

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Hospitalsrapport**

**Ambulante**





**Denne rapport er udarbejdet for  
ambulante patienter på**

**Regionshospitalet Silkeborg**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 6, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Hospitalets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland .....	9
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger .....	25
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	55
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	61
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	65
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	68
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau .....	102
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau.....(vedhæftet)	



# 1 Indledning

Hospitalets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på hospitalet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

## Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

## Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres som hidtil i en forholdsvis kortfattet standardrapport til hospitalerne, hvor hospitalernes resultater sammenlignes med gennemsnittet over samtlige patienter i undersøgelsen. Hospitalerne defineres i den forbindelse på baggrund af deres geografiske placering. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 6) i bilagsmateriale til den mere omfattende regionale rapportering til hospitalerne.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-

afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.<sup>1</sup>

### Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på hospitalet, oplevede deres besøg. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	1281
Besvarelser fra hospitalets patienter:	729
Hospitalets svarprocent:	57%

### Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres hospitalets resultater i kapitel 3-5. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes hospitalets resultat med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland. Endelig viser kapitel 5, hvordan patienternes tilfredshed varierer på tværs af hospitalets afdelinger. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.<sup>2</sup>

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Bilag 5 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 6.

---

<sup>1</sup> Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afdelings- og afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

<sup>2</sup> Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og 5 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3 og 5, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige hospitaler i Region Midtjylland.

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>3</sup>

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4. I kapitel 5 benyttes spørgsmålenes oprindelige form i figuroverskrifterne.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

---

<sup>3</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

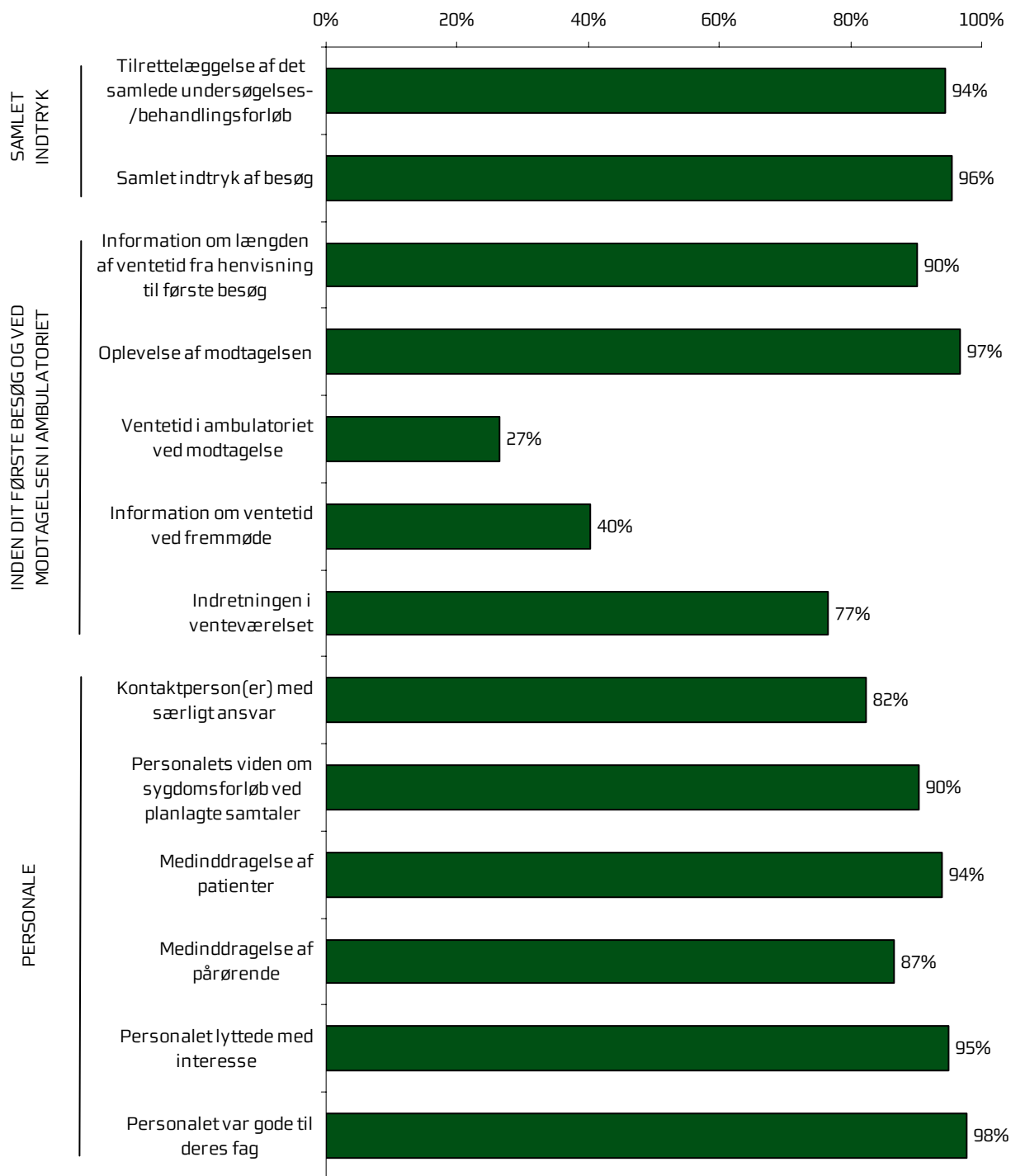


### 3 Hospitalets resultater – et hurtigt overblik

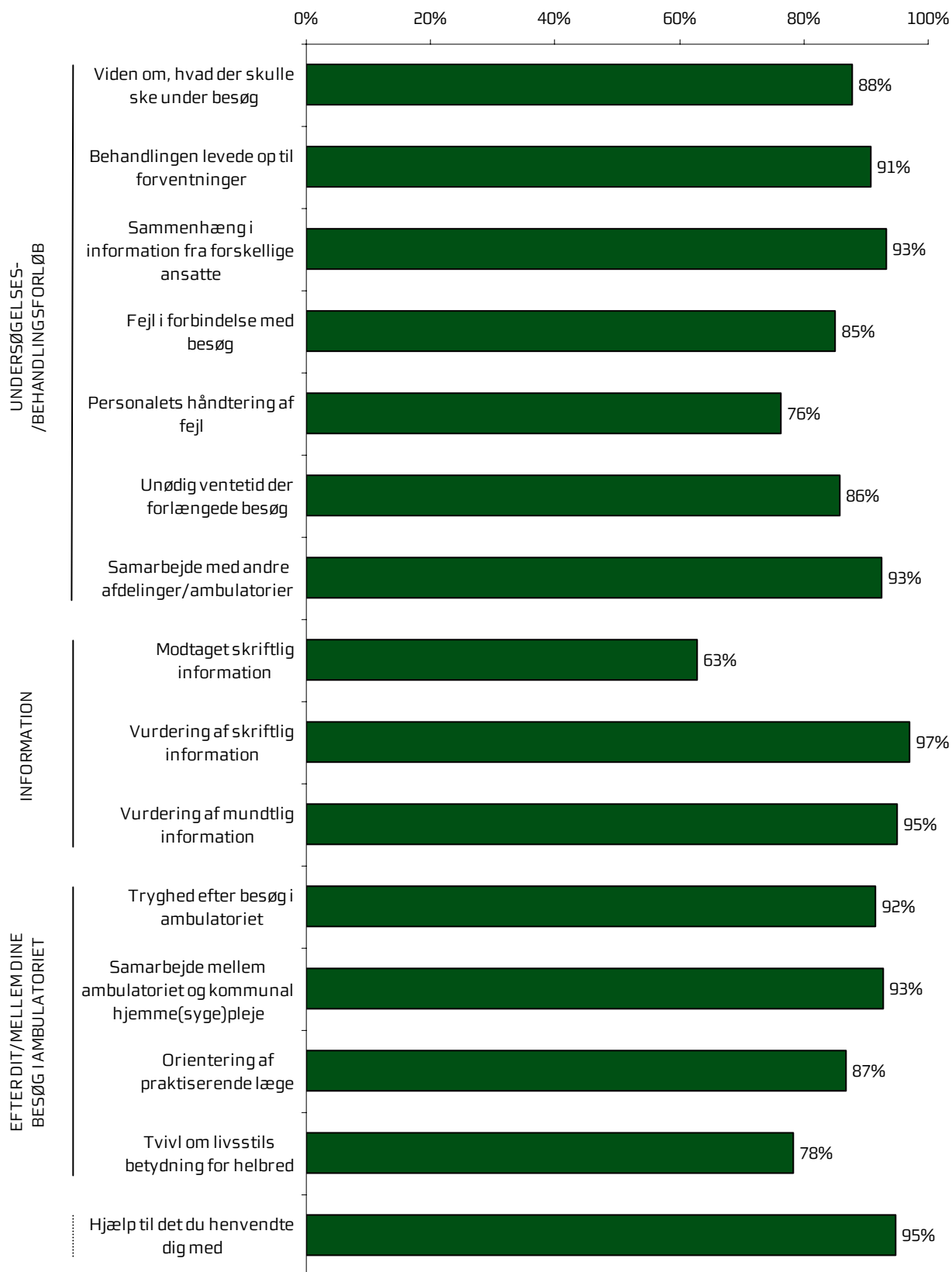
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet (fortsat)





## 4 Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland

Hvordan ser hospitalets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på de øvrige hospitaler i Region Midtjylland og henholdsvis de to dårligst og bedst placerede af regionens øvrige hospitaler.<sup>4</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på hospitalet, regionens øvrige hospitaler og henholdsvis de to dårligst og bedst placerede af regionens øvrige hospitaler. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

### Tilfældige forskelle?

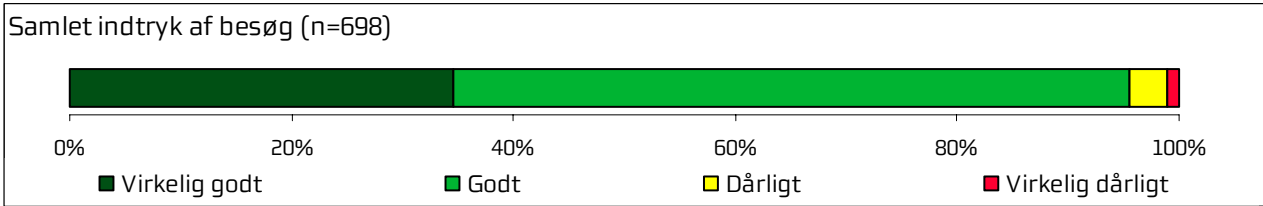
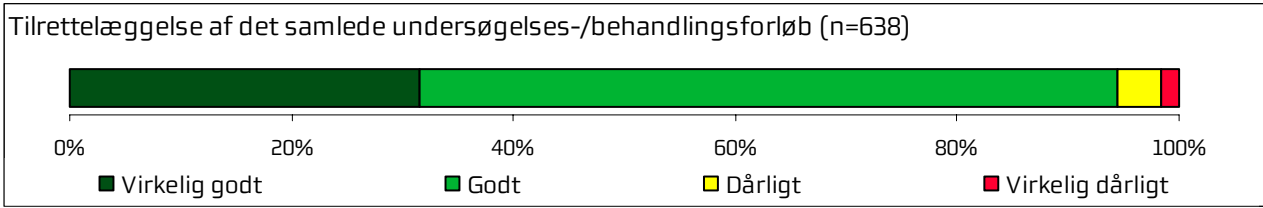
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som hospitalets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt hospitalets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, beskrevet mere detaljeret.

---

<sup>4</sup> Hospitalets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse i regionen og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af regionens hospitaler.

### 4.1 Samlet indtryk

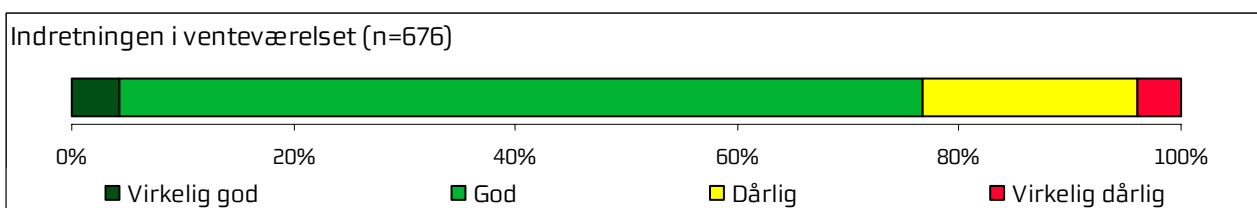
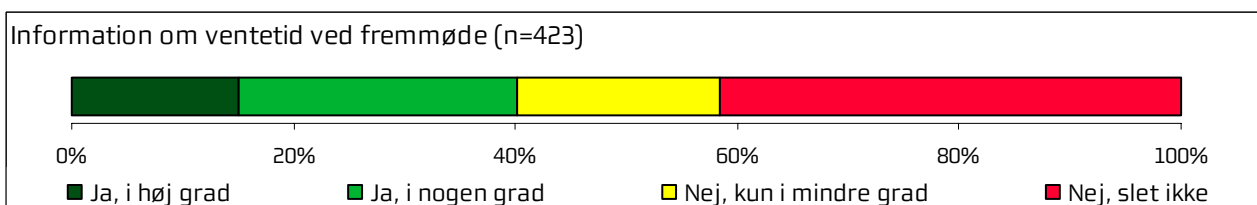
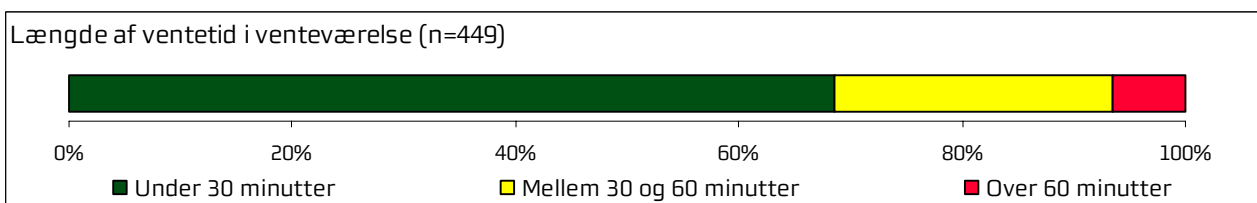
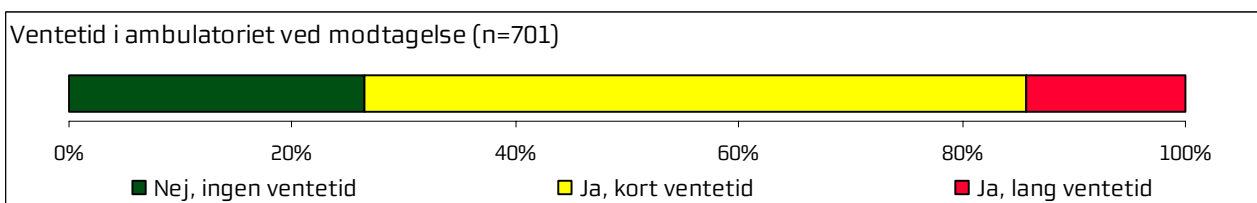
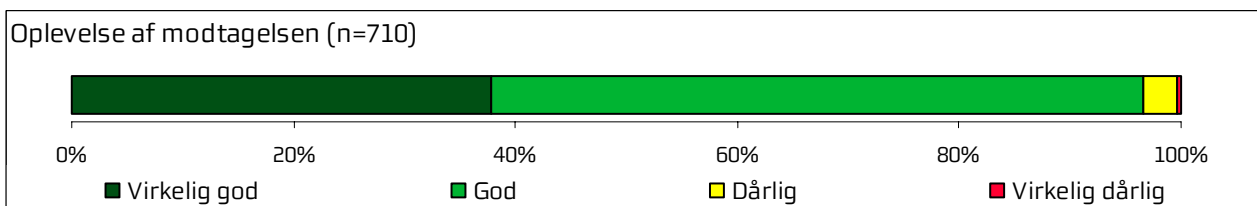
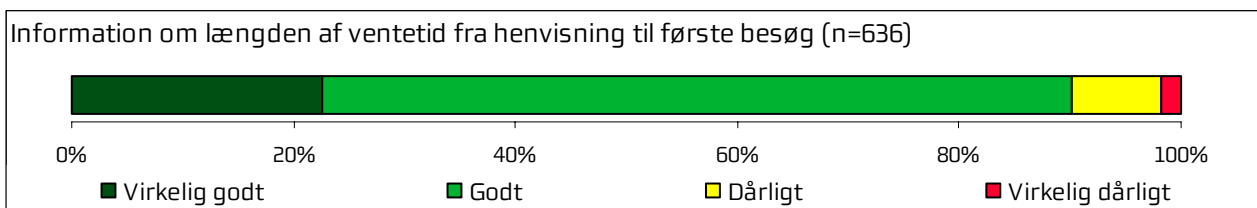




Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland

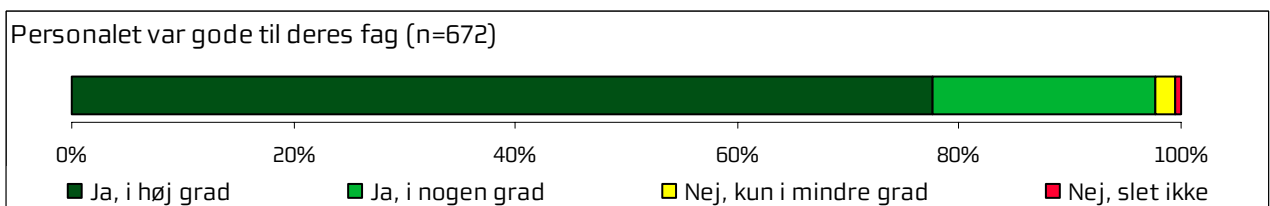
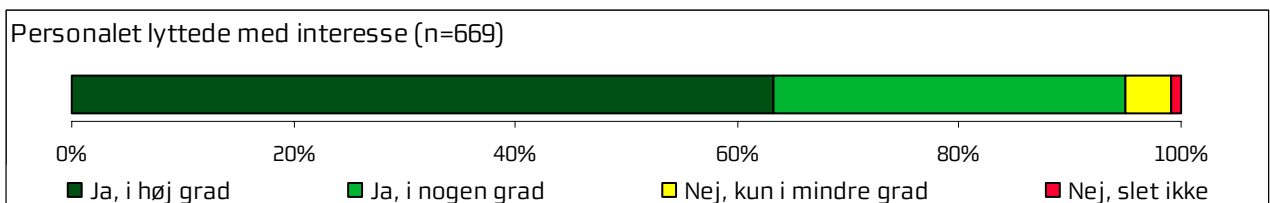
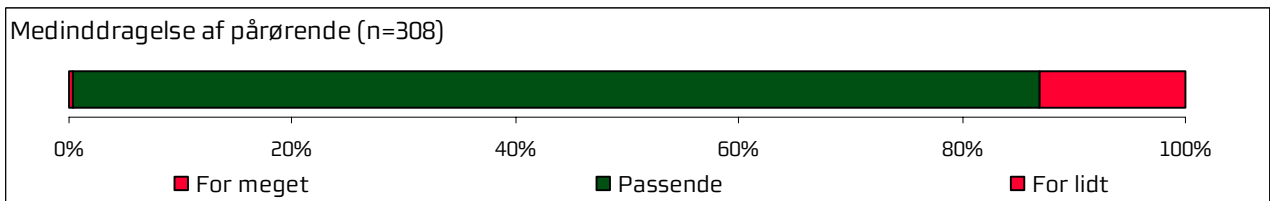
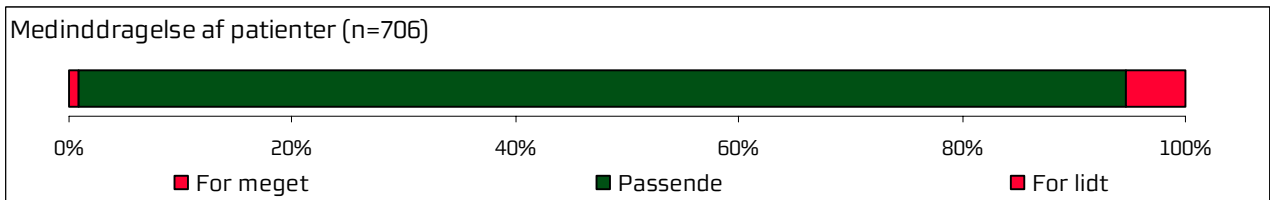
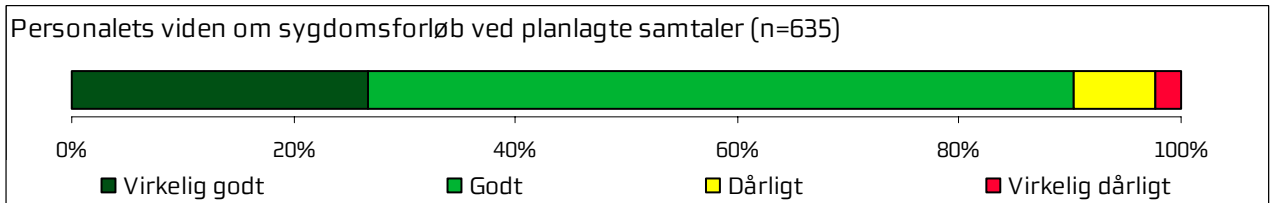
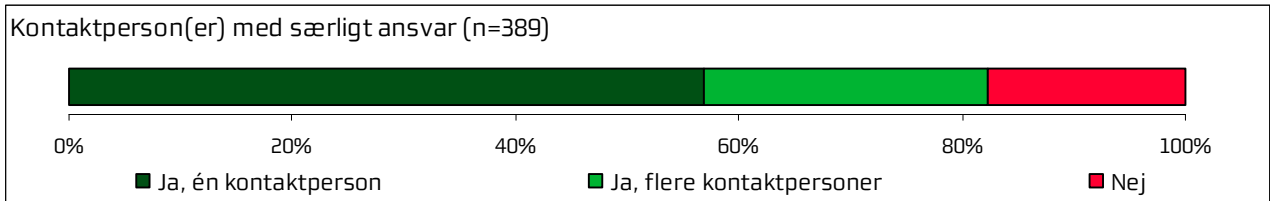
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	97%*	94%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	97%*	95%	96%

## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



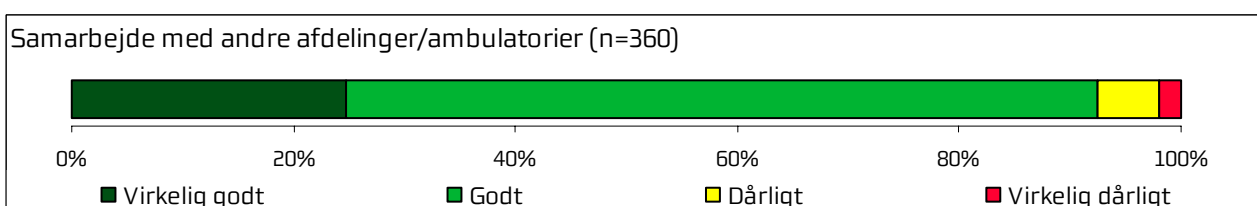
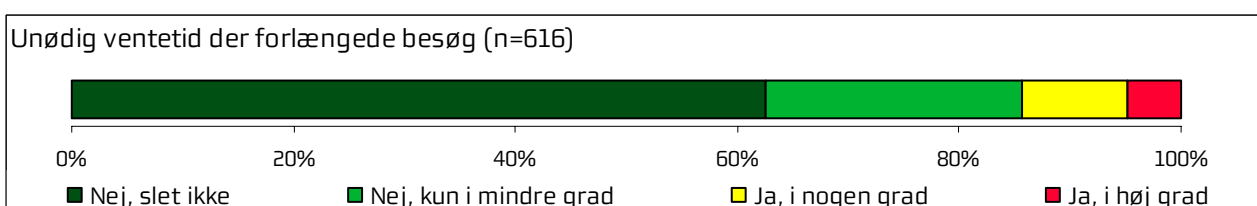
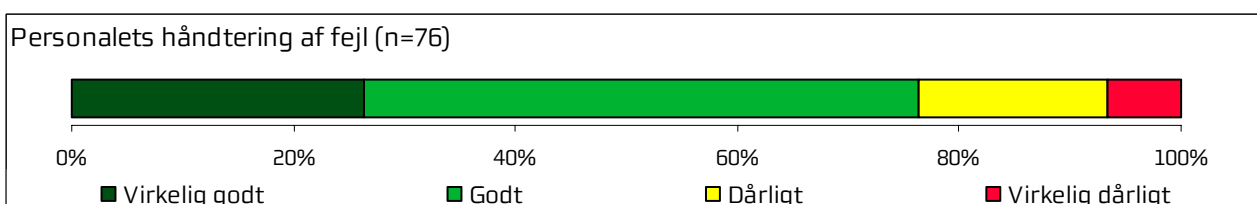
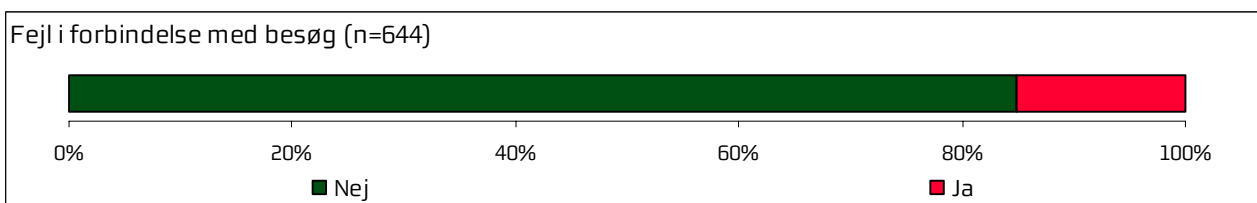
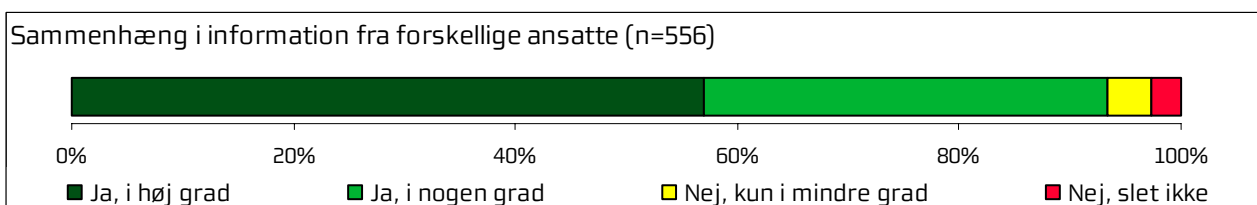
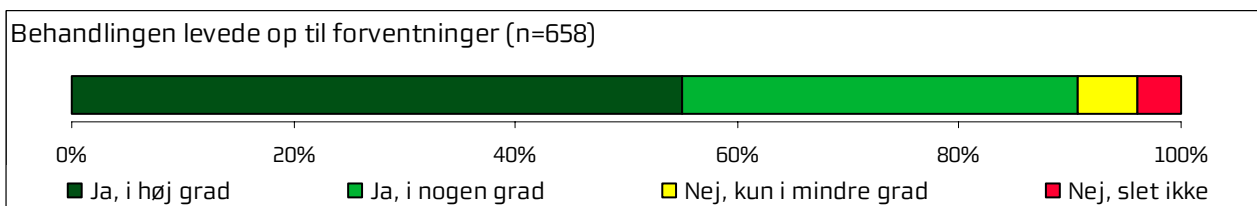
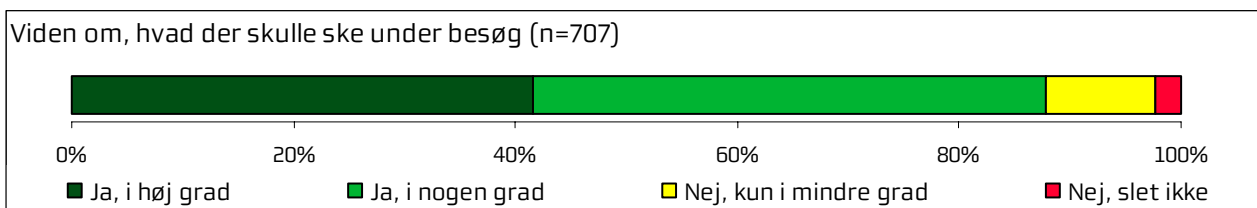
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	92%	87%*	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	99%*	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	27%	-	-	37%*	25%	30%*
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?	40%	-	-	50%*	37%	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77%	-	-	88%*	73%*	82%*

### 4.3 Personale



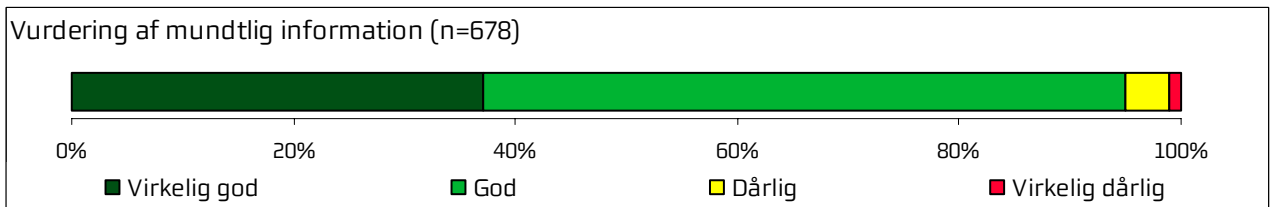
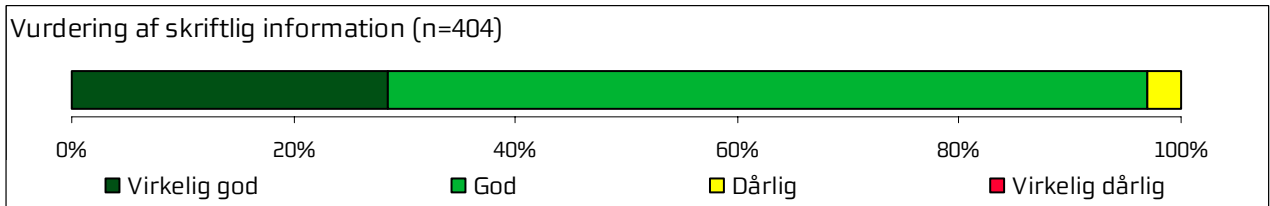
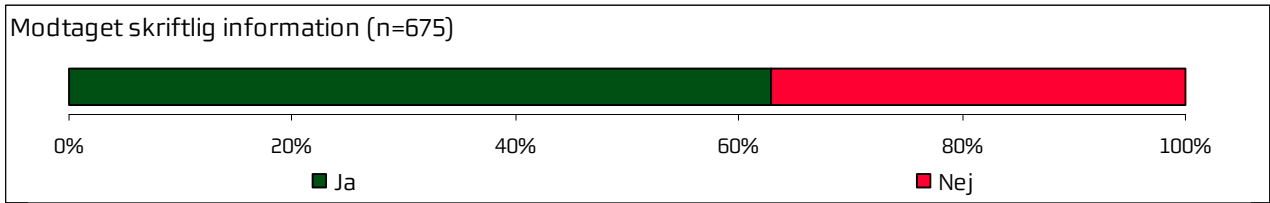
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82%	-	-	84%	77%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90%	-	-	95%*	90%	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	94%	91%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87%	-	-	90%	88%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	96%	94%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	98%	97%	98%

### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	92%*	88%	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	94%*	91%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	95%	91%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	91%*	85%	88%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	76%	-	-	77%	70%	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86%	-	-	91%*	82%*	87%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	94%	88%*	91%

### 4.5 Information

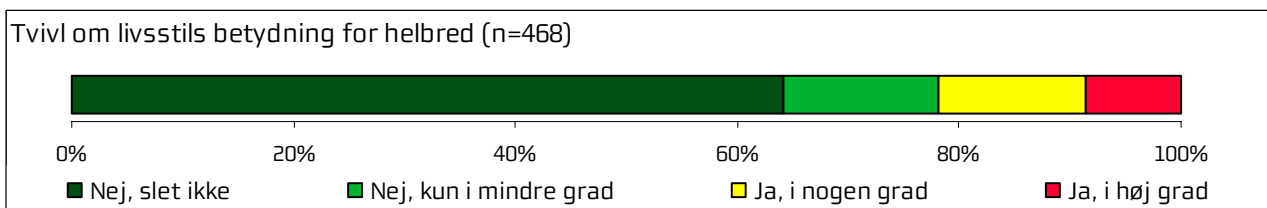
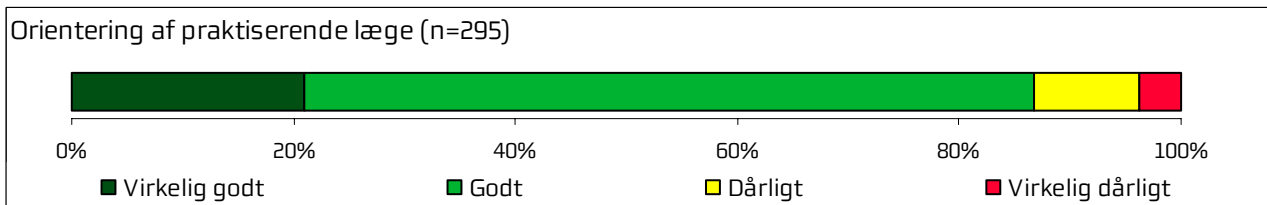
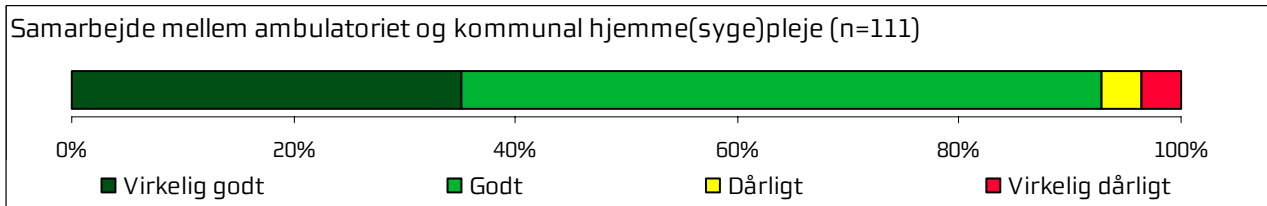
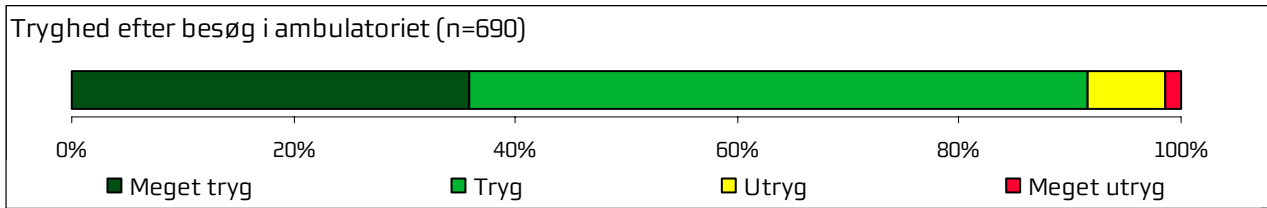




Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland

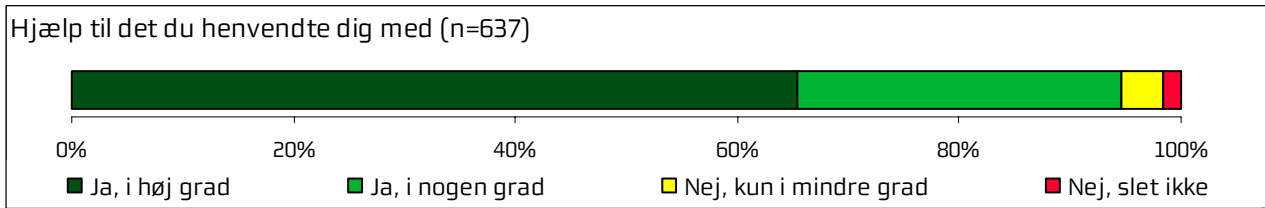
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	63%	-	-	72%*	55%*	59%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	98%	96%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	96%	94%	95%

### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	95%*	92%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	94%	88%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87%	-	-	89%	82%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78%	-	-	77%	74%	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland

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



## 5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

Dette kapitel viser resultatet for hvert af hospitalets afdelinger, og kapitlet indikerer således, hvilke afdelinger, der klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet.

