

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Hospitalsrapport for ambulante patienter på**

**Hospitalsenheden Vest**

**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](mailto: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:	7209
Besvarelser fra hospitalets patienter:	4265
Hospitalets svarprocent:	59%

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

---

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



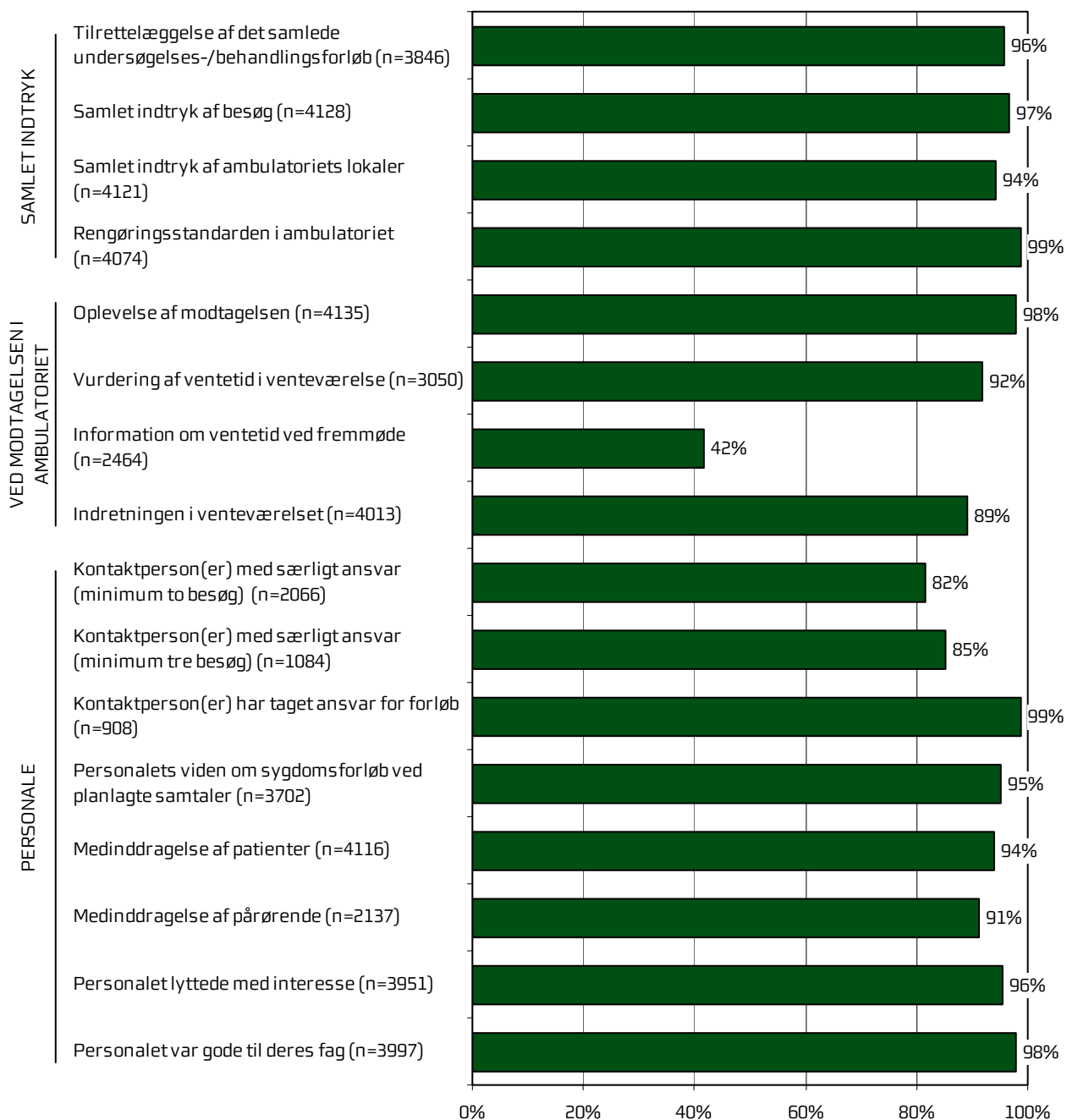


### 3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

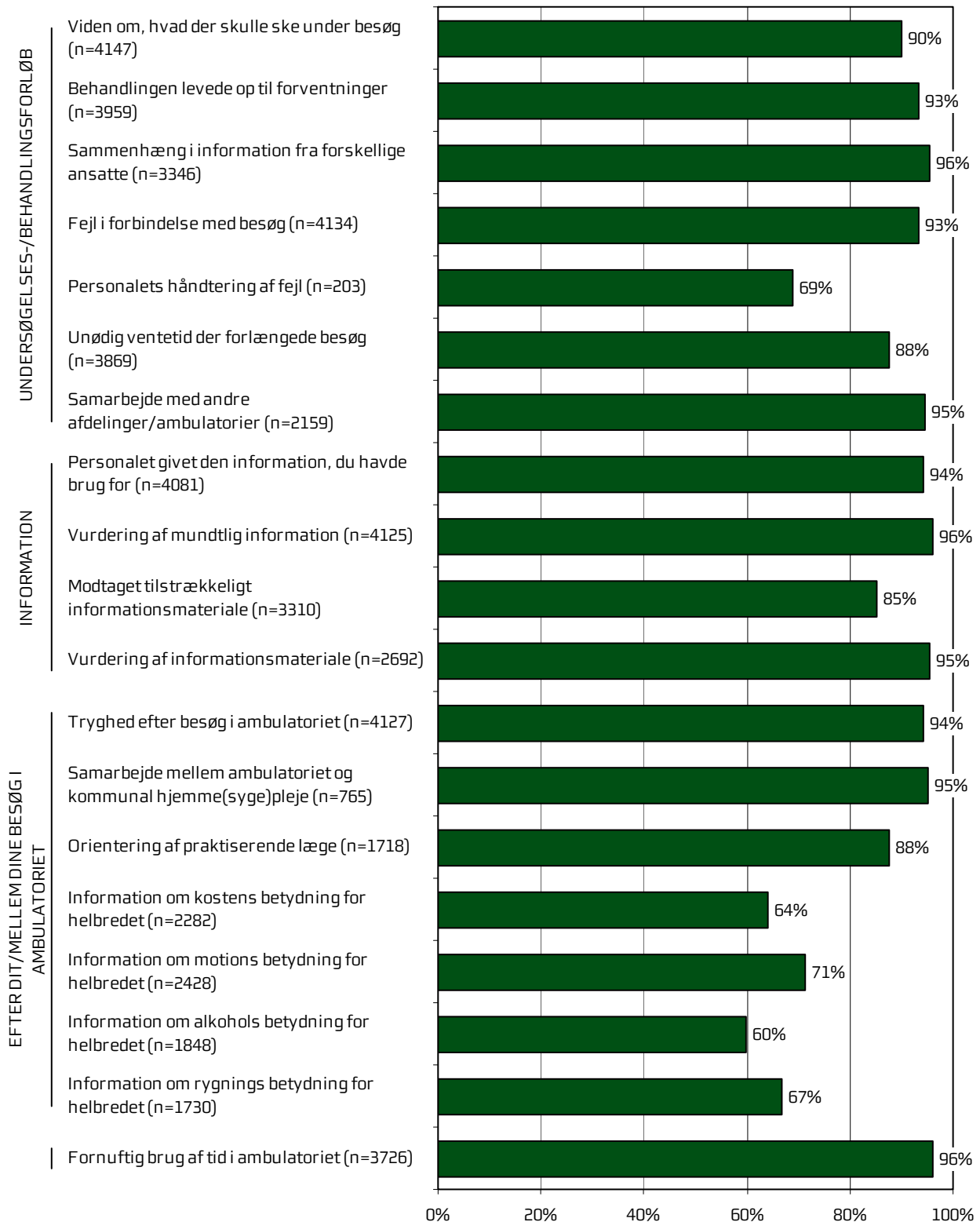
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet





## 4 Sammenligning af hospitalets resultat

Hvordan ser hospitalets resultat ud sammenlignet med hospitalets resultat i 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: Hospitalsenheden Vest

2011-tallet er for: Hospitalsenheden Vest

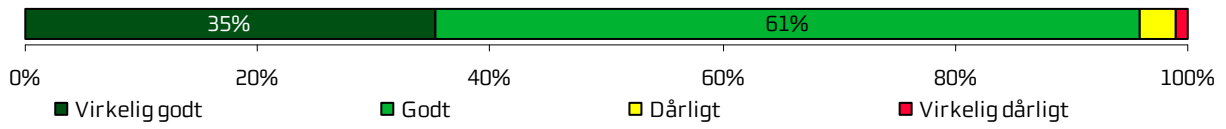
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

### Signifikante forskelle?

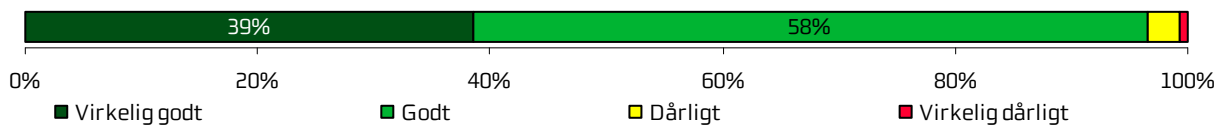
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2013 og henholdsvis hospitalets resultat i 2012 og 2011 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat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

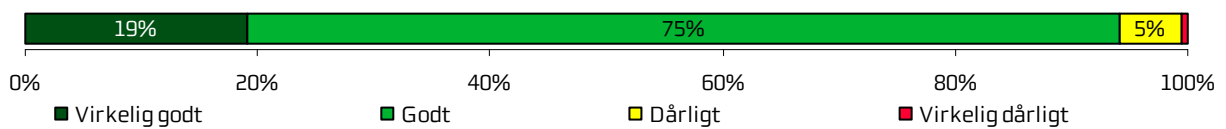
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=3846)



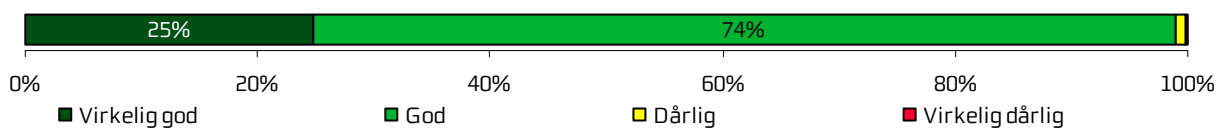
Samlet indtryk af besøg (n=4128)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=4121)



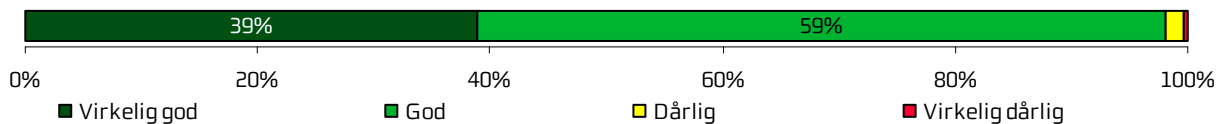
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=4074)



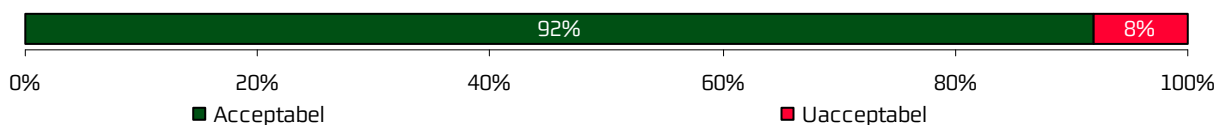
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	96 %	96 %	95 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	97 %	95 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	95 %	94 %	95 %	90 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	98 % *	97 % *	97 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

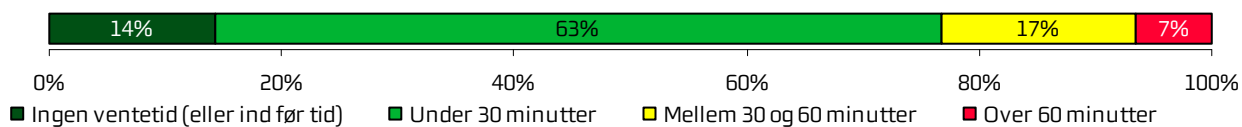
Oplevelse af modtagelsen (n=4135)



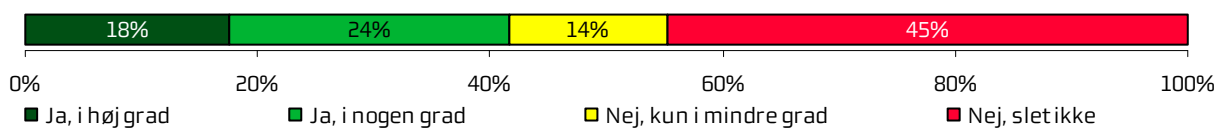
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=3050)



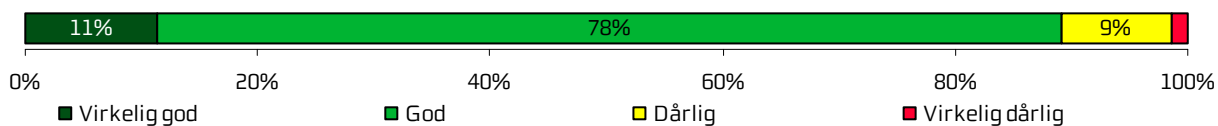
Længde af ventetid i venteværelse (n=2913)



Information om ventetid ved fremmøde (n=2464)



Indretningen i venteværelset (n=4013)

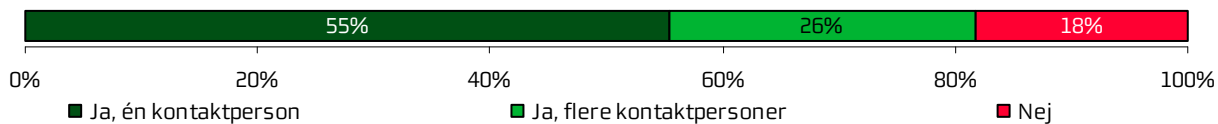




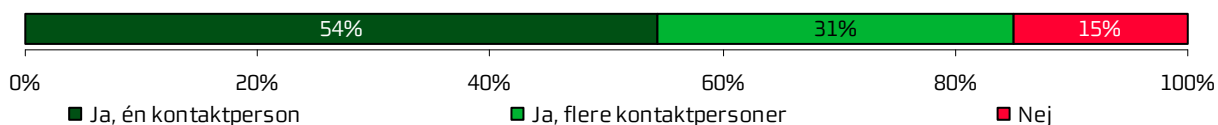
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	93 % *	93 %	95 % *	92 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	42 %	42 %	42 %	44 %	38 % *	40 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	90 %	88 %	87 % *	80 % *	83 % *

## Personale

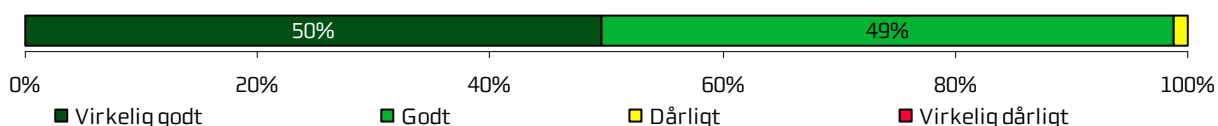
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=2066)



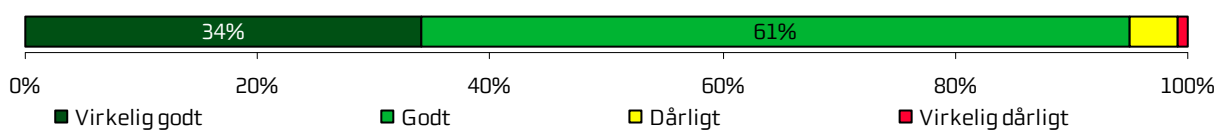
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1084)



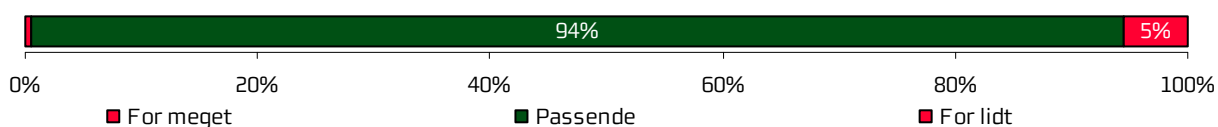
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=908)



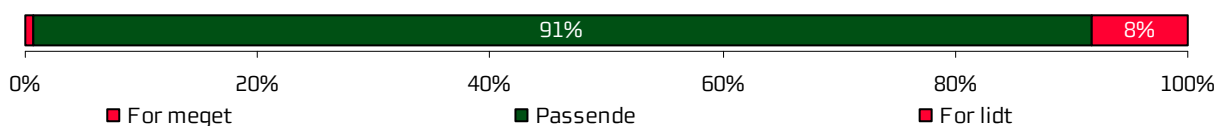
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=3702)



Medinddragelse af patienter (n=4116)



Medinddragelse af pårørende (n=2137)

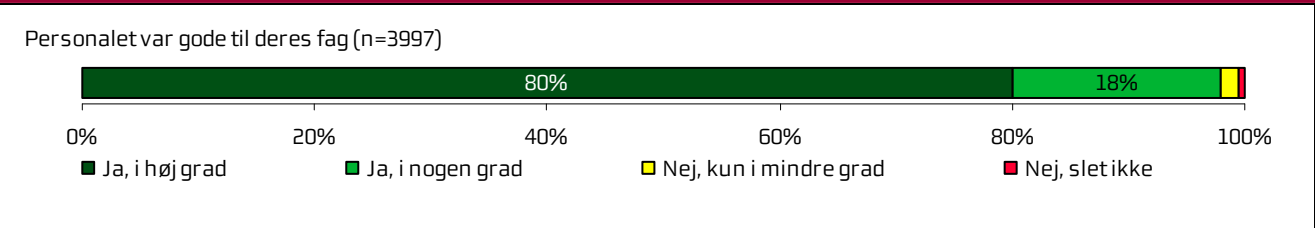


Personalet lyttede med interesse (n=3951)



	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)	82 %	84 %	84 %	83 %	76 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	88 %	86 %	86 %	79 % *	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	99 %	99 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	94 %	94 %	94 % *	93 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	93 %	94 %	93 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	92 %	92 %	92 %	90 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	96 %	96 %	95 %	96 %

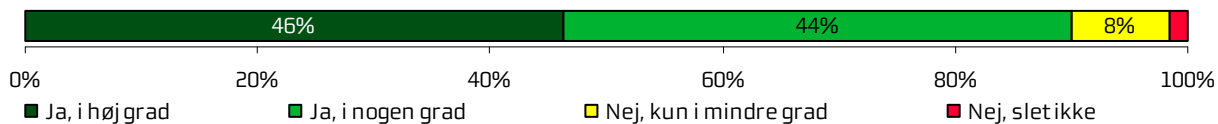
## Personale (fortsat)



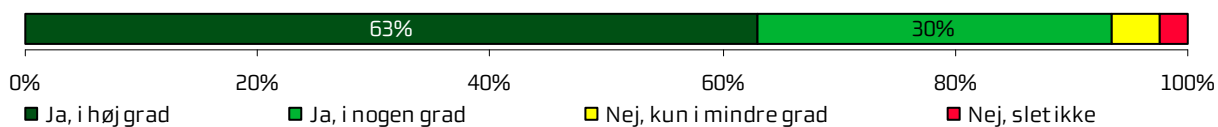
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 %	98 %	97 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

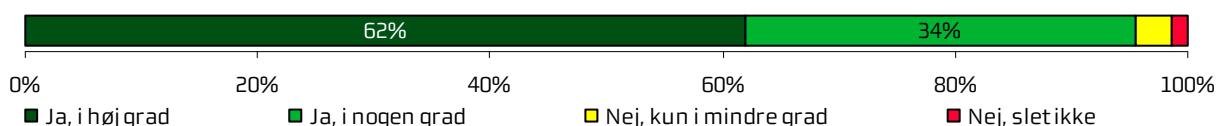
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=4147)



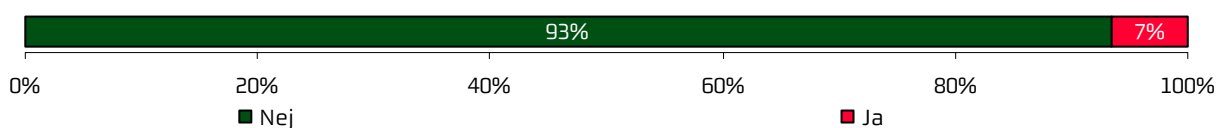
Behandlingen levede op til forventninger (n=3959)



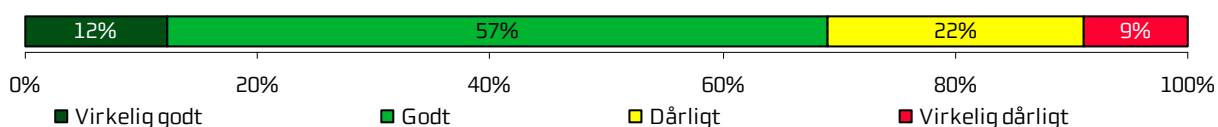
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=3346)



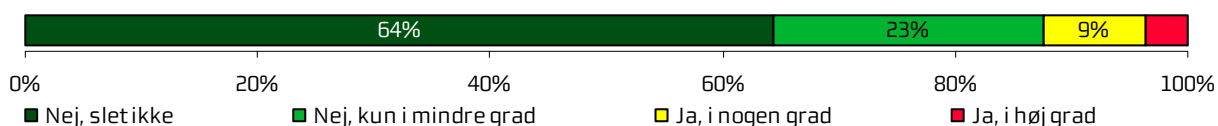
Fejl i forbindelse med besøg (n=4134)



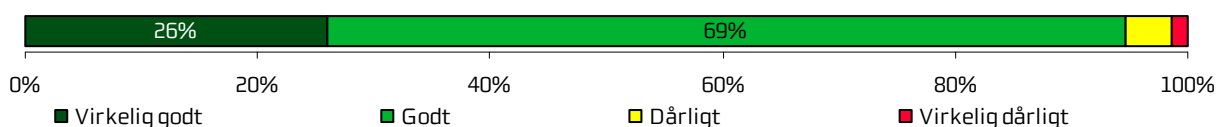
Personalets håndtering af fejl (n=203)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=3869)



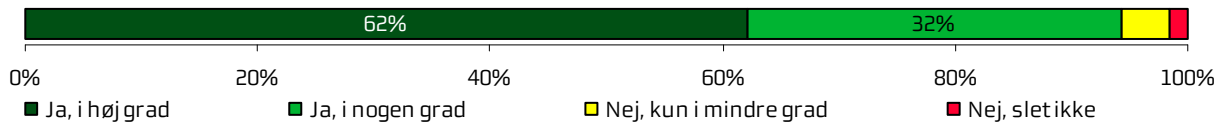
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=2159)



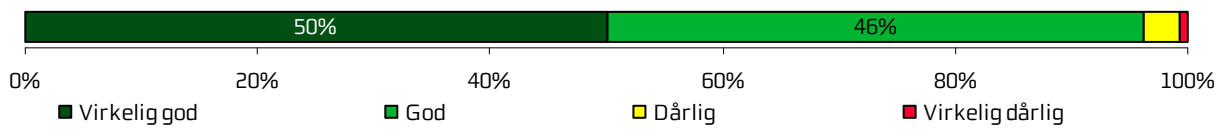
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	90 %	90 %	90 %	88 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	94 %	93 %	91 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	95 %	95 %	93 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	94 %	93 %	92 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69 %	69 %	75 %	70 %	67 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	89 %	89 %	91 % *	85 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 % *	94 %	95 %	92 % *	93 % *

## Information

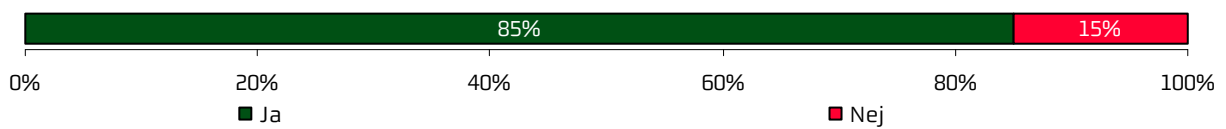
Personalet givet den information, du havde brug for (n=4081)



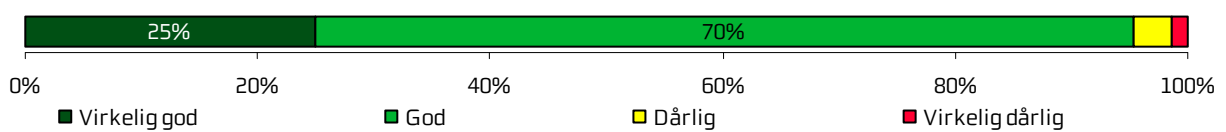
Vurdering af mundtlig information (n=4125)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=3310)



