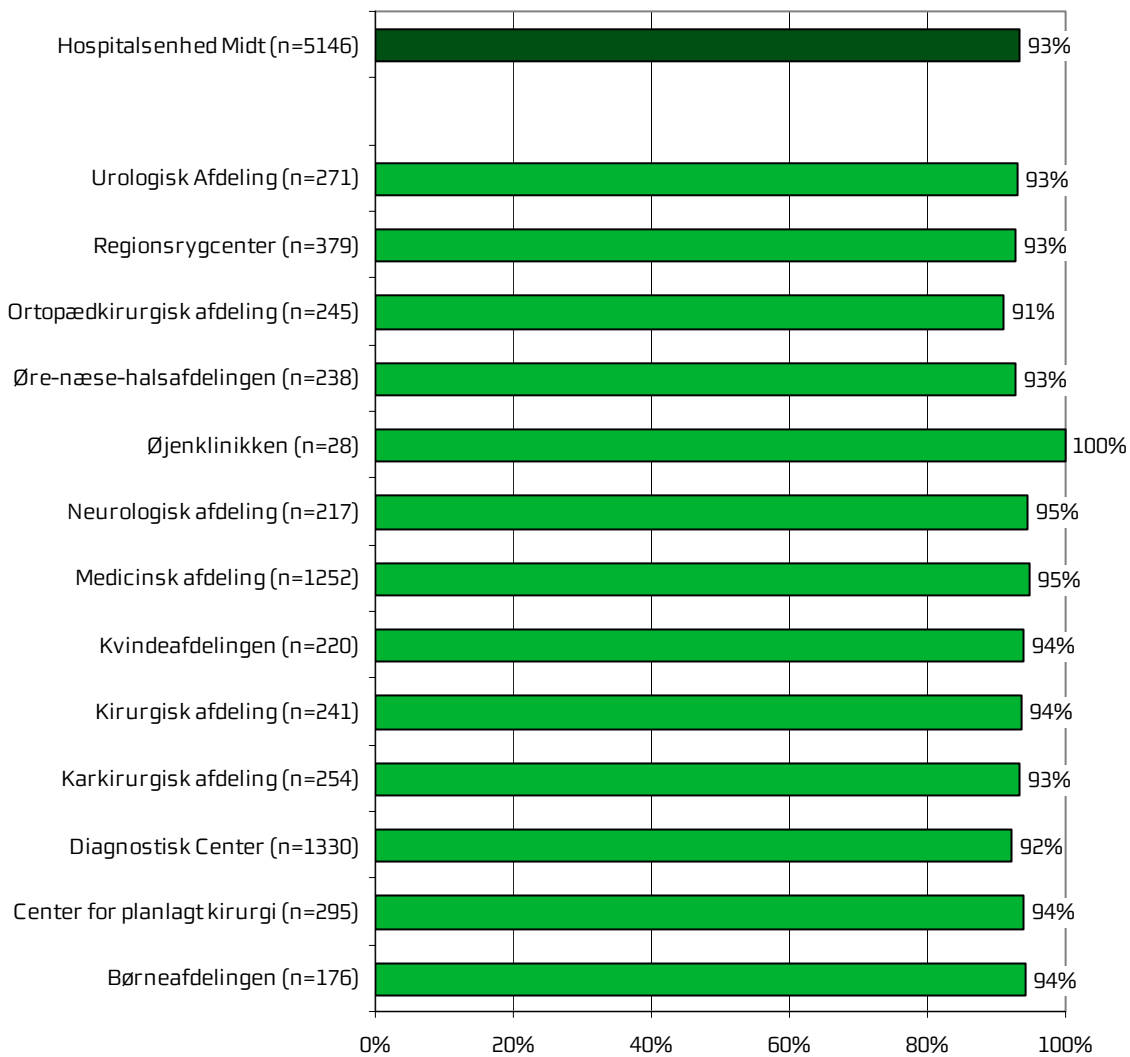


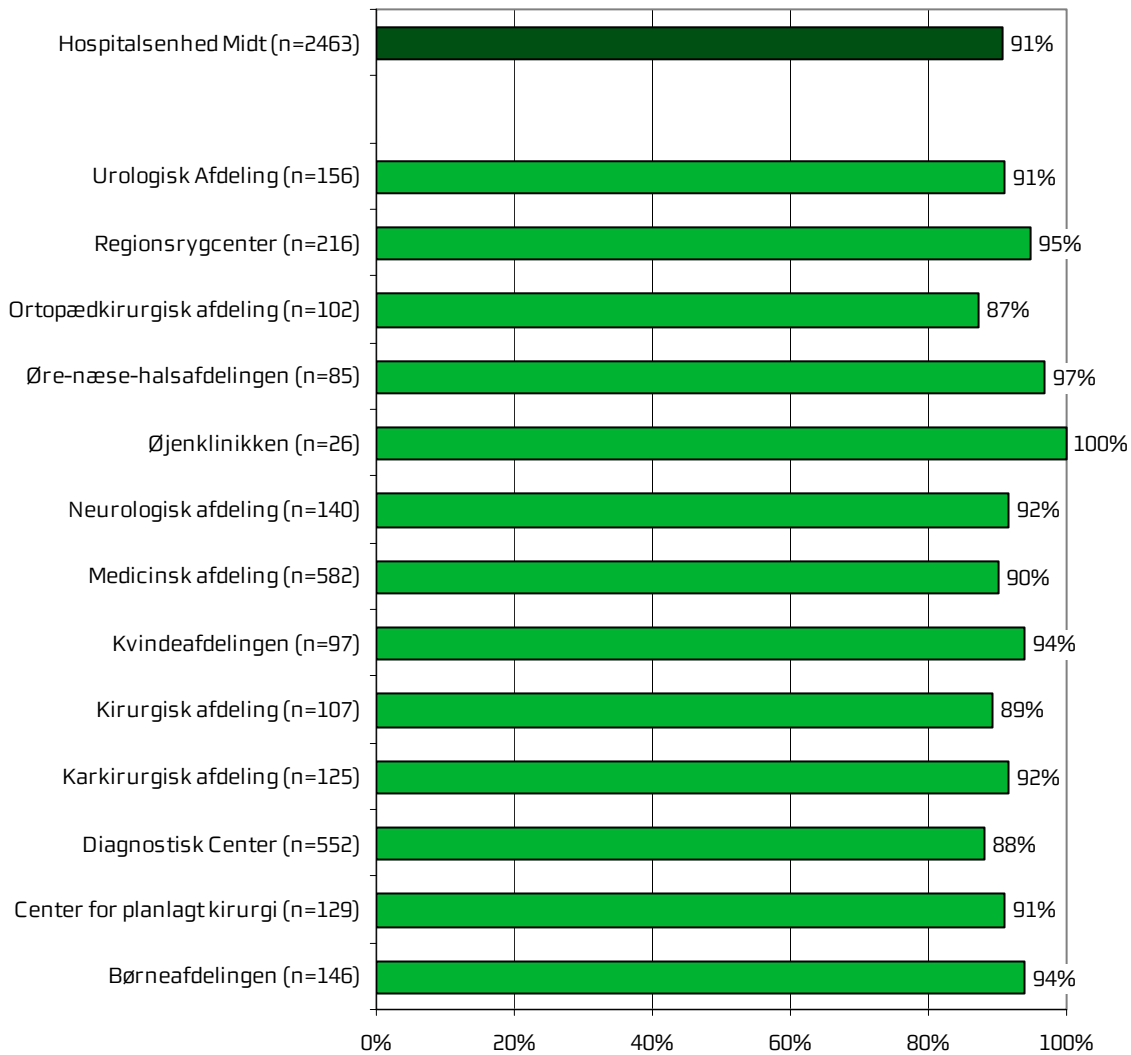
Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?



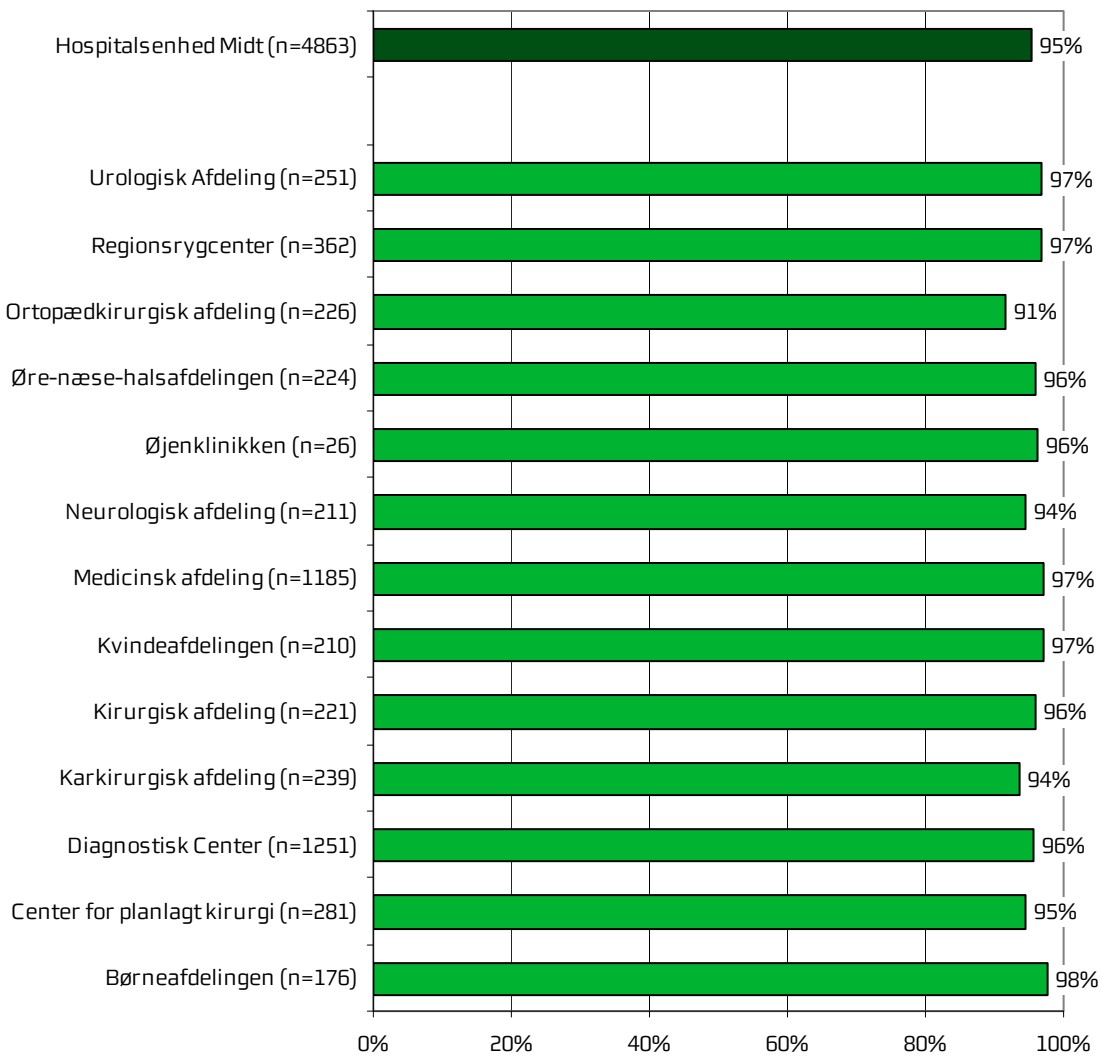
Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

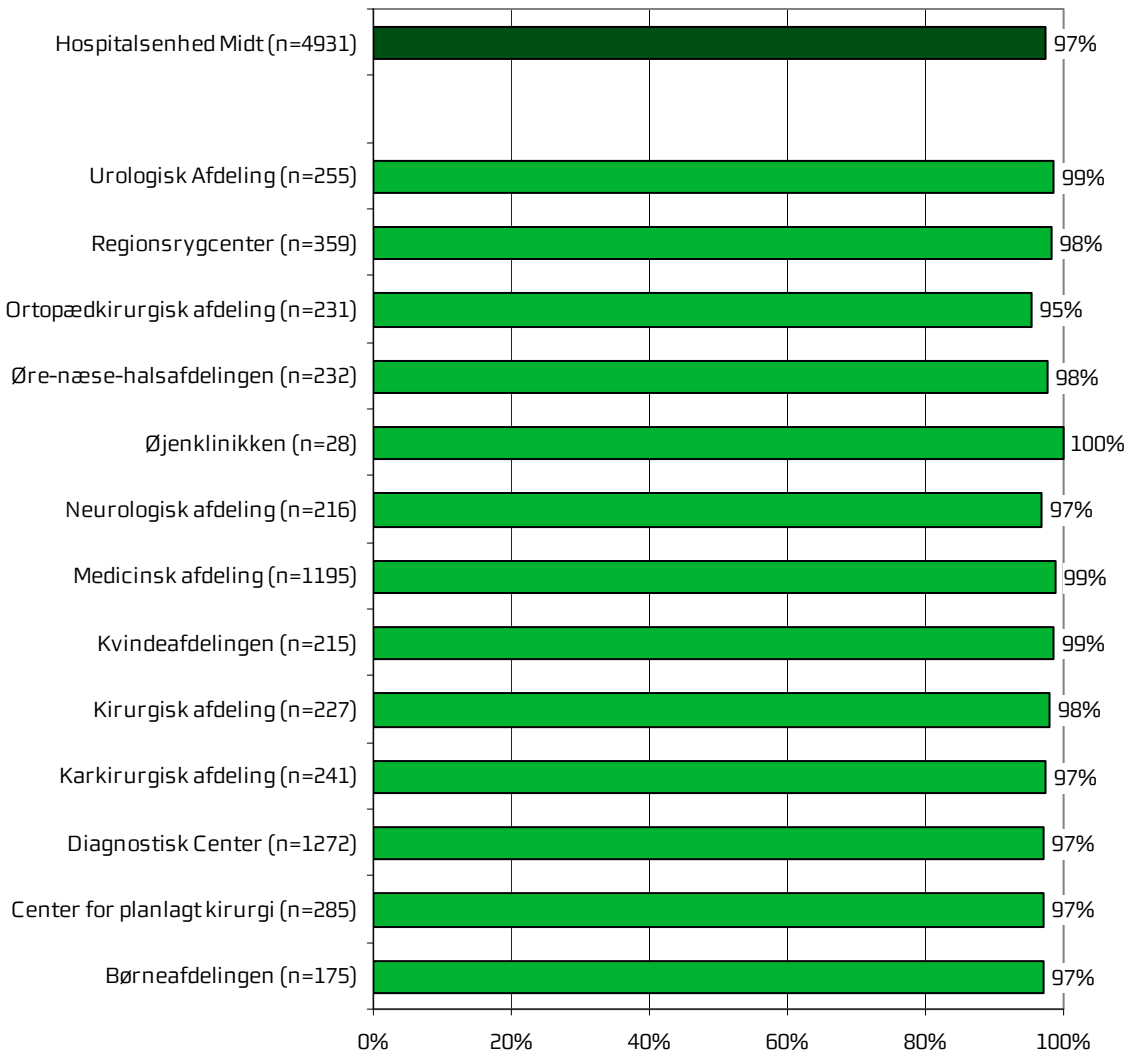
Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



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

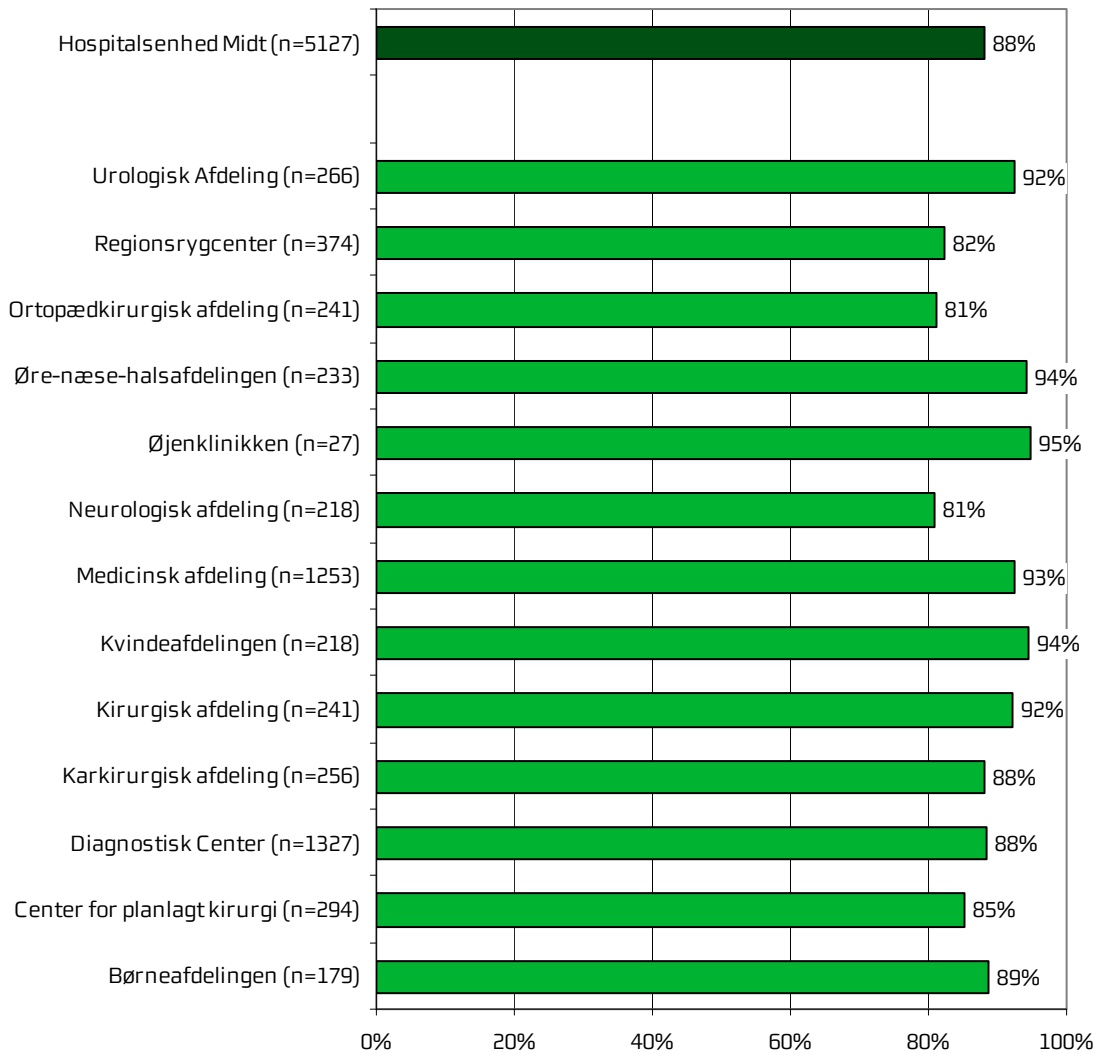
Figur 17. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?