Figureerne viser andel tilfredse patienter for hvert af hospitalets afdelinger såvel som hele hospitalet. Den øverste søjle i figurene viser således 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 beregningen af andel tilfredse.<sup>5</sup>

I den forbindelse er det værd at bemærke, at forskellene mellem hospitalet og/eller hospitalets afdelinger ikke er signifikantstestet, og det er derfor vigtigt, at små forskelle ikke tillægges for stor vægt, da små forskelle meget vel kan ligge inden for den statistiske usikkerhedsmargin.

### Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

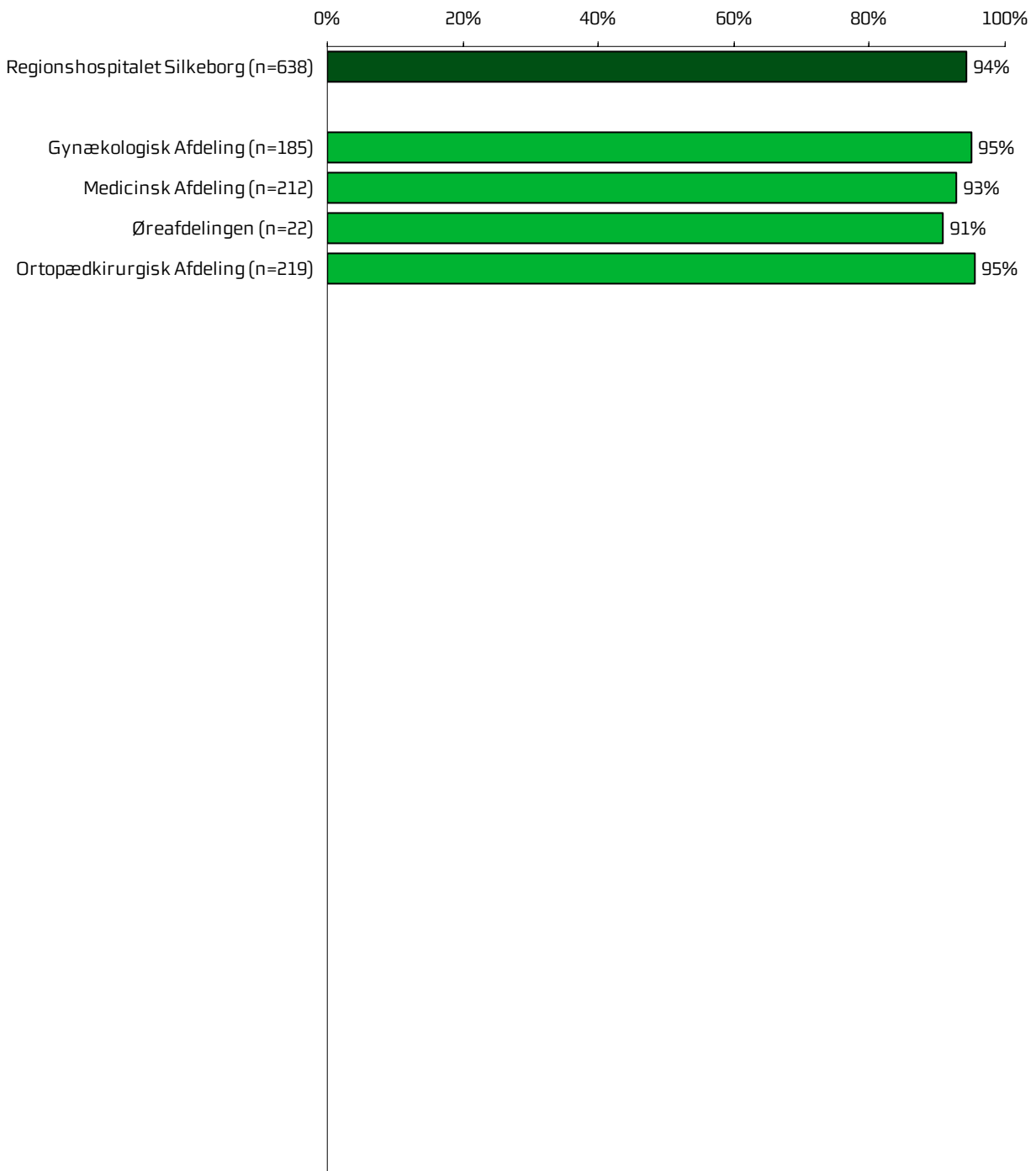
Der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling adskiller sig positivt eller negativt fra hospitalets øvrige afdelinger. I den forbindelse er det derfor vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på hospitalets forskellige afdelinger. Patienternes kommentarer i de åbne kommentarfelder i spørgeskemaet kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til omfanget af en sådan er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter. Afdelingsrapporterne kan findes på <http://www.cfk.rm.dk>.

---

<sup>5</sup> De viste afdelingers patienter summerer ikke nødvendigvis til det samlede antal patienter på hospitalet, da det ikke har været muligt at afdelingsbestemme alle patienter i undersøgelsen.

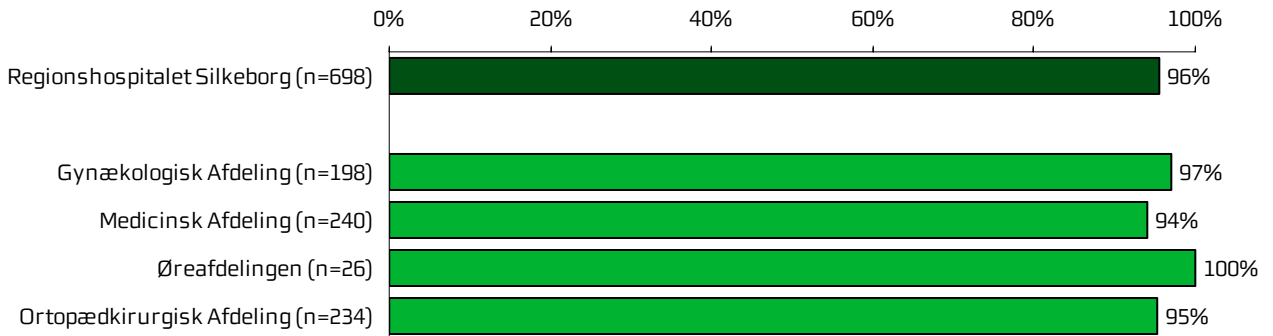
## 5.1 Samlet indtryk

**Figur 2** Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?



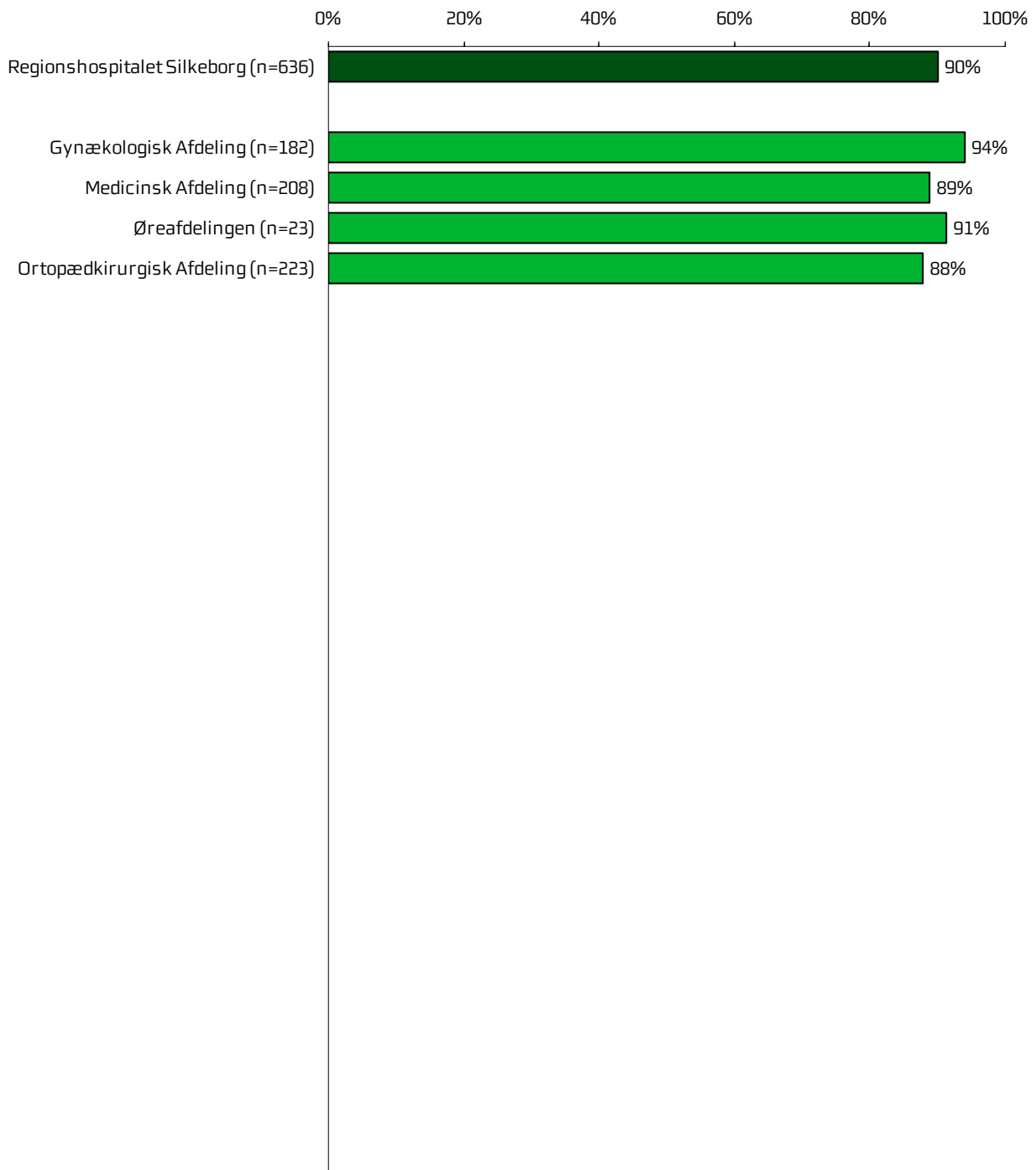


**Figur 3 Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?**

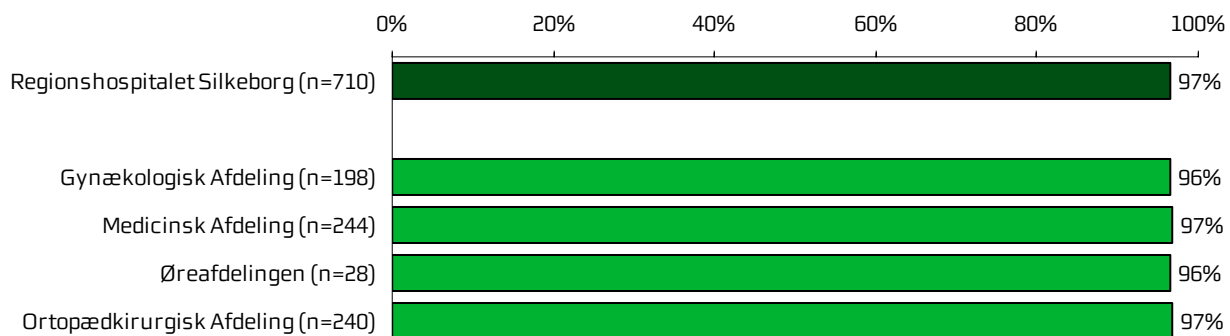


## 5.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

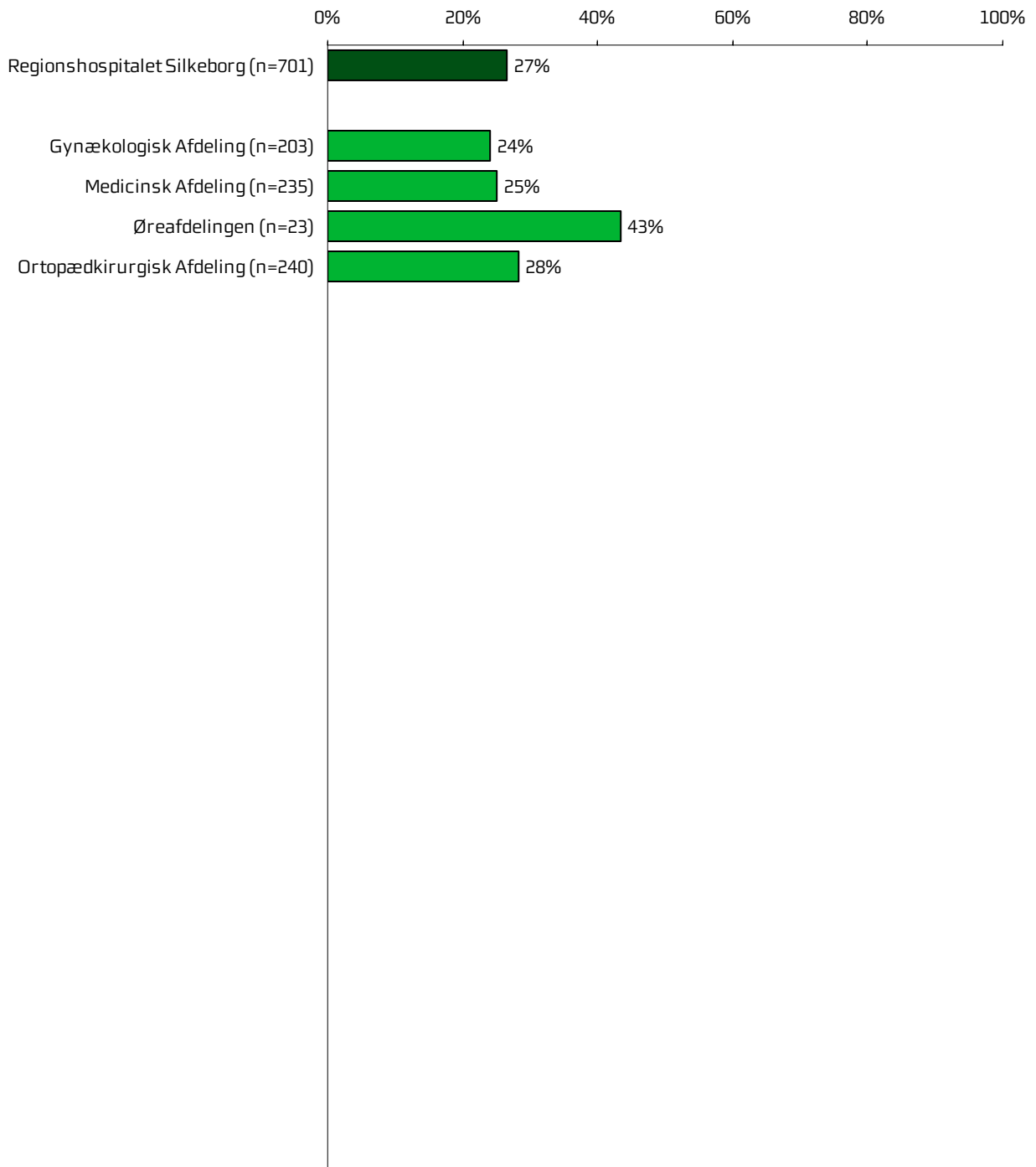
**Figur 4** Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?