Vurdering af informationsmateriale (n=2692)

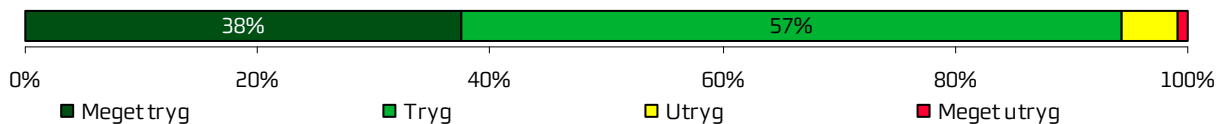




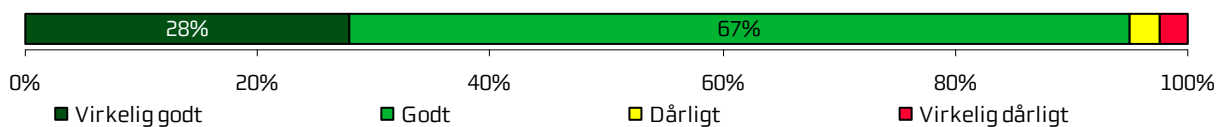
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	93 % *	94 %	94 %	92 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	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?	85 %	-	-	86 %	80 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	94 %	93 % *	93 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

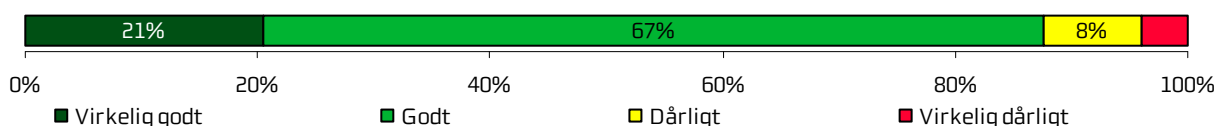
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=4127)



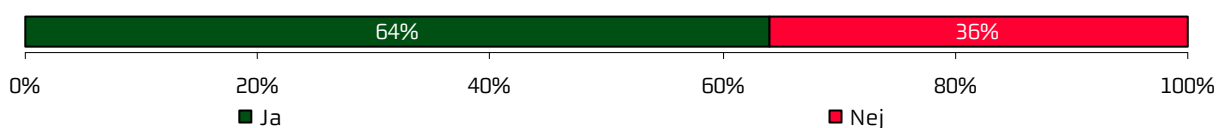
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=765)



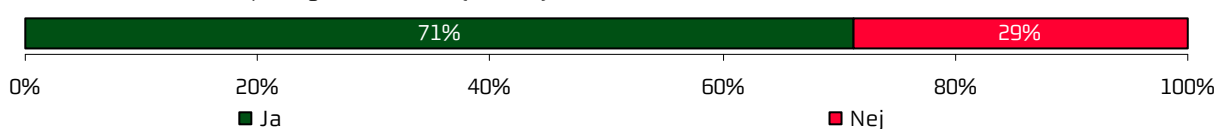
Orientering af praktiserende læge (n=1718)



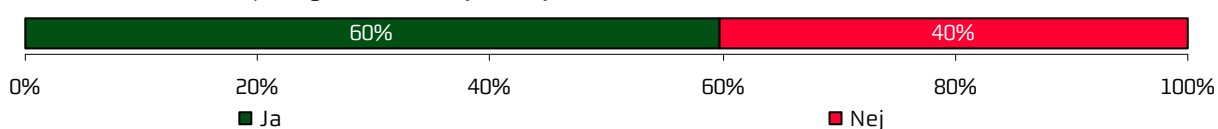
Information om kostens betydning for helbredet (n=2282)



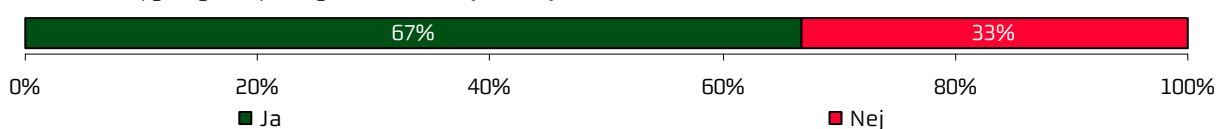
Information om motions betydning for helbredet (n=2428)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=1848)



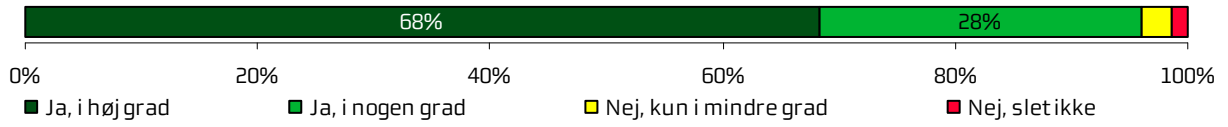
Information om rygningens betydning for helbredet (n=1730)



	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	94 %	94 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	92 % *	91 % *	93 %	90 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	87 %	86 %	90 %	85 %	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	64 %	-	-	65 %	57 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	71 %	-	-	75 % *	66 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	60 %	-	-	67 % *	59 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	67 %	-	-	72 % *	68 %	70 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=3726)



	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	-	-	-



## 5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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.

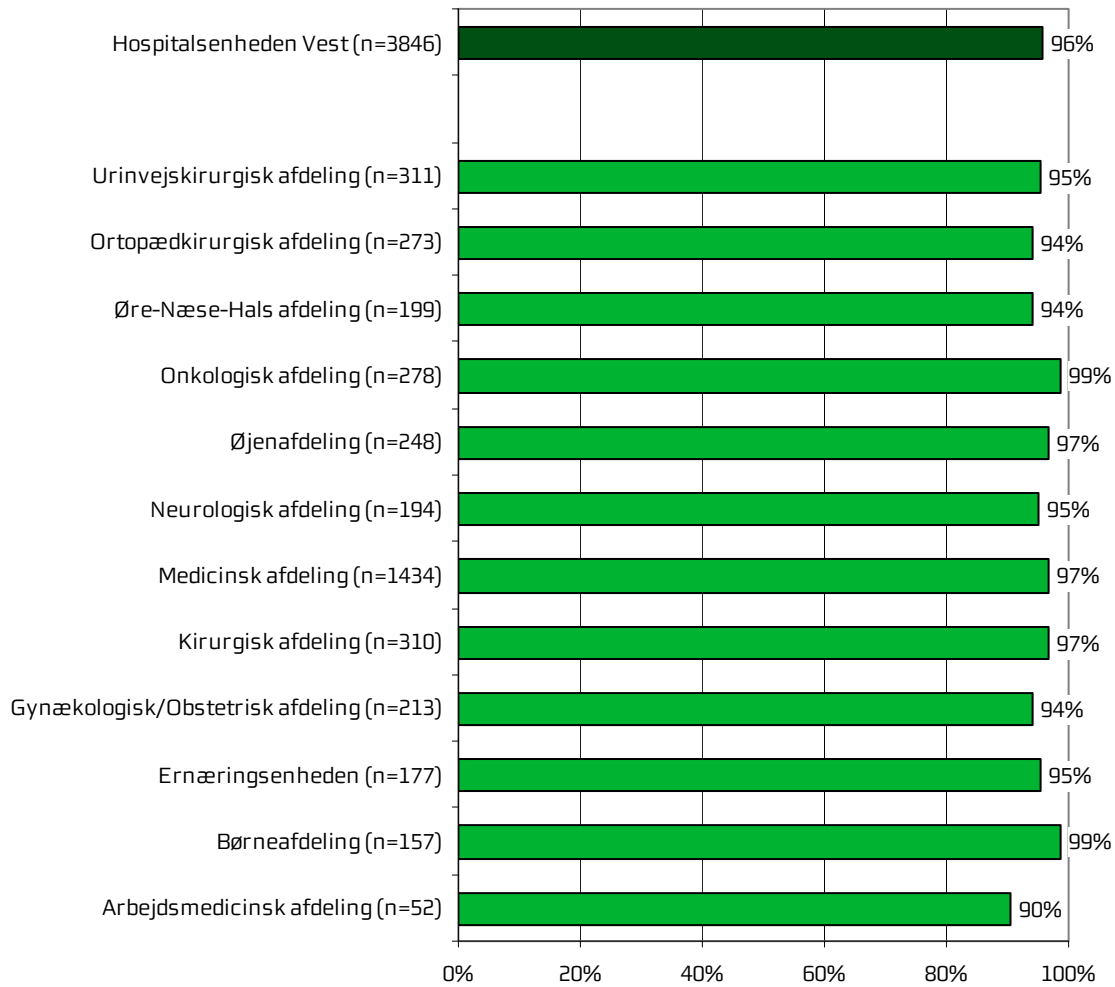
### **Kommentarsamling i afdelingsrapporterne**

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.

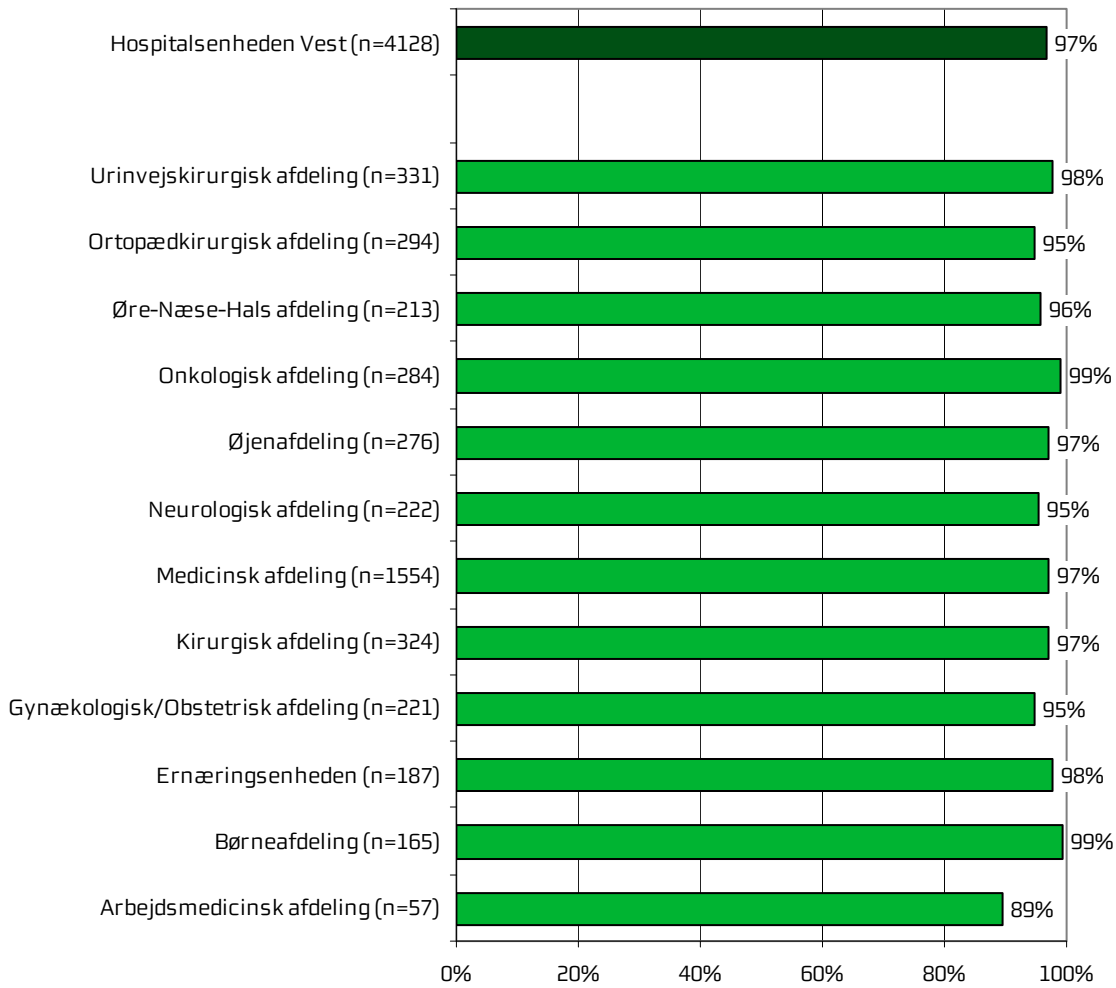
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

## Samlet indtryk

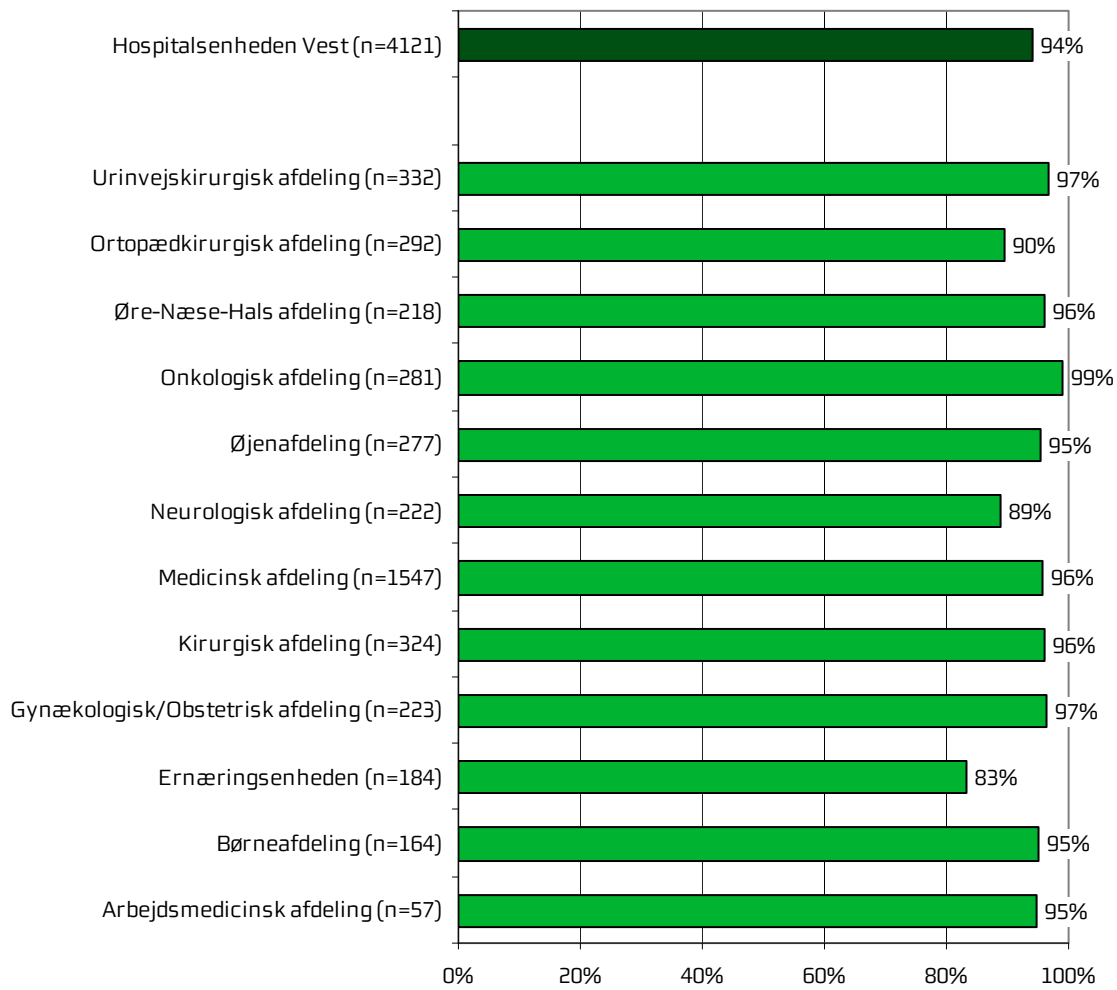
Figur 3. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?

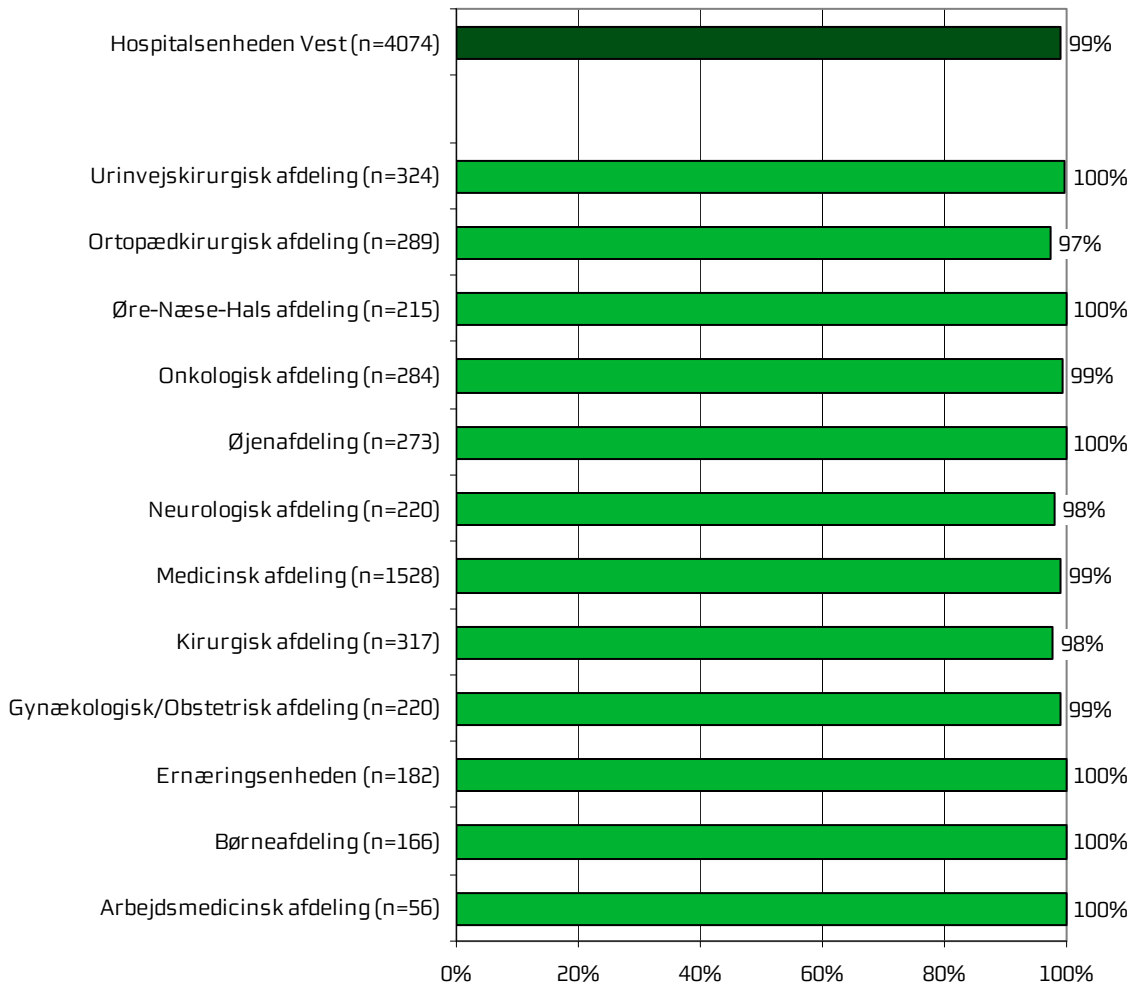




**Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?**

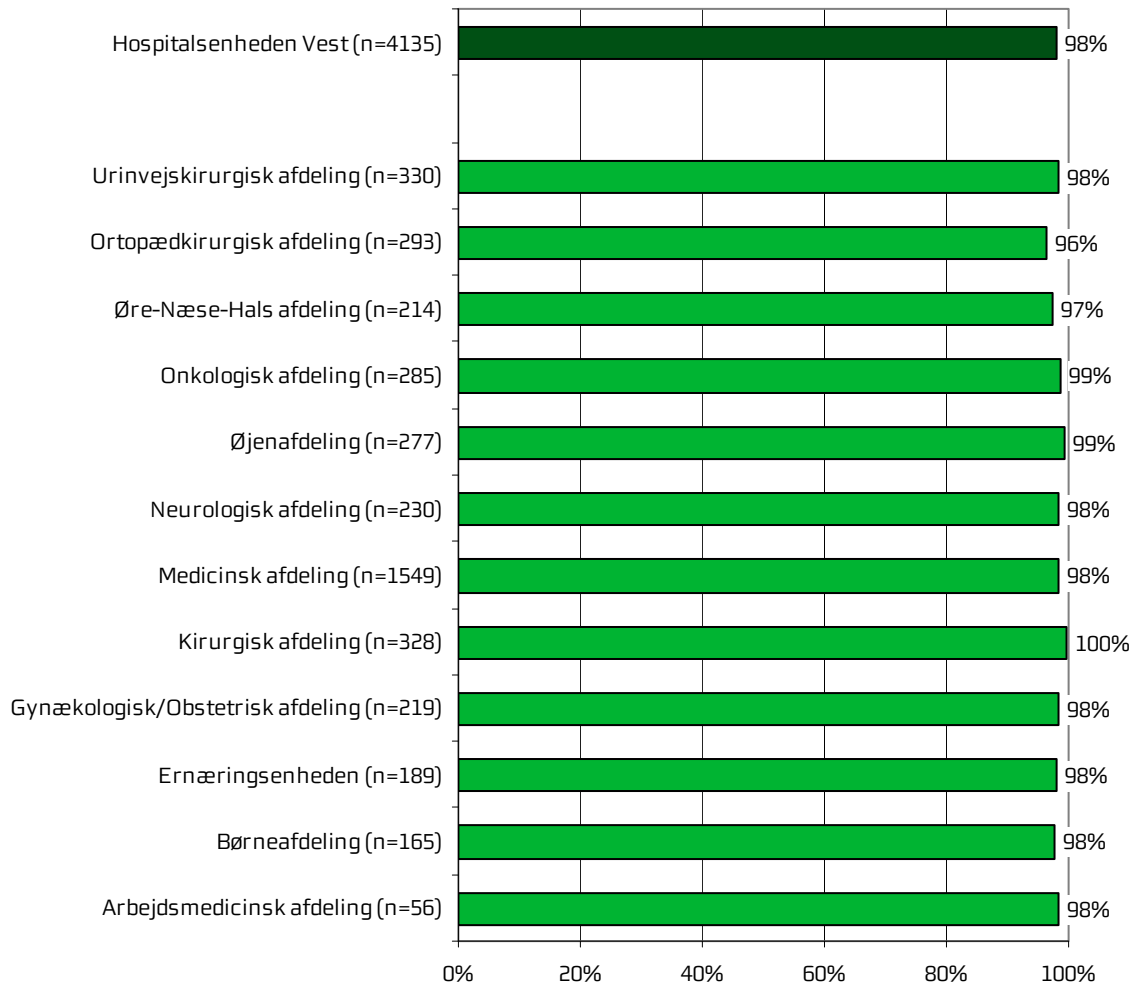
**Figur 5. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?**