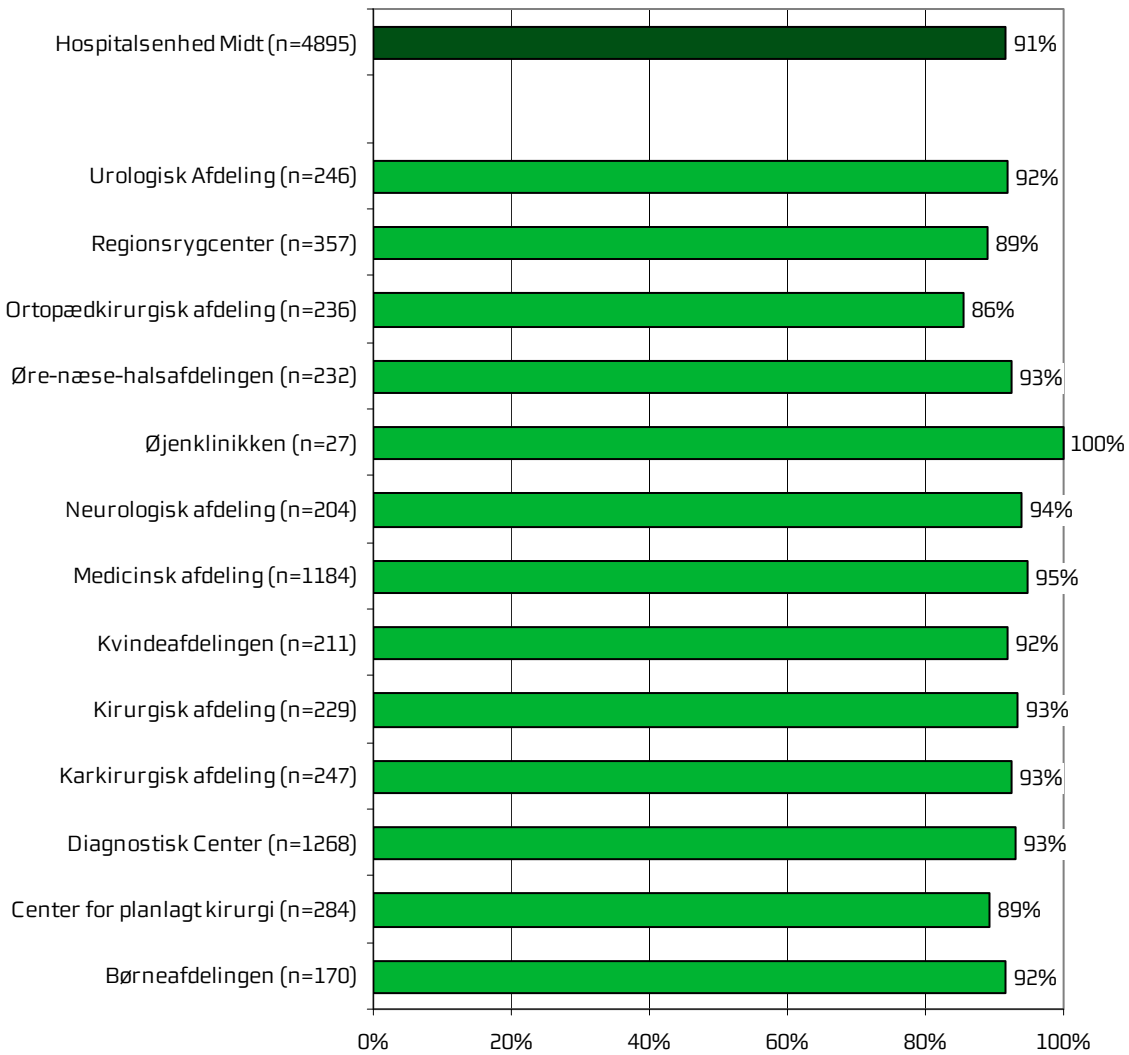


Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

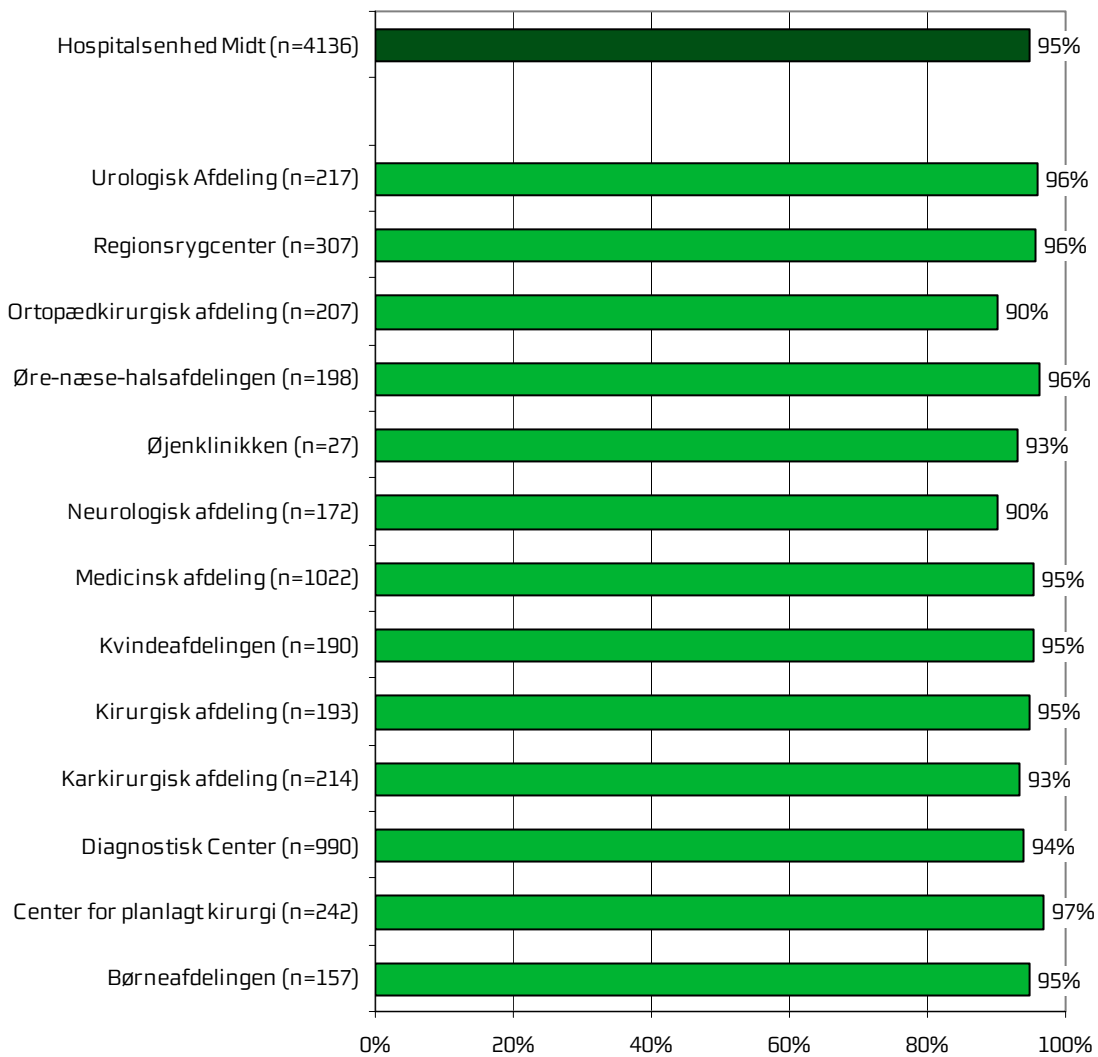
Undersøgelses-/behandlingsforløb

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

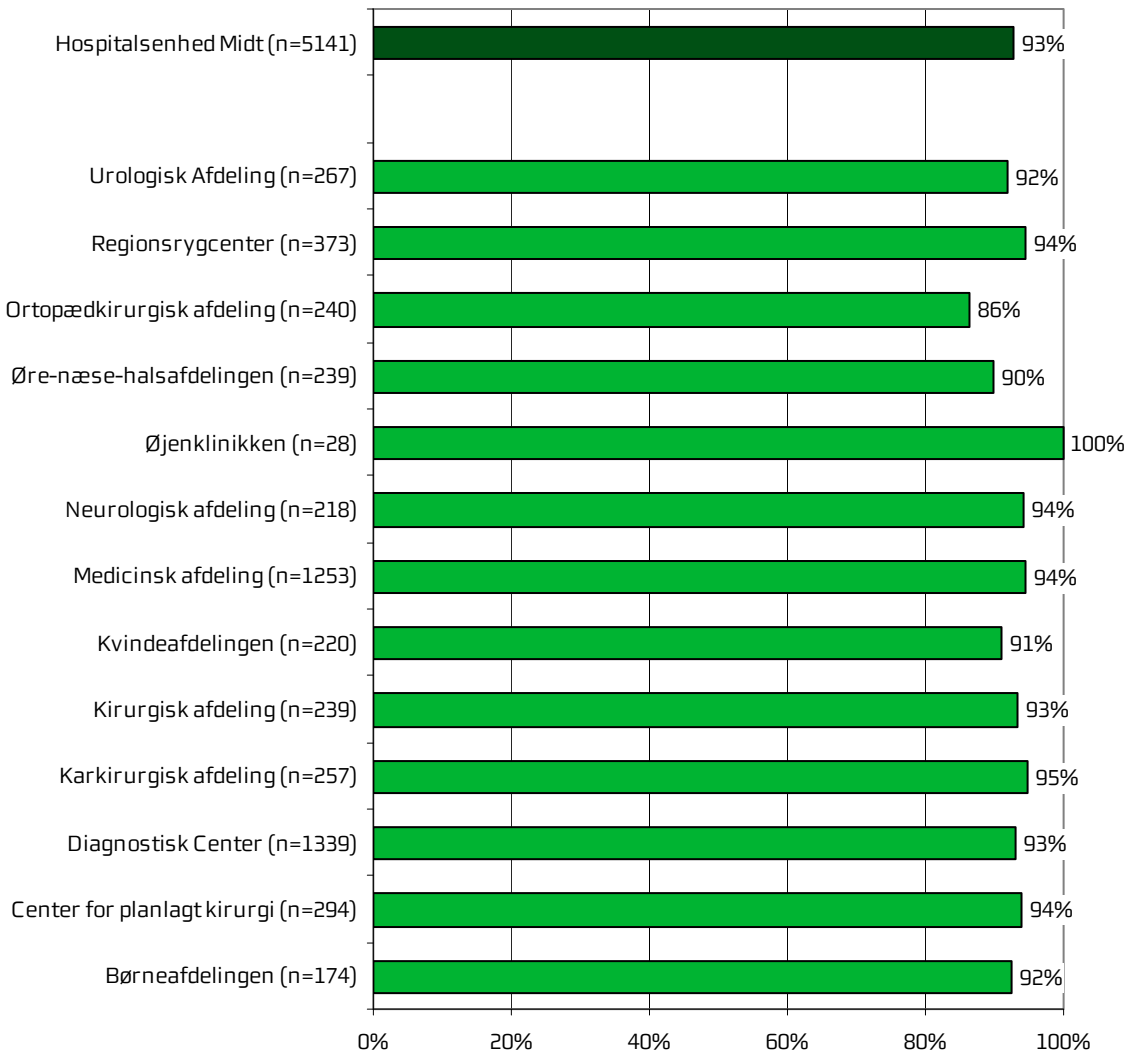


Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?

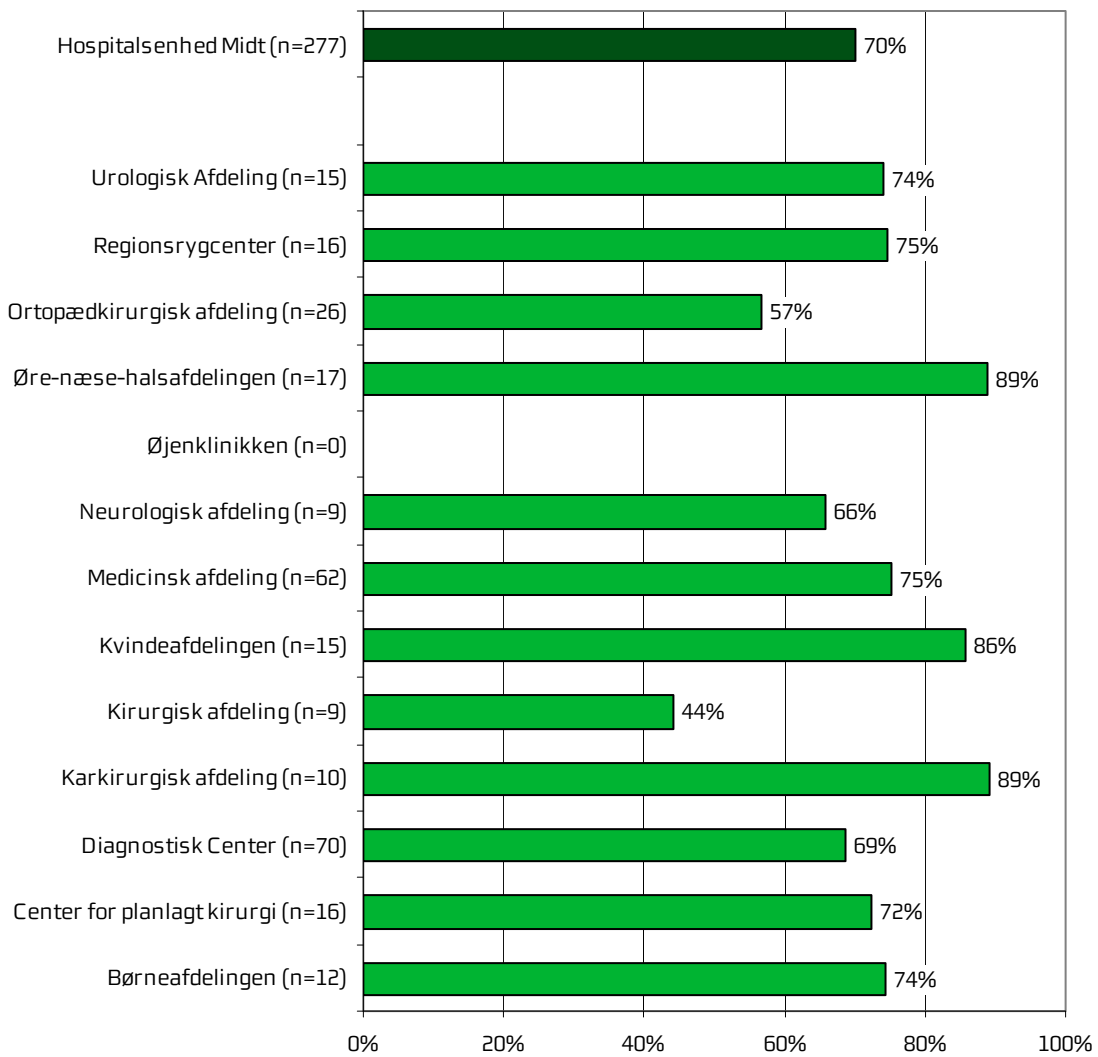
Figur 21. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