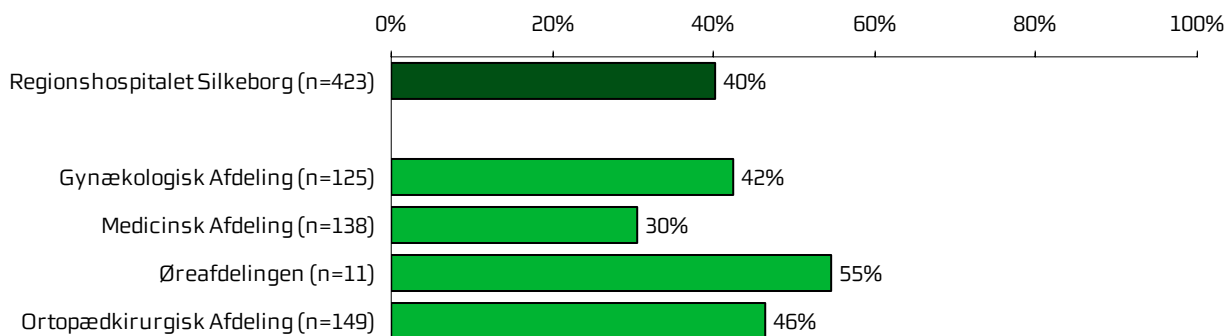
**Figur 5 Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?**



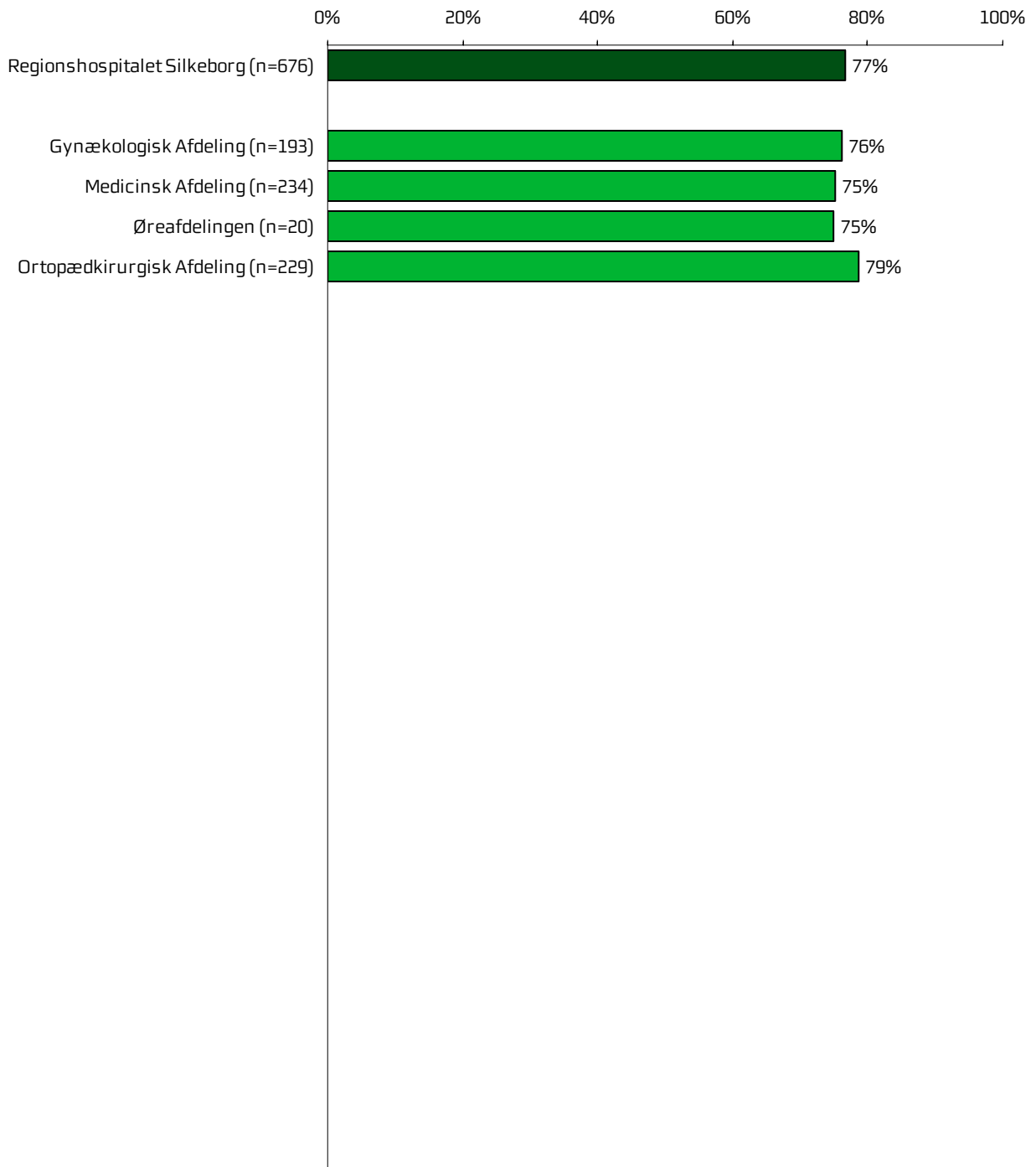
**Figur 6 Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?**



**Figur 7 Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?**

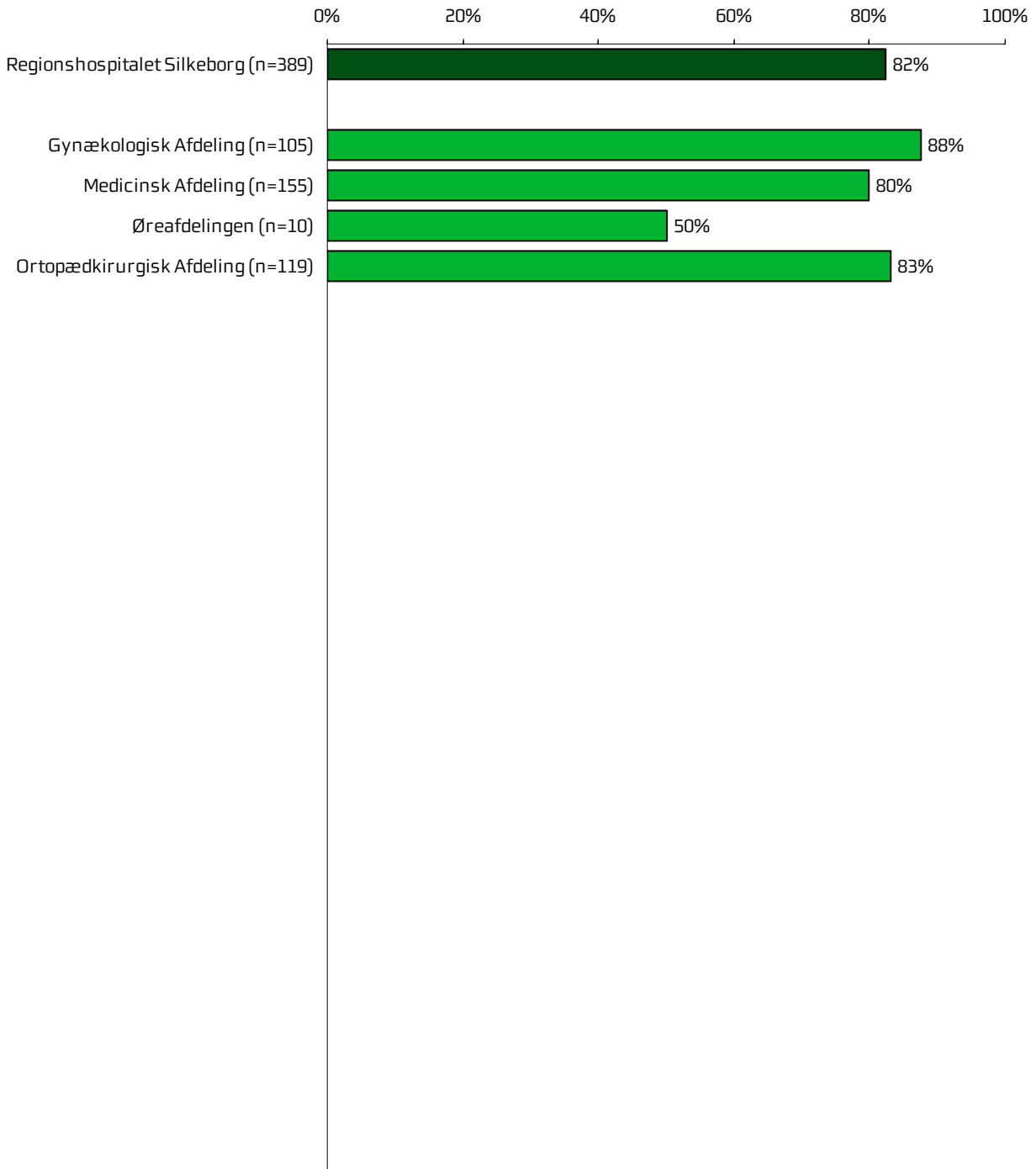


**Figur 8 Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?**

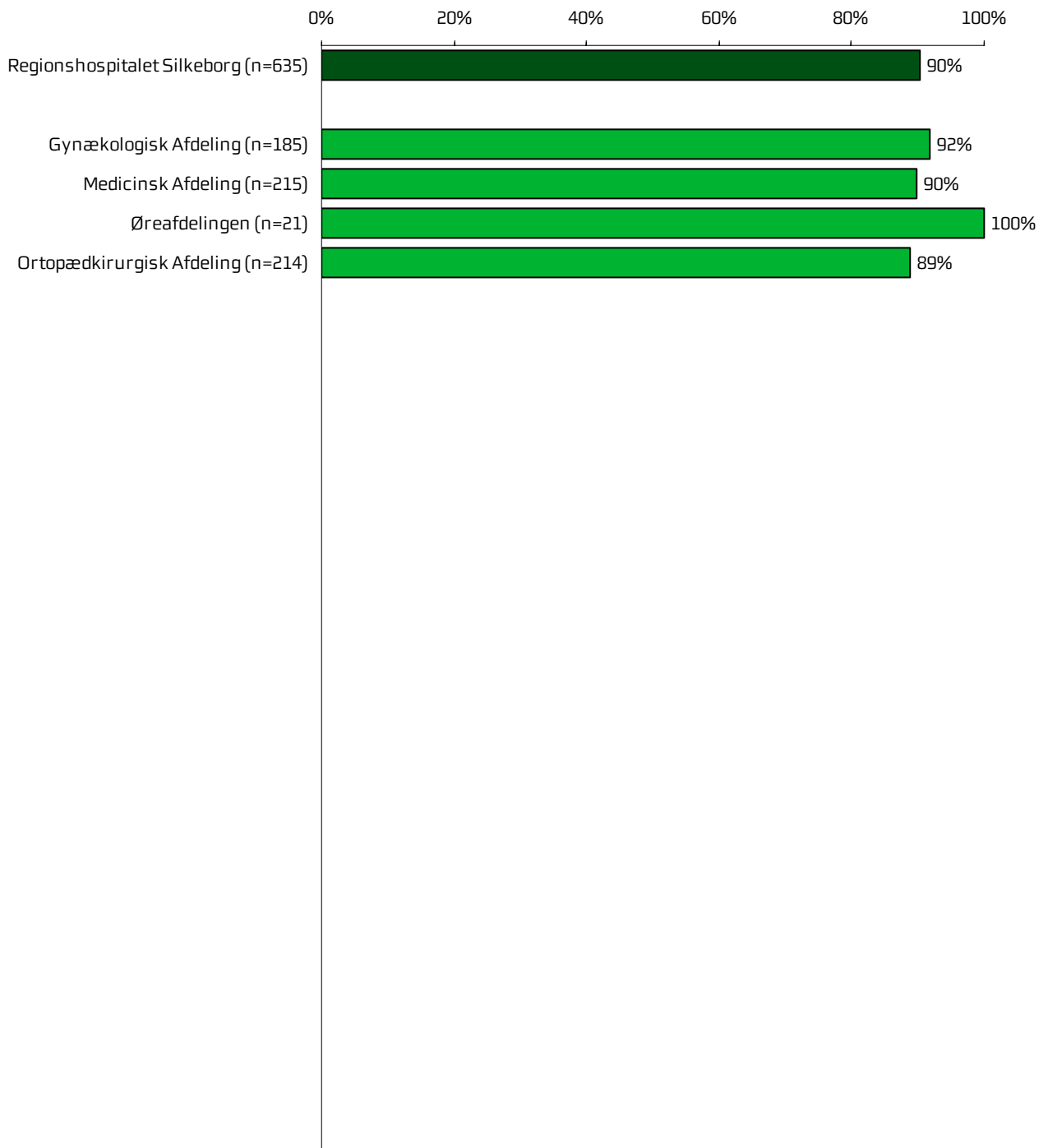


### 5.3 Personale

**Figur 9 Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

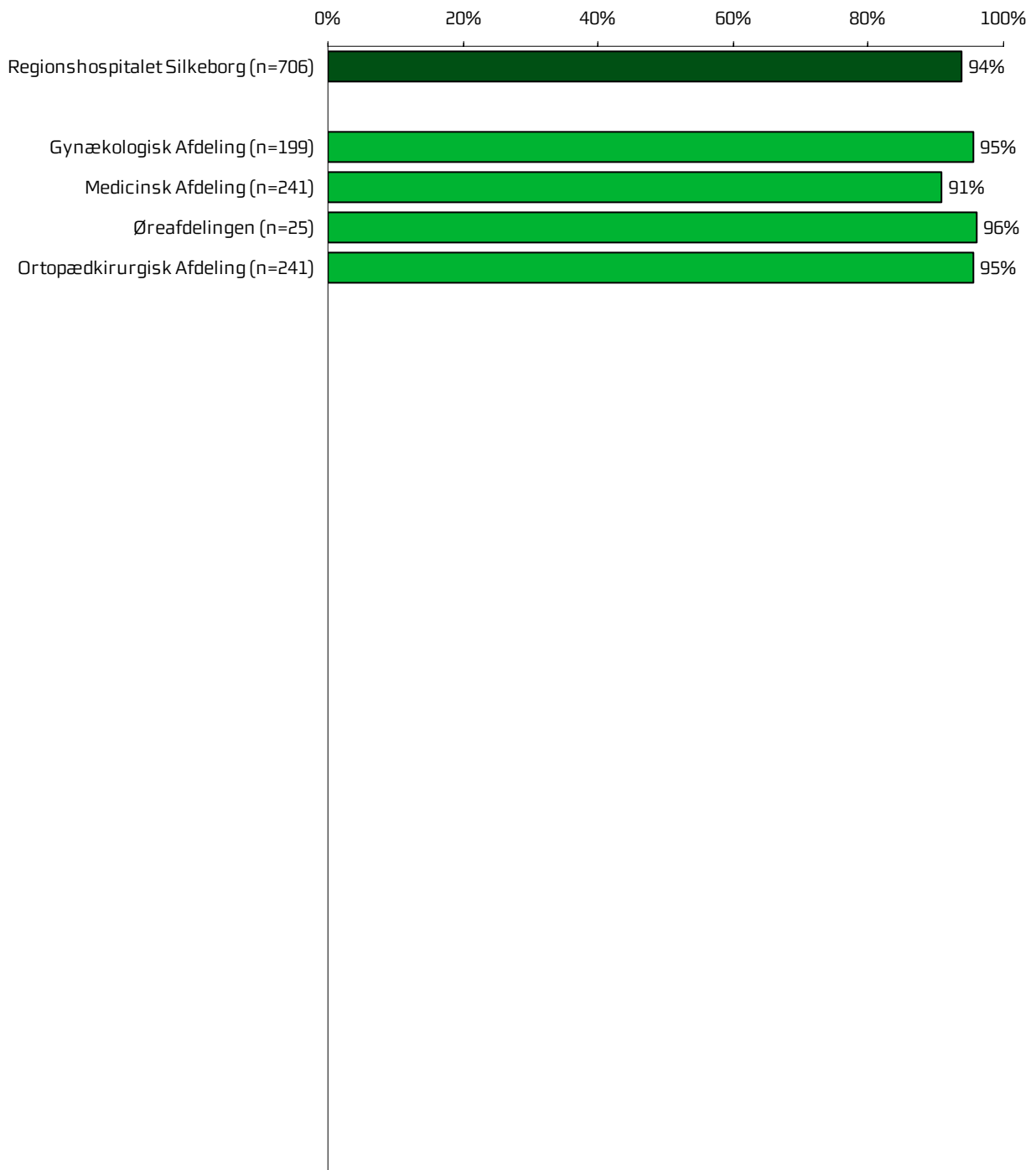


**Figur 10 Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**

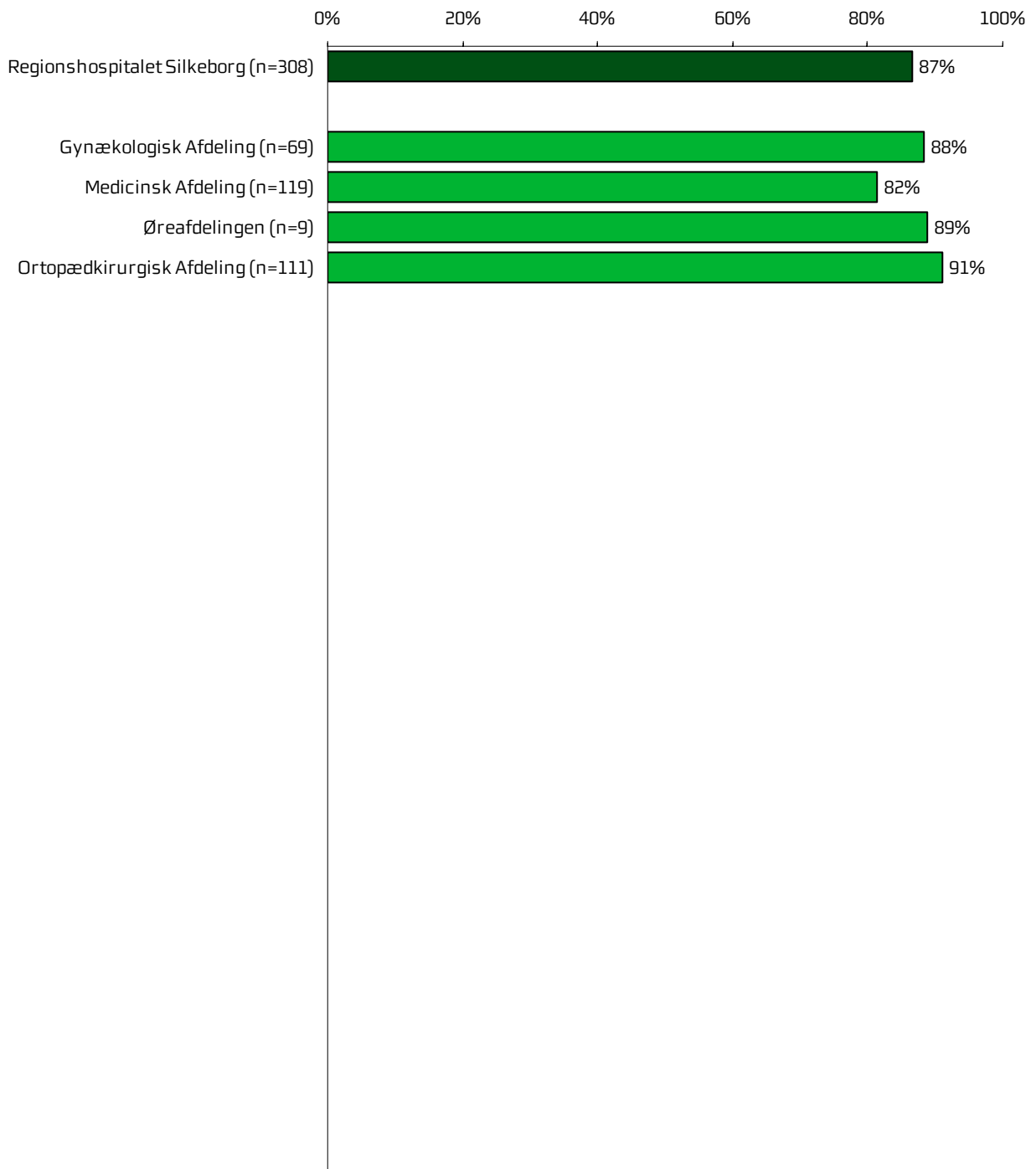




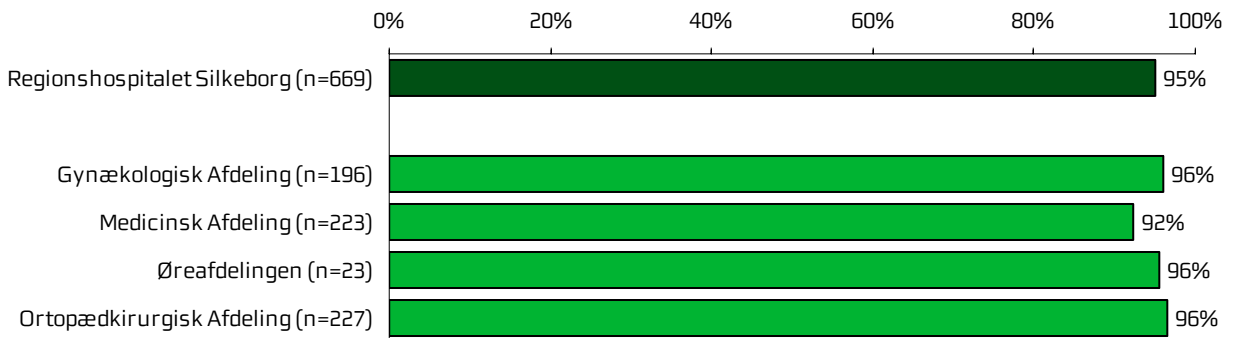
**Figur 11 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