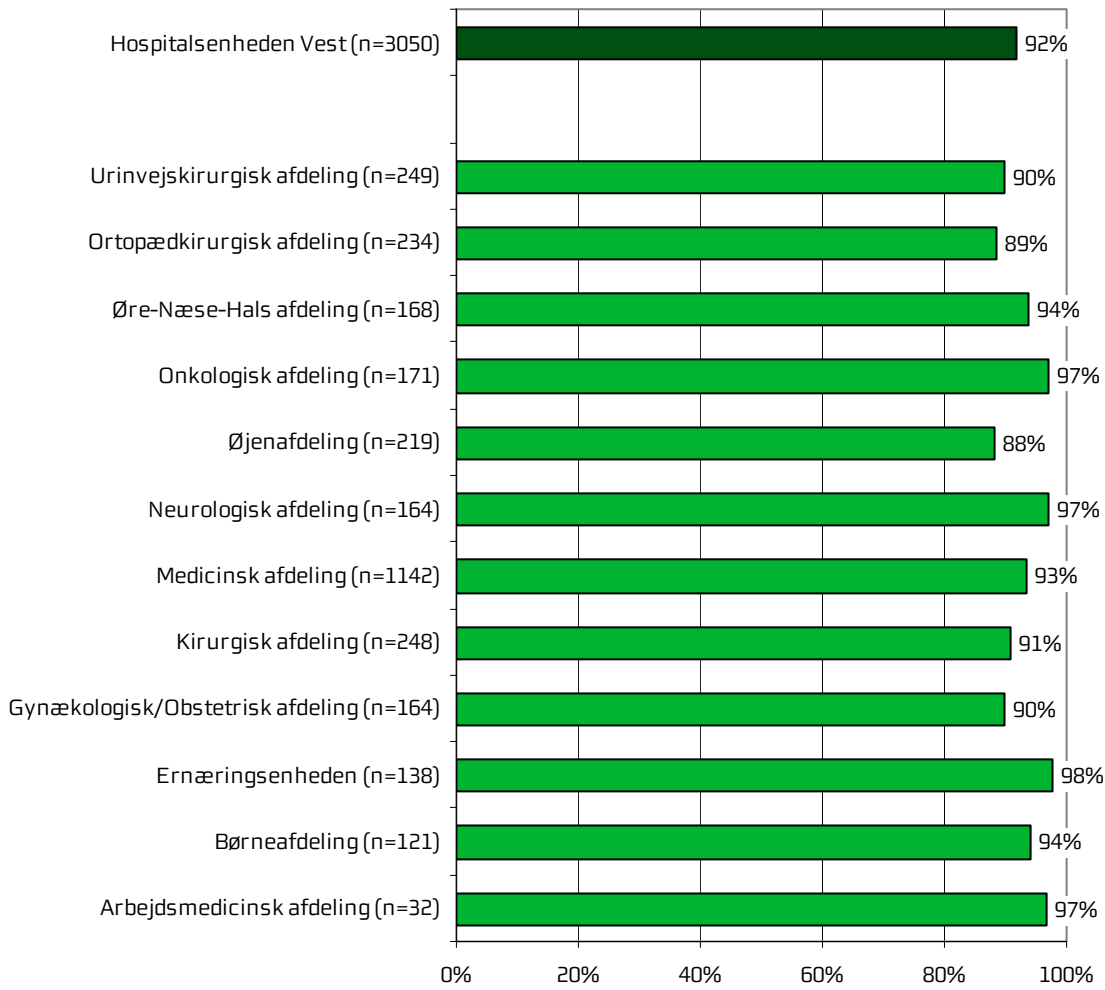
**Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?**

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

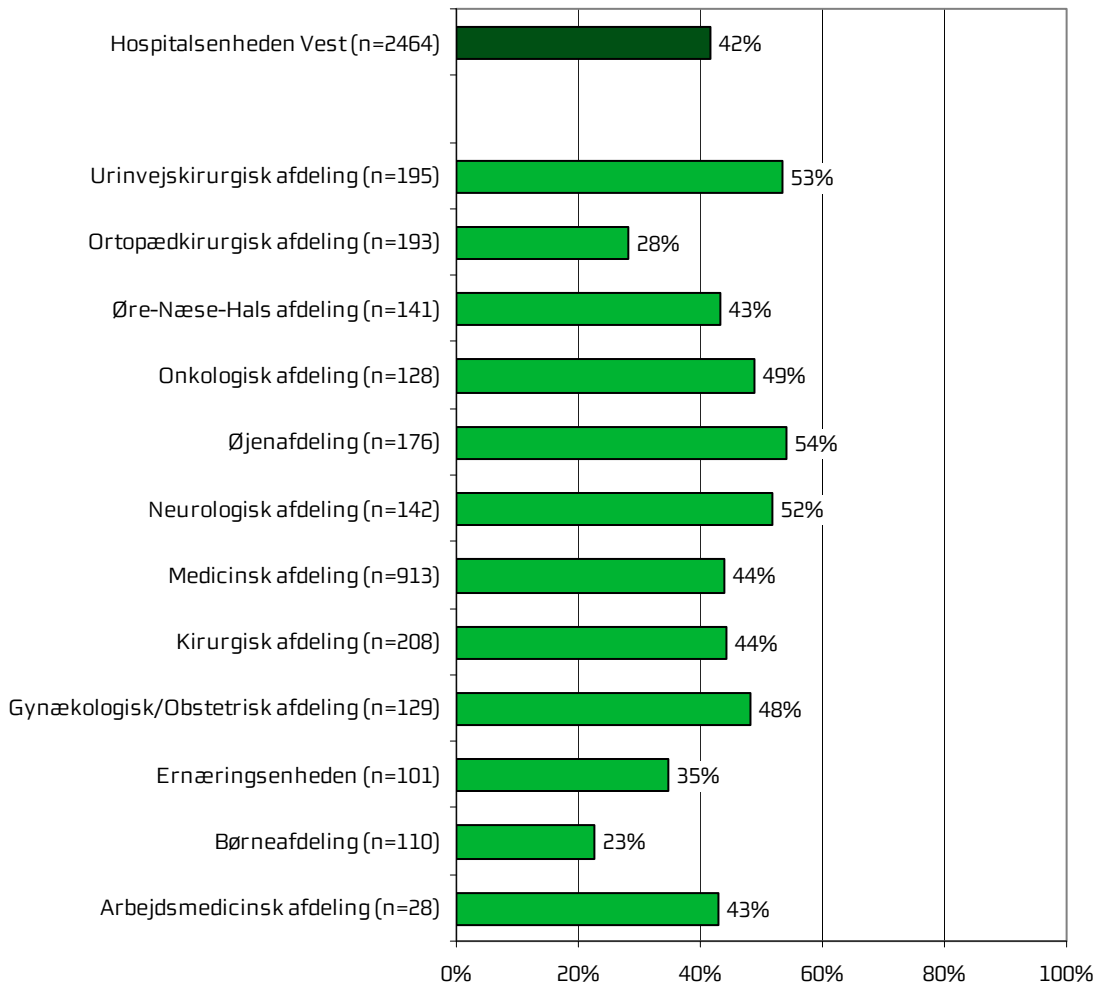
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



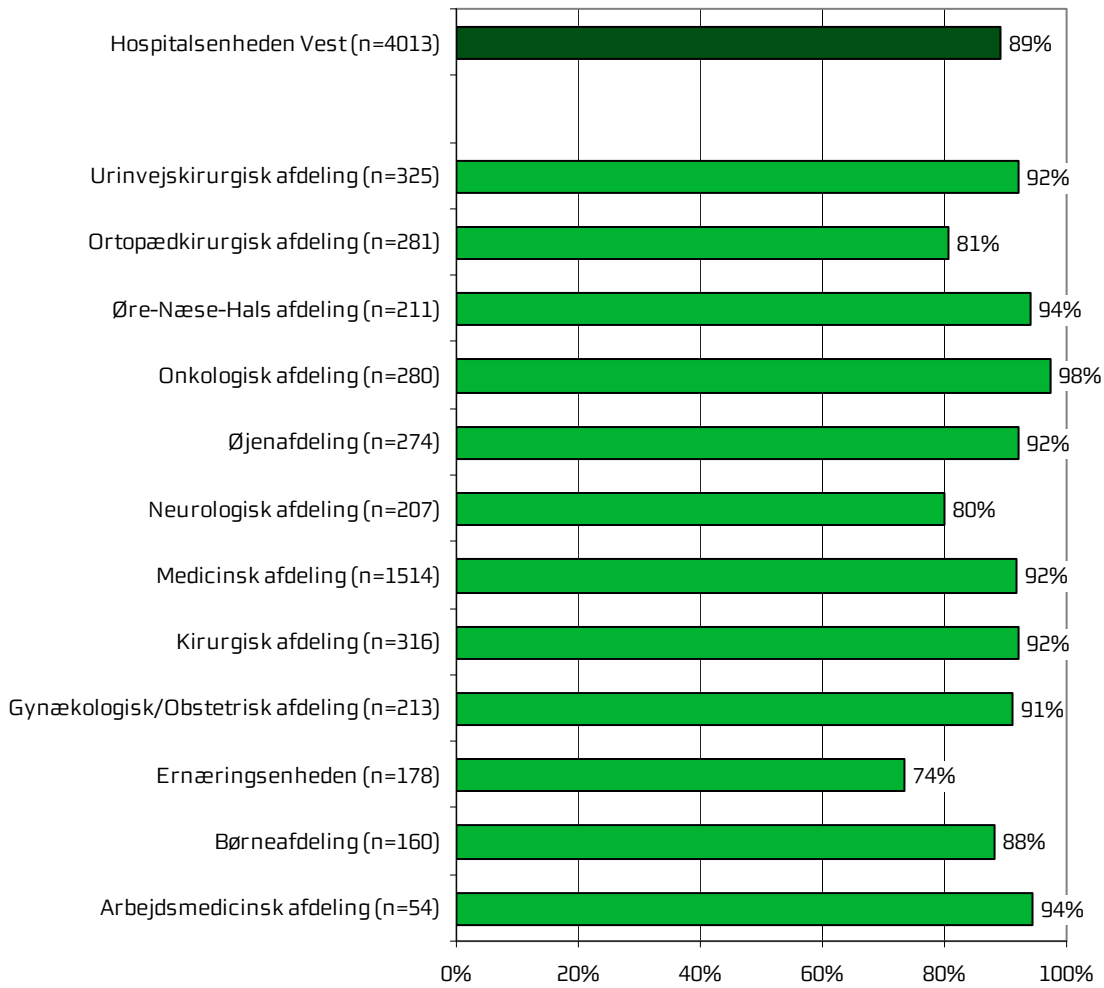
**Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?**



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

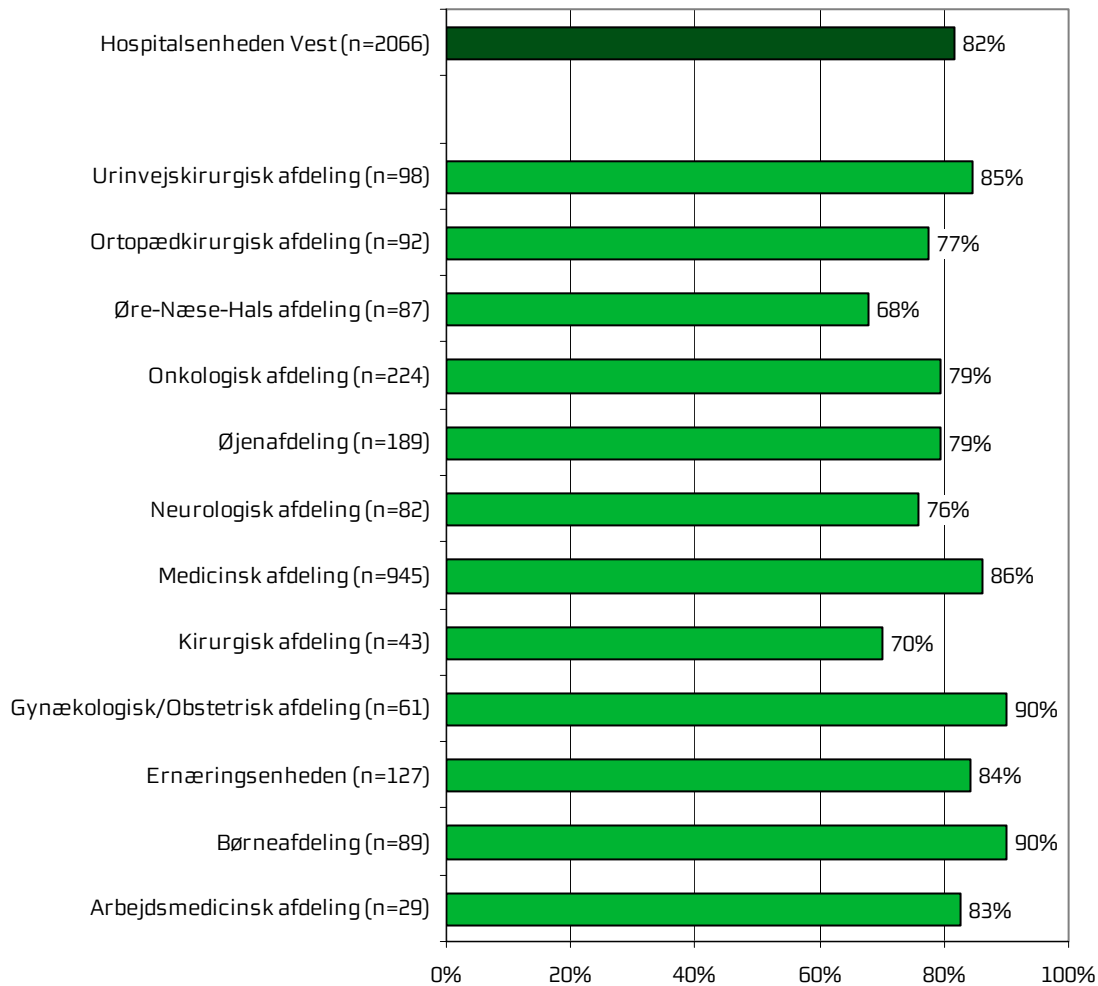


**Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?**



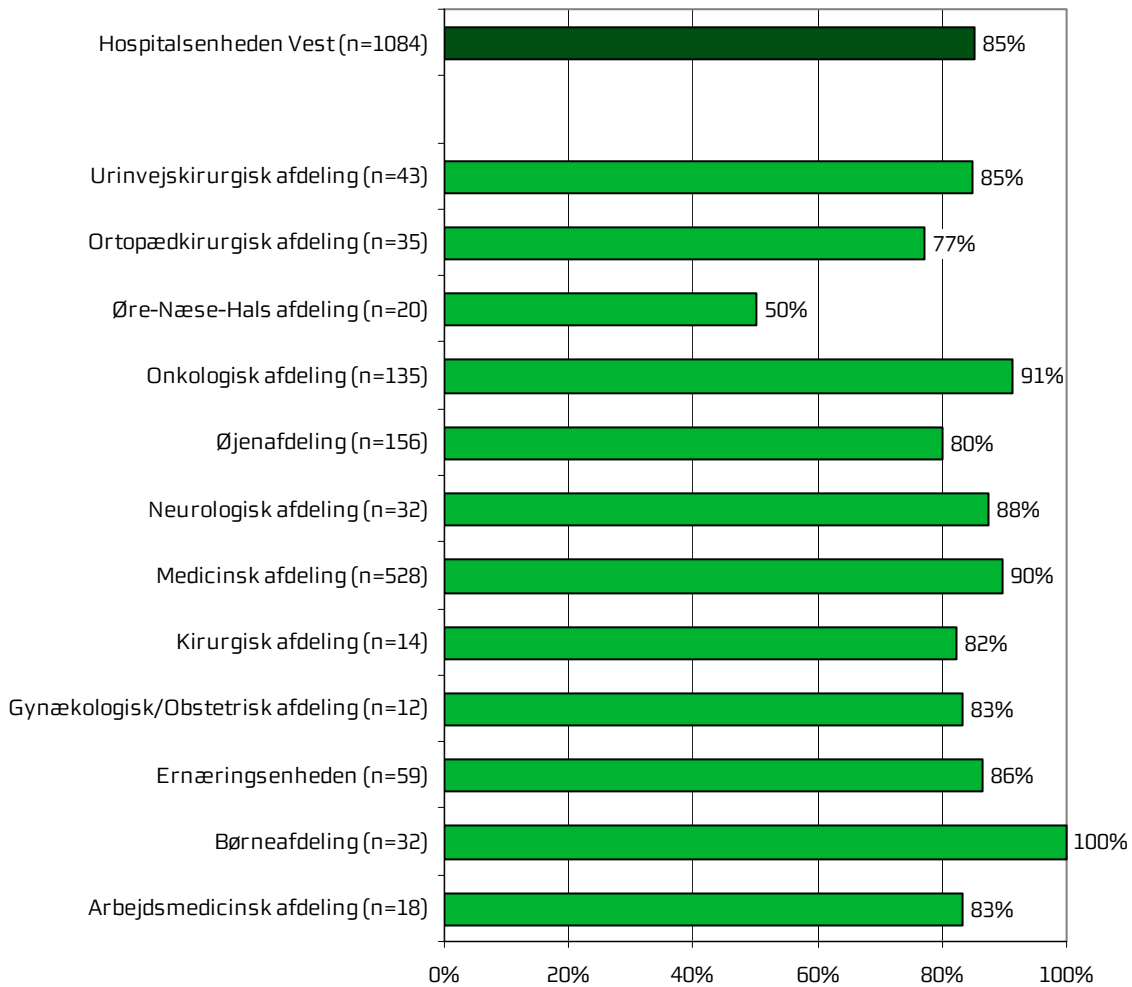
## Personale

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

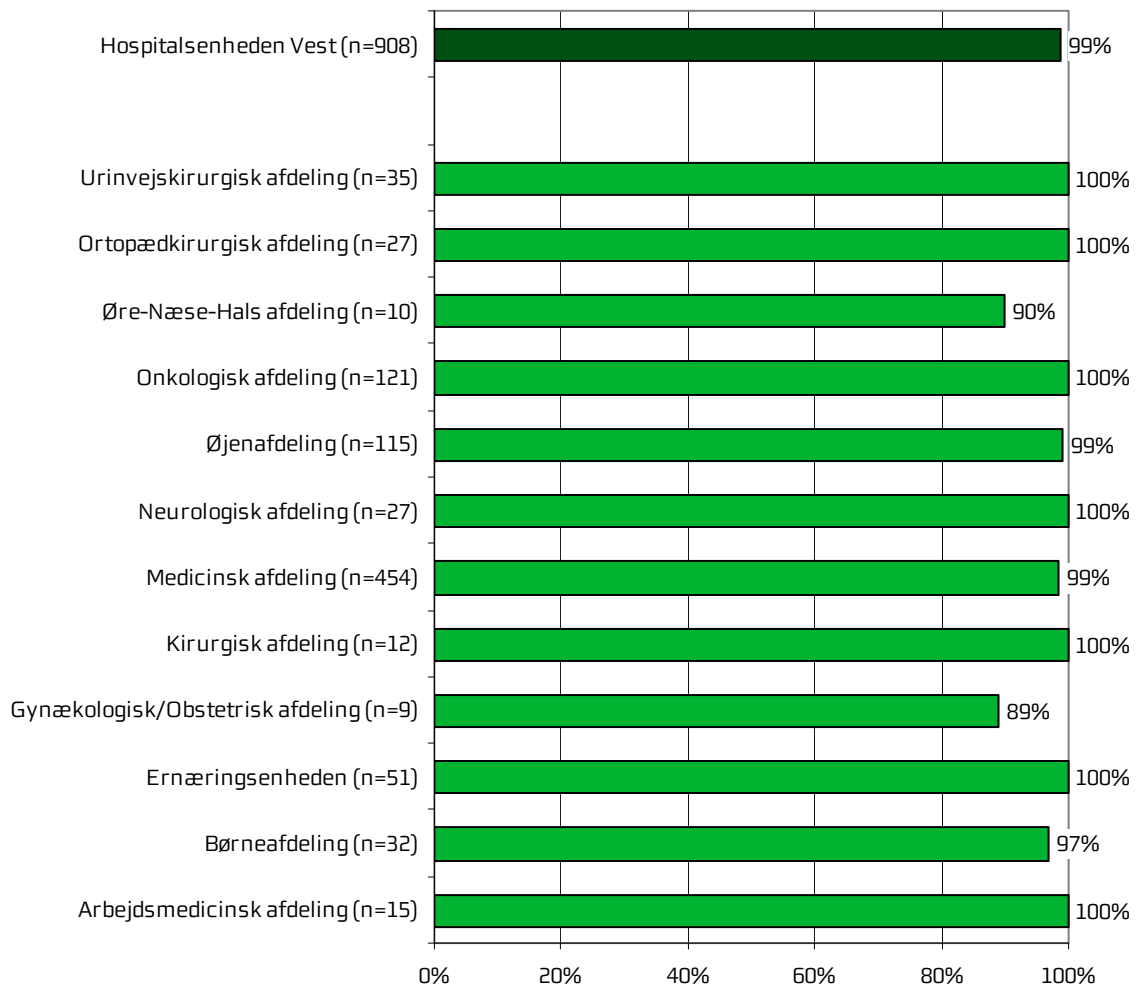




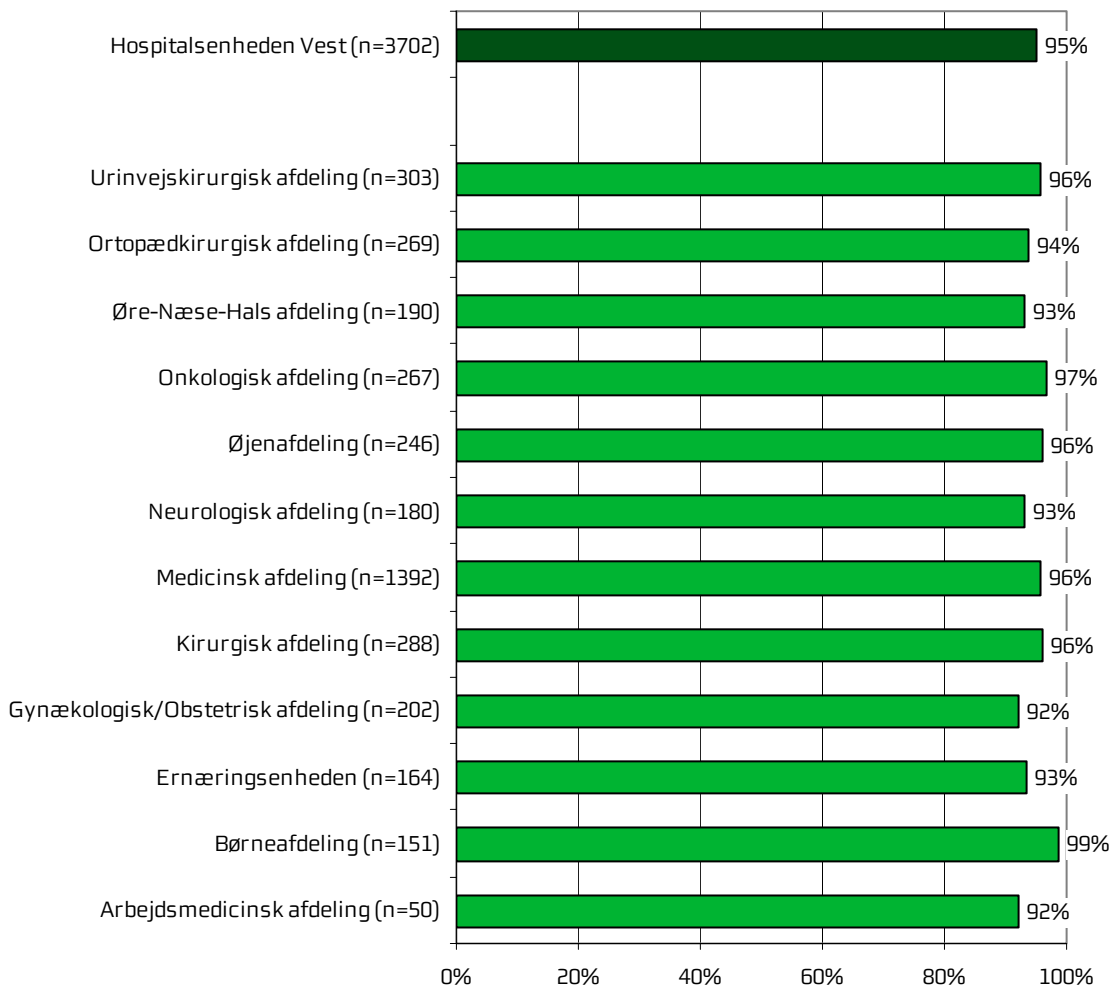
**Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)**