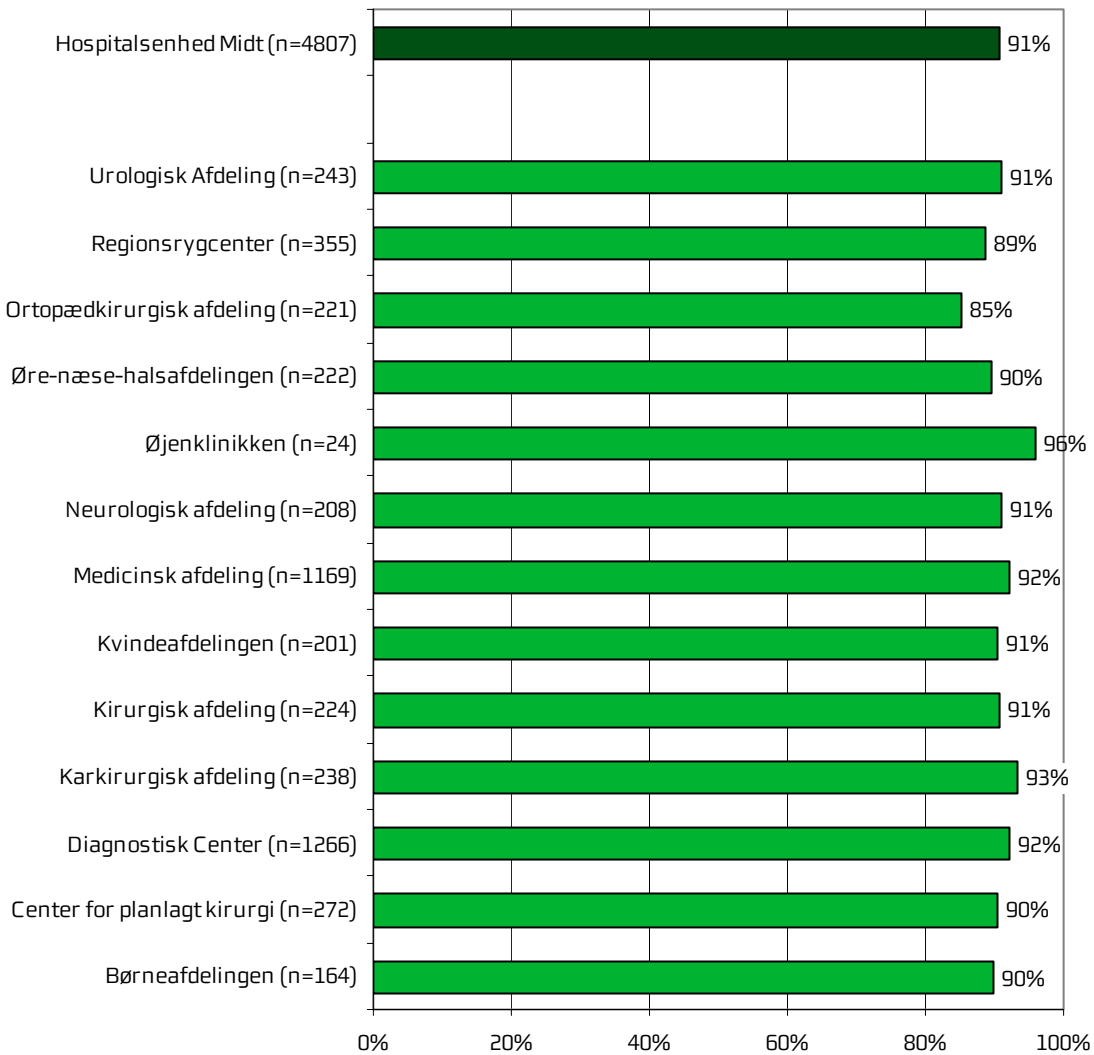


Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?

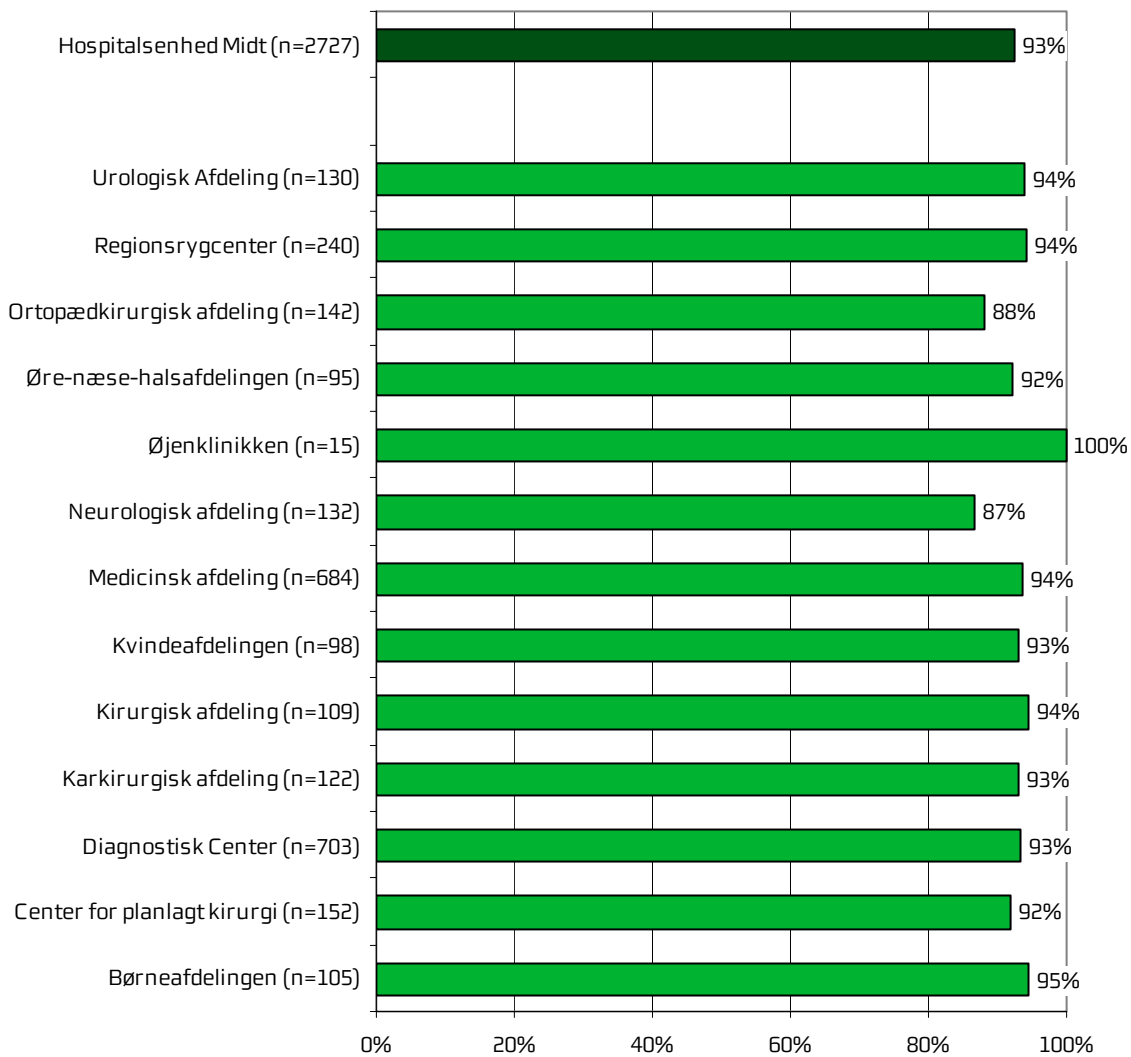


Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



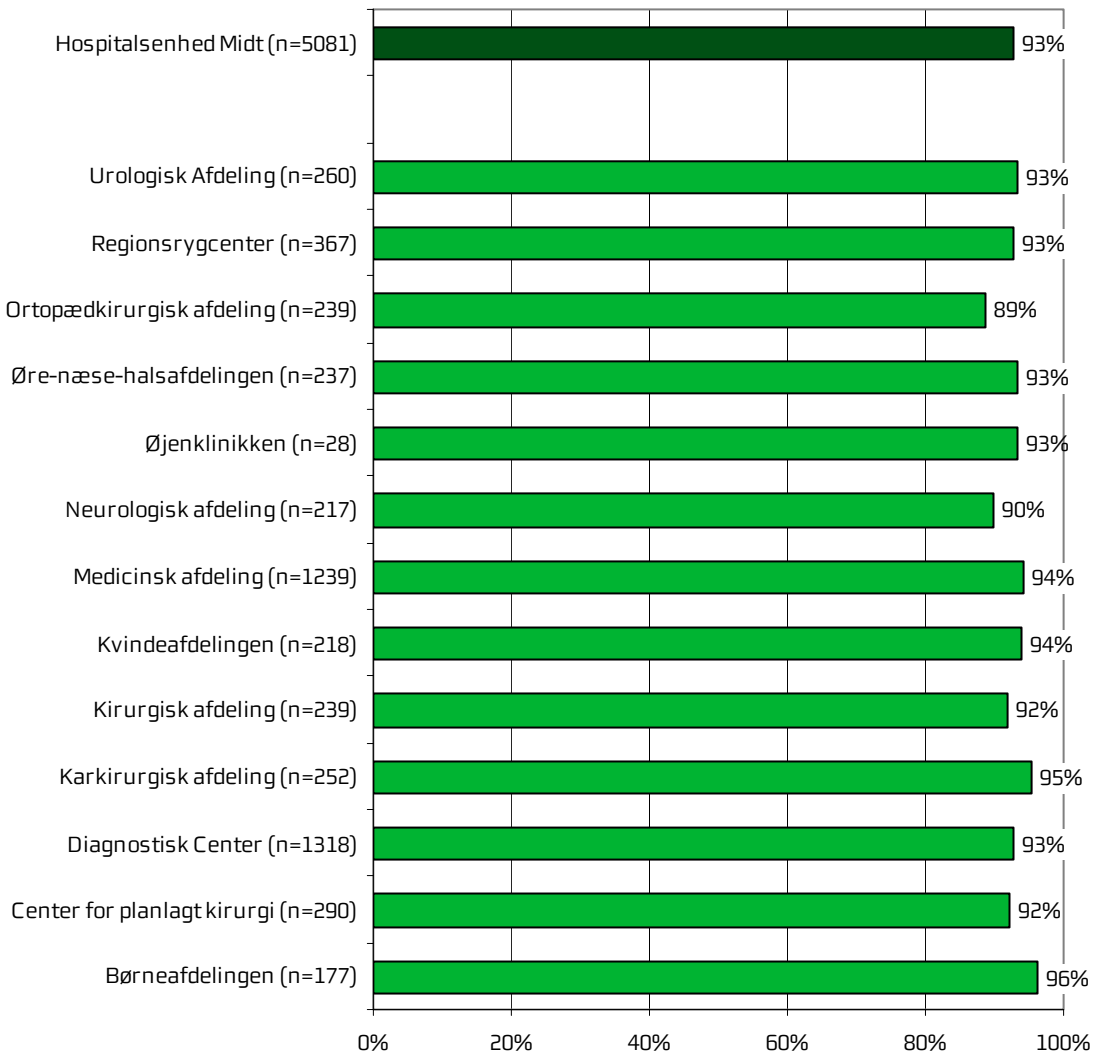
Figur 24. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