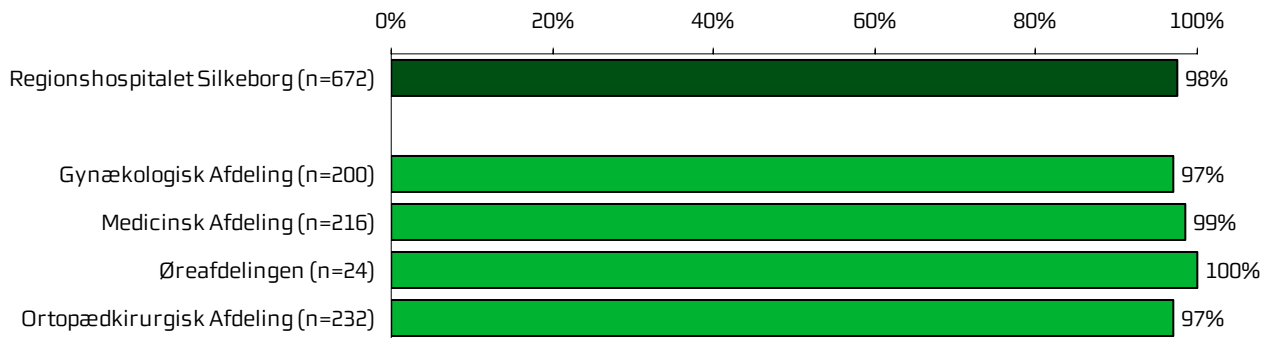
**Figur 12 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



**Figur 13 Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?**

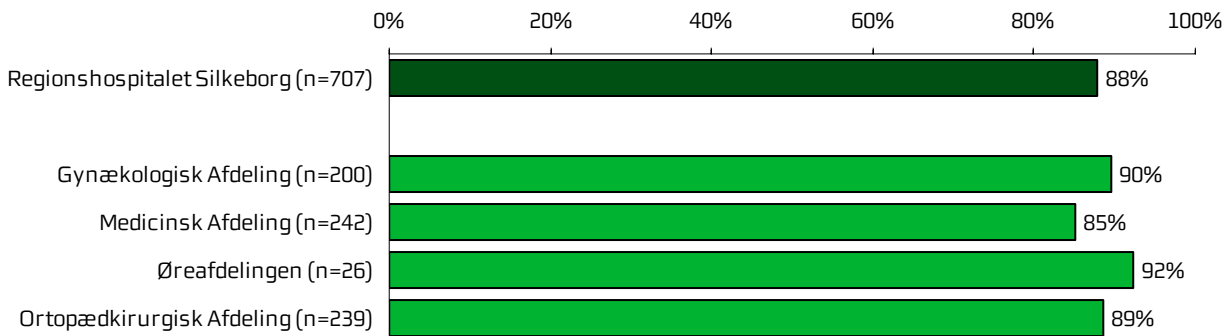


**Figur 14 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?**

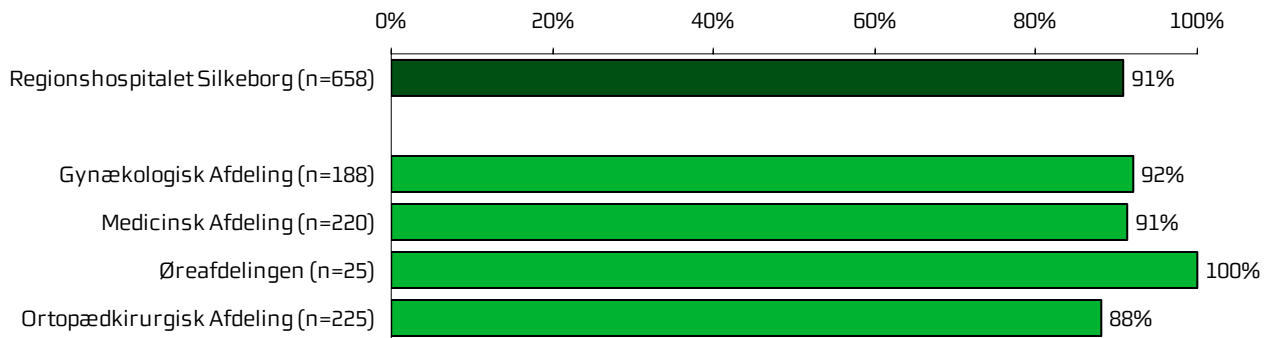


## 5.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb

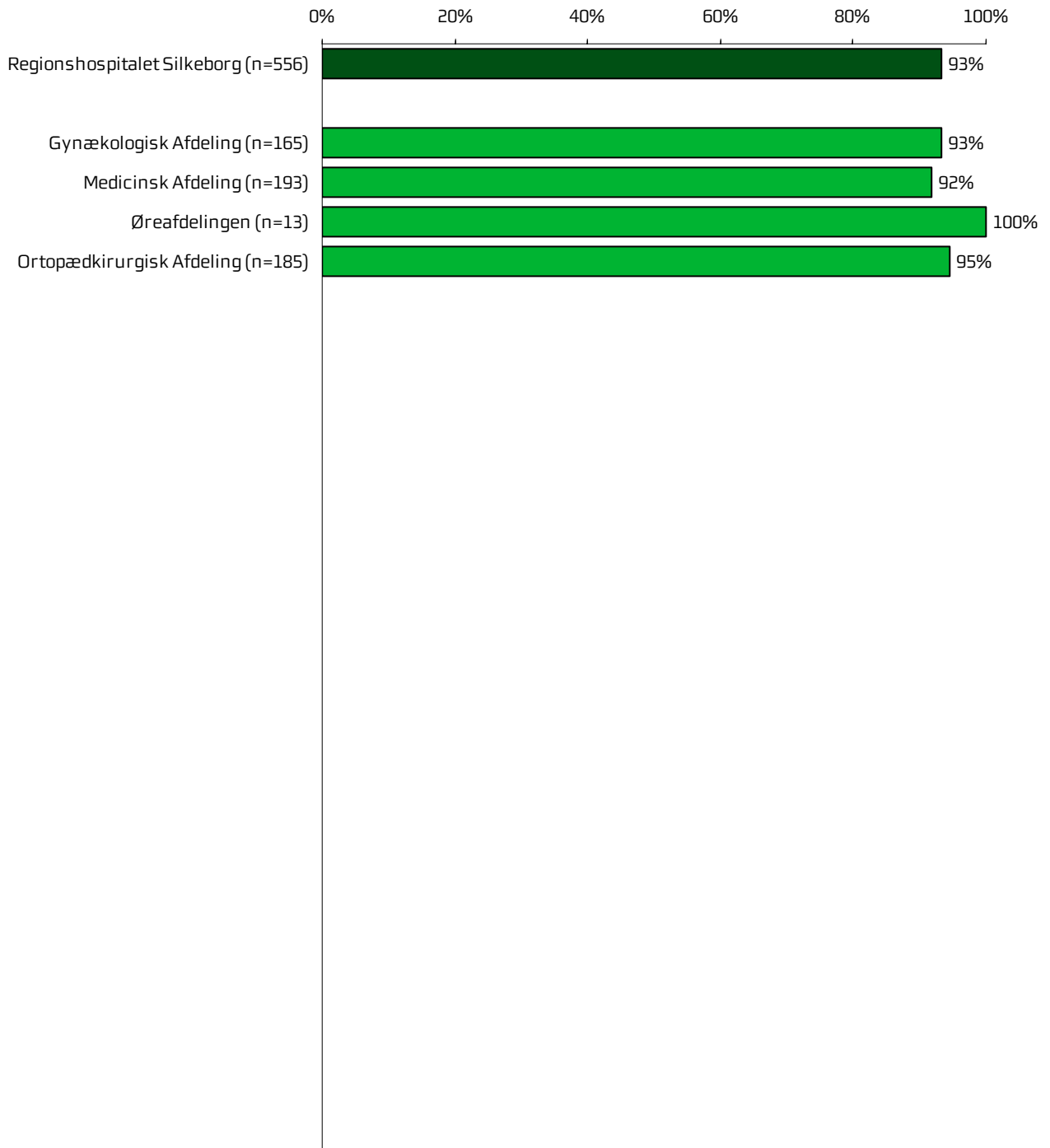
Figur 15 Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?



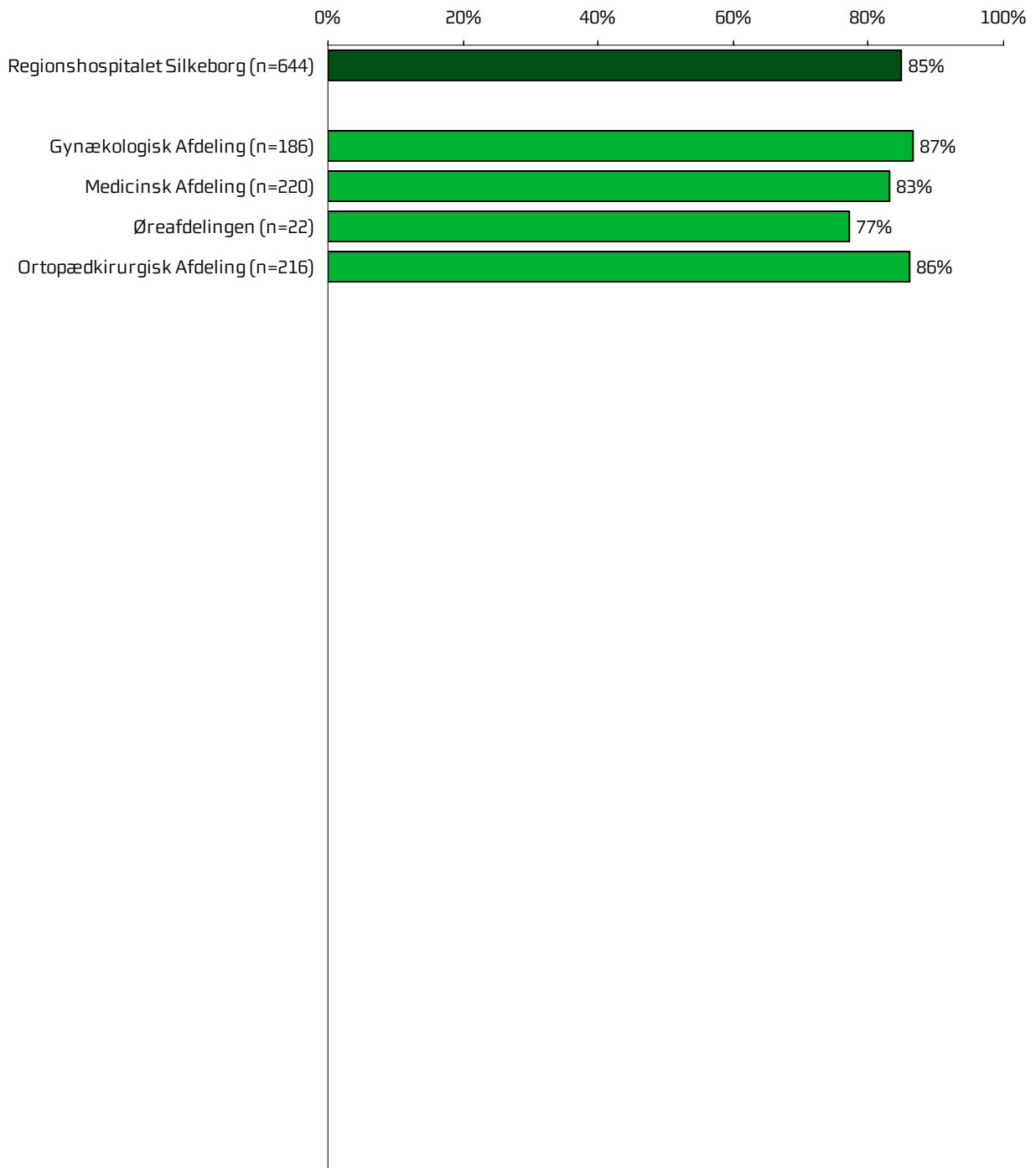
**Figur 16 Levede behandlingen op til dine forventninger?**