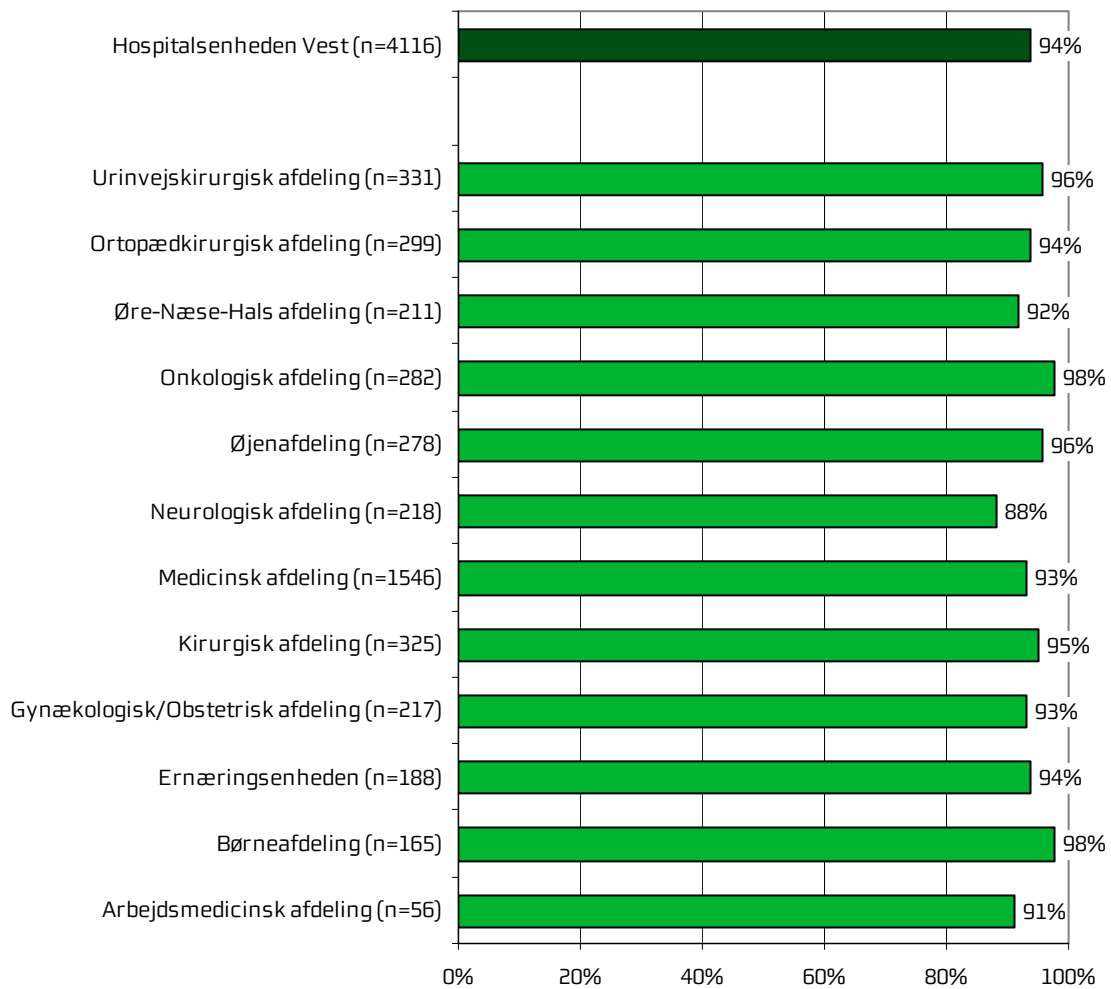
**Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?**



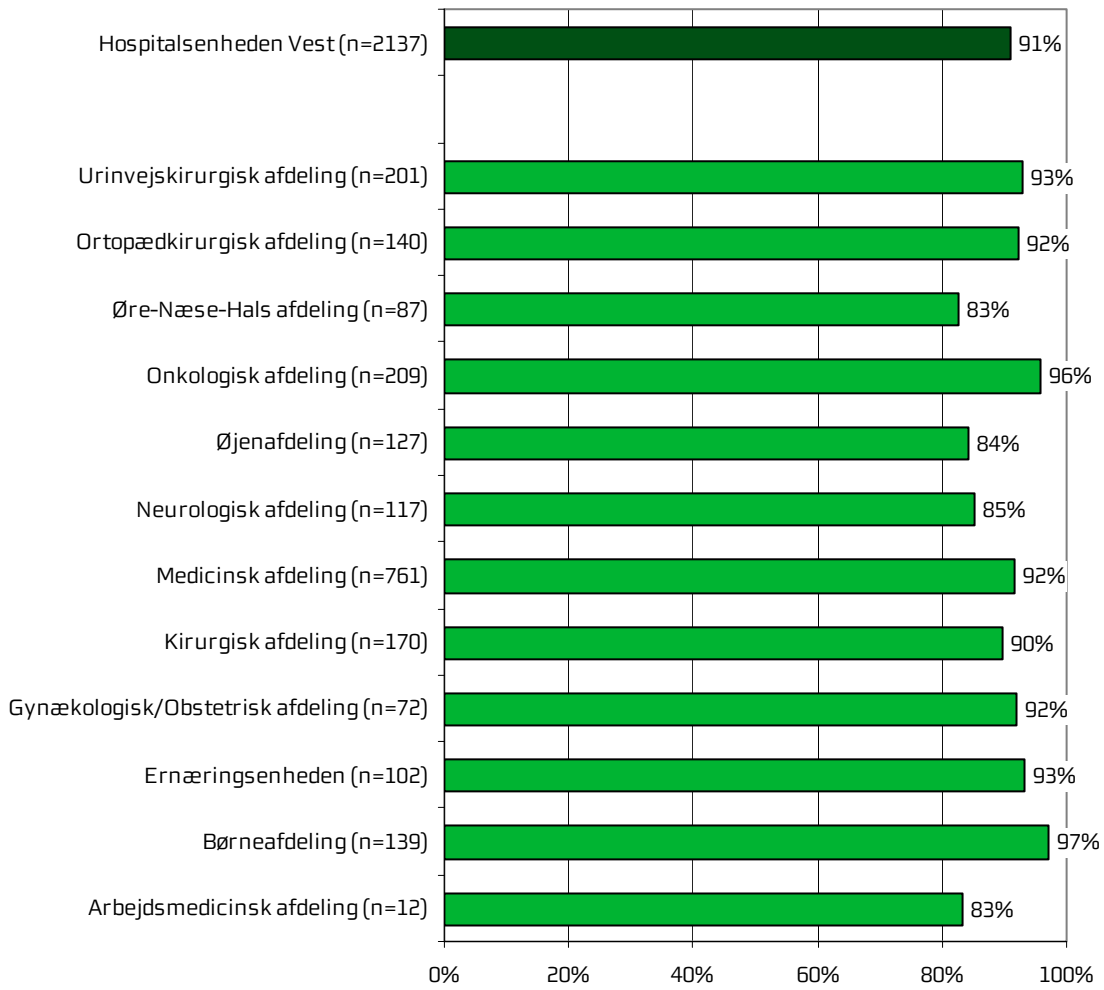
**Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**



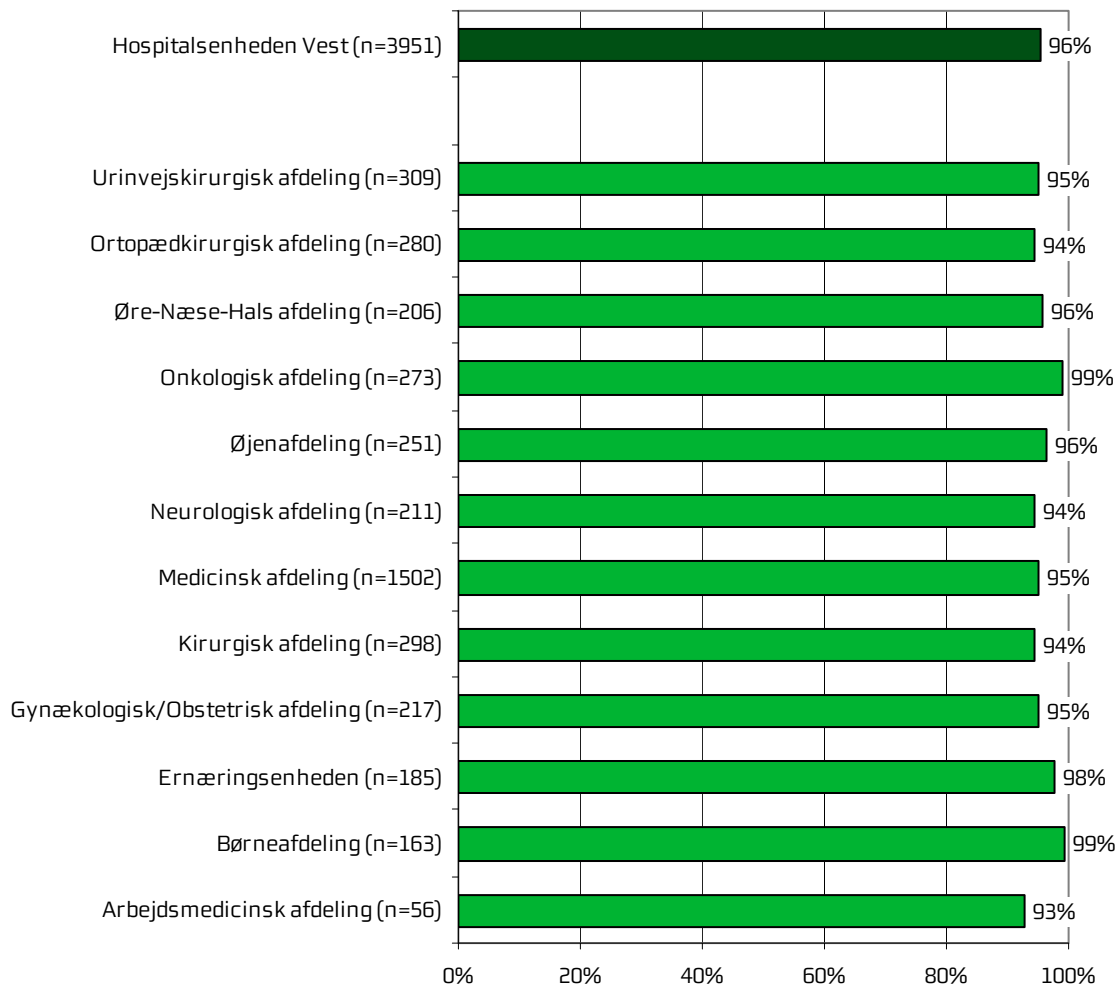
**Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**

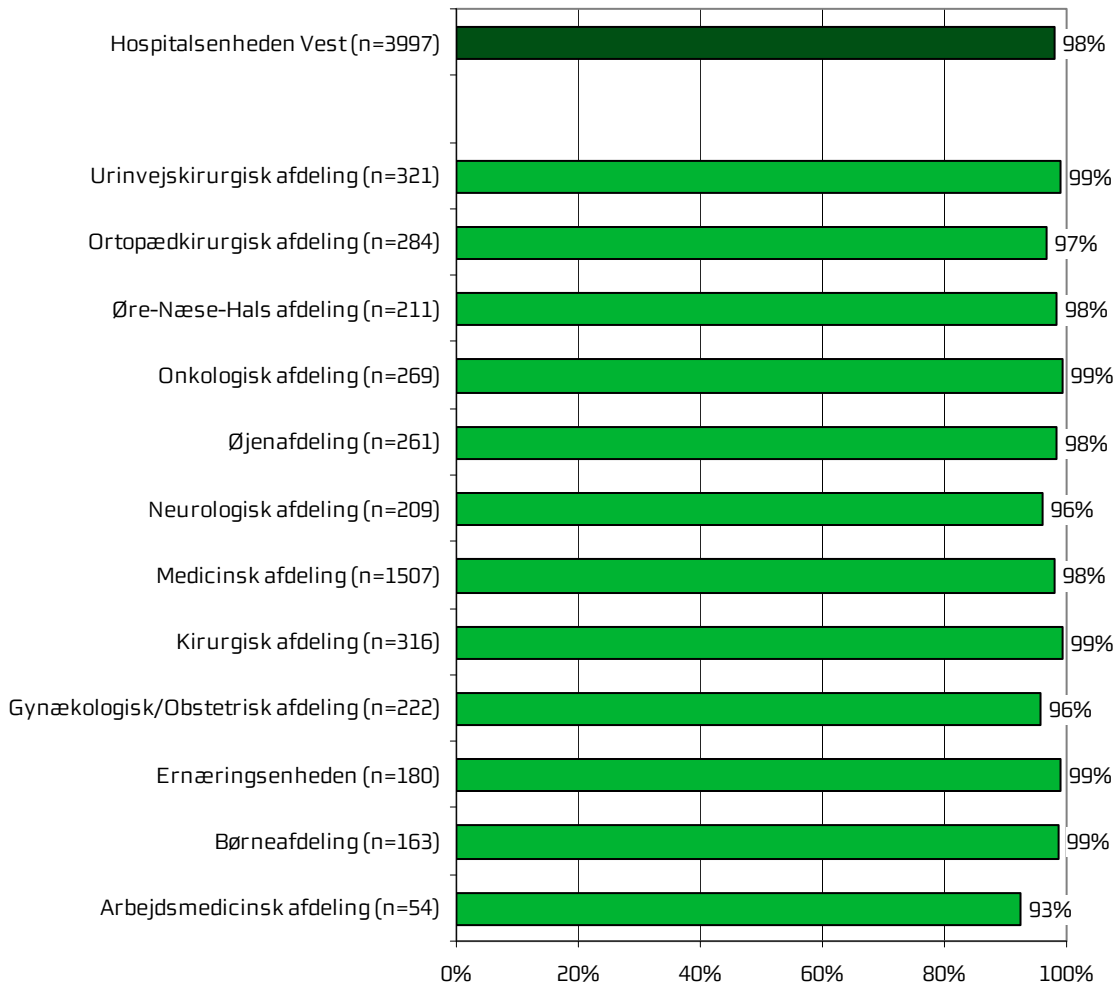


**Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



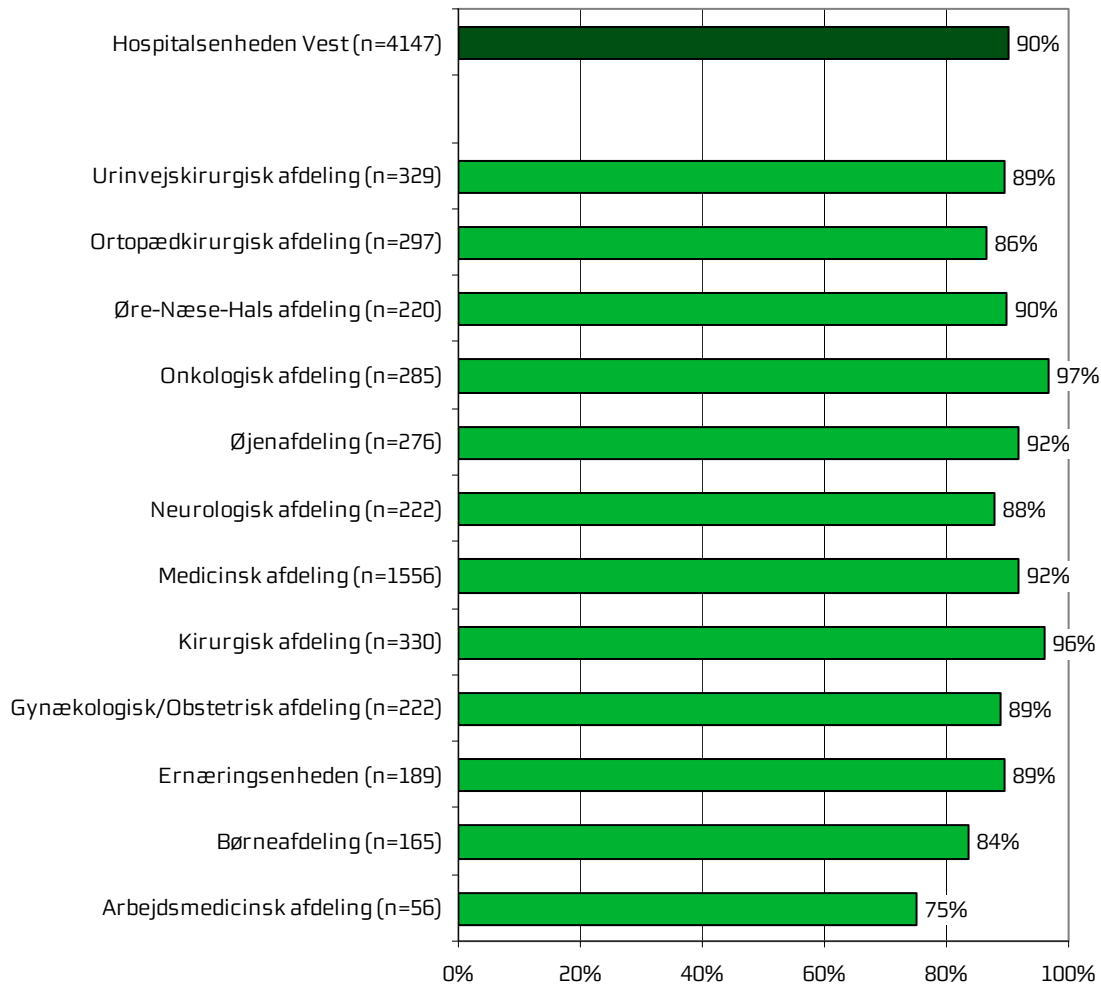
**Figur 17. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?**



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

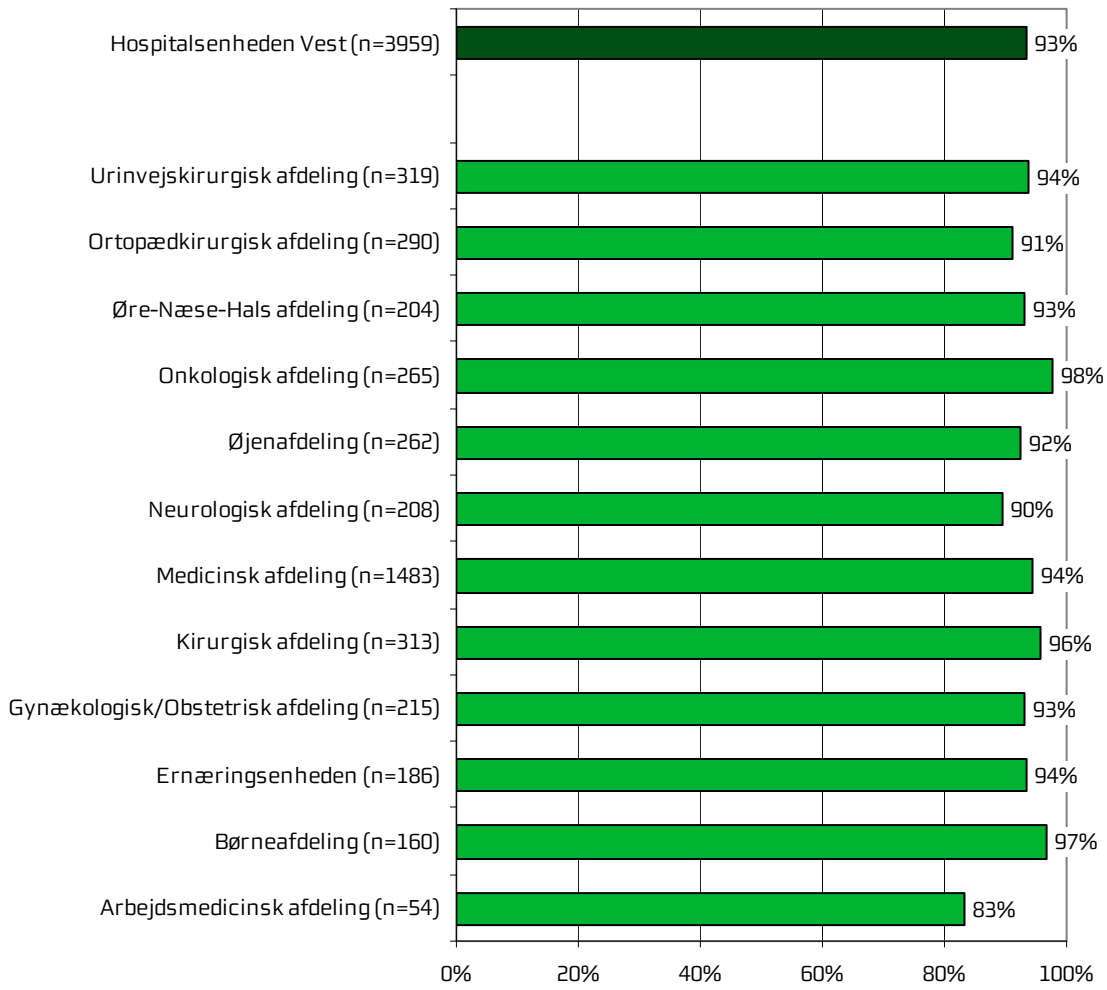
## Undersøgelses-/behandlingsforløb

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

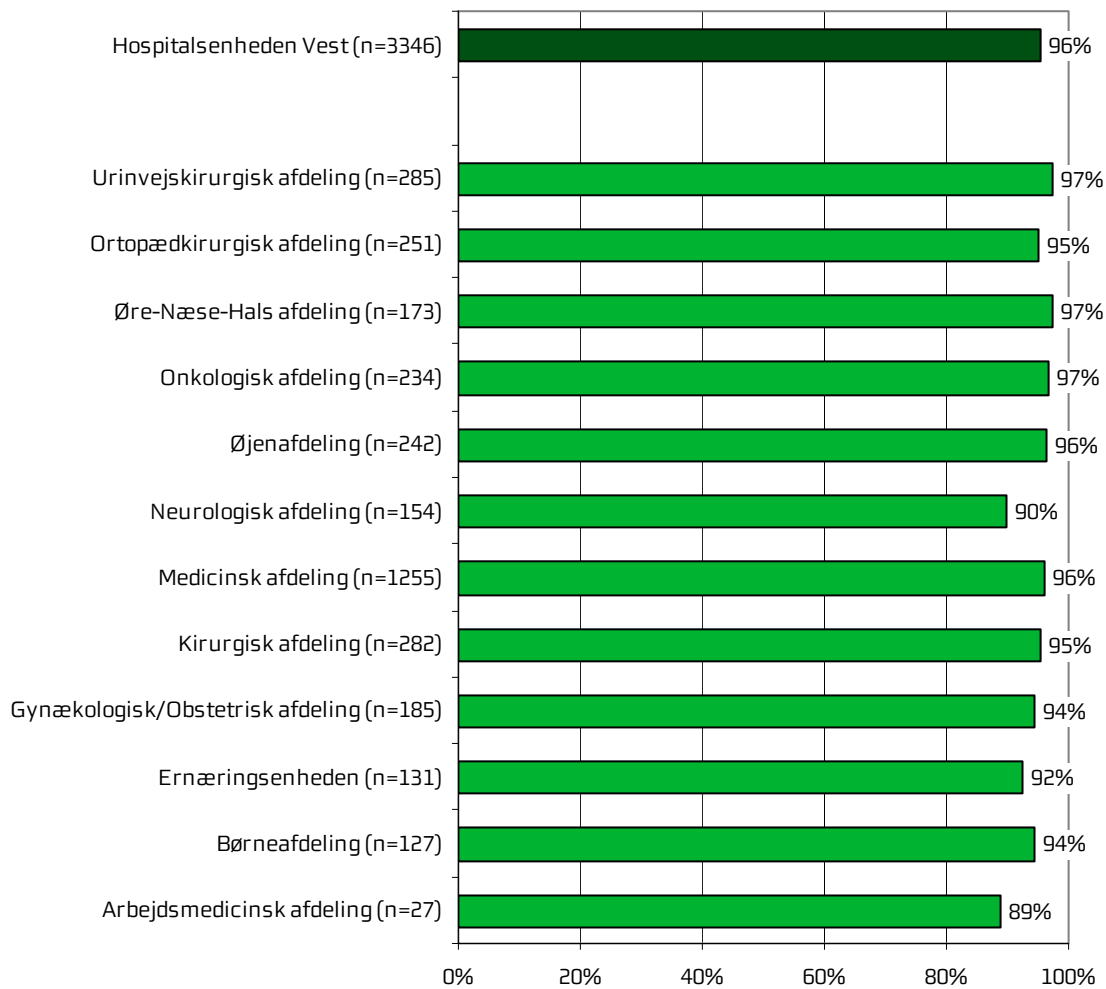




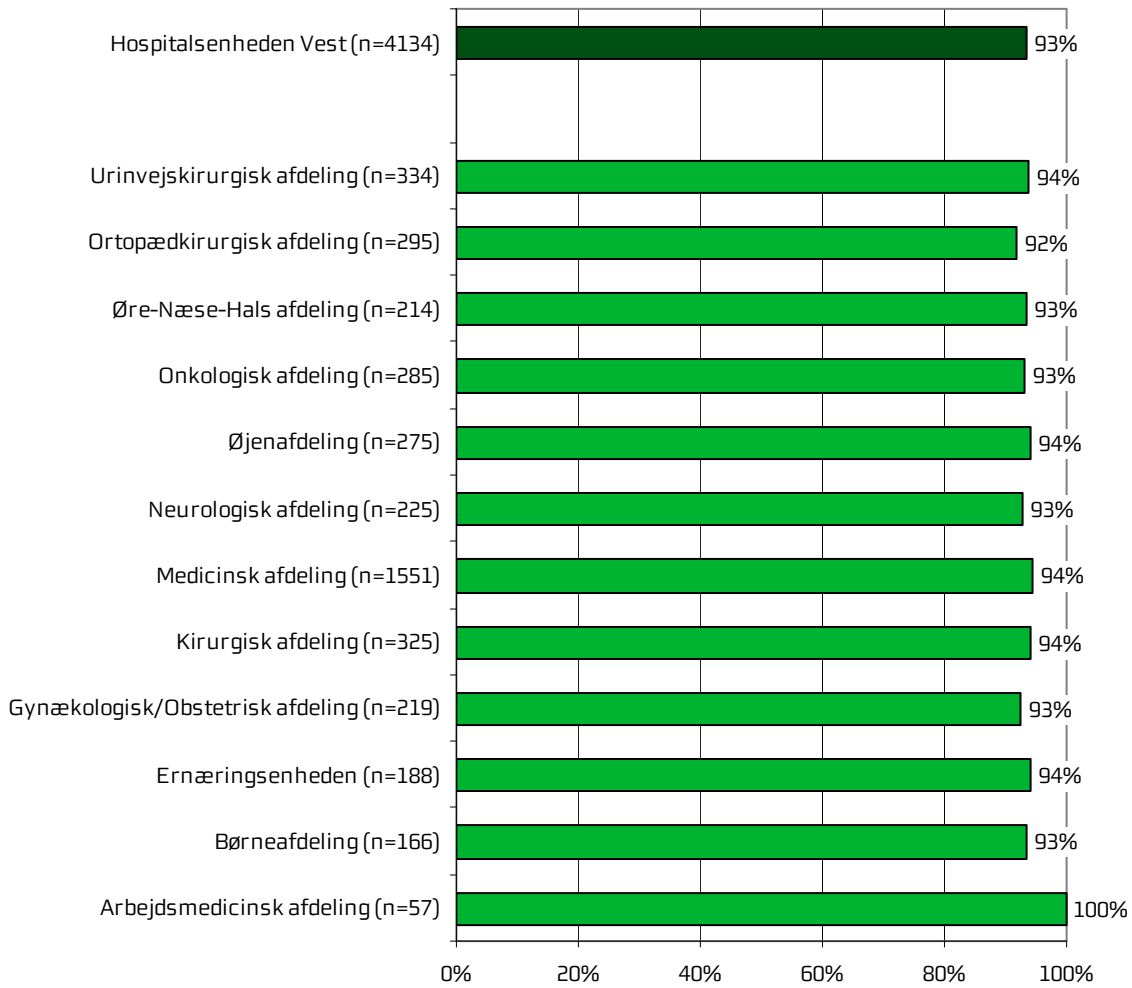
**Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?**