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

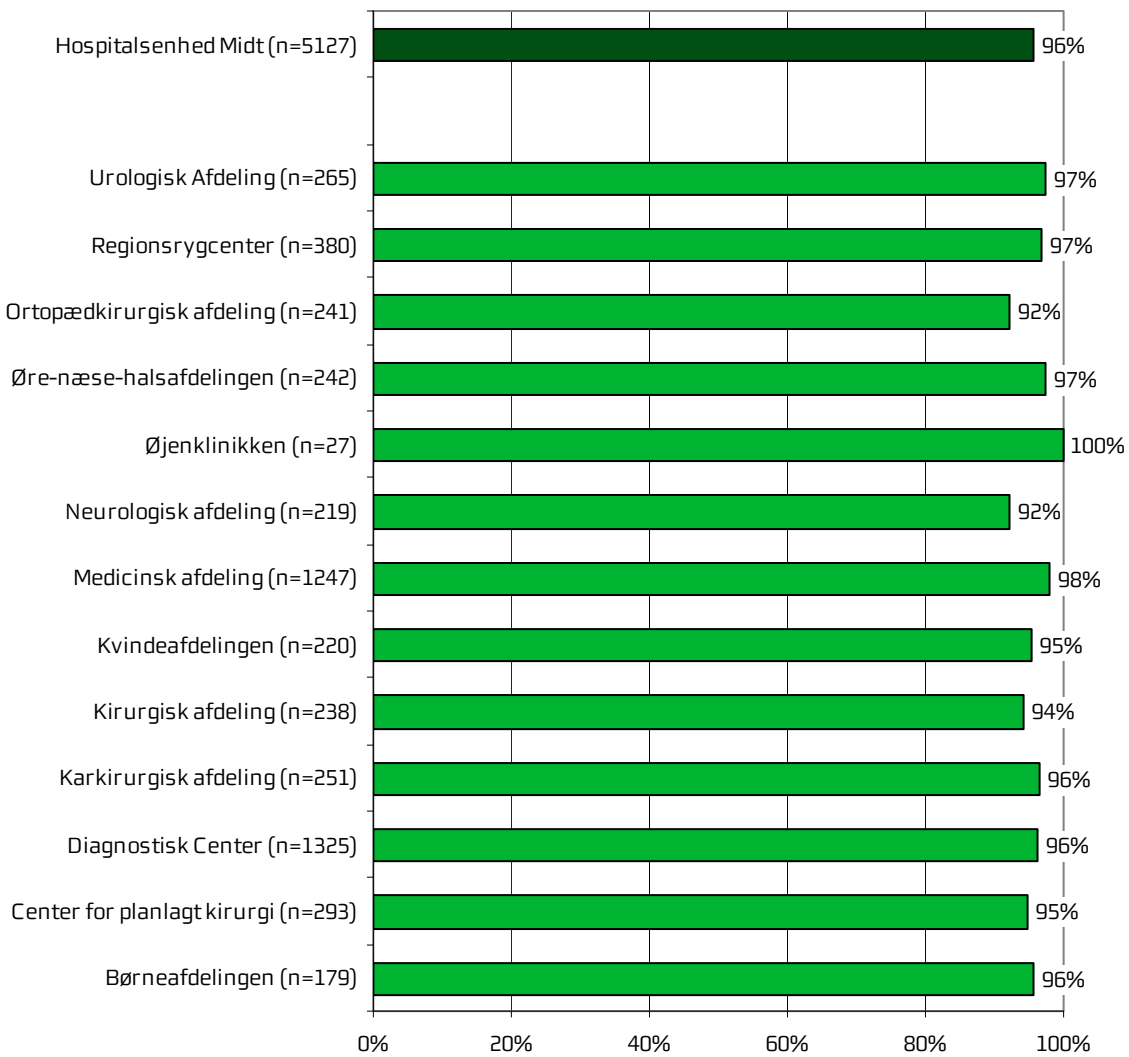


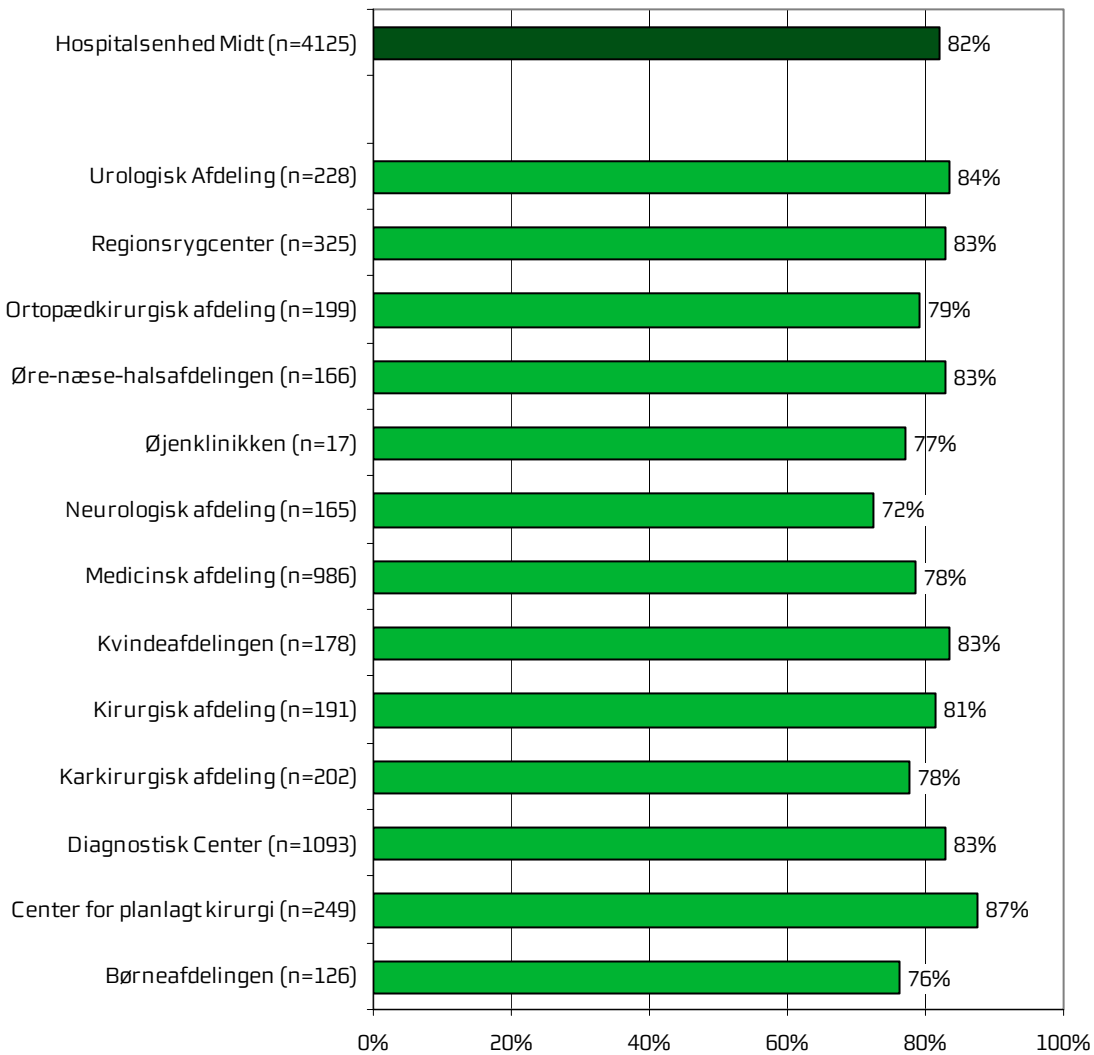
Information

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

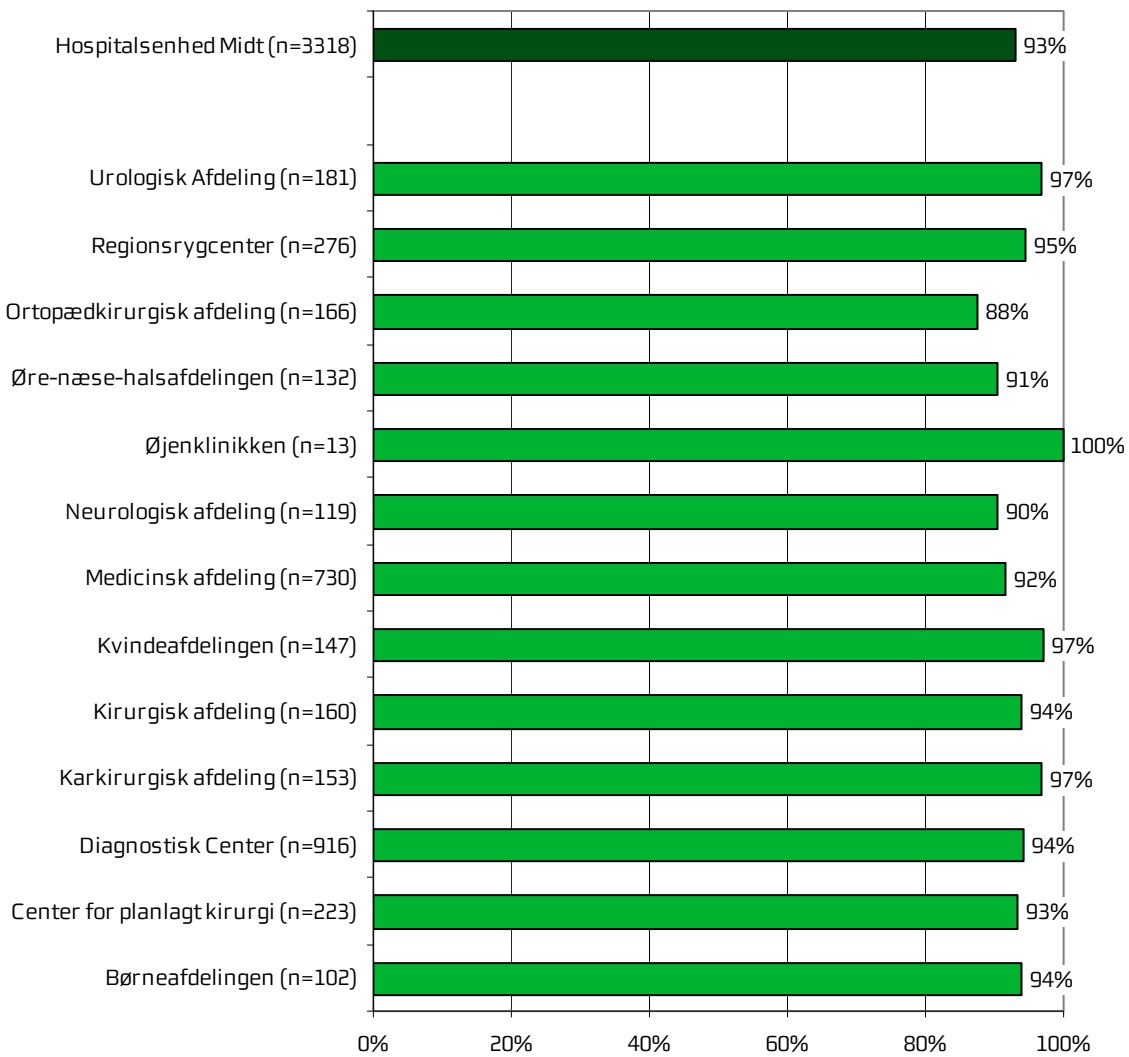


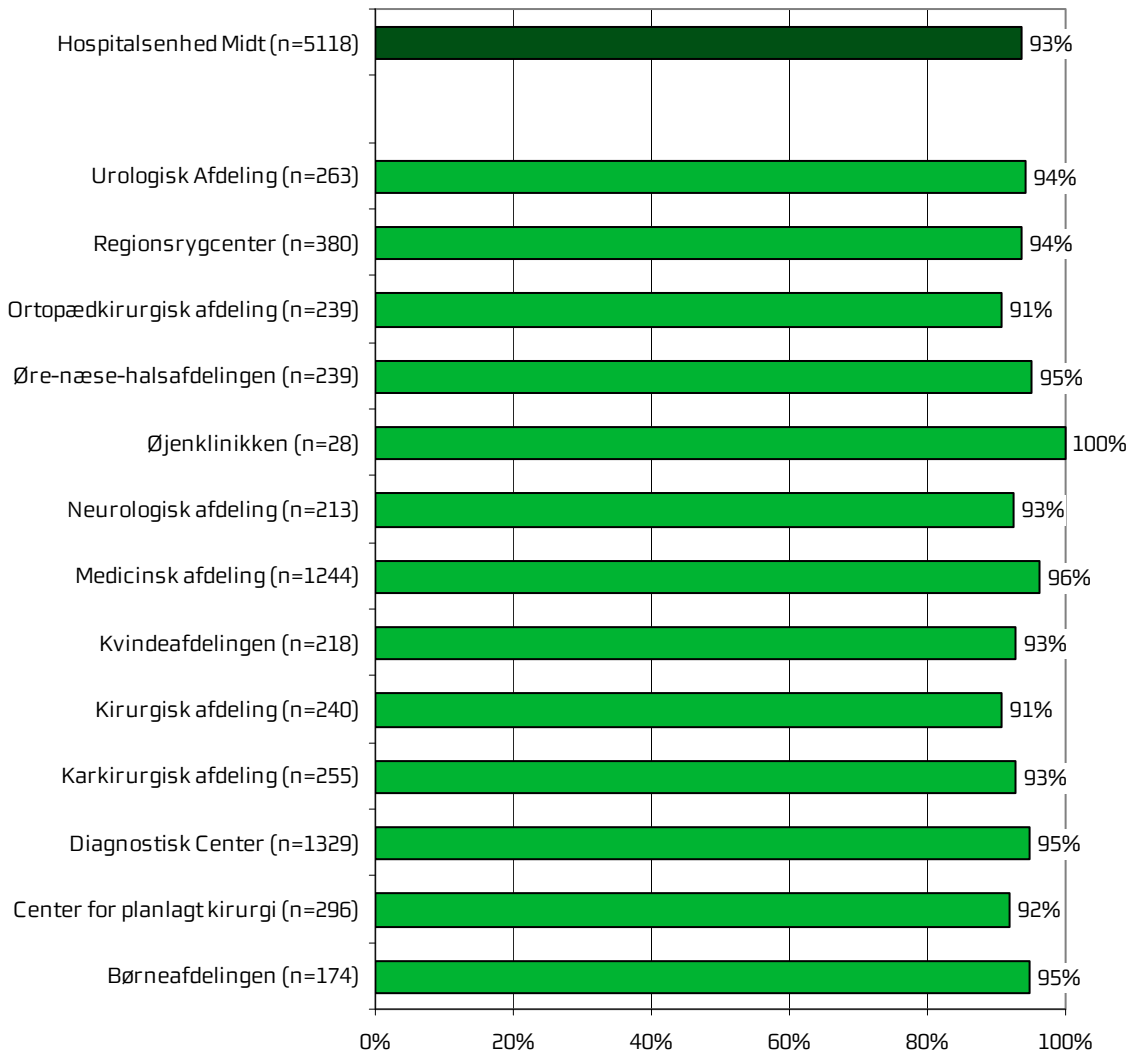
Figur 27. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?



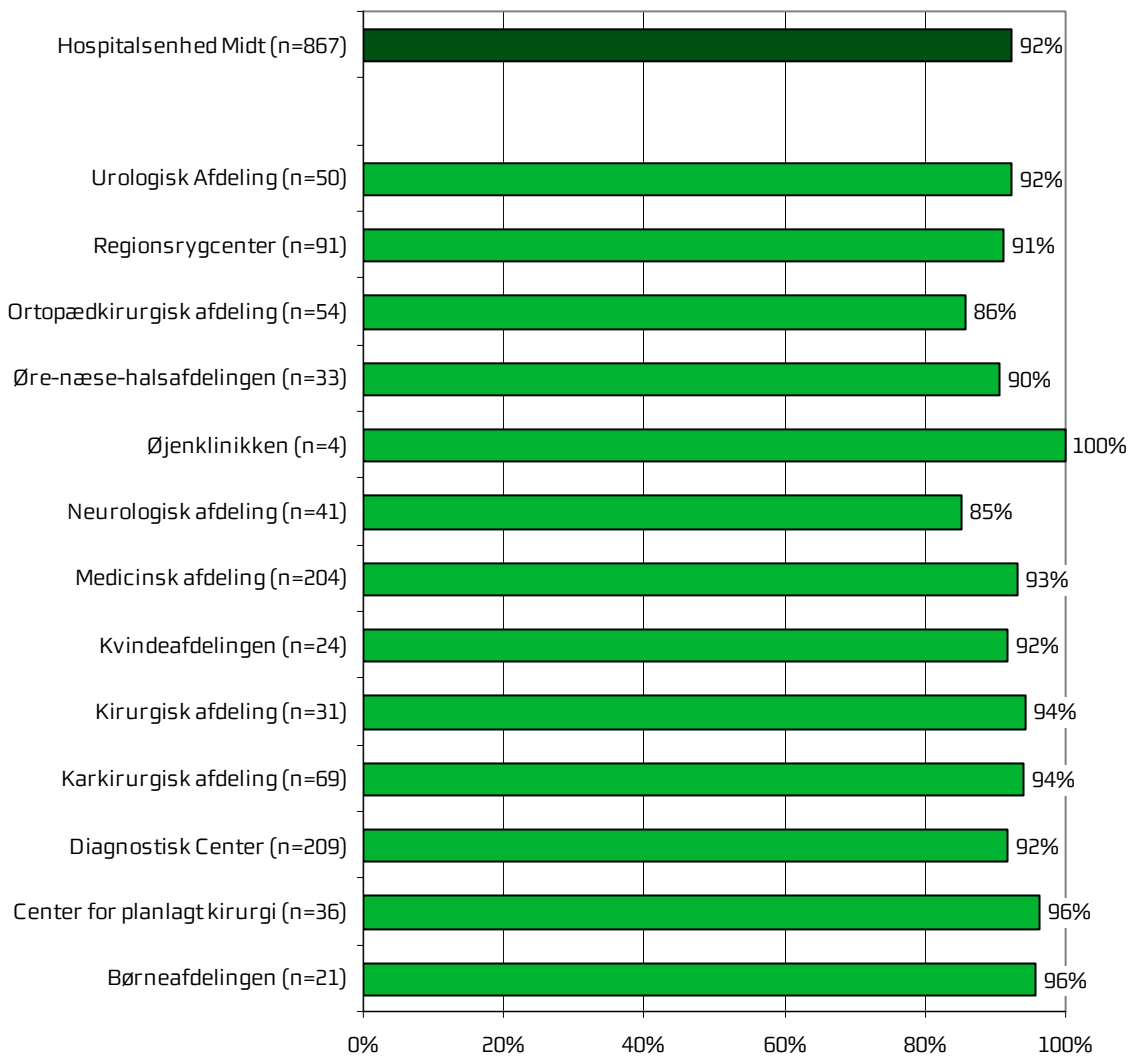
Figur 28. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?

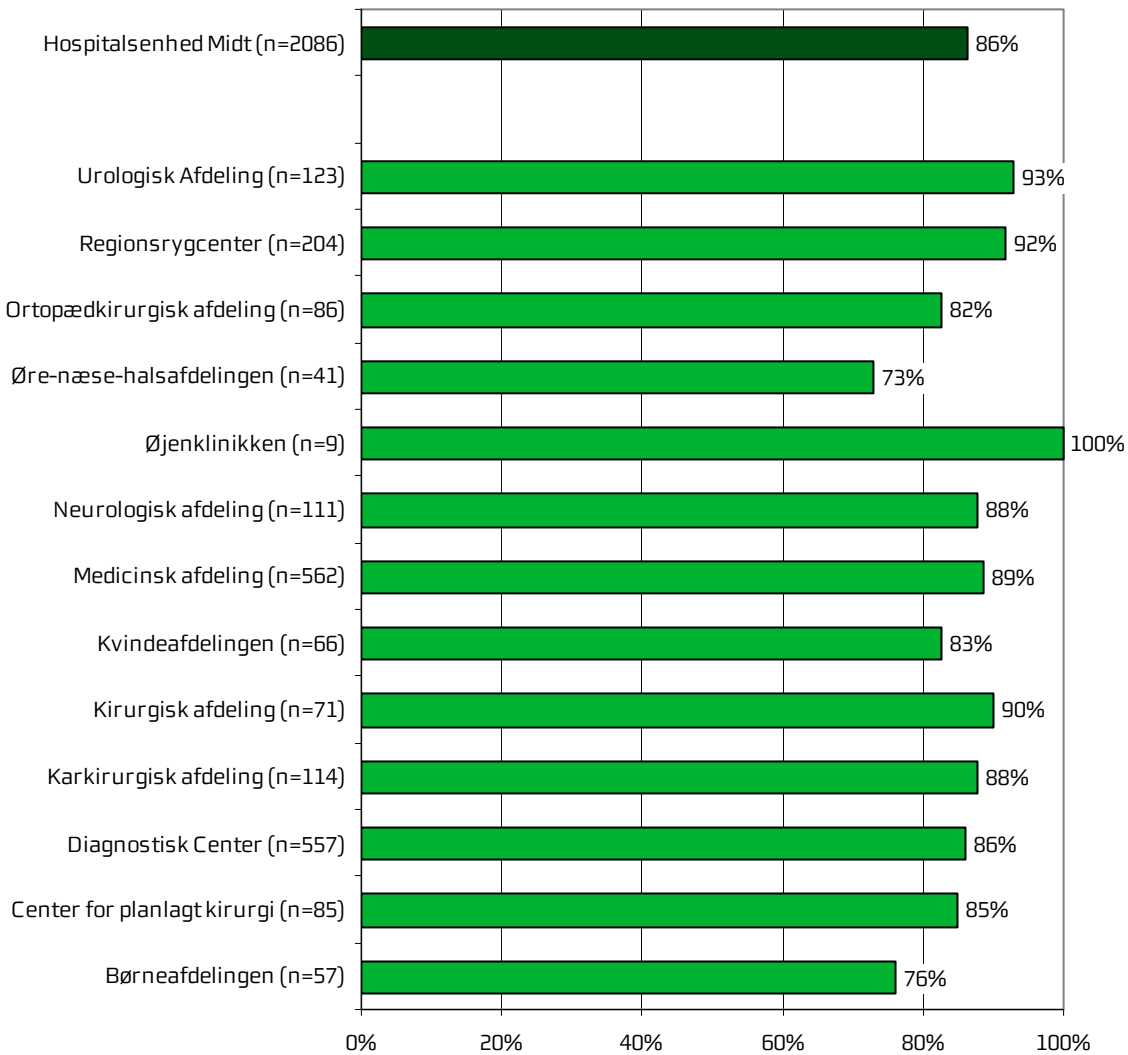
Figur 29. Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?