**Figur 17** Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

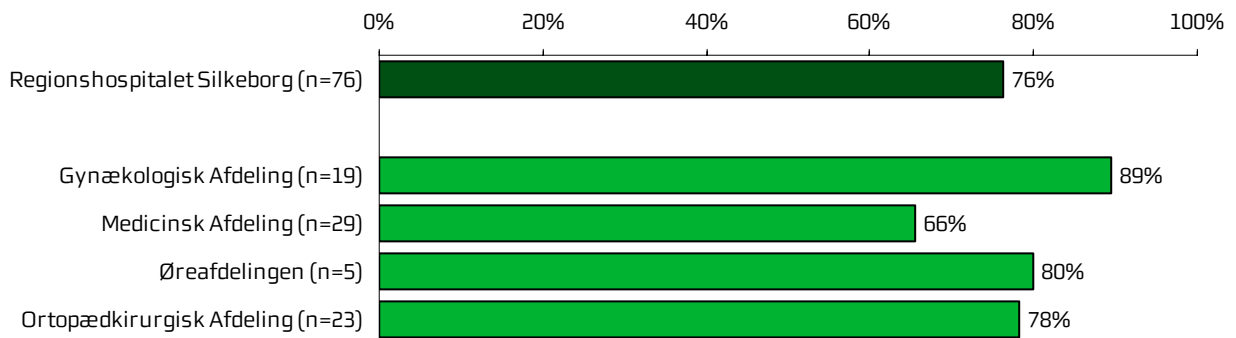


**Figur 18 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?**

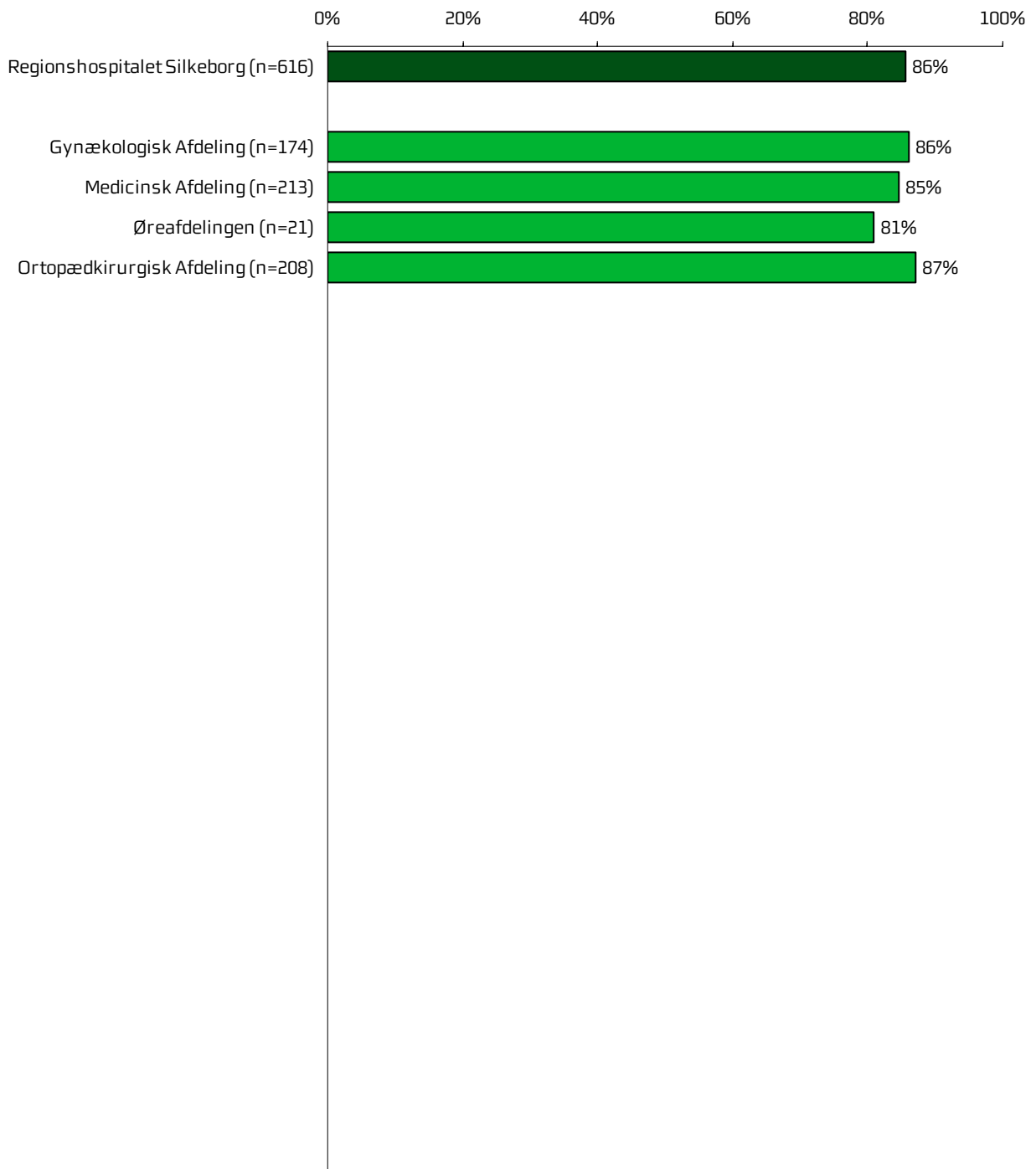




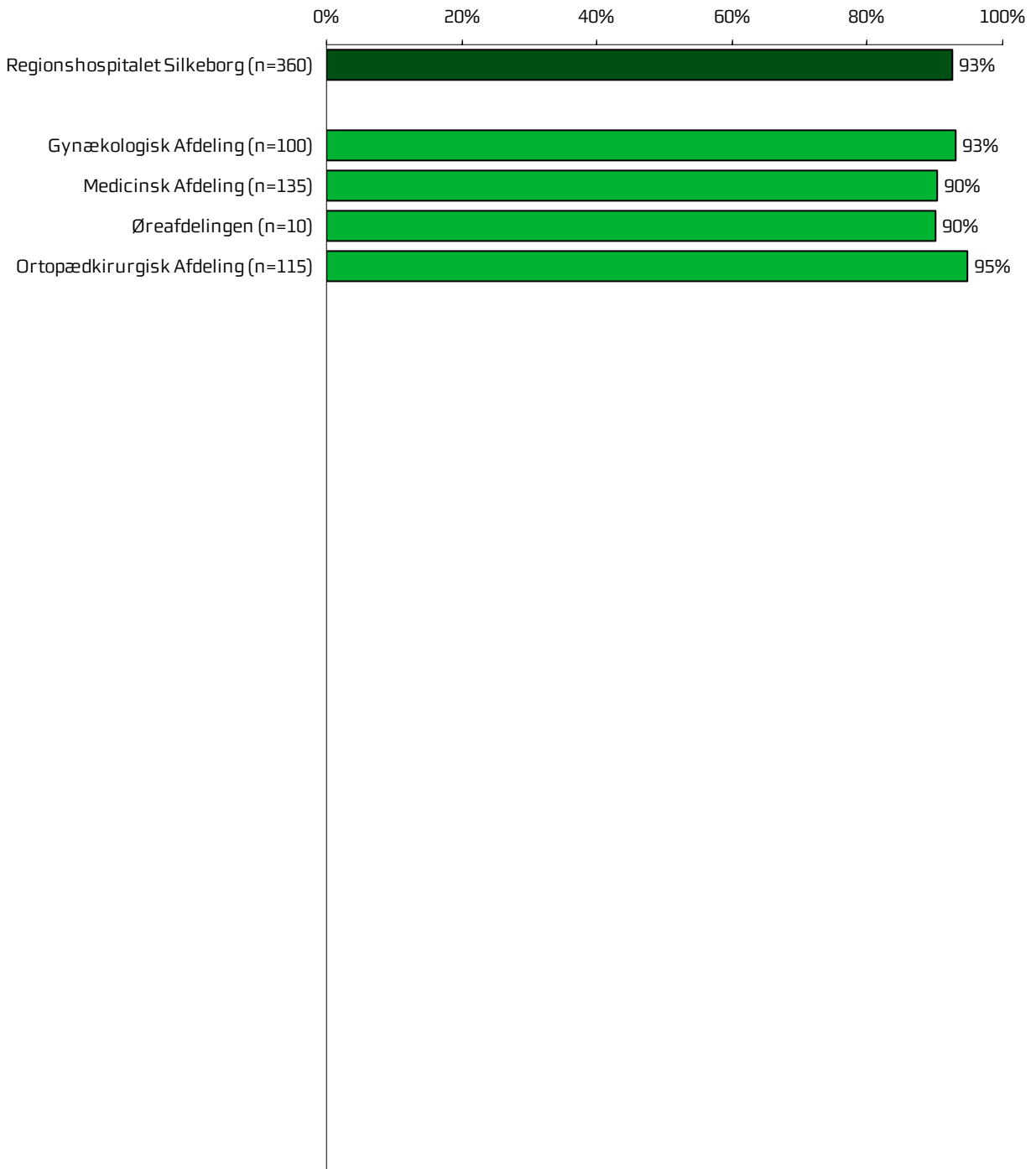
**Figur 19 Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**



**Figur 20 Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?**

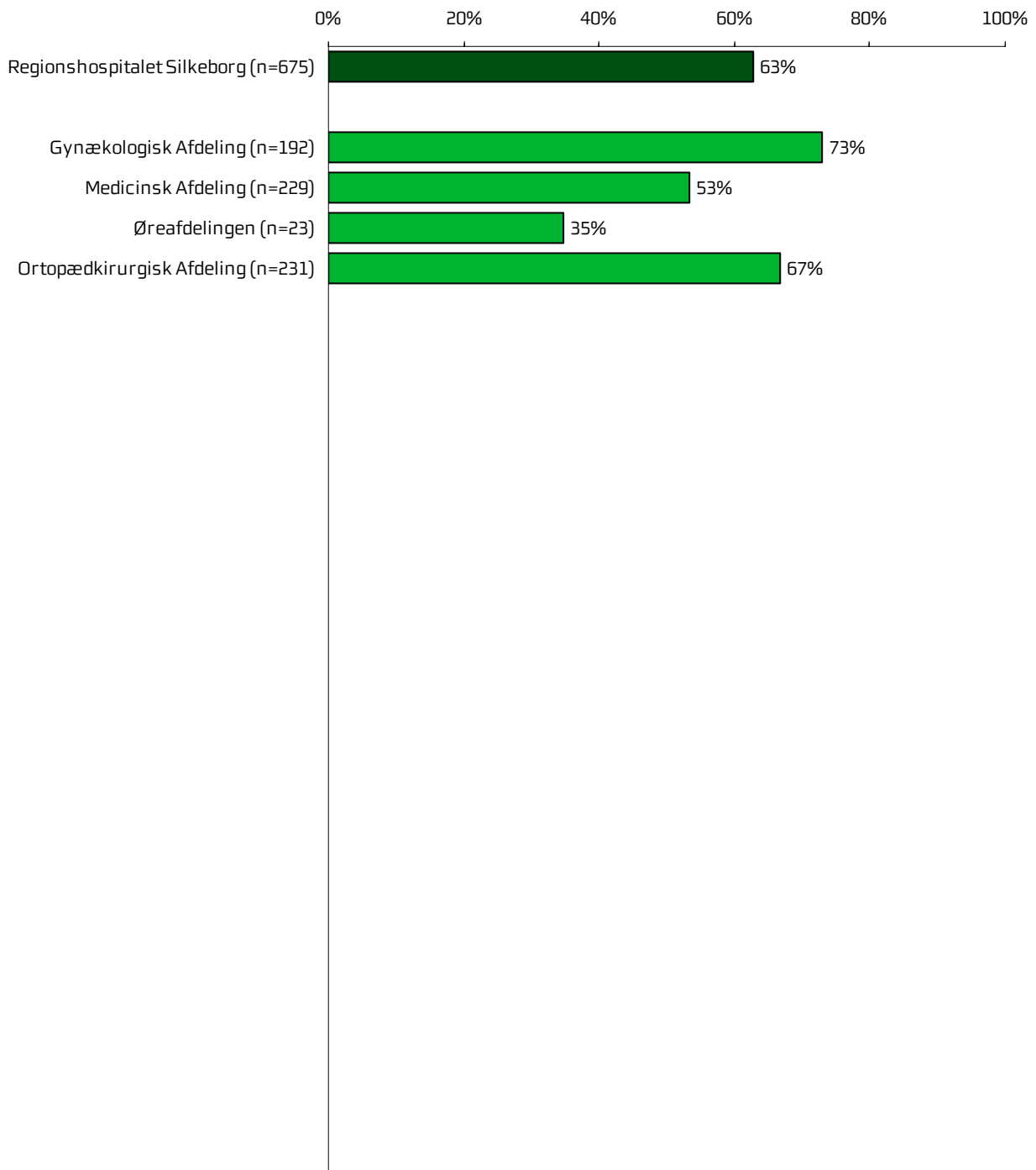


**Figur 21 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?**

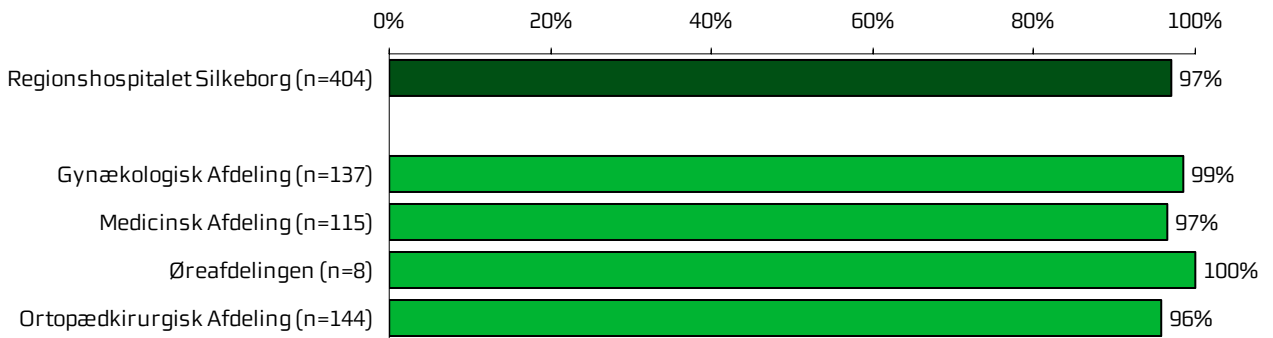


## 5.5 Information

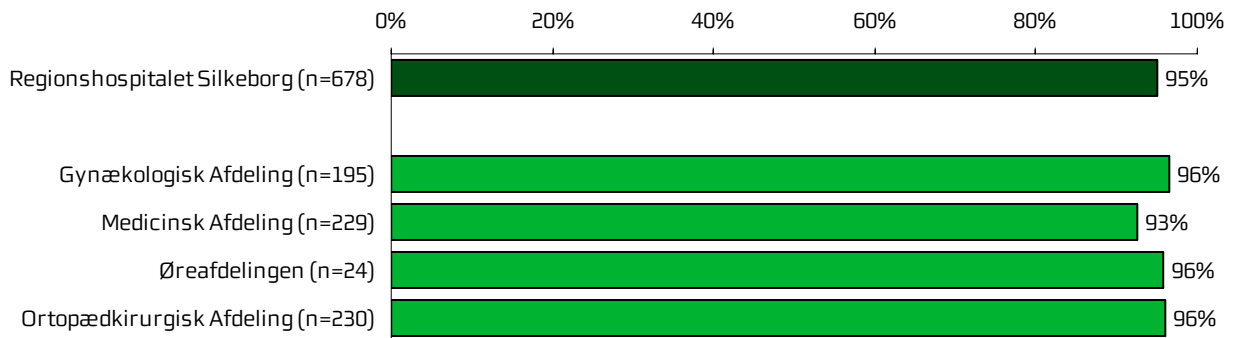
**Figur 22 Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?**



**Figur 23 Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?**

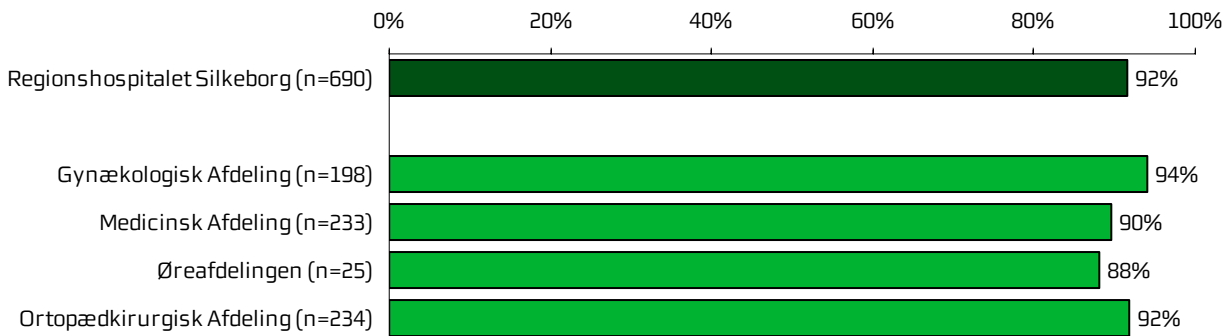


**Figur 24 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?**

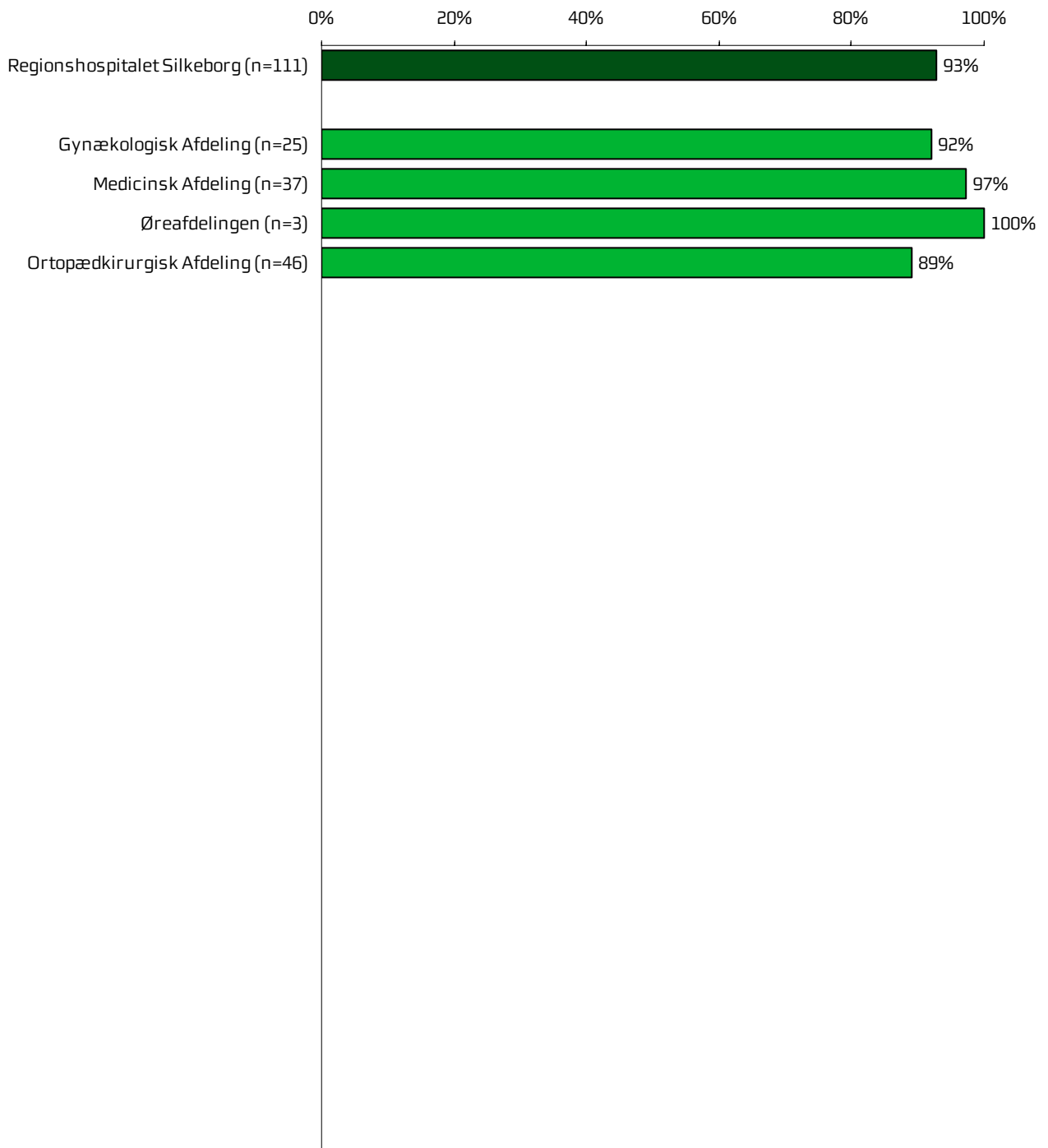


## 5.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

Figur 25 Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?