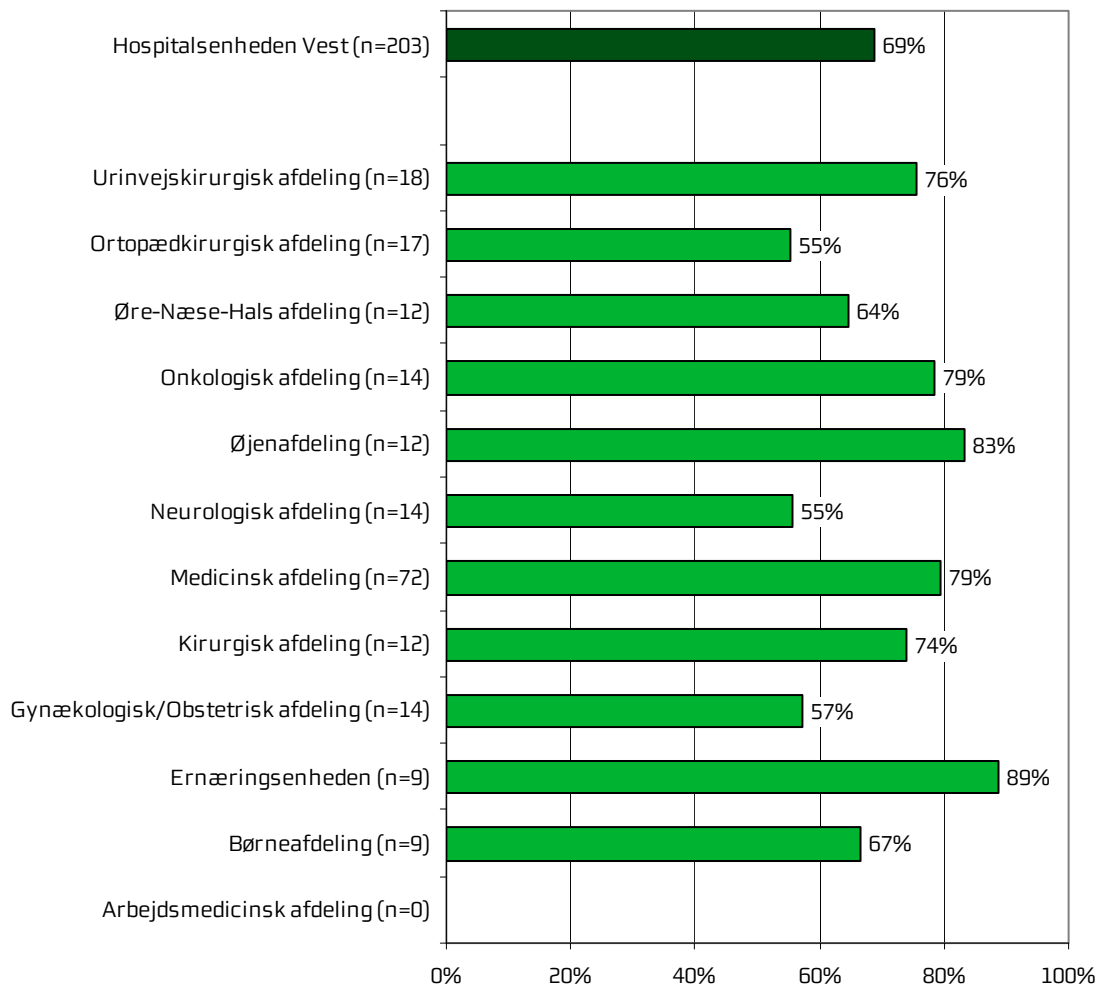
**Figur 21. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?**



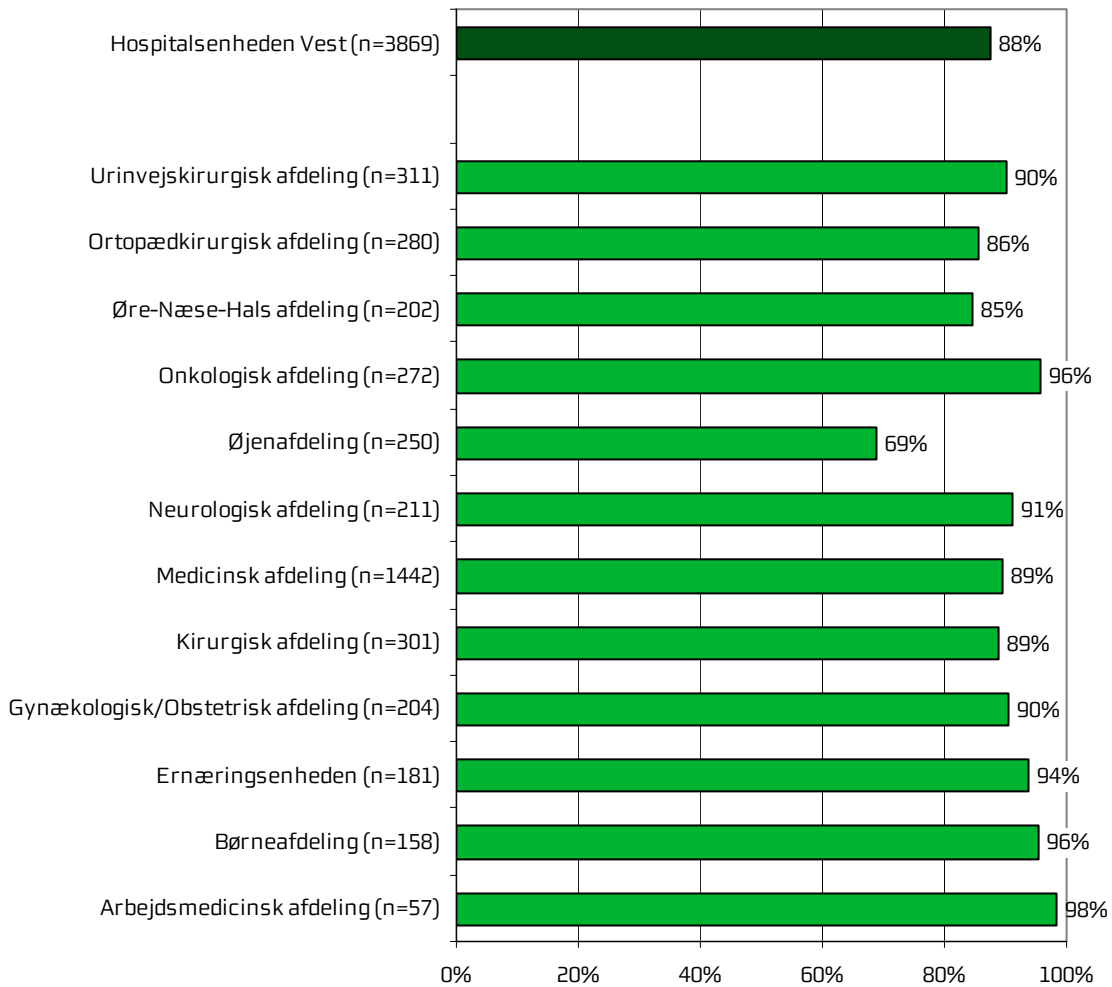
**Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?**



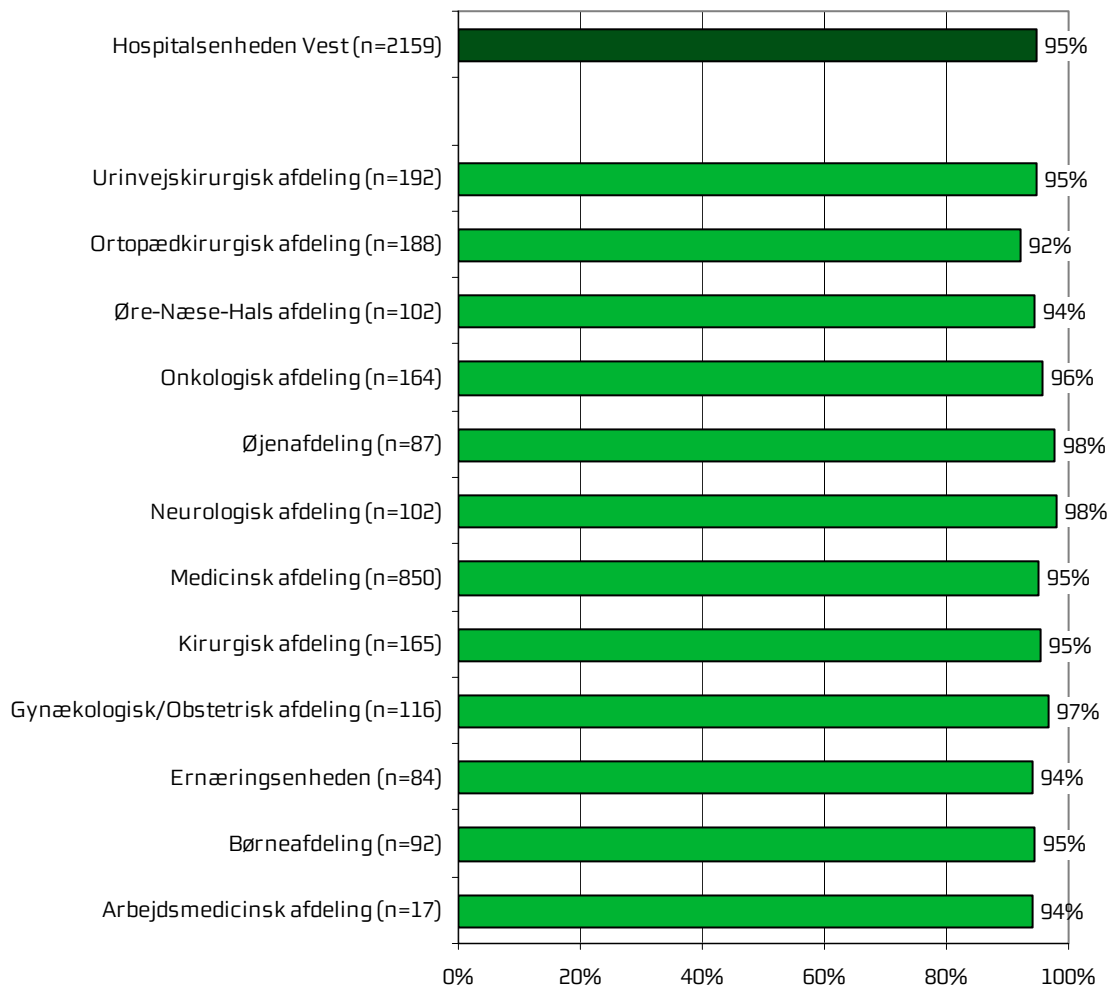
**Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**



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

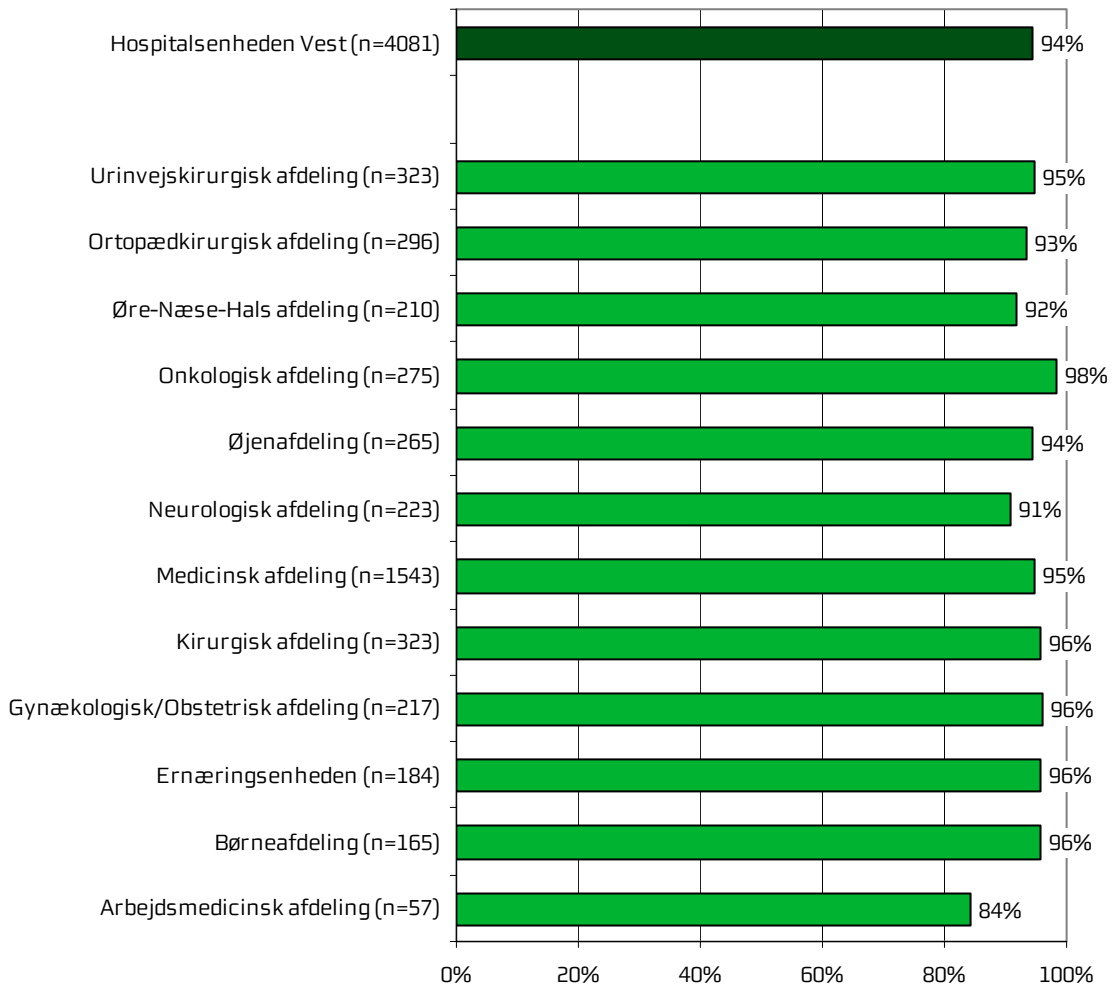


**Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?**

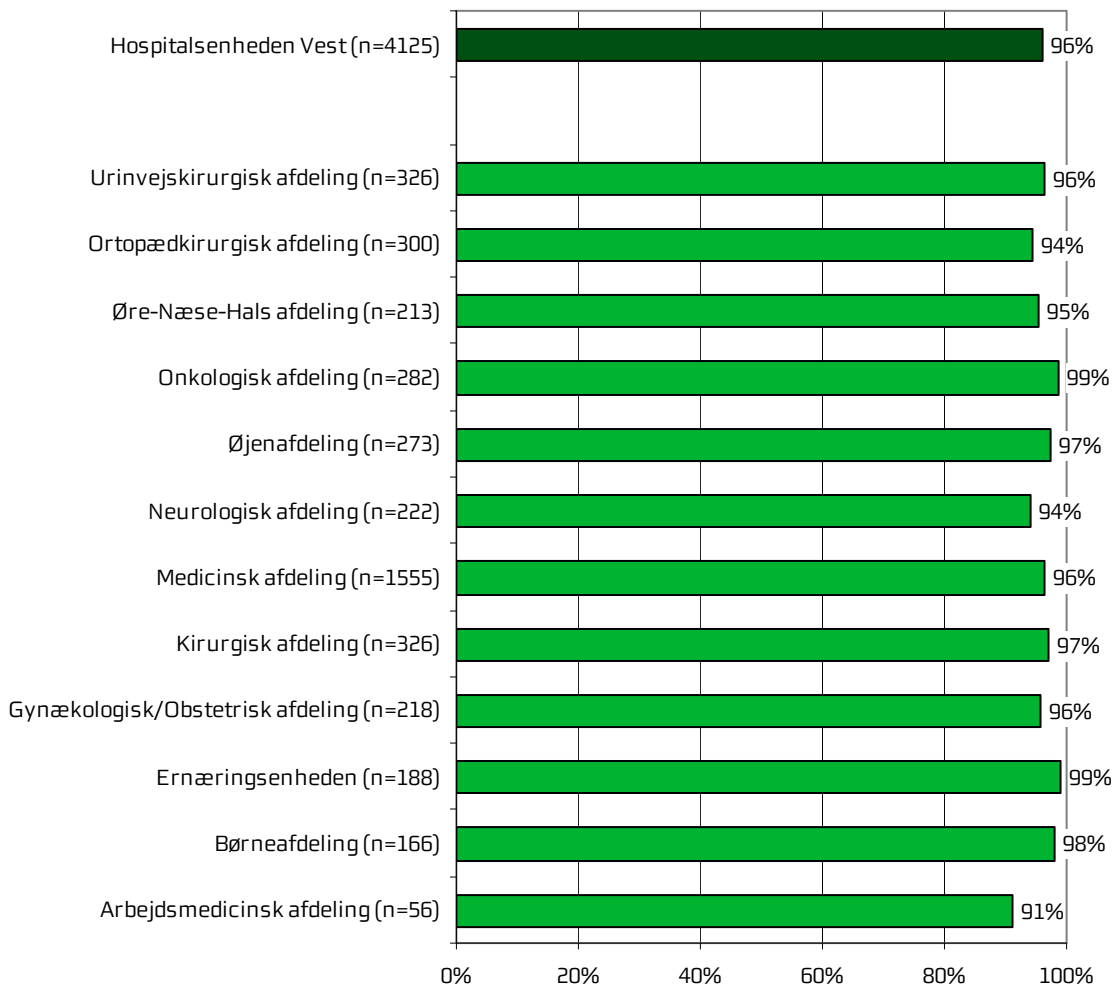


## Information

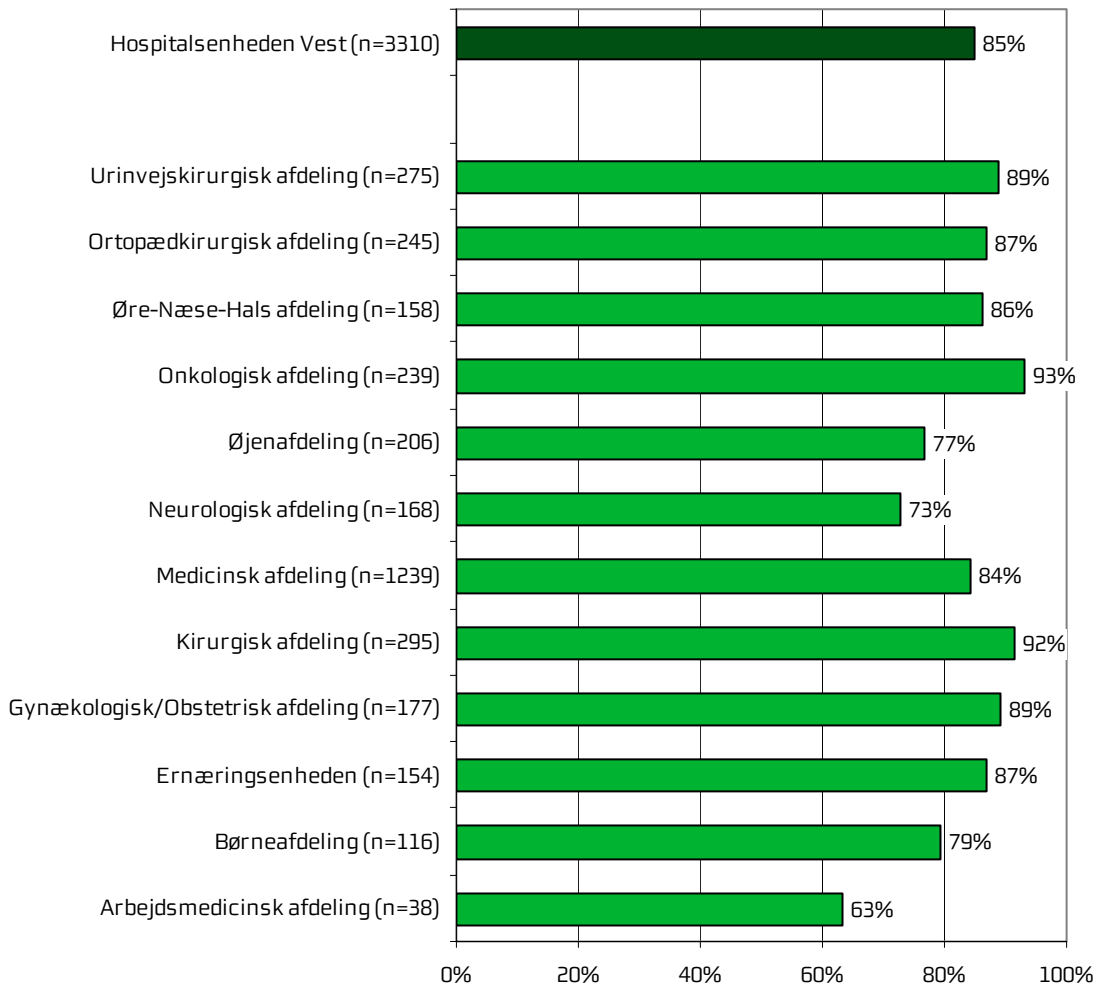
**Figur 26. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?**