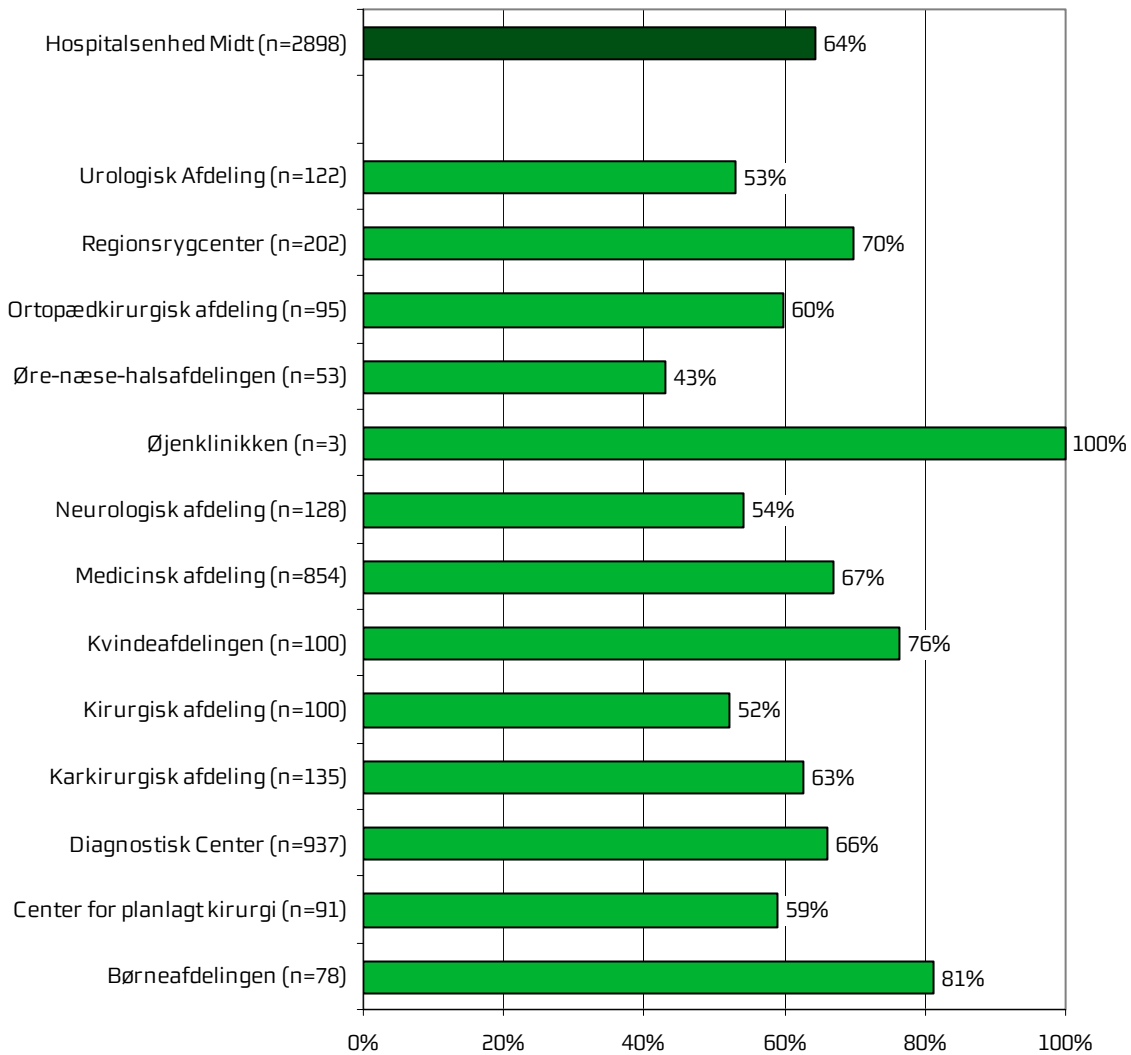
Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet**Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**

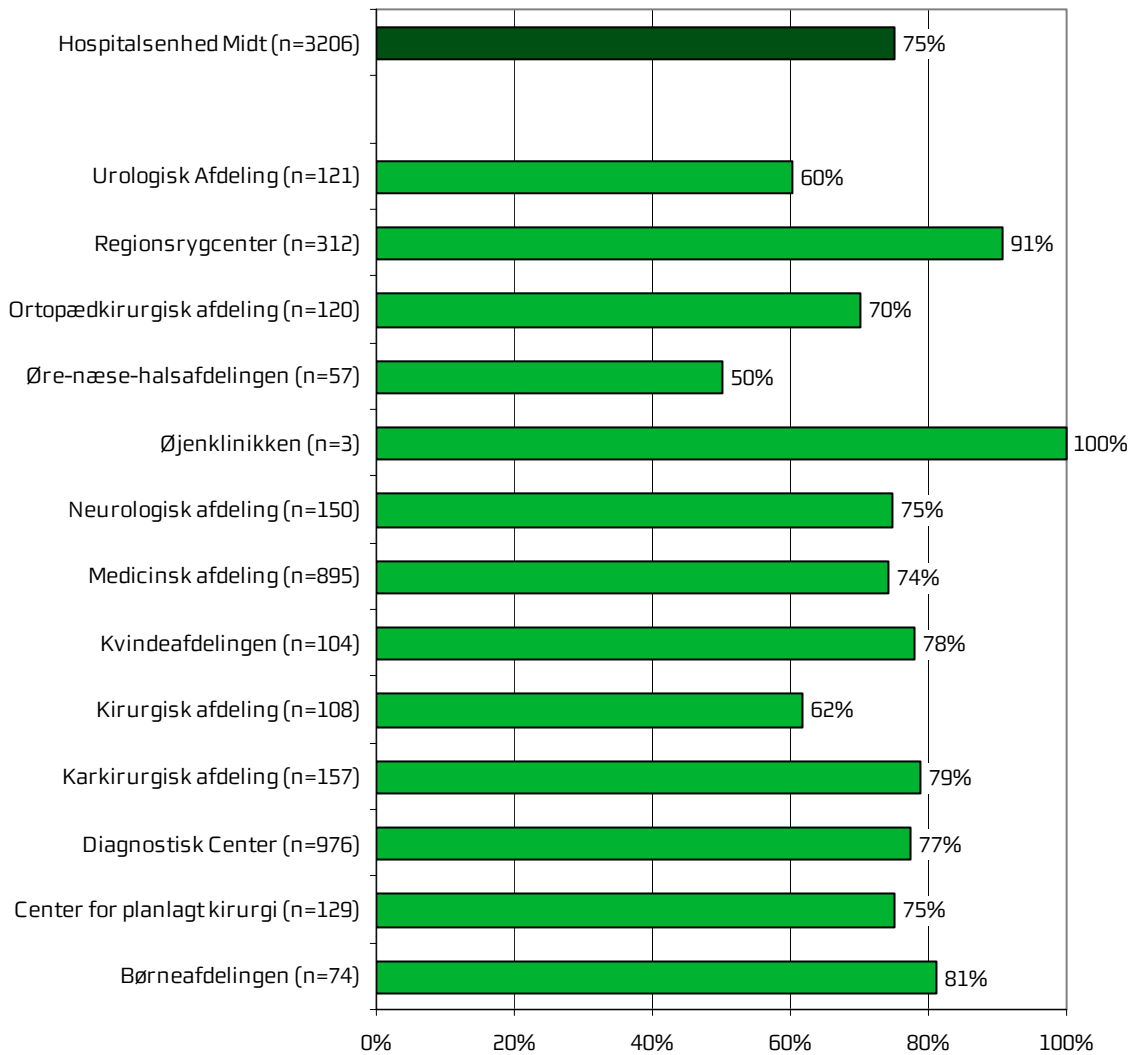
Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



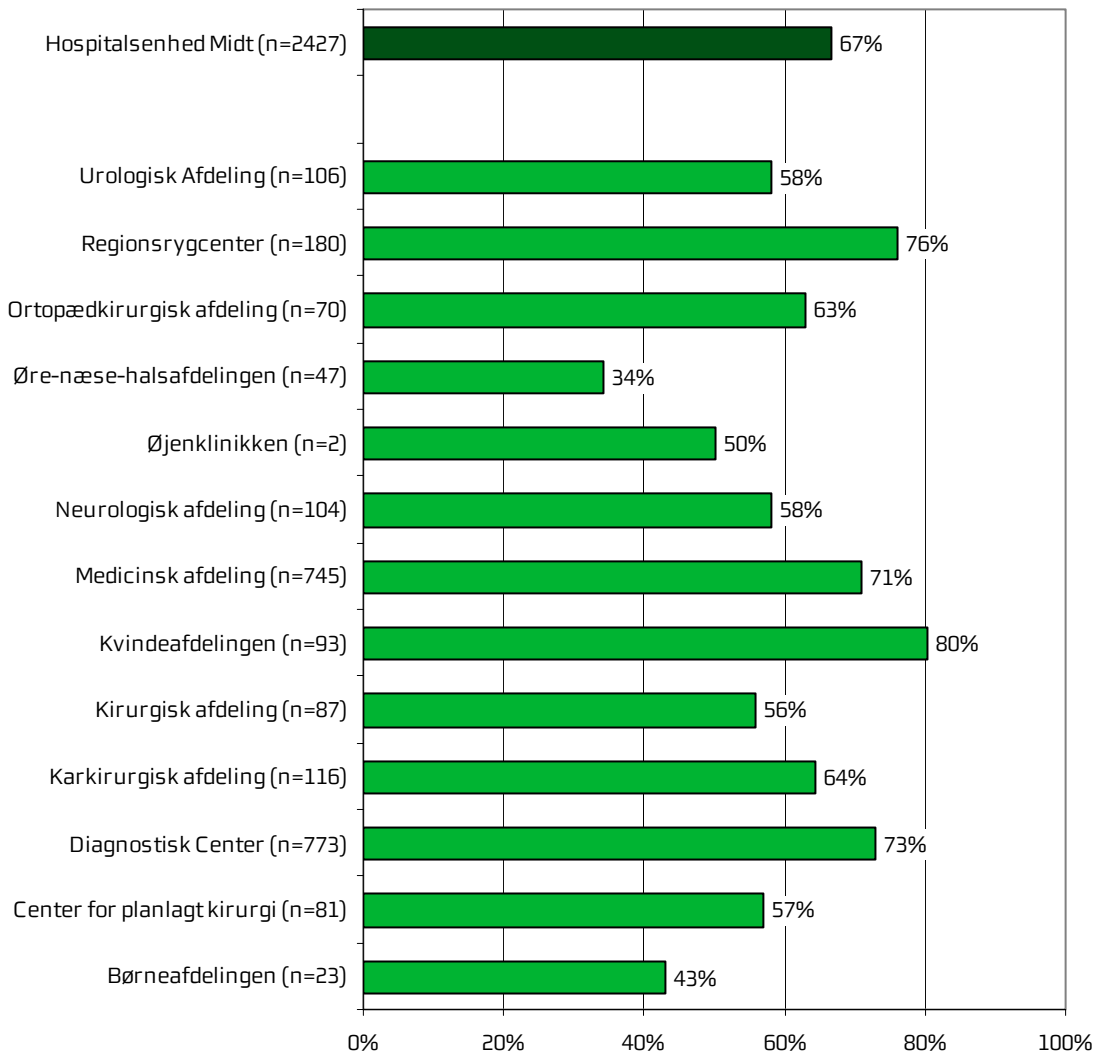
Figur 32. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

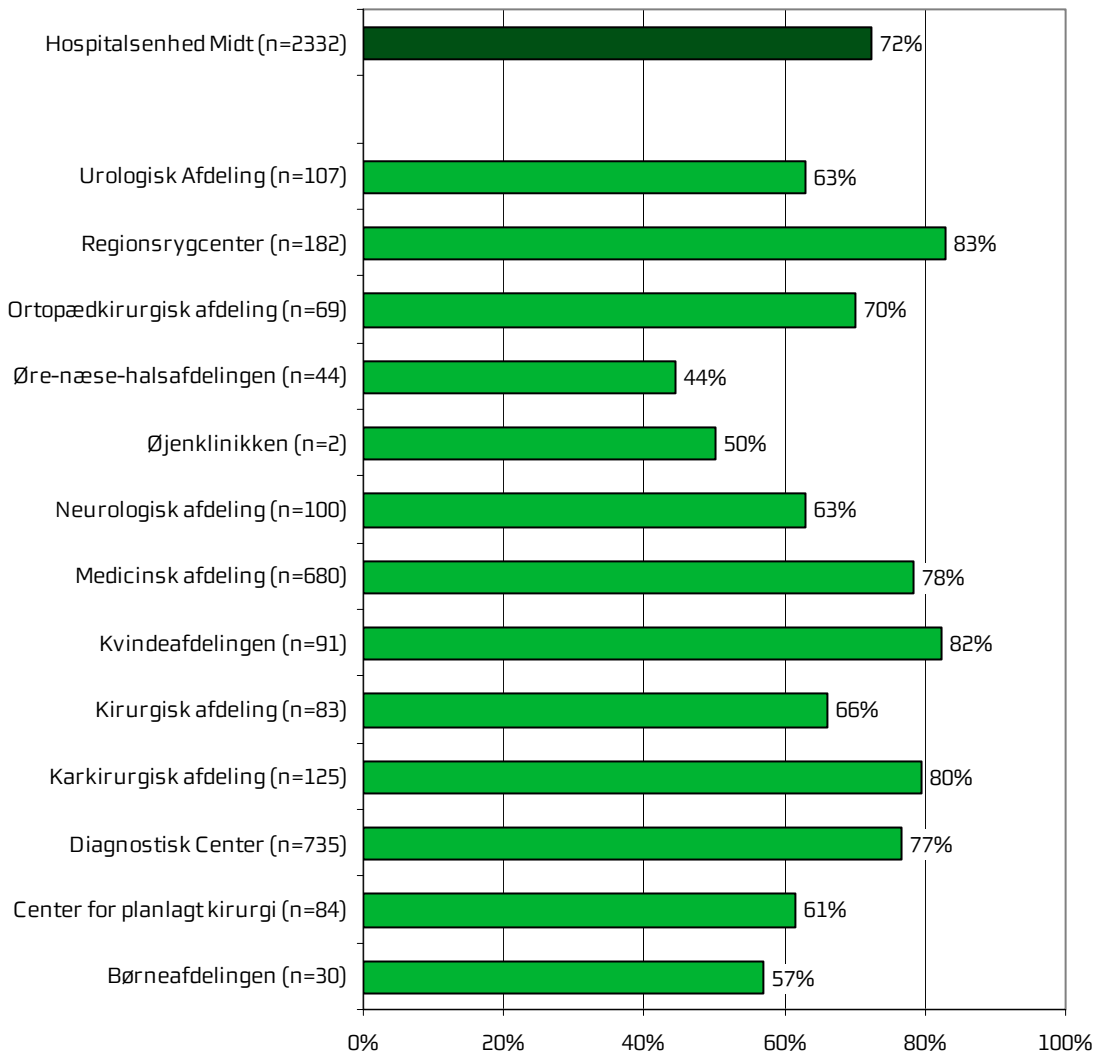
Figur 33. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?



Figur 34. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?