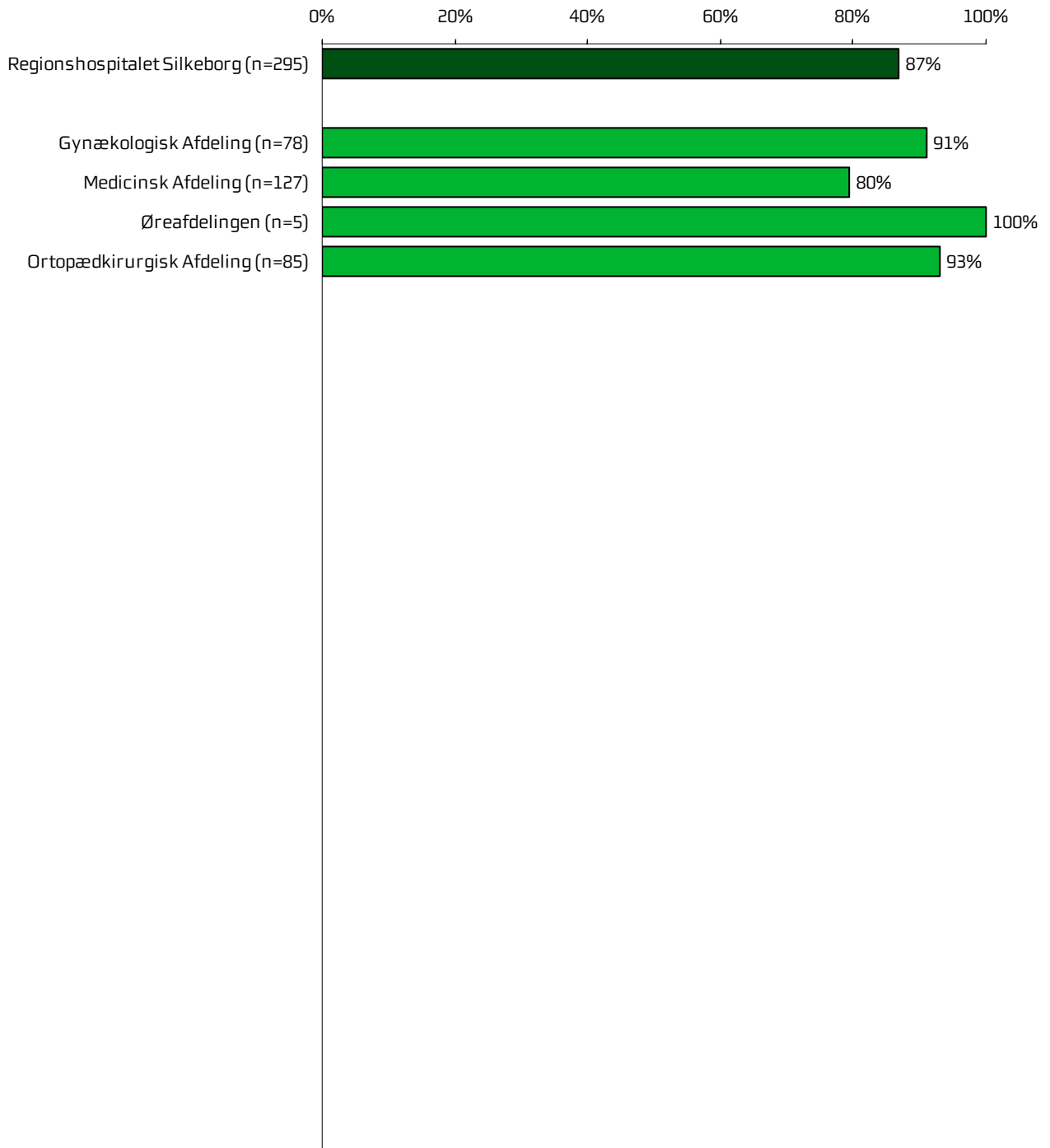


**Figur 26 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

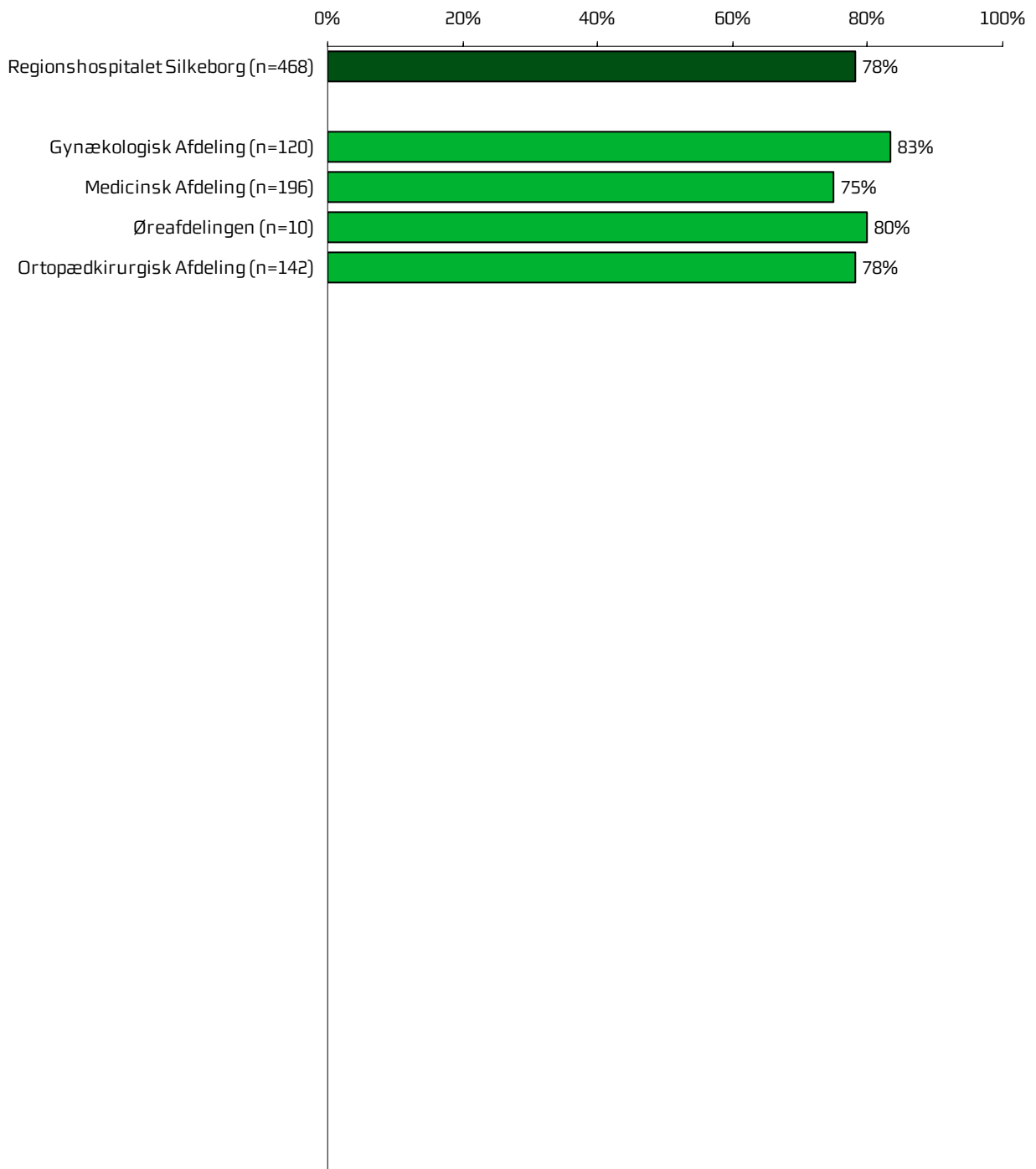




**Figur 27 Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

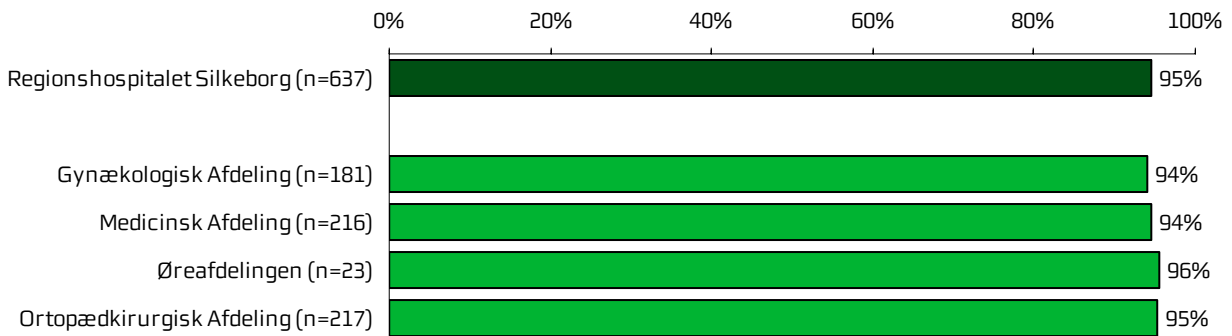


**Figur 28 Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?**



## 5.7 Hospitalets eget spørgsmål

Figur 29 Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?





## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres besøg i ambulatorier på landets sygehuse. Du har haft et eller flere besøg i >>ambulatorium<< på >>sygehus<< inden for perioden januar til februar 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets ambulatorier**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, det ambulatorium, du har haft et besøg på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 22. maj 2009**. Portoen er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

### INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

<b>1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				<b>Gå til spørgsmål 6</b>	<b>Gå til spørgsmål 6</b>
<b>4. Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					

Lebenr.: &gt;&gt;lobnr.&lt;&lt;

### PERSONALE

<b>8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)</b>	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet (Sæt venligst ét kryds i hver række)	Ja			Nej	Jeg fik ikke udskrevet medicin	
a) Udskrevet forkert medicin?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
d) Andet: _____	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. 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"/>	
20. 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"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>	Ja	Nej			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Gå til spørgsmål 24</b>		
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

<b>25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



<b>29. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
<b>32. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
<b>33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>35. Hvad er dit modersmål?</b>	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

## Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under dit/dine besøg i et ambulatorium. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 2. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra **kl. 9.00-14.00** eller på **e-mail: Marit.Jensen@stab.rm.dk** eller **Peder.Lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de ambulante patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 20 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 20) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den regionale del af undersøgelsen for de ambulante patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

- Inden dit besøg og ved modtagelsen
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

### **Validering af spørgeskema**

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etiske forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>6</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.273 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 56 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 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. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

---

<sup>6</sup> Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 ambulante 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 for alle patienter i stikprøven**

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		729	1281
Køn	Mand	32%	35%
	Kvinde	68%	65%
Alder	0-19 år	3%	5%
	20-39 år	13%	17%
	40-59 år	35%	35%
	60-79 år	42%	35%
	80 år eller derover	7%	8%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patientgrupperne i enderne af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til hospitalets patientsammensætning, kan dette således stille hospitalet i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt hospitalet. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale**

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

**Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)**

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke"<sup>7</sup>

"For meget", "**Passende**" og "For lidt"

"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "**Nej, ingen ventetid**"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**" og "Nej"

"**Ja**" og "Nej"<sup>8</sup>

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk" og "Meget utryk"

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalet afviger statistisk signifikant fra de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt hospitalets patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes hospitalets resultater med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland. Hospitalets resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på regionens øvrige hospitaler og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af regionens hospitaler. I beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" hospitaler, indgår patienterne fra de to henholdsvis bedste og dårligste hospitaler i Region Midtjylland.

<sup>7</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

<sup>8</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.



**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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		729	100%
Alder	<b>0-19</b>	21	3%
	<b>20-39</b>	92	13%
	<b>40-59</b>	258	35%
	<b>60-79</b>	305	42%
	<b>80-</b>	53	7%
Køn	<b>Mand</b>	235	32%
	<b>Kvinde</b>	494	68%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	674	96%
	<b>Pårørende</b>	25	4%
Modersmål	<b>Dansk</b>	695	98%
	<b>Ikke dansk</b>	14	2%
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	203	28%
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	250	34%
	<b>Øreafdelingen</b>	32	4%
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	244	33%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		32	63	4	2	638	55	
Alder	<b>0-19</b>	13	73	7	7	15	6	
	<b>20-39</b>	28	65	6	1	85	4	
	<b>40-59</b>	32	64	3	1	237	13	
	<b>60-79</b>	33	61	5	1	256	27	
	<b>80-</b>	33	60	0	7	45	5	
Køn	<b>Mand</b>	37	55	4	3	210	14	
	<b>Kvinde</b>	29	67	4	1	428	41	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	64	4	1	605	51	
	<b>Pårørende</b>	29	46	13	13	24	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	63	4	2	624	51	
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	12	2	
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	35	61	4	1	185	10	
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	29	64	5	2	212	26	
	<b>Øreafdelingen</b>	18	73	5	5	22	3	
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	33	63	3	1	219	16	

**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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		35	61	3	1	698
Alder	<b>0-19</b>	19	71	10	0	21
	<b>20-39</b>	30	64	5	2	88
	<b>40-59</b>	35	60	4	1	251
	<b>60-79</b>	36	60	3	1	288
	<b>80-</b>	36	62	0	2	50
Køn	<b>Mand</b>	42	51	5	1	224
	<b>Kvinde</b>	31	65	3	1	474
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	61	3	1	660
	<b>Pårørende</b>	36	48	8	8	25
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	61	4	1	680
	<b>Ikke dansk</b>	36	64	0	0	14
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	37	60	2	2	198
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	30	64	5	1	240
	<b>Øreafdelingen</b>	38	62	0	0	26
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	37	58	4	1	234

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		23	67	8	2	636	78
Alder	<b>0-19</b>	26	47	21	5	19	2
	<b>20-39</b>	29	65	6	0	82	10
	<b>40-59</b>	19	68	10	3	226	30
	<b>60-79</b>	23	69	7	1	265	29
	<b>80-</b>	27	68	5	0	44	7
Køn	<b>Mand</b>	27	61	10	2	211	18
	<b>Kvinde</b>	20	71	7	2	425	60
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	67	9	2	597	70
	<b>Pårørende</b>	21	68	5	5	19	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	23	67	9	2	610	75
	<b>Ikke dansk</b>	0	92	0	8	12	2
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	24	70	5	1	182	19
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	22	67	8	3	208	35
	<b>Øreafdelingen</b>	22	70	9	0	23	5
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	22	65	10	2	223	19

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

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		38	59	3	0	710	6
Alder	<b>0-19</b>	33	57	10	0	21	0
	<b>20-39</b>	35	58	7	0	91	0
	<b>40-59</b>	36	60	3	1	251	2
	<b>60-79</b>	37	61	2	0	297	3
	<b>80-</b>	54	44	2	0	50	1
Køn	<b>Mand</b>	41	55	3	0	230	1
	<b>Kvinde</b>	36	61	3	0	480	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	59	3	0	661	6
	<b>Pårørende</b>	40	56	4	0	25	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	59	3	0	680	6
	<b>Ikke dansk</b>	57	43	0	0	14	0
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	39	57	4	0	198	1
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	36	60	3	0	244	3
	<b>Øreafdelingen</b>	29	68	4	0	28	0
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	39	58	3	1	240	2

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		27	59	14	701	11
Alder	<b>0-19</b>	30	50	20	20	1
	<b>20-39</b>	21	59	20	91	0
	<b>40-59</b>	24	61	15	254	2
	<b>60-79</b>	30	58	12	291	4
	<b>80-</b>	31	60	9	45	4
Køn	<b>Mand</b>	31	51	17	223	5
	<b>Kvinde</b>	24	63	13	478	6
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	59	15	655	8
	<b>Pårørende</b>	36	59	5	22	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	27	59	14	673	11
	<b>Ikke dansk</b>	23	46	31	13	0
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	24	62	14	203	0
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	25	60	15	235	8
	<b>Øreafdelingen</b>	43	43	13	23	3
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	28	58	13	240	0



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

		<b>Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>				
		<b>Under 30 minutter</b>	<b>Mellem 30 og 60 minutter</b>	<b>Over 60 minutter</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Ved ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		69	25	6	449	8
Alder	<b>0-19</b>	54	23	23	13	0
	<b>20-39</b>	57	40	3	70	0
	<b>40-59</b>	72	20	8	179	0
	<b>60-79</b>	70	25	5	164	6
	<b>80-</b>	78	22	0	23	2
Køn	<b>Mand</b>	68	24	8	130	4
	<b>Kvinde</b>	69	25	6	319	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	68	25	7	426	7
	<b>Pårørende</b>	69	31	0	13	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	26	6	434	8
	<b>Ikke dansk</b>	67	0	33	9	0
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	70	26	4	138	1
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	70	22	8	141	6
	<b>Øreafdelingen</b>	64	18	18	11	0
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	67	27	6	159	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		15	25	18	42	423	25
Alder	<b>0-19</b>	0	38	15	46	13	0
	<b>20-39</b>	12	24	24	41	68	2
	<b>40-59</b>	19	22	16	42	166	11
	<b>60-79</b>	13	28	18	41	156	10
	<b>80-</b>	20	20	20	40	20	2
Køn	<b>Mand</b>	12	24	21	43	127	9
	<b>Kvinde</b>	17	26	17	41	296	16
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	15	25	19	41	400	24
	<b>Pårørende</b>	0	38	0	62	13	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	15	25	18	42	409	24
	<b>Ikke dansk</b>	13	25	25	38	8	0
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	19	23	16	42	125	9
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	9	22	22	48	138	9
	<b>Øreafdelingen</b>	9	45	18	27	11	0
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	18	28	17	37	149	7

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

		<b>Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		4	72	19	4	676	28	
Alder	<b>0-19</b>	6	39	56	0	18	2	
	<b>20-39</b>	2	74	18	6	87	3	
	<b>40-59</b>	3	73	21	4	240	11	
	<b>60-79</b>	5	75	17	4	284	11	
	<b>80-</b>	13	68	15	4	47	1	
Køn	<b>Mand</b>	7	68	19	6	218	8	
	<b>Kvinde</b>	3	74	20	3	458	20	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	4	73	19	4	636	21	
	<b>Pårørende</b>	16	47	32	5	19	5	
Modersmål	<b>Dansk</b>	4	73	19	4	649	26	
	<b>Ikke dansk</b>	14	71	14	0	14	0	
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	2	74	20	4	193	3	
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	5	70	21	4	234	11	
	<b>Øreafdelingen</b>	15	60	25	0	20	5	
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	4	74	17	4	229	9	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		57	25	18	389
Alder	<b>0-19</b>	44	11	44	9
	<b>20-39</b>	44	36	20	55
	<b>40-59</b>	63	24	14	139
	<b>60-79</b>	58	25	17	156
	<b>80-</b>	53	20	27	30
Køn	<b>Mand</b>	51	31	18	140
	<b>Kvinde</b>	60	22	18	249
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	57	25	18	365
	<b>Pårørende</b>	56	13	31	16
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	25	18	374
	<b>Ikke dansk</b>	50	40	10	10
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	63	25	12	105
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	52	28	20	155
	<b>Øreafdelingen</b>	20	30	50	10
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	61	22	17	119