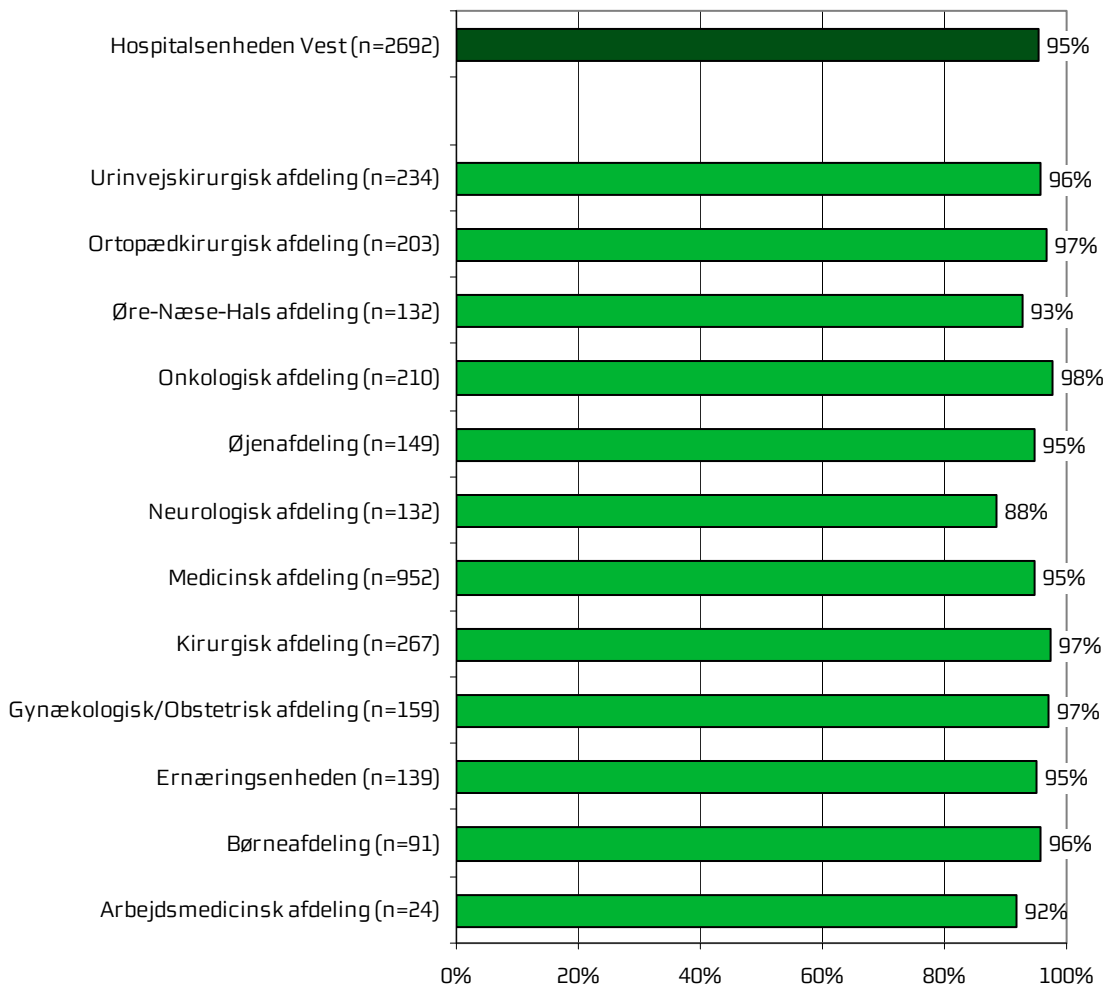
**Figur 27. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?**

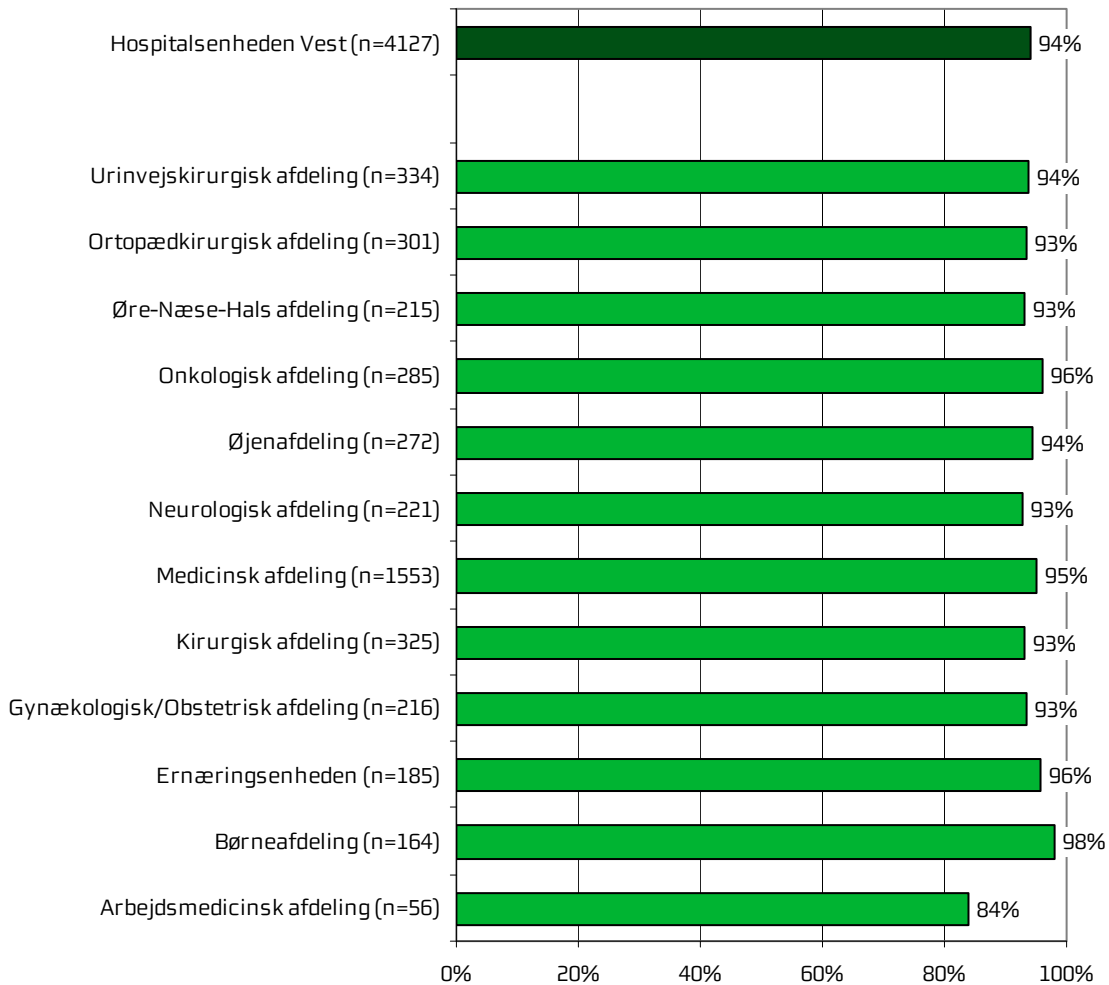




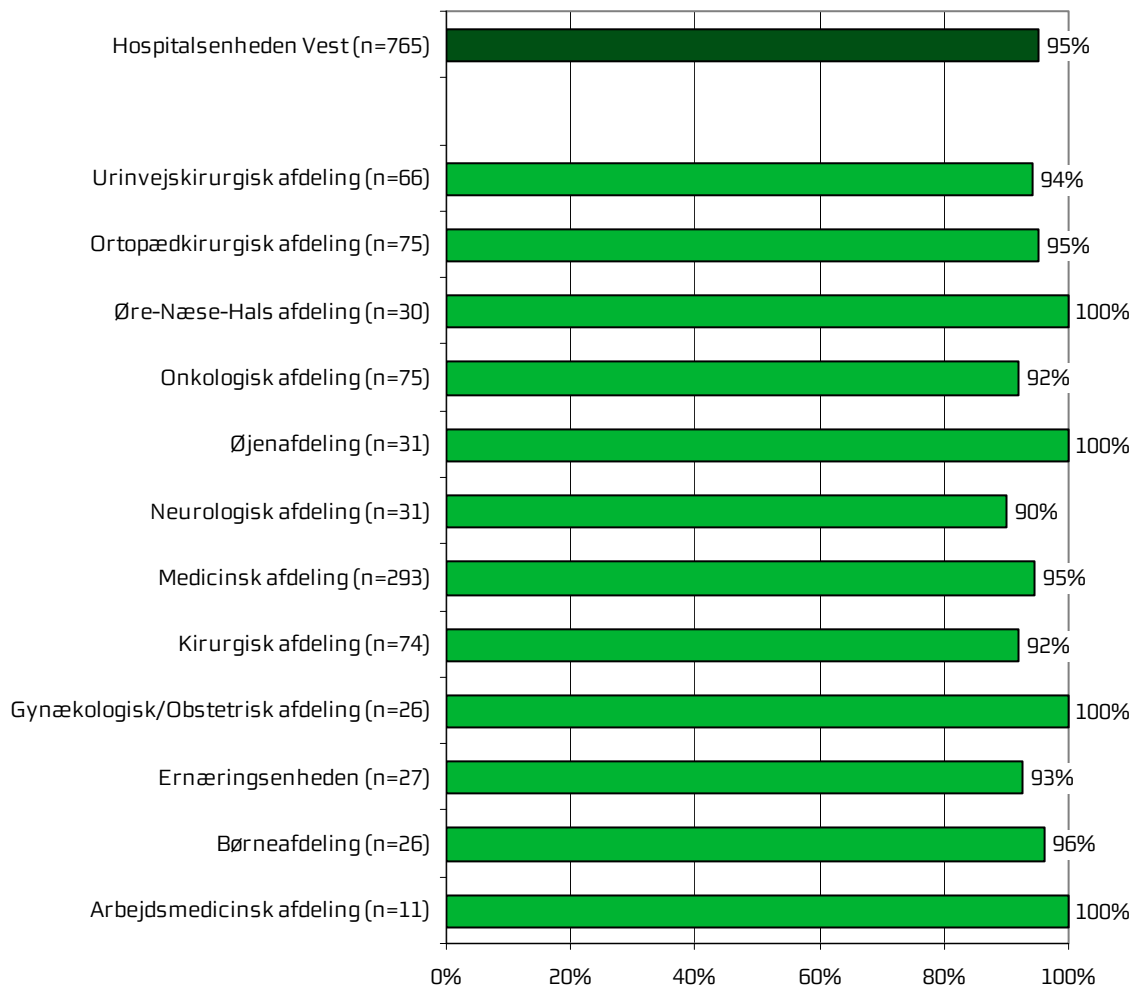
**Figur 28. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?**

**Figur 29. Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?**

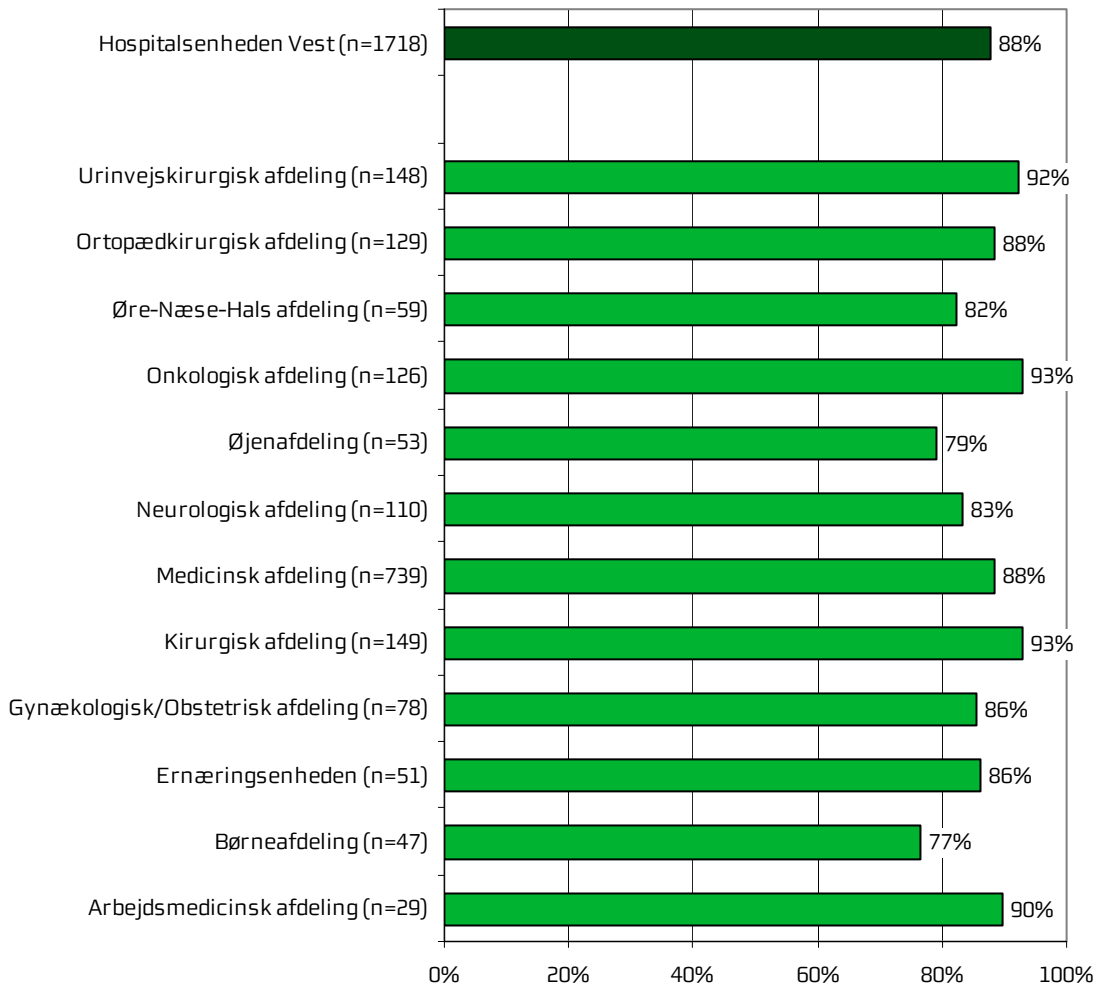


**Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet****Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**

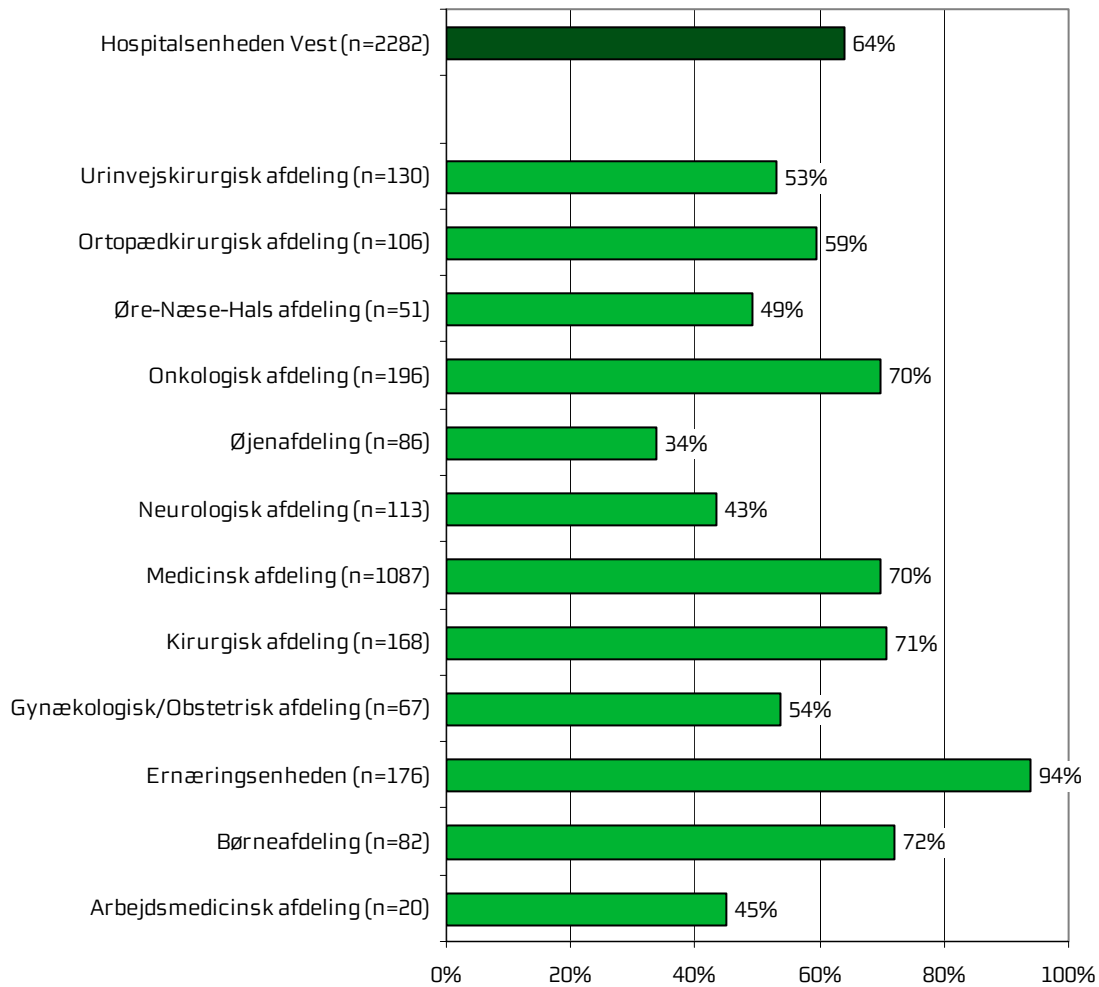
**Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**



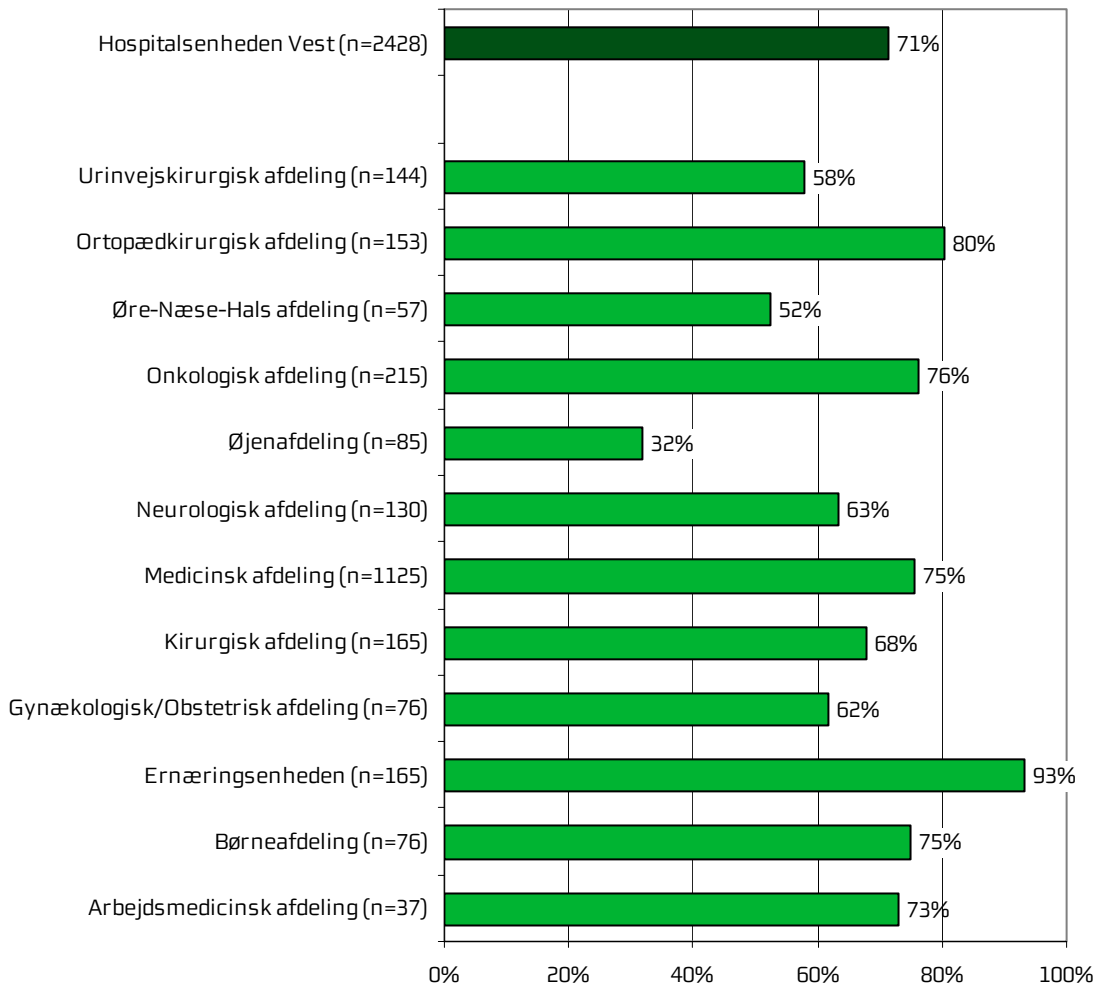
**Figur 32. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**



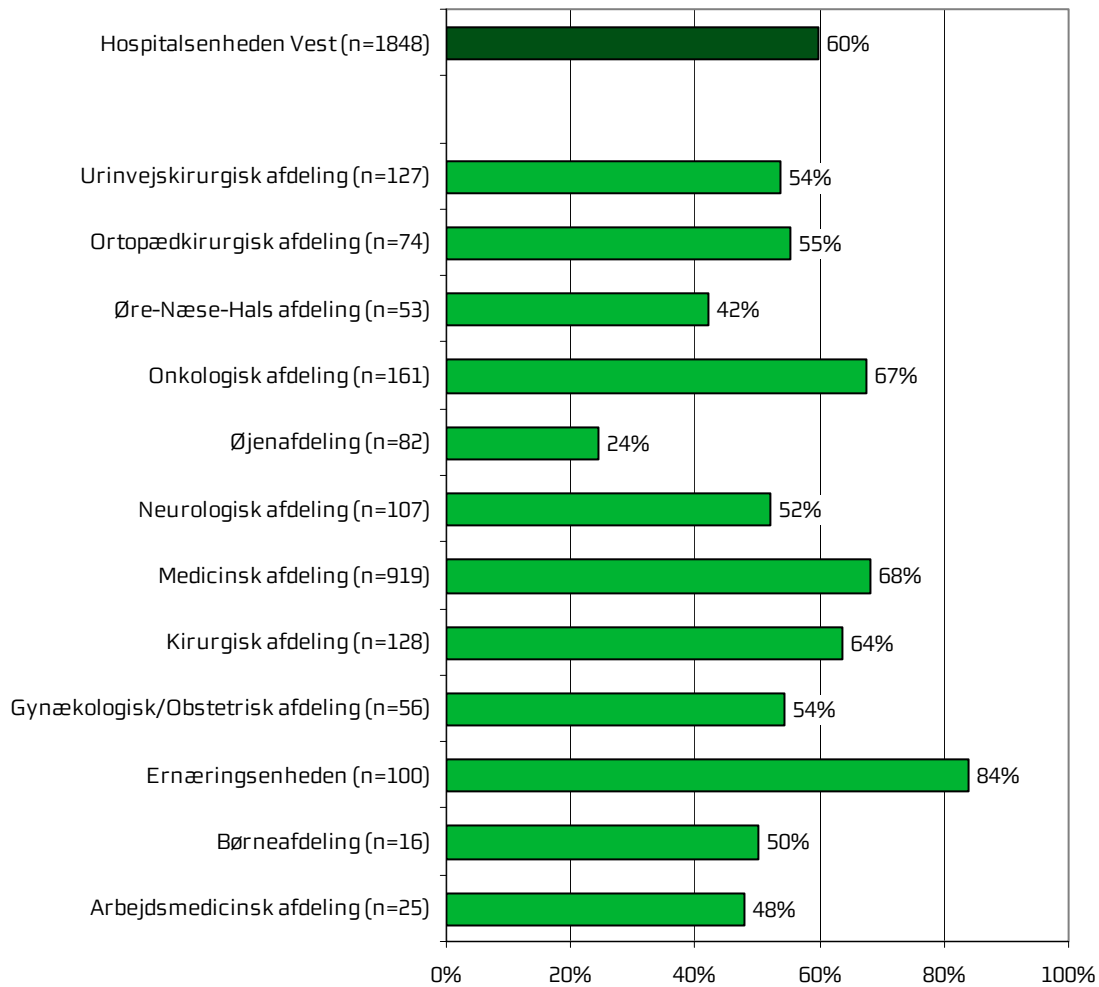
**Figur 33. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?**