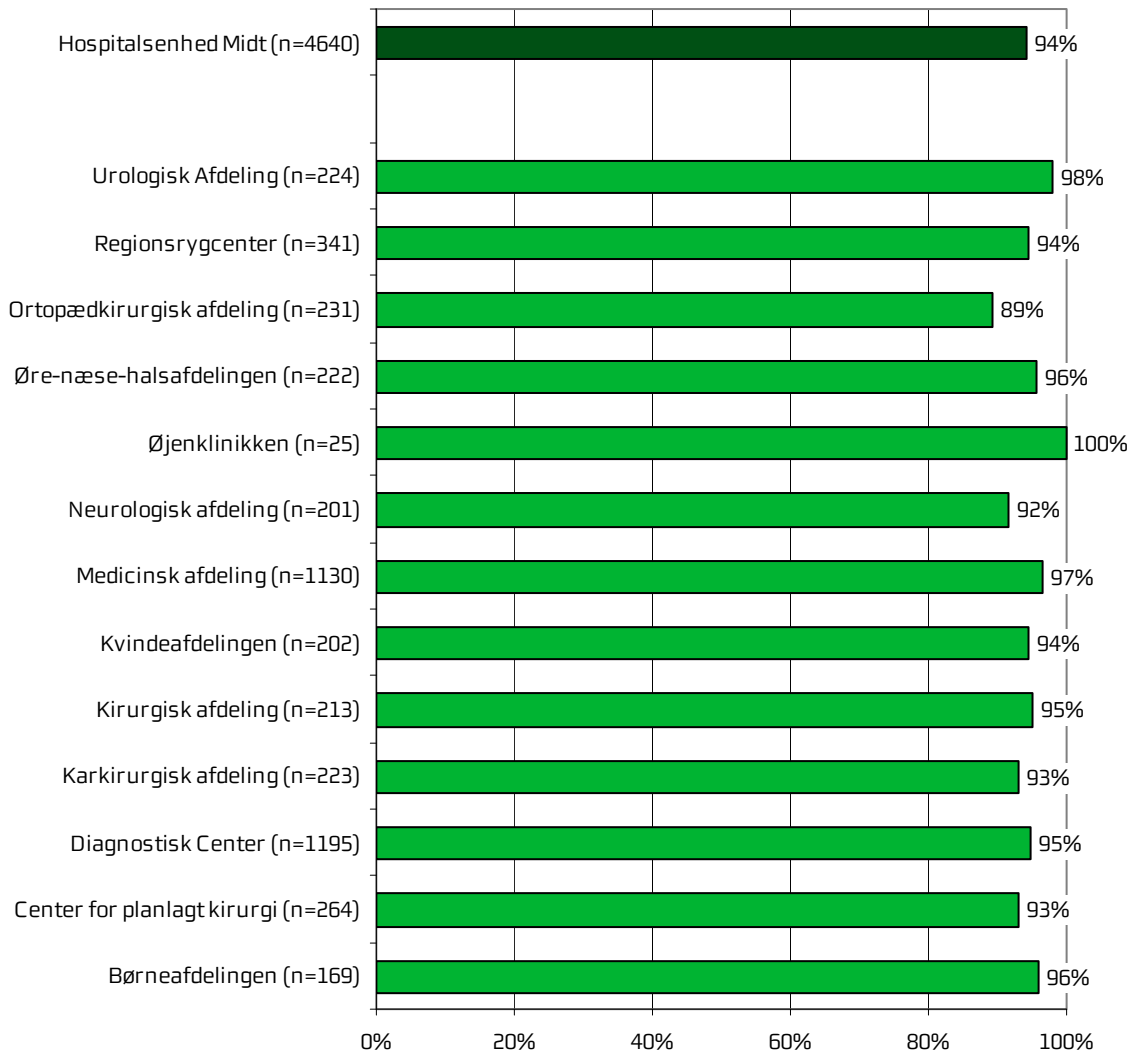
Figur 35. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?



Figur 36. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?

Hospitalets eget spørgsmål

Figur 37. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 1111111111

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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter 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"/>	
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


 Ole Thomsen
 Koncerndirektør Sundhed
 Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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. >>svar2dato<<**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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%
Køn		
Mand	47%	47%
Kvinde	53%	53%
Aldersgruppe		
Under 20 år	7%	9%
20-39 år	9%	15%
40-59 år	28%	30%
60-79 år	47%	37%
80 år eller derover	9%	8%

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalets resultat afviger statistisk signifikant fra hospitalets resultat i 2011 og 2012 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 2013. 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.

² 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		5264		100%
Køn				
Mand		2480		47%
Kvinde		2784		53%
Aldersgruppe				
Under 20 år		387		7%
20-39 år		483		9%
40-59 år		1448		28%
60-79 år		2456		47%
80 år eller derover		490		9%
Skema udfyldt af				
Patienten		4701		92%
Pårørende		414		8%
Modersmål				
Dansk		5010		97%
Ikke dansk		173		3%

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	5264		100%	
Afdelingsnavn				
Urologisk Afdeling	275		5%	
Regionsrygcenter	384		7%	
Ortopædkirurgisk afdeling	250		5%	
Øre-næse-halsafdelingen	254		5%	
Øjenklinikken	28		1%	
Neurologisk afdeling	221		4%	
Medicinsk afdeling	1281		24%	
Kvindeafdelingen	223		4%	
Kirurgisk afdeling	248		5%	
Karkirurgisk afdeling	260		5%	
Diagnostisk Center	1361		26%	
Center for planlagt kirurgi	299		6%	
Børneafdelingen	180		3%	

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	60	4	1	4700	416
Køn						
Mand	34	62	3	1	2234	188
Kvinde	36	58	5	1	2466	228
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	62	5	0	354	27
20-39 år	27	59	10	4	450	23
40-59 år	34	60	5	1	1337	86
60-79 år	38	59	2	1	2160	222
80 år eller derover	33	66	1	0	399	58
Skema udfyldt af						
Patienten	36	60	4	1	4237	368
Pårørende	29	67	4	0	363	41
Modersmål						
Dansk	35	60	4	1	4492	407
Ikke dansk	36	60	4	0	163	9

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	35	60	4	1	4700	416
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	30	66	2	1	248	21
Regionsrygcenter	36	60	4	1	352	20
Ortopædkirurgisk afdeling	28	61	7	4	229	14
Øre-næse-halsafdelingen	41	55	4	1	208	33
Øjenklinikken	31	69	0	0	26	2
Neurologisk afdeling	29	62	8	2	189	28
Medicinsk afdeling	34	64	2	0	1138	102
Kvindeafdelingen	35	58	5	1	200	17
Kirurgisk afdeling	35	61	3	2	215	21
Karkirurgisk afdeling	33	65	2	0	226	27
Diagnostisk Center	33	63	3	1	1224	104
Center for planlagt kirurgi	40	53	5	1	280	15
Børneafdelingen	36	61	4	0	165	12

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	58	3	1	5117
Køn					
Mand	37	60	3	0	2421
Kvinde	40	56	3	1	2696
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	58	2	1	380
20-39 år	35	56	6	3	473
40-59 år	38	55	6	1	1418
60-79 år	40	58	1	0	2382
80 år eller derover	35	63	1	1	464
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	3	1	4610
Pårørende	33	64	2	0	401
Modersmål					
Dansk	39	58	3	1	4903
Ikke dansk	41	56	3	0	172

Tabel 7-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	58	3	1	5117
Afdelingsnavn					
Urologisk Afdeling	36	62	1	0	265
Regionsrygcenter	38	57	4	1	372
Ortopædkirurgisk afdeling	33	60	5	2	244
Øre-næse-halsafdelingen	42	55	3	0	240
Øjenklinikken	59	41	0	0	28
Neurologisk afdeling	30	65	5	0	216
Medicinsk afdeling	39	60	1	0	1245
Kvindeafdelingen	42	53	5	0	216
Kirurgisk afdeling	35	62	2	1	236
Karkirurgisk afdeling	36	60	3	0	255
Diagnostisk Center	36	60	3	1	1330
Center for planlagt kirurgi	44	52	4	1	294
Børneafdelingen	40	58	2	0	176

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	74	5	0	5091
Køn					
Mand	22	73	4	0	2420
Kvinde	19	75	5	0	2671
Aldersgruppe					
Under 20 år	27	66	6	1	381
20-39 år	18	74	7	0	474
40-59 år	18	75	6	1	1414
60-79 år	22	75	3	0	2362
80 år eller derover	20	78	1	0	460
Skema udfyldt af					
Patienten	20	75	5	0	4582
Pårørende	26	66	7	1	406
Modersmål					
Dansk	20	75	5	0	4879
Ikke dansk	28	70	1	0	170

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	21	74	5	0	5091
Afdelingsnavn					
Urologisk Afdeling	23	74	2	0	269
Regionsrygcenter	17	76	7	0	370
Ortopædkirurgisk afdeling	20	74	5	1	241
Øre-næse-halsafdelingen	19	74	6	0	239
Øjenklinikken	25	75	0	0	28
Neurologisk afdeling	14	75	8	2	213
Medicinsk afdeling	25	72	3	0	1248
Kvindeafdelingen	24	71	5	0	215
Kirurgisk afdeling	25	73	3	0	234
Karkirurgisk afdeling	18	80	2	0	255
Diagnostisk Center	18	75	6	0	1315
Center for planlagt kirurgi	16	78	6	0	286
Børneafdelingen	34	63	3	0	178

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	23	75	2	0	5025
Køn					
Mand	24	74	2	0	2380
Kvinde	22	76	2	0	2645
Aldersgruppe					
Under 20 år	32	66	1	0	382
20-39 år	28	69	2	0	468
40-59 år	20	77	3	0	1397
60-79 år	21	77	1	0	2336
80 år eller derover	22	76	1	0	442
Skema udfyldt af					
Patienten	23	75	2	0	4525
Pårørende	24	74	1	0	404
Modersmål					
Dansk	22	76	2	0	4816
Ikke dansk	43	56	2	0	169

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	23	75	2	0	5025
Afdelingsnavn					
Urologisk Afdeling	24	73	3	0	259
Regionsrygcenter	16	82	2	0	363
Ortopædkirurgisk afdeling	18	80	2	0	234
Øre-næse-halsafdelingen	24	74	2	0	231
Øjenklinikken	37	63	0	0	28
Neurologisk afdeling	17	81	2	0	215
Medicinsk afdeling	26	72	2	0	1229
Kvindeafdelingen	31	66	2	0	214
Kirurgisk afdeling	27	72	1	0	232
Karkirurgisk afdeling	22	78	0	0	248
Diagnostisk Center	20	78	1	0	1304
Center for planlagt kirurgi	20	77	2	0	292
Børneafdelingen	35	64	1	0	176

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	61	2	0	5133
Køn					
Mand	39	60	1	0	2431
Kvinde	35	63	2	0	2702
Aldersgruppe					
Under 20 år	30	68	2	0	383
20-39 år	35	60	5	0	478
40-59 år	33	64	3	1	1428
60-79 år	40	59	1	0	2383
80 år eller derover	40	59	1	0	461
Skema udfyldt af					
Patienten	37	61	2	0	4592
Pårørende	32	68	1	0	408
Modersmål					
Dansk	36	62	2	0	4902
Ikke dansk	43	53	4	0	169

Tabel 10-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	61	2	0	5133
Afdelingsnavn					
Urologisk Afdeling	40	59	1	0	267
Regionsrygcenter	33	66	1	0	375
Ortopædkirurgisk afdeling	31	66	3	0	246
Øre-næse-halsafdelingen	35	63	2	0	237
Øjenklinikken	54	46	0	0	28
Neurologisk afdeling	34	65	1	0	218
Medicinsk afdeling	41	58	1	0	1253
Kvindeafdelingen	44	54	1	0	219
Kirurgisk afdeling	41	56	2	0	239
Karkirurgisk afdeling	39	61	0	0	251
Diagnostisk Center	33	64	3	0	1327
Center for planlagt kirurgi	36	61	3	0	296
Børneafdelingen	36	64	0	0	177

Tabel 11. 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	95	5	3608	1572
Køn				
Mand	96	4	1721	729
Kvinde	95	5	1887	843
Aldersgruppe				
Under 20 år	93	7	283	100
20-39 år	89	11	370	109
40-59 år	96	4	1030	403
60-79 år	97	3	1592	825
80 år eller derover	98	2	333	135
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	3223	1421
Pårørende	92	8	292	117
Modersmål				
Dansk	96	4	3441	1508
Ikke dansk	88	12	131	40

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	95	5	3608	1572
Afdelingsnavn				
Urologisk Afdeling	96	4	214	57
Regionsrygcenter	91	9	277	99
Ortopædkirurgisk afdeling	92	8	186	60
Øre-næse-halsafdelingen	99	1	176	70
Øjenklinikken	100	0	22	6
Neurologisk afdeling	94	6	167	52
Medicinsk afdeling	96	4	820	439
Kvindeafdelingen	98	2	176	42
Kirurgisk afdeling	95	5	165	81
Karkirurgisk afdeling	98	2	170	87
Diagnostisk Center	96	4	892	451
Center for planlagt kirurgi	95	5	211	83
Børneafdelingen	95	5	132	45

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	67	13	3	3432	112
Køn						
Mand	16	69	12	3	1637	50
Kvinde	16	66	14	3	1795	62
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	70	12	3	269	11
20-39 år	12	67	18	3	353	12
40-59 år	14	69	13	4	991	29
60-79 år	18	65	14	3	1512	41
80 år eller derover	18	71	10	1	307	19
Skema udfyldt af						
Patienten	16	67	14	3	3075	92
Pårørende	18	65	15	2	275	11
Modersmål						
Dansk	16	67	13	3	3278	101
Ikke dansk	17	61	18	3	126	5

Tabel 12-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	67	13	3	3432	112
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	13	68	13	5	200	8
Regionsrygcenter	11	63	22	4	268	6
Ortopædkirurgisk afdeling	11	61	20	8	181	2
Øre-næse-halsafdelingen	15	76	10	0	164	7
Øjenklinikken	28	72	0	0	22	0
Neurologisk afdeling	19	68	12	1	158	6
Medicinsk afdeling	17	74	8	1	777	30
Kvindeafdelingen	16	68	14	2	166	5
Kirurgisk afdeling	15	62	18	6	158	5
Karkirurgisk afdeling	26	66	7	1	166	2
Diagnostisk Center	20	70	9	1	847	27
Center for planlagt kirurgi	15	63	18	5	200	10
Børneafdelingen	16	74	9	2	125	4

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	24	13	43	2900	511
Køn						
Mand	21	25	14	40	1422	215
Kvinde	18	24	12	46	1478	296
Aldersgruppe						
Under 20 år	16	21	13	50	226	46
20-39 år	10	26	12	52	300	60
40-59 år	19	20	14	48	850	138
60-79 år	23	27	12	38	1265	214
80 år eller derover	28	31	12	29	259	53
Skema udfyldt af						
Patienten	20	25	13	42	2600	447
Pårørende	19	24	11	46	227	52
Modersmål						
Dansk	19	24	13	44	2751	496
Ikke dansk	31	30	14	26	118	12

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	24	13	43	2900	511
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	23	27	15	34	186	21
Regionsrygcenter	24	28	8	40	231	38
Ortopædkirurgisk afdeling	20	27	14	40	161	19
Øre-næse-halsafdelingen	23	22	11	44	133	33
Øjenklinikken	55	24	0	21	18	2
Neurologisk afdeling	19	24	12	44	130	31
Medicinsk afdeling	23	25	11	42	646	125
Kvindeafdelingen	28	24	11	37	148	23
Kirurgisk afdeling	29	34	10	27	141	20
Karkirurgisk afdeling	32	32	7	29	137	20
Diagnostisk Center	14	19	13	54	689	125
Center for planlagt kirurgi	16	26	15	44	177	29
Børneafdelingen	17	15	15	53	103	25

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	77	11	2	4874	228
Køn						
Mand	11	78	10	1	2320	98
Kvinde	9	77	12	2	2554	130
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	73	11	3	360	17
20-39 år	8	75	15	3	445	23
40-59 år	7	77	14	2	1349	55
60-79 år	10	79	10	1	2278	106
80 år eller derover	15	79	5	1	442	27
Skema udfyldt af						
Patienten	9	78	12	1	4374	199
Pårørende	15	74	7	4	381	19
Modersmål						
Dansk	9	78	11	2	4650	218
Ikke dansk	21	70	8	1	167	5

Tabel 14-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	10	77	11	2	4874	228
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	13	79	7	1	254	10
Regionsrygcenter	5	77	16	2	356	14
Ortopædkirurgisk afdeling	9	79	9	2	232	12
Øre-næse-halsafdelingen	11	70	17	1	234	11
Øjenklinikken	39	58	4	0	27	0
Neurologisk afdeling	8	63	24	4	212	6
Medicinsk afdeling	14	80	6	1	1210	37
Kvindeafdelingen	13	76	8	3	207	10
Kirurgisk afdeling	15	81	3	2	226	13
Karkirurgisk afdeling	12	83	5	0	237	14
Diagnostisk Center	8	74	15	2	1238	75
Center for planlagt kirurgi	3	79	16	2	269	23
Børneafdelingen	19	78	3	0	172	3

Tabel 15. 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	56	25	19	2325
Køn				
Mand	59	24	17	1121
Kvinde	53	26	21	1204
Aldersgruppe				
Under 20 år	56	27	17	169
20-39 år	40	38	22	256
40-59 år	53	24	23	628
60-79 år	62	22	15	1070
80 år eller derover	56	22	22	202
Skema udfyldt af				
Patienten	56	25	19	2106
Pårørende	60	27	13	158
Modersmål				
Dansk	56	25	19	2217
Ikke dansk	58	34	8	79

Tabel 15-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	56	25	19	2325
Afdelingsnavn				
Urologisk Afdeling	48	37	15	93
Regionsrygcenter	53	24	23	127
Ortopædkirurgisk afdeling	49	26	24	71
Øre-næse-halsafdelingen	58	21	21	160
Øjenklinikken	80	20	0	5
Neurologisk afdeling	64	16	20	49
Medicinsk afdeling	55	28	18	546
Kvindeafdelingen	41	39	20	113
Kirurgisk afdeling	44	30	25	45
Karkirurgisk afdeling	46	38	16	69
Diagnostisk Center	62	19	18	844
Center for planlagt kirurgi	57	23	20	130
Børneafdelingen	56	32	12	73