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

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>			
Alle		27	64	7	2	635	73	
Alder	<b>0-19</b>	47	24	29	0	17	4	
	<b>20-39</b>	18	66	12	4	83	7	
	<b>40-59</b>	24	67	7	2	235	19	
	<b>60-79</b>	30	62	6	3	256	36	
	<b>80-</b>	30	70	0	0	44	7	
Køn	<b>Mand</b>	29	61	6	4	210	16	
	<b>Kvinde</b>	25	65	8	2	425	57	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	65	7	2	594	70	
	<b>Pårørende</b>	22	48	22	9	23	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	64	7	2	613	71	
	<b>Ikke dansk</b>	27	73	0	0	11	2	
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	26	65	8	1	185	16	
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	28	62	7	4	215	26	
	<b>Øreafdelingen</b>	29	71	0	0	21	5	
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	25	64	8	3	214	26	

Tabel 16. 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 patienter
		%	%	%	n
Alle		1	94	5	706
Alder	<b>0-19</b>	0	90	10	21
	<b>20-39</b>	2	95	3	92
	<b>40-59</b>	0	95	4	255
	<b>60-79</b>	1	93	5	291
	<b>80-</b>	0	89	11	47
Køn	<b>Mand</b>	1	94	5	225
	<b>Kvinde</b>	1	94	5	481
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	94	5	661
	<b>Pårørende</b>	4	80	16	25
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	94	5	682
	<b>Ikke dansk</b>	0	92	8	13
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	1	95	4	199
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	1	91	8	241
	<b>Øreafdelingen</b>	4	96	0	25
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	0	95	4	241

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

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	87	13	308	398
Alder	<b>0-19</b>	0	94	6	17	4
	<b>20-39</b>	2	78	20	49	42
	<b>40-59</b>	0	91	9	81	171
	<b>60-79</b>	0	84	16	135	157
	<b>80-</b>	0	96	4	26	24
Køn	<b>Mand</b>	1	87	12	121	104
	<b>Kvinde</b>	0	87	13	187	294
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	86	13	274	387
	<b>Pårørende</b>	0	85	15	20	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	87	13	295	387
	<b>Ikke dansk</b>	0	86	14	7	6
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	0	88	12	69	130
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	1	82	18	119	124
	<b>Øreafdelingen</b>	0	89	11	9	16
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	0	91	9	111	128

Tabel 18. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		63	32	4	1	669	42
Alder	<b>0-19</b>	53	41	0	6	17	4
	<b>20-39</b>	61	31	7	1	89	3
	<b>40-59</b>	64	33	2	1	248	6
	<b>60-79</b>	66	30	5	0	267	26
	<b>80-</b>	56	33	8	2	48	3
Køn	<b>Mand</b>	62	33	4	1	213	14
	<b>Kvinde</b>	64	31	4	1	456	28
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	63	32	4	1	626	39
	<b>Pårørende</b>	59	27	14	0	22	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	32	4	1	644	42
	<b>Ikke dansk</b>	69	31	0	0	13	0
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	68	28	4	1	196	5
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	59	34	6	1	223	19
	<b>Øreafdelingen</b>	57	39	4	0	23	3
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	64	32	3	1	227	15



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

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		78	20	2	1	672	38	
Alder	<b>0-19</b>	65	30	5	0	20	1	
	<b>20-39</b>	71	22	4	2	91	1	
	<b>40-59</b>	79	20	1	0	245	9	
	<b>60-79</b>	78	20	1	0	268	24	
	<b>80-</b>	83	13	2	2	48	3	
Køn	<b>Mand</b>	82	17	1	0	212	14	
	<b>Kvinde</b>	75	22	2	1	460	24	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	78	20	2	1	632	34	
	<b>Pårørende</b>	67	29	5	0	21	4	
Modersmål	<b>Dansk</b>	77	20	2	1	647	38	
	<b>Ikke dansk</b>	85	15	0	0	13	0	
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	78	20	3	1	200	2	
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	77	22	1	0	216	23	
	<b>Øreafdelingen</b>	67	33	0	0	24	2	
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	79	18	2	1	232	11	

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		42	46	10	2	707	5
Alder	<b>0-19</b>	15	50	20	15	20	1
	<b>20-39</b>	37	49	11	3	92	0
	<b>40-59</b>	44	48	7	1	255	1
	<b>60-79</b>	43	43	11	2	291	0
	<b>80-</b>	41	49	8	2	49	3
Køn	<b>Mand</b>	42	45	12	1	226	0
	<b>Kvinde</b>	41	47	9	3	481	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	42	46	10	2	663	4
	<b>Pårørende</b>	25	46	17	13	24	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	41	47	10	2	682	5
	<b>Ikke dansk</b>	38	46	15	0	13	0
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	41	49	9	2	200	1
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	38	47	12	2	242	1
	<b>Øreafdelingen</b>	38	54	4	4	26	1
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	46	42	9	3	239	2

**Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		55	36	5	4	658	46
Alder	<b>0-19</b>	26	53	16	5	19	2
	<b>20-39</b>	53	34	7	7	91	1
	<b>40-59</b>	58	34	4	4	240	14
	<b>60-79</b>	55	36	6	3	263	23
	<b>80-</b>	56	40	0	4	45	6
Køn	<b>Mand</b>	54	37	4	5	212	11
	<b>Kvinde</b>	56	35	6	3	446	35
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	36	5	4	618	41
	<b>Pårørende</b>	32	41	18	9	22	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	35	6	4	635	44
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	12	1
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	64	28	6	2	188	11
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	52	39	5	3	220	20
	<b>Øreafdelingen</b>	60	40	0	0	25	1
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	50	38	5	7	225	14

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		57	36	4	3	556	137
Alder	<b>0-19</b>	33	33	20	13	15	4
	<b>20-39</b>	55	37	5	3	78	12
	<b>40-59</b>	59	37	2	2	210	40
	<b>60-79</b>	59	35	4	3	220	66
	<b>80-</b>	52	42	6	0	33	15
Køn	<b>Mand</b>	55	37	4	3	174	52
	<b>Kvinde</b>	58	36	4	2	382	85
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	35	4	2	523	127
	<b>Pårørende</b>	16	58	16	11	19	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	36	4	3	538	132
	<b>Ikke dansk</b>	56	33	11	0	9	3
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	64	29	4	3	165	28
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	51	40	6	3	193	47
	<b>Øreafdelingen</b>	54	46	0	0	13	11
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	57	38	3	3	185	51

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		99	1	424	238
Alder	<b>0-19</b>	100	0	13	7
	<b>20-39</b>	98	2	52	34
	<b>40-59</b>	99	1	159	81
	<b>60-79</b>	98	2	168	105
	<b>80-</b>	100	0	32	11
Køn	<b>Mand</b>	99	1	144	63
	<b>Kvinde</b>	99	1	280	175
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	394	227
	<b>Pårørende</b>	100	0	15	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	99	1	405	235
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	11	1
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	99	1	120	72
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	99	1	155	67
	<b>Øreafdelingen</b>	100	0	13	9
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	98	2	136	90

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		97	3	607
Alder	<b>0-19</b>	89	11	19
	<b>20-39</b>	98	2	84
	<b>40-59</b>	96	4	225
	<b>60-79</b>	97	3	240
	<b>80-</b>	100	0	39
Køn	<b>Mand</b>	96	4	187
	<b>Kvinde</b>	97	3	420
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	97	3	567
	<b>Pårørende</b>	100	0	23
Modersmål	<b>Dansk</b>	97	3	586
	<b>Ikke dansk</b>	91	9	11
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	98	2	176
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	98	2	204
	<b>Øreafdelingen</b>	90	10	20
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	95	5	207

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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		92	8	615
Alder	<b>0-19</b>	84	16	19
	<b>20-39</b>	92	8	86
	<b>40-59</b>	94	6	224
	<b>60-79</b>	91	9	246
	<b>80-</b>	93	8	40
Køn	<b>Mand</b>	91	9	192
	<b>Kvinde</b>	93	7	423
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	574
	<b>Pårørende</b>	88	13	24
Modersmål	<b>Dansk</b>	92	8	594
	<b>Ikke dansk</b>	82	18	11
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	94	6	179
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	91	9	208
	<b>Øreafdelingen</b>	90	10	20
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	92	8	208

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		88	12	310
Alder	<b>0-19</b>	100	0	10
	<b>20-39</b>	93	7	45
	<b>40-59</b>	85	15	129
	<b>60-79</b>	90	10	109
	<b>80-</b>	82	18	17
Køn	<b>Mand</b>	86	14	95
	<b>Kvinde</b>	89	11	215
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	88	12	289
	<b>Pårørende</b>	83	17	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	88	12	301
	<b>Ikke dansk</b>	80	20	5
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	89	11	103
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	84	16	103
	<b>Øreafdelingen</b>	77	23	13
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	93	7	91



Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		26	50	17	7	76	9	
Alder	<b>0-19</b>	40	20	20	20	5	0	
	<b>20-39</b>	18	82	0	0	11	2	
	<b>40-59</b>	21	59	17	3	29	3	
	<b>60-79</b>	25	39	25	11	28	4	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	3	0	
Køn	<b>Mand</b>	20	44	24	12	25	3	
	<b>Kvinde</b>	29	53	14	4	51	6	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	27	52	17	4	71	9	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	49	17	7	72	9	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	32	58	5	5	19	2	
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	28	38	24	10	29	5	
	<b>Øreafdelingen</b>	40	40	20	0	5	0	
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	17	61	17	4	23	2	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		63	23	9	5	616	42
Alder	<b>0-19</b>	55	20	10	15	20	0
	<b>20-39</b>	63	21	11	5	84	7
	<b>40-59</b>	63	21	10	5	230	12
	<b>60-79</b>	61	27	8	5	244	19
	<b>80-</b>	68	21	11	0	38	4
Køn	<b>Mand</b>	61	26	9	5	199	11
	<b>Kvinde</b>	63	22	10	5	417	31
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	63	24	9	5	574	41
	<b>Pårørende</b>	54	25	8	13	24	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	62	24	9	5	594	40
	<b>Ikke dansk</b>	67	8	17	8	12	1
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	69	17	8	6	174	14
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	56	28	11	4	213	13
	<b>Øreafdelingen</b>	71	10	10	10	21	1
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	63	25	9	4	208	14

**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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		25	68	6	2	360	154	148
Alder	<b>0-19</b>	11	67	11	11	9	6	5
	<b>20-39</b>	27	63	7	2	41	23	26
	<b>40-59</b>	25	71	2	2	139	50	53
	<b>60-79</b>	24	66	9	1	151	62	54
	<b>80-</b>	30	70	0	0	20	13	10
Køn	<b>Mand</b>	29	60	8	2	124	53	32
	<b>Kvinde</b>	22	72	4	2	236	101	116
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	24	69	5	2	333	145	141
	<b>Pårørende</b>	13	67	7	13	15	5	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	68	5	2	346	146	146
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	7	1
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	29	64	4	3	100	34	57
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	23	67	7	2	135	57	34
	<b>Øreafdelingen</b>	20	70	10	0	10	8	5
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	23	71	4	1	115	55	52

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		63	37	675
Alder	<b>0-19</b>	48	52	21
	<b>20-39</b>	74	26	91
	<b>40-59</b>	70	30	249
	<b>60-79</b>	56	44	271
	<b>80-</b>	44	56	43
Køn	<b>Mand</b>	60	40	216
	<b>Kvinde</b>	64	36	459
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	64	36	631
	<b>Pårørende</b>	28	72	25
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	37	652
	<b>Ikke dansk</b>	77	23	13
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	73	27	192
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	53	47	229
	<b>Øreafdelingen</b>	35	65	23
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	67	33	231

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

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		28	69	3	0	404	1	
Alder	<b>0-19</b>	22	67	11	0	9	0	
	<b>20-39</b>	22	74	5	0	65	0	
	<b>40-59</b>	32	66	2	0	168	1	
	<b>60-79</b>	30	67	3	0	144	0	
	<b>80-</b>	17	83	0	0	18	0	
Køn	<b>Mand</b>	31	68	2	0	118	1	
	<b>Kvinde</b>	28	69	3	0	286	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	28	69	3	0	387	1	
	<b>Pårørende</b>	14	71	14	0	7	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	69	3	0	390	1	
	<b>Ikke dansk</b>	56	44	0	0	9	0	
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	31	68	1	0	137	0	
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	25	71	3	0	115	0	
	<b>Øreafdelingen</b>	25	75	0	0	8	0	
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	29	67	4	0	144	1	

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		37	58	4	1	678
Alder	<b>0-19</b>	35	59	6	0	17
	<b>20-39</b>	33	57	7	3	91
	<b>40-59</b>	43	54	2	1	247
	<b>60-79</b>	35	60	5	0	279
	<b>80-</b>	27	68	2	2	44
Køn	<b>Mand</b>	42	52	5	1	213
	<b>Kvinde</b>	35	61	3	1	465
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	58	4	1	640
	<b>Pårørende</b>	30	55	5	10	20
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	58	4	1	654
	<b>Ikke dansk</b>	46	46	8	0	13
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	45	52	2	2	195
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	30	62	7	1	229
	<b>Øreafdelingen</b>	33	63	4	0	24
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	38	58	3	1	230

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

		Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	
		%	%	%	%	
Alle		36	56	7	1	690
Alder	<b>0-19</b>	21	58	16	5	19
	<b>20-39</b>	30	58	10	2	91
	<b>40-59</b>	40	53	6	1	249
	<b>60-79</b>	37	54	7	1	284
	<b>80-</b>	23	74	2	0	47
Køn	<b>Mand</b>	41	51	6	3	223
	<b>Kvinde</b>	33	58	7	1	467
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	56	7	1	648
	<b>Pårørende</b>	25	54	8	13	24
Modersmål	<b>Dansk</b>	36	56	7	2	666
	<b>Ikke dansk</b>	23	62	15	0	13
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	39	55	5	2	198
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	28	62	9	2	233
	<b>Øreafdelingen</b>	40	48	12	0	25
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	40	52	7	1	234

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>								
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		35	58	4	4	111	47	522
Alder	<b>0-19</b>	100	0	0	0	2	5	14
	<b>20-39</b>	23	77	0	0	13	6	72
	<b>40-59</b>	39	53	3	5	38	9	200
	<b>60-79</b>	26	63	5	5	38	20	214
	<b>80-</b>	45	50	5	0	20	7	22
Køn	<b>Mand</b>	40	55	2	4	55	19	144
	<b>Kvinde</b>	30	61	5	4	56	28	378
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	60	3	3	96	43	497
	<b>Pårørende</b>	50	30	10	10	10	3	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	59	4	4	106	45	504
	<b>Ikke dansk</b>	75	25	0	0	4	1	8
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	32	60	4	4	25	9	160
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	49	49	0	3	37	16	176
	<b>Øreafdelingen</b>	67	33	0	0	3	6	17
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	24	65	7	4	46	16	169



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

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>			
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		21	66	9	4	295	402	
Alder	<b>0-19</b>	33	50	0	17	6	15	
	<b>20-39</b>	13	68	10	10	31	61	
	<b>40-59</b>	26	63	9	2	111	142	
	<b>60-79</b>	17	68	11	4	119	161	
	<b>80-</b>	25	68	7	0	28	23	
Køn	<b>Mand</b>	20	65	8	6	98	126	
	<b>Kvinde</b>	21	66	10	3	197	276	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	68	9	4	271	382	
	<b>Pårørende</b>	15	62	15	8	13	11	
Modersmål	<b>Dansk</b>	19	67	10	4	283	390	
	<b>Ikke dansk</b>	57	43	0	0	7	6	
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	19	72	8	1	78	118	
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	17	62	17	4	127	116	
	<b>Øreafdelingen</b>	20	80	0	0	5	19	
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	28	65	1	6	85	149	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?					Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %			
Alle		64	14	13	9	468	227	
Alder	<b>0-19</b>	67	8	25	0	12	9	
	<b>20-39</b>	70	14	14	2	56	36	
	<b>40-59</b>	69	15	10	6	179	74	
	<b>60-79</b>	59	14	14	13	187	94	
	<b>80-</b>	56	12	21	12	34	14	
Køn	<b>Mand</b>	59	13	15	13	162	61	
	<b>Kvinde</b>	67	15	12	6	306	166	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	65	13	13	9	441	211	
	<b>Pårørende</b>	53	27	13	7	15	9	
Modersmål	<b>Dansk</b>	65	13	13	9	452	219	
	<b>Ikke dansk</b>	33	44	22	0	9	4	
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	75	8	12	5	120	79	
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	55	20	15	10	196	42	
	<b>Øreafdelingen</b>	60	20	20	0	10	14	
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	68	11	12	10	142	92	

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

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		65	29	4	2	637	58
Alder	<b>0-19</b>	56	33	11	0	18	2
	<b>20-39</b>	57	34	8	1	86	4
	<b>40-59</b>	68	28	3	1	240	12
	<b>60-79</b>	67	29	2	2	253	31
	<b>80-</b>	65	28	3	5	40	9
Køn	<b>Mand</b>	65	27	6	1	201	24
	<b>Kvinde</b>	66	30	3	2	436	34
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	66	29	4	1	605	55
	<b>Pårørende</b>	59	27	5	9	22	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	66	29	4	2	621	56
	<b>Ikke dansk</b>	54	46	0	0	13	1
Afdeling	<b>Gynækologisk Afdeling</b>	71	23	4	2	181	13
	<b>Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	60	34	4	1	216	21
	<b>Øreafdelingen</b>	61	35	4	0	23	3
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg</b>	66	29	3	1	217	21

## **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 udarbejdet en national standardrapport til alle landets hospitaler. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 6.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra hospitalernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af hospitalernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for hospitaler, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale hospitalsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme hospitaler, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling. Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på hospitalsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingernes og hospitalernes øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske hospitalers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for patienter i undersøgelsen. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale af-rapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hvert geografisk hospital af en figurdelen og en tabeldelen. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 6 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.