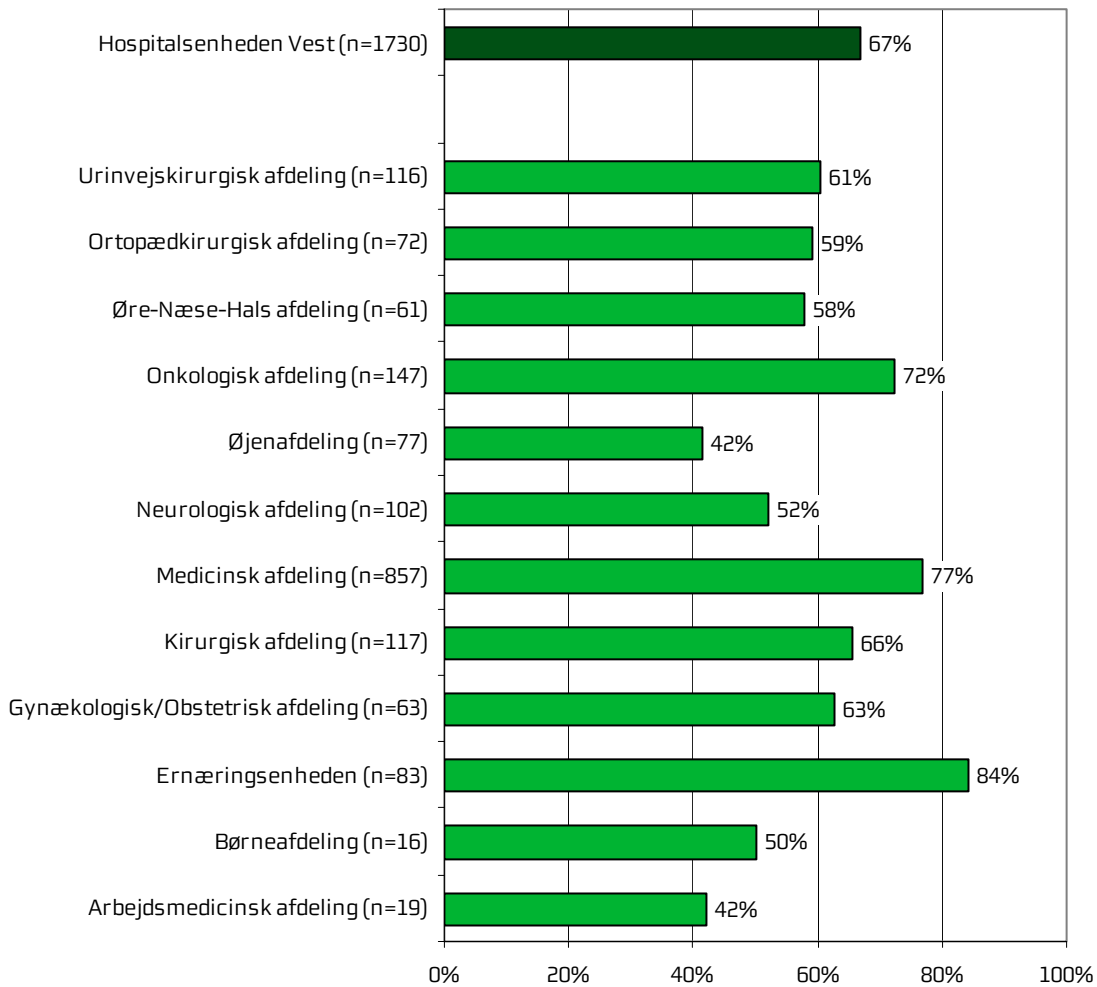
**Figur 34. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?**



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

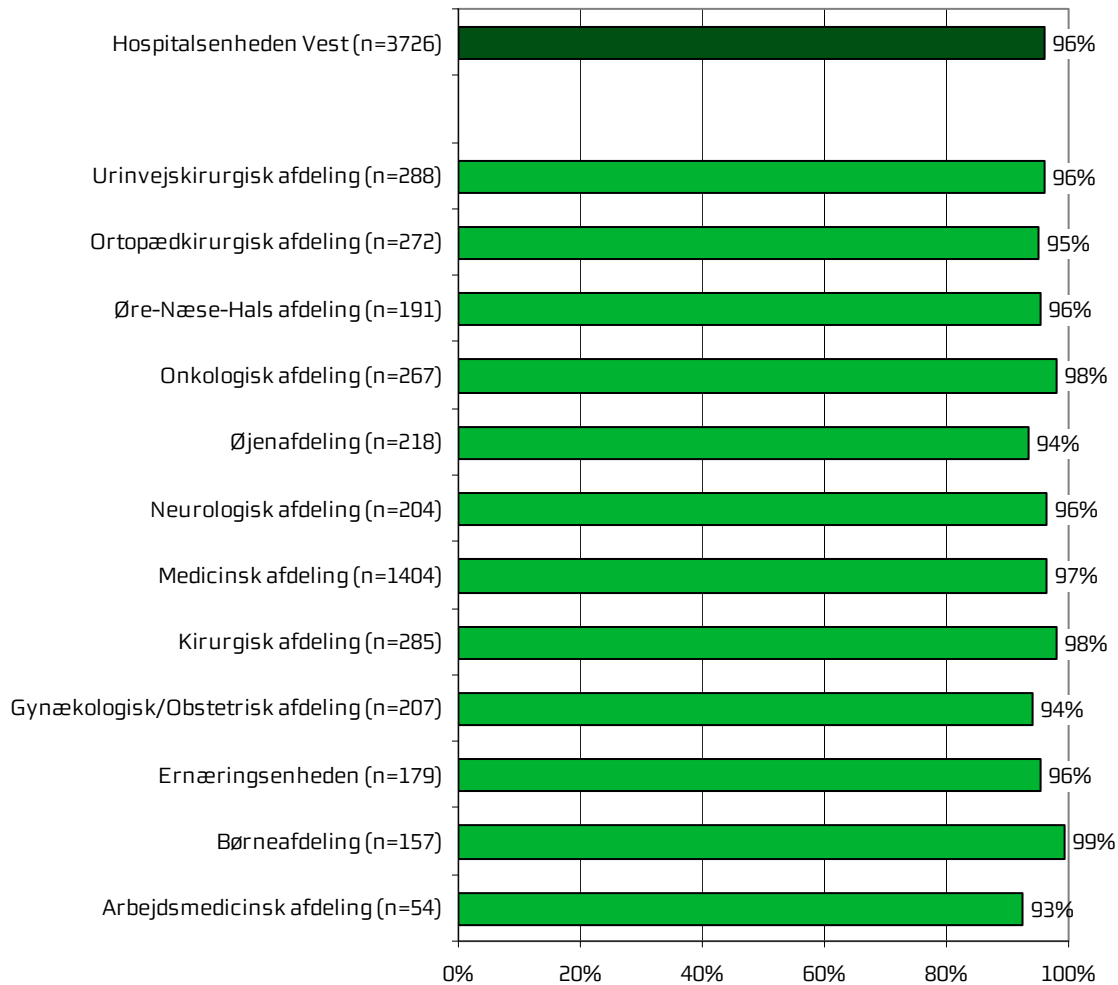




**Figur 36. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?**

## Hospitalets eget spørgsmål

Figur 37. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: &gt;&gt;|obnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

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

**UNDERSØGELSES-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

Løbenr.: >>|obnr<<

**INFORMATION**

24. 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"/>	
25. 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"/>	
26. 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 28
27. 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"/>
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

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

29. 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"/>		
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepæleje/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"/>
31. 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"/>	
32. 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>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

**SAMLET INDTRYK**

34. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. 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"/>	
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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. 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](http://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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
 Ole Thomsen  
 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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets 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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

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%
<b>Køn</b>		
Mand	44%	44%
Kvinde	56%	56%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	8%	10%
20-39 år	9%	14%
40-59 år	25%	28%
60-79 år	48%	38%
80 år eller derover	10%	9%

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**

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

#### **Beregningsmetode**

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

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



**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



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

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	4265		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	1861		44%	
Kvinde	2404		56%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	335		8%	
20-39 år	368		9%	
40-59 år	1077		25%	
60-79 år	2044		48%	
80 år eller derover	441		10%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	3730		90%	
Pårørende	395		10%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	4064		97%	
Ikke dansk	135		3%	

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	4265		100%	
<b>Afdelingsnavn</b>				
Urinvejskirurgisk afdeling	339		8%	
Ortopædkirurgisk afdeling	303		7%	
Øre-Næse-Hals afdeling	226		5%	
Onkologisk afdeling	295		7%	
Øjenafdeling	286		7%	
Neurologisk afdeling	237		6%	
Medicinsk afdeling	1599		37%	
Kirurgisk afdeling	335		8%	
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	227		5%	
Ernæringsenheden	194		5%	
Børneafdeling	167		4%	
Arbejdsmedicinsk afdeling	57		1%	

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	61	3	1	3846	282
<b>Køn</b>						
Mand	36	60	3	1	1707	108
Kvinde	35	61	3	1	2139	174
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	37	60	3	0	313	15
20-39 år	35	57	6	2	340	18
40-59 år	34	59	5	2	1003	60
60-79 år	36	61	2	1	1822	142
80 år eller derover	34	63	1	1	368	47
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	59	3	1	3400	241
Pårørende	29	68	2	1	358	28
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	60	3	1	3696	271
Ikke dansk	26	69	5	0	127	6

**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	61	3	1	3846	282
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	39	56	4	1	311	22
Ortopædkirurgisk afdeling	35	59	5	1	273	20
Øre-Næse-Hals afdeling	33	61	4	2	199	16
Onkologisk afdeling	43	55	1	0	278	11
Øjenafdeling	33	63	2	1	248	23
Neurologisk afdeling	32	63	3	2	194	27
Medicinsk afdeling	34	63	3	1	1434	116
Kirurgisk afdeling	33	64	3	1	310	16
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	40	54	3	3	213	9
Ernæringsenheden	35	60	5	0	177	10
Børneafdeling	38	61	1	0	157	7
Arbejdsmedicinsk afdeling	35	56	10	0	52	5

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	4128
<b>Køn</b>					
Mand	39	58	3	1	1814
Kvinde	38	58	3	1	2314
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	41	57	1	0	329
20-39 år	39	56	4	1	361
40-59 år	37	57	5	1	1052
60-79 år	40	58	2	0	1970
80 år eller derover	34	64	1	1	416
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	57	3	1	3639
Pårørende	32	67	1	0	389
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	58	3	1	3967
Ikke dansk	26	73	1	0	133



**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	4128
<b>Afdelingsnavn</b>					
Urinvejskirurgisk afdeling	43	55	1	1	331
Ortopædkirurgisk afdeling	38	57	4	1	294
Øre-Næse-Hals afdeling	36	60	3	1	213
Onkologisk afdeling	45	54	1	0	284
Øjenafdeling	37	60	2	1	276
Neurologisk afdeling	35	60	4	1	222
Medicinsk afdeling	37	60	3	0	1554
Kirurgisk afdeling	35	62	3	0	324
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	43	51	4	1	221
Ernæringsenheden	40	58	2	0	187
Børneafdeling	44	55	1	0	165
Arbejdsmedicinsk afdeling	46	44	9	2	57

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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	75	5	1	4121
<b>Køn</b>					
Mand	20	75	5	0	1815
Kvinde	19	75	5	1	2306
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	23	67	9	1	326
20-39 år	18	75	6	1	360
40-59 år	16	77	7	1	1049
60-79 år	20	76	4	0	1973
80 år eller derover	20	78	2	1	413
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	20	75	5	1	3633
Pårørende	16	76	7	1	388
<b>Modersmål</b>					
Dansk	19	75	5	1	3959
Ikke dansk	24	73	3	0	133

**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	19	75	5	1	4121
<b>Afdelingsnavn</b>					
Urinvejskirurgisk afdeling	24	73	3	0	332
Ortopædkirurgisk afdeling	15	75	9	1	292
Øre-Næse-Hals afdeling	21	75	4	0	218
Onkologisk afdeling	34	65	1	0	281
Øjenafdeling	18	77	4	0	277
Neurologisk afdeling	12	77	10	1	222
Medicinsk afdeling	19	77	4	0	1547
Kirurgisk afdeling	19	77	4	0	324
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	18	79	3	0	223
Ernæringsenheden	16	67	14	3	184
Børneafdeling	21	74	5	0	164
Arbejdsmedicinsk afdeling	18	77	5	0	57

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	74	1	0	4074
<b>Køn</b>					
Mand	26	73	1	0	1785
Kvinde	23	75	1	0	2289
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	30	68	2	0	330
20-39 år	30	69	1	1	363
40-59 år	24	75	1	0	1032
60-79 år	23	76	1	0	1940
80 år eller derover	24	75	0	1	409
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	73	1	0	3590
Pårørende	17	80	3	0	387
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	74	1	0	3912
Ikke dansk	28	72	0	0	134

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	25	74	1	0	4074
<b>Afdelingsnavn</b>					
Urinvejskirurgisk afdeling	29	71	0	0	324
Ortopædkirurgisk afdeling	19	78	2	0	289
Øre-Næse-Hals afdeling	31	69	0	0	215
Onkologisk afdeling	33	66	1	0	284
Øjenafdeling	26	74	0	0	273
Neurologisk afdeling	17	81	2	0	220
Medicinsk afdeling	26	73	1	0	1528
Kirurgisk afdeling	23	75	2	0	317
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	20	79	0	0	220
Ernæringsenheden	26	74	0	0	182
Børneafdeling	23	77	0	0	166
Arbejdsmedicinsk afdeling	36	64	0	0	56

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	59	2	0	4135
<b>Køn</b>					
Mand	40	58	2	0	1811
Kvinde	38	60	2	0	2324
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	33	65	1	0	330
20-39 år	33	65	2	0	366
40-59 år	37	62	2	0	1055
60-79 år	41	57	2	0	1968
80 år eller derover	45	53	2	0	416
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	58	2	0	3626
Pårørende	34	65	1	0	391
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	59	2	0	3955
Ikke dansk	45	54	1	0	134

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	59	2	0	4135
<b>Afdelingsnavn</b>					
Urinvejskirurgisk afdeling	44	55	1	0	330
Ortopædkirurgisk afdeling	37	59	3	0	293
Øre-Næse-Hals afdeling	38	59	2	1	214
Onkologisk afdeling	48	51	1	0	285
Øjenafdeling	45	54	1	0	277
Neurologisk afdeling	39	60	1	0	230
Medicinsk afdeling	40	59	2	0	1549
Kirurgisk afdeling	36	64	0	0	328
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	31	67	1	1	219
Ernæringsenheden	26	72	2	1	189
Børneafdeling	32	66	2	1	165
Arbejdsmedicinsk afdeling	43	55	2	0	56

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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	3050	1129
<b>Køn</b>				
Mand	92	8	1381	451
Kvinde	92	8	1669	678
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	91	9	255	76
20-39 år	87	13	292	74
40-59 år	91	9	813	253
60-79 år	93	7	1377	617
80 år eller derover	93	7	313	109
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	92	8	2658	1010
Pårørende	90	10	298	93
<b>Modersmål</b>				
Dansk	92	8	2903	1095
Ikke dansk	83	17	109	25



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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	92	8	3050	1129
<b>Afdelingsnavn</b>				
Urinvejskirurgisk afdeling	90	10	249	87
Ortopædkirurgisk afdeling	89	11	234	67
Øre-Næse-Hals afdeling	94	6	168	49
Onkologisk afdeling	97	3	171	119
Øjenafdeling	88	12	219	54
Neurologisk afdeling	97	3	164	66
Medicinsk afdeling	93	7	1142	433
Kirurgisk afdeling	91	9	248	77
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	90	10	164	57
Ernæringsenheden	98	2	138	51
Børneafdeling	94	6	121	44
Arbejdsmedicinsk afdeling	97	3	32	25

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	14	63	17	7	2913	76
<b>Køn</b>						
Mand	15	62	16	6	1320	35
Kvinde	13	63	17	7	1593	41
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	7	73	13	7	242	11
20-39 år	13	64	14	9	282	8
40-59 år	12	66	16	6	784	25
60-79 år	17	59	17	7	1315	26
80 år eller derover	17	55	23	5	290	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	61	18	6	2541	61
Pårørende	11	69	12	9	286	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	63	16	6	2777	68
Ikke dansk	13	55	22	9	103	6

**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	14	63	17	7	2913	76
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	11	59	21	8	239	7
Ortopædkirurgisk afdeling	7	61	21	11	223	8
Øre-Næse-Hals afdeling	14	67	16	3	157	7
Onkologisk afdeling	26	68	5	1	166	3
Øjenafdeling	24	45	19	12	212	4
Neurologisk afdeling	17	69	11	4	160	1
Medicinsk afdeling	17	63	17	3	1079	29
Kirurgisk afdeling	10	62	17	11	236	8
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	7	63	21	8	160	2
Ernæringsenheden	27	65	7	1	134	3
Børneafdeling	9	83	5	3	116	3
Arbejdsmedicinsk afdeling	39	61	0	0	31	1

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	18	24	14	45	2464	429
<b>Køn</b>						
Mand	19	26	15	40	1121	192
Kvinde	16	23	12	49	1343	237
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	5	13	16	65	220	29
20-39 år	14	26	13	47	247	41
40-59 år	16	23	12	50	673	106
60-79 år	21	26	14	38	1088	205
80 år eller derover	25	30	15	31	236	48
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	25	13	43	2136	383
Pårørende	9	18	15	58	251	36
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	24	13	45	2336	415
Ikke dansk	23	28	16	33	98	10

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

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	24	14	45	2464	429
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	23	30	17	30	195	46
Ortopædkirurgisk afdeling	14	14	17	55	193	32
Øre-Næse-Hals afdeling	19	24	7	50	141	24
Onkologisk afdeling	25	24	11	40	128	29
Øjenafdeling	16	38	14	32	176	30
Neurologisk afdeling	22	30	17	31	142	16
Medicinsk afdeling	19	25	15	41	913	156
Kirurgisk afdeling	19	26	13	43	208	30
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	17	32	8	43	129	29
Ernæringsenheden	18	17	8	57	101	28
Børneafdeling	6	16	10	67	110	7
Arbejdsmedicinsk afdeling	18	25	7	50	28	2

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	78	9	1	4013	126
<b>Køn</b>						
Mand	11	79	9	1	1761	49
Kvinde	12	77	9	2	2252	77
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	14	67	16	3	323	3
20-39 år	9	75	15	1	340	19
40-59 år	8	78	12	2	1023	31
60-79 år	11	81	7	1	1915	61
80 år eller derover	17	77	4	1	412	12
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	78	9	1	3526	117
Pårørende	11	75	13	1	376	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	78	10	1	3838	124
Ikke dansk	13	79	7	1	130	2

**Tabel 14-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	78	9	1	4013	126
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	12	80	7	1	325	8
Ortopædkirurgisk afdeling	6	75	16	3	281	14
Øre-Næse-Hals afdeling	10	84	6	0	211	6
Onkologisk afdeling	25	73	2	0	280	6
Øjenafdeling	8	84	7	1	274	4
Neurologisk afdeling	4	75	15	5	207	13
Medicinsk afdeling	13	78	7	1	1514	45
Kirurgisk afdeling	12	80	7	0	316	11
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	9	82	8	0	213	7
Ernæringsenheden	11	62	21	5	178	8
Børneafdeling	18	70	11	1	160	1
Arbejdsmedicinsk afdeling	13	81	4	2	54	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	55	26	18	2066
<b>Køn</b>				
Mand	57	24	18	893
Kvinde	54	28	18	1173
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	61	23	16	156
20-39 år	50	37	13	156
40-59 år	58	24	17	531
60-79 år	53	26	20	1007
80 år eller derover	55	27	18	216
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	55	27	18	1839
Pårørende	58	20	21	173
<b>Modersmål</b>				
Dansk	56	26	18	1977
Ikke dansk	51	34	15	66



**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	55	26	18	2066
<b>Afdelingsnavn</b>				
Urinvejskirurgisk afdeling	57	28	15	98
Ortopædkirurgisk afdeling	50	27	23	92
Øre-Næse-Hals afdeling	49	18	32	87
Onkologisk afdeling	57	22	21	224
Øjenafdeling	37	43	21	189
Neurologisk afdeling	48	28	24	82
Medicinsk afdeling	62	24	14	945
Kirurgisk afdeling	51	19	30	43
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	66	25	10	61
Ernæringsenheden	55	29	16	127
Børneafdeling	72	18	10	89
Arbejdsmedicinsk afdeling	76	7	17	29

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	54	31	15	1084
<b>Køn</b>				
Mand	58	28	13	466
Kvinde	52	32	16	618
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	59	27	14	55
20-39 år	50	41	9	87
40-59 år	58	25	17	263
60-79 år	53	31	15	559
80 år eller derover	52	34	13	120
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	54	31	15	988
Pårørende	59	27	14	74
<b>Modersmål</b>				
Dansk	55	30	15	1042
Ikke dansk	33	56	11	32

**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	54	31	15	1084
<b>Afdelingsnavn</b>				
Urinvejskirurgisk afdeling	59	26	15	43
Ortopædkirurgisk afdeling	51	26	23	35
Øre-Næse-Hals afdeling	35	15	50	20
Onkologisk afdeling	67	25	9	135
Øjenafdeling	34	46	20	156
Neurologisk afdeling	50	38	13	32
Medicinsk afdeling	63	27	10	528
Kirurgisk afdeling	49	33	18	14
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	58	25	17	12
Ernæringsenheden	53	34	14	59
Børneafdeling	75	25	0	32
Arbejdsmedicinsk afdeling	72	11	17	18

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	50	49	1	0	908	16
<b>Køn</b>						
Mand	49	50	1	0	396	7
Kvinde	50	49	1	0	512	9
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	51	46	2	0	46	0
20-39 år	40	53	7	0	75	2
40-59 år	51	48	1	0	221	4
60-79 år	51	49	0	0	466	6
80 år eller derover	47	52	1	0	100	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	49	1	0	828	16
Pårørende	45	53	2	0	65	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	49	1	0	873	15
Ikke dansk	31	69	0	0	27	1

**Tablet 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	50	49	1	0	908	16
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	46	54	0	0	35	1
Ortopædkirurgisk afdeling	37	63	0	0	27	0
Øre-Næse-Hals afdeling	30	60	10	0	10	0
Onkologisk afdeling	69	31	0	0	121	1
Øjenafdeling	38	61	1	0	115	6
Neurologisk afdeling	63	37	0	0	27	1
Medicinsk afdeling	51	47	1	0	454	7
Kirurgisk afdeling	48	52	0	0	12	0
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	33	56	11	0	9	0
Ernæringsenheden	55	45	0	0	51	0
Børneafdeling	59	38	3	0	32	0
Arbejdsmedicinsk afdeling	60	40	0	0	15	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	61	4	1	3702	445
<b>Køn</b>						
Mand	35	60	4	1	1650	174
Kvinde	34	62	4	1	2052	271
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	37	60	3	0	304	25
20-39 år	32	56	9	3	324	39
40-59 år	32	61	5	1	968	88
60-79 år	35	61	3	1	1740	238
80 år eller derover	32	64	4	0	366	55
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	60	4	1	3250	392
Pårørende	29	67	3	1	348	43
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	61	4	1	3544	431
Ikke dansk	29	68	2	1	124	9

**Tablet 18-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	61	4	1	3702	445
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	34	61	4	1	303	29
Ortopædkirurgisk afdeling	36	58	5	1	269	29
Øre-Næse-Hals afdeling	28	65	6	1	190	26
Onkologisk afdeling	38	59	3	0	267	20
Øjenafdeling	28	68	4	0	246	31
Neurologisk afdeling	36	57	5	2	180	43
Medicinsk afdeling	35	61	3	1	1392	169
Kirurgisk afdeling	27	69	4	0	288	41
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	32	60	5	3	202	16
Ernæringsenheden	34	60	5	2	164	22
Børneafdeling	44	55	1	0	151	13
Arbejdsmedicinsk afdeling	50	42	8	0	50	6

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	5	4116
<b>Køn</b>				
Mand	0	94	6	1810
Kvinde	1	94	5	2306
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1	97	2	330
20-39 år	1	92	8	362
40-59 år	1	92	7	1057
60-79 år	0	94	5	1957
80 år eller derover	1	95	4	410
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	94	6	3617
Pårørende	1	95	4	390
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	94	5	3947
Ikke dansk	2	94	5	134



**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	94	5	4116
<b>Afdelingsnavn</b>				
Urinvejskirurgisk afdeling	0	96	4	331
Ortopædkirurgisk afdeling	0	94	6	299
Øre-Næse-Hals afdeling	0	92	8	211
Onkologisk afdeling	0	98	2	282
Øjenafdeling	0	96	4	278
Neurologisk afdeling	1	88	10	218
Medicinsk afdeling	1	93	6	1546
Kirurgisk afdeling	0	95	5	325
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	0	93	6	217
Ernæringsenheden	3	94	4	188
Børneafdeling	1	98	1	165
Arbejdsmedicinsk afdeling	0	91	9	56

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	2137	1985
<b>Køn</b>					
Mand	1	91	8	1045	768
Kvinde	0	91	8	1092	1217
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	1	96	3	282	48
20-39 år	1	88	11	153	210
40-59 år	0	85	15	434	623
60-79 år	0	91	8	1028	941
80 år eller derover	1	94	6	240	163
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	90	9	1729	1899
Pårørende	1	94	4	321	65
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	91	8	2028	1931
Ikke dansk	2	88	10	90	40

**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	2137	1985
<b>Afdelingsnavn</b>					
Urinvejskirurgisk afdeling	1	93	7	201	130
Ortopædkirurgisk afdeling	0	92	8	140	157
Øre-Næse-Hals afdeling	0	83	17	87	125
Onkologisk afdeling	0	96	4	209	74
Øjenafdeling	2	84	13	127	148
Neurologisk afdeling	0	85	14	117	107
Medicinsk afdeling	1	92	7	761	790
Kirurgisk afdeling	0	90	10	170	152
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	0	92	8	72	149
Ernæringsenheden	0	93	7	102	83
Børneafdeling	1	97	1	139	26
Arbejdsmedicinsk afdeling	0	83	17	12	44