Tabel 16. 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	58	24	18	1057
Køn				
Mand	62	22	15	503
Kvinde	54	27	19	554
Aldersgruppe				
Under 20 år	63	20	17	74
20-39 år	39	44	17	133
40-59 år	55	26	19	303
60-79 år	63	21	16	469
80 år eller derover	60	19	22	78
Skema udfyldt af				
Patienten	56	26	18	961
Pårørende	78	14	8	64
Modersmål				
Dansk	58	25	18	998
Ikke dansk	64	27	10	42

Tabel 16-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	24	18	1057
Afdelingsnavn				
Urologisk Afdeling	57	28	16	25
Regionsrygcenter	45	34	22	54
Ortopædkirurgisk afdeling	65	14	21	11
Øre-næse-halsafdelingen	59	23	18	83
Øjenklinikken	-	-	-	2
Neurologisk afdeling	51	10	39	10
Medicinsk afdeling	55	30	15	258
Kvindeafdelingen	36	42	22	63
Kirurgisk afdeling	45	40	15	7
Karkirurgisk afdeling	36	57	7	28
Diagnostisk Center	61	20	19	432
Center for planlagt kirurgi	62	21	17	59
Børneafdelingen	72	16	12	25

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	51	1	0	846	16
Køn						
Mand	48	52	0	0	407	7
Kvinde	48	50	1	1	439	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	40	0	0	62	0
20-39 år	50	47	1	1	106	3
40-59 år	44	55	1	0	245	4
60-79 år	48	51	0	0	375	7
80 år eller derover	49	50	1	0	58	2
Skema udfyldt af						
Patienten	48	51	1	0	764	16
Pårørende	54	46	0	0	57	0
Modersmål						
Dansk	47	52	1	0	796	15
Ikke dansk	72	28	0	0	37	0

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	51	1	0	846	16
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	39	61	0	0	21	0
Regionsrygcenter	35	65	0	0	40	2
Ortopædkirurgisk afdeling	50	50	0	0	9	0
Øre-næse-halsafdelingen	56	43	2	0	64	2
Øjenklinikken	-	-	-	-	2	0
Neurologisk afdeling	39	61	0	0	5	1
Medicinsk afdeling	52	48	0	0	216	3
Kvindeafdelingen	52	43	4	0	49	0
Kirurgisk afdeling	59	41	0	0	5	1
Karkirurgisk afdeling	36	60	4	0	25	1
Diagnostisk Center	45	53	1	1	340	5
Center for planlagt kirurgi	47	53	0	0	48	1
Børneafdelingen	58	42	0	0	22	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	33	60	5	2	4580	555
Køn						
Mand	33	62	4	1	2194	240
Kvinde	34	59	5	2	2386	315
Aldersgruppe						
Under 20 år	34	60	4	2	346	30
20-39 år	29	59	10	3	439	35
40-59 år	31	60	7	2	1296	125
60-79 år	36	61	3	1	2106	289
80 år eller derover	35	62	2	0	393	76
Skema udfyldt af						
Patienten	34	60	5	1	4105	503
Pårørende	28	65	5	2	364	42
Modersmål						
Dansk	33	60	5	2	4371	536
Ikke dansk	36	59	5	1	157	13

Tabel 18-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	60	5	2	4580	555
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	31	64	4	0	232	34
Regionsrygcenter	38	57	5	0	339	38
Ortopædkirurgisk afdeling	31	58	8	3	206	35
Øre-næse-halsafdelingen	31	64	4	1	207	32
Øjenklinikken	45	45	9	0	26	1
Neurologisk afdeling	30	60	8	2	202	16
Medicinsk afdeling	36	59	4	1	1130	124
Kvindeafdelingen	32	60	7	1	199	20
Kirurgisk afdeling	31	62	6	1	204	39
Karkirurgisk afdeling	26	70	4	1	221	32
Diagnostisk Center	33	60	6	2	1189	140
Center for planlagt kirurgi	34	61	3	2	261	33
Børneafdelingen	34	61	5	1	164	11

Tabel 19. 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	5146
Køn				
Mand	1	94	5	2439
Kvinde	1	93	6	2707
Aldersgruppe				
Under 20 år	2	93	5	380
20-39 år	0	91	8	477
40-59 år	1	92	7	1428
60-79 år	1	95	4	2388
80 år eller derover	1	95	4	473
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	5	4620
Pårørende	1	93	6	405
Modersmål				
Dansk	1	94	6	4916
Ikke dansk	4	89	6	171

Tabel 19-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	5146
Afdelingsnavn				
Urologisk Afdeling	1	93	6	271
Regionsrygcenter	1	93	6	379
Ortopædkirurgisk afdeling	0	91	9	245
Øre-næse-halsafdelingen	0	93	7	238
Øjenklinikken	0	100	0	28
Neurologisk afdeling	0	95	5	217
Medicinsk afdeling	1	95	4	1252
Kvindeafdelingen	0	94	5	220
Kirurgisk afdeling	1	94	5	241
Karkirurgisk afdeling	1	93	6	254
Diagnostisk Center	1	92	6	1330
Center for planlagt kirurgi	2	94	4	295
Børneafdelingen	1	94	5	176

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	2463	2682
Køn					
Mand	1	91	7	1331	1103
Kvinde	1	90	9	1132	1579
Aldersgruppe					
Under 20 år	3	92	5	332	51
20-39 år	0	85	14	225	253
40-59 år	1	86	13	483	949
60-79 år	0	93	6	1157	1233
80 år eller derover	1	93	6	266	196
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	9	2030	2589
Pårørende	2	93	5	339	68
Modersmål					
Dansk	1	91	8	2315	2606
Ikke dansk	5	87	8	116	55

Tabel 20-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	2463	2682
Afdelingsnavn					
Urologisk Afdeling	1	91	8	156	112
Regionsrygcenter	1	95	4	216	162
Ortopædkirurgisk afdeling	0	87	13	102	141
Øre-næse-halsafdelingen	0	97	3	85	155
Øjenklinikken	0	100	0	26	2
Neurologisk afdeling	1	92	8	140	79
Medicinsk afdeling	2	90	8	582	670
Kvindeafdelingen	1	94	5	97	123
Kirurgisk afdeling	0	89	11	107	137
Karkirurgisk afdeling	0	92	8	125	129
Diagnostisk Center	2	88	10	552	776
Center for planlagt kirurgi	1	91	8	129	164
Børneafdelingen	2	94	4	146	32

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	68	28	4	1	4863	287
Køn						
Mand	66	30	3	0	2292	146
Kvinde	69	26	4	1	2571	141
Aldersgruppe						
Under 20 år	74	21	5	0	373	7
20-39 år	61	32	5	3	469	11
40-59 år	66	27	5	1	1361	71
60-79 år	69	28	2	1	2237	153
80 år eller derover	66	33	1	0	423	45
Skema udfyldt af						
Patienten	67	28	4	1	4357	265
Pårørende	72	23	4	1	392	14
Modersmål						
Dansk	68	28	4	1	4643	281
Ikke dansk	68	29	3	1	168	3

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	68	28	4	1	4863	287
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	65	32	3	0	251	21
Regionsrygcenter	66	31	2	1	362	17
Ortopædkirurgisk afdeling	56	35	7	2	226	18
Øre-næse-halsafdelingen	68	28	3	1	224	19
Øjenklinikken	80	17	4	0	26	1
Neurologisk afdeling	66	28	5	0	211	6
Medicinsk afdeling	69	28	3	0	1185	69
Kvindeafdelingen	72	25	2	1	210	7
Kirurgisk afdeling	64	32	3	1	221	22
Karkirurgisk afdeling	59	35	5	1	239	15
Diagnostisk Center	66	30	3	1	1251	78
Center for planlagt kirurgi	72	23	4	1	281	14
Børneafdelingen	79	19	2	0	176	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	19	2	1	4931	243
Køn						
Mand	78	20	2	0	2337	112
Kvinde	78	19	2	1	2594	131
Aldersgruppe						
Under 20 år	74	22	3	0	376	8
20-39 år	71	25	2	3	465	11
40-59 år	76	21	3	1	1382	51
60-79 år	82	17	1	0	2276	131
80 år eller derover	81	17	1	1	432	42
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	2	1	4418	222
Pårørende	73	24	3	0	397	15
Modersmål						
Dansk	78	19	2	1	4714	234
Ikke dansk	70	27	3	0	165	7

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	19	2	1	4931	243
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	70	29	1	0	255	16
Regionsrygcenter	79	19	2	0	359	21
Ortopædkirurgisk afdeling	73	23	4	0	231	14
Øre-næse-halsafdelingen	76	22	2	0	232	11
Øjenklinikken	91	9	0	0	28	0
Neurologisk afdeling	72	25	3	0	216	3
Medicinsk afdeling	80	19	1	0	1195	67
Kvindeafdelingen	77	22	1	0	215	2
Kirurgisk afdeling	76	22	1	1	227	18
Karkirurgisk afdeling	77	21	3	0	241	15
Diagnostisk Center	76	21	2	1	1272	63
Center for planlagt kirurgi	83	14	1	2	285	10
Børneafdelingen	74	23	3	0	175	3

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	44	44	9	3	5127	62
Køn						
Mand	44	45	8	3	2417	36
Kvinde	44	43	10	3	2710	26
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	46	11	4	381	3
20-39 år	40	39	15	6	477	2
40-59 år	41	45	10	5	1431	7
60-79 år	49	43	7	1	2377	40
80 år eller derover	39	51	8	2	461	10
Skema udfyldt af						
Patienten	45	44	9	3	4606	52
Pårørende	38	48	10	4	402	9
Modersmål						
Dansk	44	44	9	3	4902	59
Ikke dansk	48	38	12	2	170	3

Tabel 23-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	44	9	3	5127	62
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	51	41	5	3	266	8
Regionsrygcenter	36	46	13	5	374	5
Ortopædkirurgisk afdeling	32	49	15	4	241	3
Øre-næse-halsafdelingen	52	42	4	1	233	8
Øjenklinikken	61	33	5	0	27	1
Neurologisk afdeling	42	38	14	5	218	2
Medicinsk afdeling	48	44	5	2	1253	13
Kvindeafdelingen	51	43	4	1	218	1
Kirurgisk afdeling	50	42	6	2	241	2
Karkirurgisk afdeling	39	49	7	5	256	2
Diagnostisk Center	44	44	10	2	1327	16
Center for planlagt kirurgi	44	41	11	4	294	1
Børneafdelingen	39	50	8	4	179	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	31	5	3	4895	268
Køn						
Mand	61	31	5	3	2306	139
Kvinde	60	31	5	4	2589	129
Aldersgruppe						
Under 20 år	58	34	5	2	365	20
20-39 år	46	37	10	7	449	30
40-59 år	58	31	6	5	1372	62
60-79 år	65	29	4	2	2276	126
80 år eller derover	62	32	4	2	433	30
Skema udfyldt af						
Patienten	61	31	5	3	4398	236
Pårørende	57	36	4	3	390	21
Modersmål						
Dansk	61	31	5	3	4685	252
Ikke dansk	50	46	2	2	161	11

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	31	5	3	4895	268
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	61	31	6	2	246	22
Regionsrygcenter	53	36	7	4	357	20
Ortopædkirurgisk afdeling	53	33	9	5	236	7
Øre-næse-halsafdelingen	62	30	4	3	232	9
Øjenklinikken	67	33	0	0	27	1
Neurologisk afdeling	58	36	3	3	204	14
Medicinsk afdeling	61	34	4	1	1184	75
Kvindeafdelingen	63	29	5	3	211	9
Kirurgisk afdeling	61	32	2	4	229	14
Karkirurgisk afdeling	58	34	5	3	247	8
Diagnostisk Center	59	34	4	3	1268	70
Center for planlagt kirurgi	64	25	6	5	284	10
Børneafdelingen	62	30	7	1	170	9

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	58	36	4	1	4136	915
Køn						
Mand	58	38	3	1	2002	396
Kvinde	59	35	4	1	2134	519
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	37	5	1	317	61
20-39 år	50	45	3	2	382	96
40-59 år	58	34	6	2	1149	268
60-79 år	62	35	3	1	1933	398
80 år eller derover	53	42	3	1	355	92
Skema udfyldt af						
Patienten	59	36	4	1	3710	819
Pårørende	55	39	6	1	326	76
Modersmål						
Dansk	59	36	4	1	3941	885
Ikke dansk	44	46	9	1	151	20

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	58	36	4	1	4136	915
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	59	37	4	0	217	50
Regionsrygcenter	58	37	4	0	307	61
Ortopædkirurgisk afdeling	52	38	6	4	207	31
Øre-næse-halsafdelingen	61	35	4	0	198	35
Øjenklinikken	72	21	4	4	27	1
Neurologisk afdeling	57	33	7	3	172	43
Medicinsk afdeling	57	39	4	1	1022	209
Kvindeafdelingen	63	32	5	0	190	26
Kirurgisk afdeling	66	29	3	2	193	42
Karkirurgisk afdeling	53	40	5	2	214	40
Diagnostisk Center	57	37	5	1	990	314
Center for planlagt kirurgi	61	36	2	1	242	42
Børneafdelingen	59	35	4	1	157	21

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	5141
Køn			
Mand	93	7	2435
Kvinde	92	8	2706
Aldersgruppe			
Under 20 år	92	8	380
20-39 år	89	11	477
40-59 år	91	9	1429
60-79 år	94	6	2395
80 år eller derover	96	4	460
Skema udfyldt af			
Patienten	93	7	4617
Pårørende	93	7	406
Modersmål			
Dansk	93	7	4920
Ikke dansk	96	4	170

Tabel 26-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	5141
Afdelingsnavn			
Urologisk Afdeling	92	8	267
Regionsrygcenter	94	6	373
Ortopædkirurgisk afdeling	86	14	240
Øre-næse-halsafdelingen	90	10	239
Øjenklinikken	100	0	28
Neurologisk afdeling	94	6	218
Medicinsk afdeling	94	6	1253
Kvindeafdelingen	91	9	220
Kirurgisk afdeling	93	7	239
Karkirurgisk afdeling	95	5	257
Diagnostisk Center	93	7	1339
Center for planlagt kirurgi	94	6	294
Børneafdelingen	92	8	174

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	30	40	19	10	277	59
Køn						
Mand	25	36	19	19	110	30
Kvinde	33	42	19	5	167	29
Aldersgruppe						
Under 20 år	36	42	15	7	23	4
20-39 år	39	38	12	11	37	6
40-59 år	17	40	29	14	94	22
60-79 år	37	40	14	9	108	24
80 år eller derover	41	35	24	0	15	3
Skema udfyldt af						
Patienten	31	40	19	10	251	53
Pårørende	16	50	25	9	19	3
Modersmål						
Dansk	31	41	18	11	268	55
Ikke dansk	12	22	66	0	6	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	30	40	19	10	277	59
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	39	35	26	0	15	6
Regionsrygcenter	24	51	13	12	16	4
Ortopædkirurgisk afdeling	26	31	24	19	26	5
Øre-næse-halsafdelingen	44	45	6	6	17	6
Øjenklinikken	-	-	-	-	0	0
Neurologisk afdeling	33	32	34	0	9	3
Medicinsk afdeling	24	51	16	9	62	8
Kvindeafdelingen	59	27	14	0	15	3
Kirurgisk afdeling	20	24	32	24	9	4
Karkirurgisk afdeling	11	78	11	0	10	2
Diagnostisk Center	27	42	26	5	70	12
Center for planlagt kirurgi	36	36	13	15	16	5
Børneafdelingen	24	50	17	9	12	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	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	72	19	7	2	4807	233
Køn						
Mand	72	19	6	2	2281	115
Kvinde	71	19	8	2	2526	118
Aldersgruppe						
Under 20 år	69	19	7	4	356	18
20-39 år	73	14	8	5	446	25
40-59 år	72	19	7	2	1363	51
60-79 år	72	19	7	2	2224	107
80 år eller derover	70	22	5	2	418	32
Skema udfyldt af						
Patienten	72	19	7	2	4319	210
Pårørende	70	16	8	6	381	15
Modersmål						
Dansk	72	19	7	2	4602	219
Ikke dansk	59	22	13	7	160	9

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	72	19	7	2	4807	233
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	67	25	6	3	243	20
Regionsrygcenter	70	19	8	3	355	8
Ortopædkirurgisk afdeling	61	24	13	2	221	20
Øre-næse-halsafdelingen	73	17	9	2	222	15
Øjenklinikken	78	18	4	0	24	2
Neurologisk afdeling	68	23	6	3	208	11
Medicinsk afdeling	71	21	6	2	1169	49
Kvindeafdelingen	74	17	7	2	201	12
Kirurgisk afdeling	74	17	6	3	224	11
Karkirurgisk afdeling	74	20	6	1	238	8
Diagnostisk Center	72	20	6	1	1266	53
Center for planlagt kirurgi	77	13	6	3	272	15
Børneafdelingen	69	20	6	4	164	9