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	70	26	4	1	3951	206
<b>Køn</b>						
Mand	68	27	3	1	1733	89
Kvinde	71	24	4	1	2218	117
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	75	23	1	1	323	9
20-39 år	68	26	5	2	357	9
40-59 år	69	25	5	1	1033	32
60-79 år	71	25	3	0	1852	119
80 år eller derover	64	32	3	1	386	37
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	26	4	1	3476	183
Pårørende	69	26	3	1	370	20
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	25	4	1	3789	200
Ikke dansk	62	36	1	0	130	5

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

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	26	4	1	3951	206
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	68	27	4	1	309	21
Ortopædkirurgisk afdeling	68	27	4	1	280	20
Øre-Næse-Hals afdeling	68	28	3	1	206	12
Onkologisk afdeling	77	22	1	0	273	12
Øjenafdeling	62	35	3	0	251	22
Neurologisk afdeling	66	29	4	2	211	10
Medicinsk afdeling	69	26	4	1	1502	65
Kirurgisk afdeling	66	28	6	0	298	30
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	76	19	4	1	217	6
Ernæringsenheden	78	20	2	1	185	4
Børneafdeling	86	13	1	0	163	3
Arbejdsmedicinsk afdeling	86	7	7	0	56	1

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	80	18	2	1	3997	184
<b>Køn</b>						
Mand	80	18	2	1	1767	64
Kvinde	80	18	1	0	2230	120
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	80	18	2	0	324	6
20-39 år	75	21	2	1	357	8
40-59 år	77	20	2	1	1033	34
60-79 år	83	16	1	0	1891	102
80 år eller derover	80	18	2	0	392	34
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	81	17	2	0	3513	164
Pårørende	77	21	1	1	377	15
<b>Modersmål</b>						
Dansk	80	17	2	1	3834	176
Ikke dansk	72	28	0	0	128	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	80	18	2	1	3997	184
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	79	20	1	0	321	12
Ortopædkirurgisk afdeling	81	16	2	1	284	16
Øre-Næse-Hals afdeling	78	20	1	0	211	9
Onkologisk afdeling	89	10	0	0	269	18
Øjenafdeling	84	14	2	0	261	16
Neurologisk afdeling	75	20	3	2	209	14
Medicinsk afdeling	79	19	1	0	1507	71
Kirurgisk afdeling	79	20	1	0	316	14
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	76	20	3	2	222	1
Ernæringsenheden	76	23	1	0	180	7
Børneafdeling	82	17	1	0	163	3
Arbejdsmedicinsk afdeling	80	13	7	0	54	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	46	44	8	2	4147	39
<b>Køn</b>						
Mand	45	43	9	2	1808	21
Kvinde	47	44	8	1	2339	18
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	38	46	14	2	331	1
20-39 år	45	44	9	2	361	3
40-59 år	46	43	10	1	1063	5
60-79 år	49	43	6	1	1976	21
80 år eller derover	43	45	9	3	416	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	43	8	1	3648	35
Pårørende	35	50	12	2	390	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	44	8	2	3980	35
Ikke dansk	41	51	7	0	132	3



**Tablet 23-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	44	8	2	4147	39
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	47	42	9	2	329	5
Ortopædkirurgisk afdeling	40	46	12	1	297	5
Øre-Næse-Hals afdeling	39	51	7	3	220	0
Onkologisk afdeling	64	33	3	0	285	2
Øjenafdeling	45	47	7	1	276	3
Neurologisk afdeling	47	41	10	3	222	4
Medicinsk afdeling	52	40	7	2	1556	16
Kirurgisk afdeling	53	43	4	0	330	1
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	41	48	10	1	222	0
Ernæringsenheden	41	48	10	1	189	1
Børneafdeling	35	48	13	4	165	1
Arbejdsmedicinsk afdeling	23	52	18	7	56	1

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	63	30	4	2	3959	196
<b>Køn</b>						
Mand	63	30	4	2	1731	90
Kvinde	63	31	4	2	2228	106
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	54	41	4	0	323	9
20-39 år	54	34	8	4	347	16
40-59 år	61	30	5	4	1027	39
60-79 år	68	27	3	2	1885	94
80 år eller derover	63	32	4	1	377	38
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	29	4	2	3494	163
Pårørende	53	42	3	2	370	20
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	30	4	2	3805	181
Ikke dansk	49	44	5	1	124	11

**Tablet 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	63	30	4	2	3959	196
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	66	28	4	2	319	15
Ortopædkirurgisk afdeling	61	30	5	4	290	9
Øre-Næse-Hals afdeling	63	30	3	4	204	13
Onkologisk afdeling	70	28	2	0	265	16
Øjenafdeling	66	27	6	1	262	14
Neurologisk afdeling	57	33	7	4	208	14
Medicinsk afdeling	63	31	3	2	1483	81
Kirurgisk afdeling	69	27	4	0	313	16
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	65	28	5	2	215	7
Ernæringsenheden	55	39	5	1	186	2
Børneafdeling	60	37	3	0	160	6
Arbejdsmedicinsk afdeling	50	33	7	9	54	3

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	62	34	3	1	3346	710
<b>Køn</b>						
Mand	61	34	3	1	1509	282
Kvinde	62	33	3	2	1837	428
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	58	39	3	0	262	67
20-39 år	57	37	3	3	285	75
40-59 år	61	34	4	2	858	187
60-79 år	65	32	3	1	1610	311
80 år eller derover	61	34	3	1	331	70
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	32	3	1	2957	608
Pårørende	53	42	4	1	306	82
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	33	3	1	3215	680
Ikke dansk	51	40	8	1	109	22

**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	62	34	3	1	3346	710
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	62	36	2	0	285	39
Ortopædkirurgisk afdeling	66	29	4	1	251	48
Øre-Næse-Hals afdeling	63	34	1	2	173	42
Onkologisk afdeling	66	31	3	1	234	42
Øjenafdeling	62	35	2	1	242	30
Neurologisk afdeling	58	32	6	4	154	65
Medicinsk afdeling	61	35	2	1	1255	255
Kirurgisk afdeling	61	35	5	0	282	41
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	65	30	3	3	185	36
Ernæringsenheden	59	34	7	1	131	49
Børneafdeling	52	43	5	1	127	36
Arbejdsmedicinsk afdeling	48	41	11	0	27	27

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	4134
<b>Køn</b>			
Mand	93	7	1811
Kvinde	93	7	2323
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	95	5	331
20-39 år	92	8	362
40-59 år	91	9	1058
60-79 år	94	6	1976
80 år eller derover	96	4	407
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	3641
Pårørende	92	8	388
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	3970
Ikke dansk	97	3	133

**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	4134
<b>Afdelingsnavn</b>			
Urinvejskirurgisk afdeling	94	6	334
Ortopædkirurgisk afdeling	92	8	295
Øre-Næse-Hals afdeling	93	7	214
Onkologisk afdeling	93	7	285
Øjenafdeling	94	6	275
Neurologisk afdeling	93	7	225
Medicinsk afdeling	94	6	1551
Kirurgisk afdeling	94	6	325
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	93	7	219
Ernæringsenheden	94	6	188
Børneafdeling	93	7	166
Arbejdsmedicinsk afdeling	100	0	57

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	12	57	22	9	203	29
<b>Køn</b>						
Mand	12	52	24	11	92	9
Kvinde	13	61	20	7	111	20
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	28	41	31	0	17	2
20-39 år	14	45	29	13	22	8
40-59 år	7	55	30	8	65	7
60-79 år	12	64	13	10	82	10
80 år eller derover	14	53	17	15	17	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	58	22	8	170	24
Pårørende	9	47	27	17	24	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	57	22	9	196	27
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2



**Tablet 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	12	57	22	9	203	29
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	24	52	24	0	18	2
Ortopædkirurgisk afdeling	0	55	33	12	17	3
Øre-Næse-Hals afdeling	18	47	18	18	12	0
Onkologisk afdeling	29	50	7	14	14	4
Øjenafdeling	8	75	8	8	12	2
Neurologisk afdeling	4	51	30	14	14	2
Medicinsk afdeling	19	61	17	4	72	7
Kirurgisk afdeling	11	63	15	11	12	5
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	0	57	29	14	14	1
Ernæringsenheden	11	78	11	0	9	1
Børneafdeling	22	44	33	0	9	2
Arbejdsmedicinsk afdeling	-	-	-	-	0	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	23	9	4	3869	213
<b>Køn</b>						
Mand	63	24	9	4	1708	84
Kvinde	66	23	9	3	2161	129
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	69	21	6	3	315	14
20-39 år	68	16	11	5	340	21
40-59 år	68	21	8	3	1015	47
60-79 år	62	25	9	4	1845	92
80 år eller derover	59	27	10	4	354	39
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	23	9	4	3401	190
Pårørende	64	25	7	4	367	18
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	23	8	4	3718	196
Ikke dansk	51	29	16	4	122	13

**Tablet 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	64	23	9	4	3869	213
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	64	26	7	3	311	20
Ortopædkirurgisk afdeling	63	22	9	5	280	15
Øre-Næse-Hals afdeling	64	20	10	5	202	13
Onkologisk afdeling	67	28	4	1	272	9
Øjenafdeling	36	33	22	10	250	18
Neurologisk afdeling	68	23	7	2	211	12
Medicinsk afdeling	65	25	8	2	1442	83
Kirurgisk afdeling	68	21	7	4	301	19
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	75	15	7	3	204	15
Ernæringsenheden	81	13	5	1	181	2
Børneafdeling	78	18	4	0	158	7
Arbejdsmedicinsk afdeling	95	4	2	0	57	0

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	69	4	1	2159	1177
<b>Køn</b>						
Mand	26	68	4	2	1029	425
Kvinde	26	69	4	1	1130	752
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	28	64	4	3	188	106
20-39 år	27	67	5	1	208	103
40-59 år	24	69	6	1	593	306
60-79 år	27	69	3	1	982	571
80 år eller derover	25	71	4	0	188	91
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	68	4	1	1884	1040
Pårørende	21	70	6	2	219	109
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	68	4	2	2060	1140
Ikke dansk	21	77	3	0	81	30

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	69	4	1	2159	1177
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	22	73	5	0	192	72
Ortopædkirurgisk afdeling	26	66	4	4	188	64
Øre-Næse-Hals afdeling	22	73	5	1	102	72
Onkologisk afdeling	29	67	3	1	164	68
Øjenafdeling	26	71	2	0	87	115
Neurologisk afdeling	26	72	2	0	102	66
Medicinsk afdeling	26	69	4	1	850	398
Kirurgisk afdeling	28	68	5	0	165	87
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	32	65	2	2	116	74
Ernæringsenheden	31	63	6	0	84	73
Børneafdeling	25	70	5	0	92	54
Arbejdsmedicinsk afdeling	29	65	6	0	17	34

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	62	32	4	2	4081
<b>Køn</b>					
Mand	62	32	4	2	1807
Kvinde	63	32	4	2	2274
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	56	39	4	0	329
20-39 år	55	39	5	2	362
40-59 år	58	35	5	2	1057
60-79 år	67	28	3	2	1932
80 år eller derover	64	31	4	1	401
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	63	31	4	2	3589
Pårørende	54	40	5	2	388
<b>Modersmål</b>					
Dansk	63	32	4	2	3915
Ikke dansk	50	39	9	2	135

**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	62	32	4	2	4081
<b>Afdelingsnavn</b>					
Urinvejskirurgisk afdeling	67	28	5	1	323
Ortopædkirurgisk afdeling	61	33	5	2	296
Øre-Næse-Hals afdeling	65	27	7	1	210
Onkologisk afdeling	71	27	0	1	275
Øjenafdeling	62	33	5	1	265
Neurologisk afdeling	53	38	5	5	223
Medicinsk afdeling	62	33	3	2	1543
Kirurgisk afdeling	59	36	3	1	323
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	66	30	4	0	217
Ernæringsenheden	60	35	3	2	184
Børneafdeling	60	36	4	0	165
Arbejdsmedicinsk afdeling	56	28	9	7	57

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	50	46	3	1	4125
<b>Køn</b>					
Mand	51	45	3	1	1813
Kvinde	50	47	3	1	2312
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	56	42	3	0	330
20-39 år	50	45	5	0	363
40-59 år	48	46	5	1	1063
60-79 år	51	46	3	0	1960
80 år eller derover	46	51	1	1	409
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	51	46	3	1	3632
Pårørende	47	50	3	1	391
<b>Modersmål</b>					
Dansk	51	46	3	1	3959
Ikke dansk	42	52	5	1	135



**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	50	46	3	1	4125
<b>Afdelingsnavn</b>					
Urinvejskirurgisk afdeling	53	43	3	0	326
Ortopædkirurgisk afdeling	51	44	4	2	300
Øre-Næse-Hals afdeling	52	43	5	0	213
Onkologisk afdeling	58	41	1	0	282
Øjenafdeling	45	52	2	0	273
Neurologisk afdeling	42	52	4	2	222
Medicinsk afdeling	49	48	3	1	1555
Kirurgisk afdeling	45	52	3	0	326
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	52	44	4	0	218
Ernæringsenheden	51	48	1	0	188
Børneafdeling	59	39	2	0	166
Arbejdsmedicinsk afdeling	54	38	9	0	56

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	85	15	3310	776
<b>Køn</b>				
Mand	85	15	1476	317
Kvinde	85	15	1834	459
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	77	23	238	89
20-39 år	84	16	290	72
40-59 år	85	15	875	184
60-79 år	88	12	1584	363
80 år eller derover	83	17	323	68
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	86	14	2930	666
Pårørende	77	23	296	91
<b>Modersmål</b>				
Dansk	86	14	3178	746
Ikke dansk	67	33	107	24

**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	85	15	3310	776
<b>Afdelingsnavn</b>				
Urinvejskirurgisk afdeling	89	11	275	49
Ortopædkirurgisk afdeling	87	13	245	53
Øre-Næse-Hals afdeling	86	14	158	53
Onkologisk afdeling	93	7	239	44
Øjenafdeling	77	23	206	59
Neurologisk afdeling	73	27	168	54
Medicinsk afdeling	84	16	1239	292
Kirurgisk afdeling	92	8	295	34
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	89	11	177	44
Ernæringsenheden	87	13	154	30
Børneafdeling	79	21	116	47
Arbejdsmedicinsk afdeling	63	37	38	17

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	25	70	3	1	2692	359
<b>Køn</b>						
Mand	24	72	3	1	1210	166
Kvinde	26	69	3	1	1482	193
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	24	68	8	1	188	33
20-39 år	20	74	3	3	236	38
40-59 år	22	72	4	2	727	95
60-79 år	28	69	2	1	1301	152
80 år eller derover	23	73	3	1	240	41
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	70	3	1	2407	305
Pårørende	15	80	5	1	227	40
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	70	3	1	2595	340
Ikke dansk	22	72	6	0	77	14

**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	25	70	3	1	2692	359
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	25	71	4	0	234	22
Ortopædkirurgisk afdeling	30	67	3	1	203	30
Øre-Næse-Hals afdeling	25	68	4	3	132	18
Onkologisk afdeling	28	69	2	0	210	13
Øjenafdeling	29	66	3	2	149	31
Neurologisk afdeling	18	71	8	4	132	19
Medicinsk afdeling	20	75	3	2	952	167
Kirurgisk afdeling	25	72	3	0	267	10
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	31	66	3	0	159	9
Ernæringsenheden	30	65	3	2	139	9
Børneafdeling	18	78	3	1	91	19
Arbejdsmedicinsk afdeling	21	71	8	0	24	12

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	57	5	1	4127
<b>Køn</b>					
Mand	39	56	5	1	1815
Kvinde	37	57	5	1	2312
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	47	51	2	0	328
20-39 år	42	50	6	2	359
40-59 år	37	54	8	1	1059
60-79 år	36	59	4	1	1969
80 år eller derover	31	64	4	0	412
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	56	5	1	3635
Pårørende	35	61	3	1	388
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	56	5	1	3962
Ikke dansk	21	68	11	0	134

**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	57	5	1	4127
<b>Afdelingsnavn</b>					
Urinvejskirurgisk afdeling	36	58	6	0	334
Ortopædkirurgisk afdeling	41	52	5	2	301
Øre-Næse-Hals afdeling	35	58	6	2	215
Onkologisk afdeling	36	60	4	0	285
Øjenafdeling	32	62	5	1	272
Neurologisk afdeling	38	55	6	1	221
Medicinsk afdeling	36	58	4	1	1553
Kirurgisk afdeling	37	57	7	0	325
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	39	54	5	2	216
Ernæringsenheden	41	55	4	0	185
Børneafdeling	46	52	2	0	164
Arbejdsmedicinsk afdeling	25	59	14	2	56

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	67	3	2	765	188	3060
<b>Køn</b>							
Mand	25	67	4	3	368	97	1296
Kvinde	30	67	1	1	397	91	1764
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	37	56	5	2	57	12	255
20-39 år	26	70	3	1	59	11	289
40-59 år	23	72	1	4	164	30	860
60-79 år	29	66	3	2	342	97	1445
80 år eller derover	26	69	3	2	143	38	211
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	30	65	2	2	644	155	2733
Pårørende	17	77	3	3	94	26	261
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	66	2	2	704	173	2976
Ikke dansk	16	78	5	1	54	11	66



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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	67	3	2	765	188	3060
<b>Afdelingsnavn</b>							
Urinvejskirurgisk afdeling	21	73	4	2	66	15	234
Ortopædkirurgisk afdeling	32	63	2	3	75	9	212
Øre-Næse-Hals afdeling	33	67	0	0	30	8	166
Onkologisk afdeling	29	63	1	7	75	10	194
Øjenafdeling	32	68	0	0	31	13	218
Neurologisk afdeling	13	77	7	3	31	12	173
Medicinsk afdeling	28	67	3	3	293	86	1127
Kirurgisk afdeling	25	67	8	0	74	16	228
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	23	77	0	0	26	10	183
Ernæringsenheden	7	85	7	0	27	5	147
Børneafdeling	31	65	0	4	26	4	133
Arbejdsmedicinsk afdeling	27	73	0	0	11	0	45

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	67	8	4	1718	2347
<b>Køn</b>						
Mand	20	66	9	4	775	1014
Kvinde	21	68	8	3	943	1333
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	21	54	21	4	96	225
20-39 år	22	57	13	8	146	213
40-59 år	20	67	9	4	457	600
60-79 år	21	70	5	3	814	1109
80 år eller derover	17	73	7	3	205	200
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	67	8	4	1515	2064
Pårørende	18	66	14	2	151	234
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	67	8	4	1613	2289
Ikke dansk	24	68	8	0	89	45

**Tablet 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	67	8	4	1718	2347
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	20	72	5	3	148	176
Ortopædkirurgisk afdeling	22	66	7	5	129	164
Øre-Næse-Hals afdeling	19	63	14	3	59	145
Onkologisk afdeling	23	70	6	2	126	156
Øjenafdeling	15	64	9	11	53	207
Neurologisk afdeling	21	62	11	6	110	113
Medicinsk afdeling	21	67	8	4	739	798
Kirurgisk afdeling	21	72	6	1	149	174
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	13	73	12	3	78	140
Ernæringsenheden	25	61	4	10	51	132
Børneafdeling	13	64	21	2	47	115
Arbejdsmedicinsk afdeling	31	59	10	0	29	27

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	2282	1774
<b>Køn</b>				
Mand	68	32	1036	752
Kvinde	61	39	1246	1022
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	76	24	150	175
20-39 år	61	39	206	154
40-59 år	65	35	627	424
60-79 år	64	36	1081	838
80 år eller derover	55	45	218	183
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	65	35	2016	1554
Pårørende	62	38	197	189
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	36	2185	1708
Ikke dansk	59	41	80	54

**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	2282	1774
<b>Afdelingsnavn</b>				
Urinvejskirurgisk afdeling	53	47	130	193
Ortopædkirurgisk afdeling	59	41	106	187
Øre-Næse-Hals afdeling	49	51	51	155
Onkologisk afdeling	70	30	196	83
Øjenafdeling	34	66	86	177
Neurologisk afdeling	43	57	113	105
Medicinsk afdeling	70	30	1087	441
Kirurgisk afdeling	71	29	168	157
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	54	46	67	149
Ernæringsenheden	94	6	176	9
Børneafdeling	72	28	82	81
Arbejdsmedicinsk afdeling	45	55	20	37

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	71	29	2428	1626
<b>Køn</b>				
Mand	75	25	1105	673
Kvinde	68	32	1323	953
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	80	20	156	169
20-39 år	71	29	219	142
40-59 år	73	27	656	398
60-79 år	72	28	1179	739
80 år eller derover	59	41	218	178
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	72	28	2164	1405
Pårørende	63	37	192	194
<b>Modersmål</b>				
Dansk	72	28	2323	1569
Ikke dansk	64	36	87	46

**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	71	29	2428	1626
<b>Afdelingsnavn</b>				
Urinvejskirurgisk afdeling	58	42	144	180
Ortopædkirurgisk afdeling	80	20	153	140
Øre-Næse-Hals afdeling	52	48	57	149
Onkologisk afdeling	76	24	215	66
Øjenafdeling	32	68	85	176
Neurologisk afdeling	63	37	130	89
Medicinsk afdeling	75	25	1125	402
Kirurgisk afdeling	68	32	165	155
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	62	38	76	142
Ernæringsenheden	93	7	165	20
Børneafdeling	75	25	76	87
Arbejdsmedicinsk afdeling	73	27	37	20

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	60	40	1848	2198
<b>Køn</b>				
Mand	66	34	901	881
Kvinde	54	46	947	1317
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	60	40	52	273
20-39 år	61	39	173	188
40-59 år	62	38	521	529
60-79 år	62	38	936	976
80 år eller derover	40	60	166	232
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	61	39	1690	1872
Pårørende	45	55	112	273
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	40	1768	2117
Ikke dansk	54	46	66	66



**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	60	40	1848	2198
<b>Afdelingsnavn</b>				
Urinvejskirurgisk afdeling	54	46	127	197
Ortopædkirurgisk afdeling	55	45	74	216
Øre-Næse-Hals afdeling	42	58	53	153
Onkologisk afdeling	67	33	161	115
Øjenafdeling	24	76	82	181
Neurologisk afdeling	52	48	107	113
Medicinsk afdeling	68	32	919	608
Kirurgisk afdeling	64	36	128	192
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	54	46	56	160
Ernæringsenheden	84	16	100	84
Børneafdeling	50	50	16	147
Arbejdsmedicinsk afdeling	48	52	25	32

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	67	33	1730	2316
<b>Køn</b>				
Mand	73	27	830	951
Kvinde	61	39	900	1365
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	60	40	48	278
20-39 år	68	32	165	196
40-59 år	70	30	501	552
60-79 år	68	32	860	1051
80 år eller derover	52	48	156	239
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	68	32	1578	1984
Pårørende	48	52	101	283
<b>Modersmål</b>				
Dansk	67	33	1652	2231
Ikke dansk	56	44	64	69

**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	67	33	1730	2316
<b>Afdelingsnavn</b>				
Urinvejskirurgisk afdeling	61	39	116	209
Ortopædkirurgisk afdeling	59	41	72	217
Øre-Næse-Hals afdeling	58	42	61	144
Onkologisk afdeling	72	28	147	131
Øjenafdeling	42	58	77	186
Neurologisk afdeling	52	48	102	118
Medicinsk afdeling	77	23	857	670
Kirurgisk afdeling	66	34	117	202
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	63	37	63	154
Ernæringsenheden	84	16	83	100
Børneafdeling	50	50	16	147
Arbejdsmedicinsk afdeling	42	58	19	38

**Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	3	1	3726	375
<b>Køn</b>						
Mand	66	30	2	2	1645	157
Kvinde	70	26	3	1	2081	218
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	65	32	2	1	318	12
20-39 år	61	32	5	2	347	15
40-59 år	65	31	3	1	981	79
60-79 år	72	25	2	1	1746	203
80 år eller derover	70	26	2	2	334	66
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	27	3	1	3272	339
Pårørende	62	34	2	2	357	29
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	27	3	1	3570	365
Ikke dansk	54	42	1	3	127	7

**Tablet 41-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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	68	28	3	1	3726	375
<b>Afdelingsnavn</b>						
Urinvejskirurgisk afdeling	69	27	2	2	288	39
Ortopædkirurgisk afdeling	67	29	2	2	272	28
Øre-Næse-Hals afdeling	66	30	4	0	191	23
Onkologisk afdeling	81	18	2	0	267	17
Øjenafdeling	61	32	4	3	218	52
Neurologisk afdeling	63	33	3	1	204	18
Medicinsk afdeling	68	29	2	1	1404	133
Kirurgisk afdeling	67	31	2	0	285	36
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	76	18	4	1	207	13
Ernæringsenheden	68	27	3	1	179	5
Børneafdeling	73	26	1	0	157	8
Arbejdsmedicinsk afdeling	76	17	6	2	54	3



## **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.