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	68	5	2	2727	1411
Køn						
Mand	25	69	4	2	1332	606
Kvinde	24	68	6	3	1395	805
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	68	7	1	214	108
20-39 år	16	64	10	10	257	159
40-59 år	24	66	7	2	755	446
60-79 år	26	70	3	1	1295	583
80 år eller derover	25	72	1	1	206	115
Skema udfyldt af						
Patienten	24	68	5	2	2438	1283
Pårørende	21	71	7	1	224	100
Modersmål						
Dansk	24	68	5	2	2580	1361
Ikke dansk	26	63	8	3	118	34

Tabel 29-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	68	5	2	2727	1411
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	24	70	5	1	130	75
Regionsrygcenter	33	62	3	3	240	74
Ortopædkirurgisk afdeling	20	69	7	5	142	59
Øre-næse-halsafdelingen	26	66	2	6	95	99
Øjenklinikken	31	69	0	0	15	8
Neurologisk afdeling	24	62	9	4	132	48
Medicinsk afdeling	23	70	6	0	684	300
Kvindeafdelingen	23	70	4	3	98	83
Kirurgisk afdeling	25	69	3	3	109	78
Karkirurgisk afdeling	29	65	6	1	122	74
Diagnostisk Center	25	68	5	1	703	381
Center for planlagt kirurgi	23	69	5	3	152	87
Børneafdelingen	27	68	4	2	105	45

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	61	32	5	2	5081
Køn					
Mand	59	34	5	2	2406
Kvinde	62	30	5	2	2675
Aldersgruppe					
Under 20 år	57	39	3	2	380
20-39 år	51	38	9	2	477
40-59 år	58	33	7	2	1415
60-79 år	67	28	4	2	2361
80 år eller derover	57	35	4	3	448
Skema udfyldt af					
Patienten	62	31	5	2	4561
Pårørende	52	44	3	1	405
Modersmål					
Dansk	61	32	5	2	4859
Ikke dansk	63	31	4	2	170

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	61	32	5	2	5081
Afdelingsnavn					
Urologisk Afdeling	61	32	3	3	260
Regionsrygcenter	54	39	5	2	367
Ortopædkirurgisk afdeling	53	35	7	4	239
Øre-næse-halsafdelingen	62	31	4	2	237
Øjenklinikken	59	34	3	3	28
Neurologisk afdeling	52	38	9	1	217
Medicinsk afdeling	63	32	4	2	1239
Kvindeafdelingen	63	30	4	2	218
Kirurgisk afdeling	57	35	6	2	239
Karkirurgisk afdeling	57	39	3	1	252
Diagnostisk Center	60	33	5	2	1318
Center for planlagt kirurgi	67	25	6	2	290
Børneafdelingen	55	41	3	1	177

Tabel 31. 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	48	48	3	1	5127
Køn					
Mand	46	50	2	1	2428
Kvinde	50	45	4	1	2699
Aldersgruppe					
Under 20 år	49	47	3	1	384
20-39 år	42	51	4	3	468
40-59 år	44	49	6	1	1424
60-79 år	52	45	2	1	2391
80 år eller derover	44	54	2	0	460
Skema udfyldt af					
Patienten	48	47	3	1	4603
Pårørende	48	48	2	2	407
Modersmål					
Dansk	48	47	3	1	4903
Ikke dansk	43	53	4	0	173

Tabel 31-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	48	48	3	1	5127
Afdelingsnavn					
Urologisk Afdeling	45	52	2	1	265
Regionsrygcenter	48	49	3	0	380
Ortopædkirurgisk afdeling	38	54	5	2	241
Øre-næse-halsafdelingen	50	47	2	1	242
Øjenklinikken	58	42	0	0	27
Neurologisk afdeling	42	50	7	1	219
Medicinsk afdeling	48	50	2	0	1247
Kvindeafdelingen	50	45	3	1	220
Kirurgisk afdeling	47	47	4	2	238
Karkirurgisk afdeling	42	55	3	0	251
Diagnostisk Center	48	49	3	1	1325
Center for planlagt kirurgi	53	42	4	1	293
Børneafdelingen	50	46	4	0	179

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	82	18	4125	961
Køn				
Mand	83	17	2000	412
Kvinde	81	19	2125	549
Aldersgruppe				
Under 20 år	75	25	273	108
20-39 år	74	26	372	101
40-59 år	81	19	1186	244
60-79 år	87	13	1934	422
80 år eller derover	79	21	360	86
Skema udfyldt af				
Patienten	83	17	3718	849
Pårørende	75	25	309	97
Modersmål				
Dansk	82	18	3936	930
Ikke dansk	74	26	145	26

Tabel 32-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	82	18	4125	961
Afdelingsnavn				
Urologisk Afdeling	84	16	228	34
Regionsrygcenter	83	17	325	46
Ortopædkirurgisk afdeling	79	21	199	40
Øre-næse-halsafdelingen	83	17	166	75
Øjenklinikken	77	23	17	11
Neurologisk afdeling	72	28	165	54
Medicinsk afdeling	78	22	986	248
Kvindeafdelingen	83	17	178	38
Kirurgisk afdeling	81	19	191	49
Karkirurgisk afdeling	78	22	202	43
Diagnostisk Center	83	17	1093	228
Center for planlagt kirurgi	87	13	249	44
Børneafdelingen	76	24	126	51

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	69	5	2	3318	485
Køn						
Mand	24	69	5	1	1629	243
Kvinde	24	68	5	3	1689	242
Aldersgruppe						
Under 20 år	22	70	4	3	213	41
20-39 år	22	63	12	3	322	33
40-59 år	21	70	6	3	981	124
60-79 år	28	69	3	1	1548	228
80 år eller derover	22	72	5	2	254	59
Skema udfyldt af						
Patienten	25	68	5	2	3014	423
Pårørende	22	70	5	4	228	50
Modersmål						
Dansk	24	69	5	2	3165	463
Ikke dansk	30	60	4	6	118	18

Tabel 33-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	69	5	2	3318	485
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	25	72	3	1	181	29
Regionsrygcenter	34	60	4	2	276	32
Ortopædkirurgisk afdeling	20	68	9	3	166	22
Øre-næse-halsafdelingen	27	64	8	1	132	25
Øjenklinikken	22	78	0	0	13	3
Neurologisk afdeling	14	77	9	1	119	27
Medicinsk afdeling	20	72	6	2	730	137
Kvindeafdelingen	26	71	2	1	147	14
Kirurgisk afdeling	22	72	5	1	160	19
Karkirurgisk afdeling	23	73	3	1	153	28
Diagnostisk Center	22	73	5	1	916	114
Center for planlagt kirurgi	31	62	3	3	223	18
Børneafdelingen	19	75	4	2	102	17

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	55	5	1	5118
Køn					
Mand	40	54	4	1	2418
Kvinde	37	56	6	1	2700
Aldersgruppe					
Under 20 år	44	51	6	0	375
20-39 år	39	51	7	3	474
40-59 år	39	53	6	2	1418
60-79 år	38	57	4	1	2389
80 år eller derover	31	65	3	0	462
Skema udfyldt af					
Patienten	38	56	5	1	4601
Pårørende	40	53	7	0	403
Modersmål					
Dansk	39	55	5	1	4897
Ikke dansk	35	57	6	2	171

Tabel 34-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	55	5	1	5118
Afdelingsnavn					
Urologisk Afdeling	30	64	5	1	263
Regionsrygcenter	33	60	6	1	380
Ortopædkirurgisk afdeling	35	55	6	3	239
Øre-næse-halsafdelingen	39	56	4	1	239
Øjenklinikken	53	47	0	0	28
Neurologisk afdeling	36	56	7	0	213
Medicinsk afdeling	37	59	3	0	1244
Kvindeafdelingen	40	53	6	1	218
Kirurgisk afdeling	37	54	7	2	240
Karkirurgisk afdeling	36	57	6	1	255
Diagnostisk Center	37	57	5	1	1329
Center for planlagt kirurgi	41	51	6	2	296
Børneafdelingen	47	48	5	0	174

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	29	63	6	2	867	248	3877
Køn							
Mand	29	64	5	1	497	132	1742
Kvinde	29	62	6	3	370	116	2135
Aldersgruppe							
Under 20 år	31	65	3	1	67	16	298
20-39 år	23	69	6	2	70	26	373
40-59 år	28	60	10	2	177	47	1180
60-79 år	31	62	4	2	415	123	1755
80 år eller derover	24	67	7	2	138	36	271
Skema udfyldt af							
Patienten	29	63	6	2	738	220	3521
Pårørende	27	65	8	1	98	23	282
Modersmål							
Dansk	28	65	5	2	782	239	3757
Ikke dansk	33	48	17	2	67	8	95

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	29	63	6	2	867	248	3877
Afdelingsnavn							
Urologisk Afdeling	24	68	6	2	50	16	198
Regionsrygcenter	25	66	3	6	91	25	253
Ortopædkirurgisk afdeling	22	64	10	5	54	14	170
Øre-næse-halsafdelingen	26	64	10	0	33	9	191
Øjenklinikken	-	-	-	-	4	0	24
Neurologisk afdeling	26	59	10	5	41	10	162
Medicinsk afdeling	32	61	5	2	204	65	944
Kvindeafdelingen	17	75	4	4	24	8	177
Kirurgisk afdeling	24	70	6	0	31	8	191
Karkirurgisk afdeling	35	59	4	1	69	12	162
Diagnostisk Center	32	60	6	2	209	59	1023
Center for planlagt kirurgi	31	65	4	0	36	15	233
Børneafdelingen	34	62	4	0	21	7	149

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	21	65	9	4	2086	2954
Køn						
Mand	21	65	10	5	1045	1345
Kvinde	22	65	9	4	1041	1609
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	59	12	11	120	254
20-39 år	13	59	20	8	171	305
40-59 år	19	63	13	5	518	898
60-79 år	25	67	6	3	1036	1291
80 år eller derover	24	70	4	2	241	206
Skema udfyldt af						
Patienten	21	66	9	4	1882	2649
Pårørende	21	59	14	5	156	244
Modersmål						
Dansk	21	65	9	5	1970	2856
Ikke dansk	28	62	10	1	94	76

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	21	65	9	4	2086	2954
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	21	72	6	1	123	141
Regionsrygcenter	28	63	6	2	204	170
Ortopædkirurgisk afdeling	24	58	11	7	86	148
Øre-næse-halsafdelingen	17	56	21	6	41	188
Øjenklinikken	22	78	0	0	9	19
Neurologisk afdeling	20	67	7	5	111	105
Medicinsk afdeling	21	68	8	4	562	664
Kvindeafdelingen	9	74	13	4	66	149
Kirurgisk afdeling	13	77	6	4	71	166
Karkirurgisk afdeling	22	66	11	2	114	139
Diagnostisk Center	21	65	9	5	557	746
Center for planlagt kirurgi	24	61	9	6	85	204
Børneafdelingen	17	58	19	5	57	115

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	64	36	2898	2140
Køn				
Mand	67	33	1484	906
Kvinde	62	38	1414	1234
Aldersgruppe				
Under 20 år	76	24	163	217
20-39 år	65	35	292	183
40-59 år	62	38	780	631
60-79 år	66	34	1410	916
80 år eller derover	50	50	253	193
Skema udfyldt af				
Patienten	64	36	2632	1895
Pårørende	70	30	190	212
Modersmål				
Dansk	65	35	2759	2065
Ikke dansk	62	38	113	56

Tabel 37-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	64	36	2898	2140
Afdelingsnavn				
Urologisk Afdeling	53	47	122	139
Regionsrygcenter	70	30	202	165
Ortopædkirurgisk afdeling	60	40	95	140
Øre-næse-halsafdelingen	43	57	53	181
Øjenklinikken	-	-	3	25
Neurologisk afdeling	54	46	128	88
Medicinsk afdeling	67	33	854	372
Kvindeafdelingen	76	24	100	115
Kirurgisk afdeling	52	48	100	138
Karkirurgisk afdeling	63	37	135	102
Diagnostisk Center	66	34	937	380
Center for planlagt kirurgi	59	41	91	195
Børneafdelingen	81	19	78	100

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	75	25	3206	1842
Køn				
Mand	78	22	1602	796
Kvinde	73	27	1604	1046
Aldersgruppe				
Under 20 år	80	20	170	210
20-39 år	75	25	313	163
40-59 år	75	25	875	535
60-79 år	77	23	1576	765
80 år eller derover	61	39	272	169
Skema udfyldt af				
Patienten	76	24	2934	1602
Pårørende	72	28	192	210
Modersmål				
Dansk	76	24	3050	1785
Ikke dansk	71	29	127	41

Tabel 38-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	75	25	3206	1842
Afdelingsnavn				
Urologisk Afdeling	60	40	121	140
Regionsrygcenter	91	9	312	61
Ortopædkirurgisk afdeling	70	30	120	116
Øre-næse-halsafdelingen	50	50	57	176
Øjenklinikken	-	-	3	25
Neurologisk afdeling	75	25	150	64
Medicinsk afdeling	74	26	895	334
Kvindeafdelingen	78	22	104	111
Kirurgisk afdeling	62	38	108	131
Karkirurgisk afdeling	79	21	157	83
Diagnostisk Center	77	23	976	338
Center for planlagt kirurgi	75	25	129	159
Børneafdelingen	81	19	74	104

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	67	33	2427	2601
Køn				
Mand	69	31	1286	1107
Kvinde	64	36	1141	1494
Aldersgruppe				
Under 20 år	56	44	75	305
20-39 år	70	30	242	232
40-59 år	69	31	692	718
60-79 år	69	31	1218	1103
80 år eller derover	48	52	200	243
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	2268	2248
Pårørende	54	46	107	294
Modersmål				
Dansk	67	33	2319	2497
Ikke dansk	59	41	85	82

Tabel 39-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	67	33	2427	2601
Afdelingsnavn				
Urologisk Afdeling	58	42	106	154
Regionsrygcenter	76	24	180	191
Ortopædkirurgisk afdeling	63	37	70	165
Øre-næse-halsafdelingen	34	66	47	184
Øjenklinikken	-	-	2	26
Neurologisk afdeling	58	42	104	110
Medicinsk afdeling	71	29	745	479
Kvindeafdelingen	80	20	93	123
Kirurgisk afdeling	56	44	87	151
Karkirurgisk afdeling	64	36	116	123
Diagnostisk Center	73	27	773	535
Center for planlagt kirurgi	57	43	81	205
Børneafdelingen	43	57	23	155

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	72	28	2332	2715
Køn				
Mand	74	26	1197	1203
Kvinde	71	29	1135	1512
Aldersgruppe				
Under 20 år	61	39	82	298
20-39 år	76	24	241	234
40-59 år	74	26	670	748
60-79 år	75	25	1141	1187
80 år eller derover	55	45	198	248
Skema udfyldt af				
Patienten	73	27	2171	2363
Pårørende	64	36	107	294
Modersmål				
Dansk	73	27	2227	2608
Ikke dansk	64	36	84	83

Tabel 40-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	72	28	2332	2715
Afdelingsnavn				
Urologisk Afdeling	63	37	107	156
Regionsrygcenter	83	17	182	189
Ortopædkirurgisk afdeling	70	30	69	166
Øre-næse-halsafdelingen	44	56	44	186
Øjenklinikken	-	-	2	26
Neurologisk afdeling	63	37	100	115
Medicinsk afdeling	78	22	680	545
Kvindeafdelingen	82	18	91	125
Kirurgisk afdeling	66	34	83	156
Karkirurgisk afdeling	80	20	125	119
Diagnostisk Center	77	23	735	583
Center for planlagt kirurgi	61	39	84	201
Børneafdelingen	57	43	30	148

Tabel 41. 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	2	4640	442
Køn						
Mand	64	31	3	1	2174	236
Kvinde	65	29	4	2	2466	206
Aldersgruppe						
Under 20 år	66	29	4	1	361	22
20-39 år	52	39	6	2	452	25
40-59 år	64	28	5	3	1324	96
60-79 år	68	28	3	1	2113	241
80 år eller derover	63	34	2	2	390	58
Skema udfyldt af						
Patienten	65	29	4	2	4166	410
Pårørende	60	35	4	1	384	21
Modersmål						
Dansk	65	29	4	2	4439	430
Ikke dansk	55	37	5	3	163	9

Tabel 41-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	2	4640	442
Afdelingsnavn						
Urologisk Afdeling	69	29	0	2	224	43
Regionsrygcenter	59	36	3	2	341	28
Ortopædkirurgisk afdeling	56	33	7	4	231	12
Øre-næse-halsafdelingen	68	27	2	2	222	18
Øjenklinikken	75	25	0	0	25	3
Neurologisk afdeling	53	39	6	2	201	12
Medicinsk afdeling	66	31	2	1	1130	105
Kvindeafdelingen	69	25	4	1	202	14
Kirurgisk afdeling	66	29	3	2	213	20
Karkirurgisk afdeling	63	30	4	3	223	25
Diagnostisk Center	63	31	4	1	1195	128
Center for planlagt kirurgi	68	25	5	2	264	24
Børneafdelingen	65	31	4	1	169	10

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 hospitalsniveau. 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.

