

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Hospitalsrapport for ambulante patienter på**

**Hospitalsenheden Vest**



09-05-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Hospitalets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af hospitalets resultat.....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger .....	27
	Samlet indtryk.....	28
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	32
	Personale .....	36
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	44
	Information.....	51
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	55
	Hospitalets eget spørgsmål .....	59
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	61
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	67
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	71
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	75
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau .....	145
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november og december 2011 blev hospitalets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på hospitalet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	6736
Besvarelser fra hospitalets patienter:	4330
Hospitalets svarprocent:	64%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

---

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



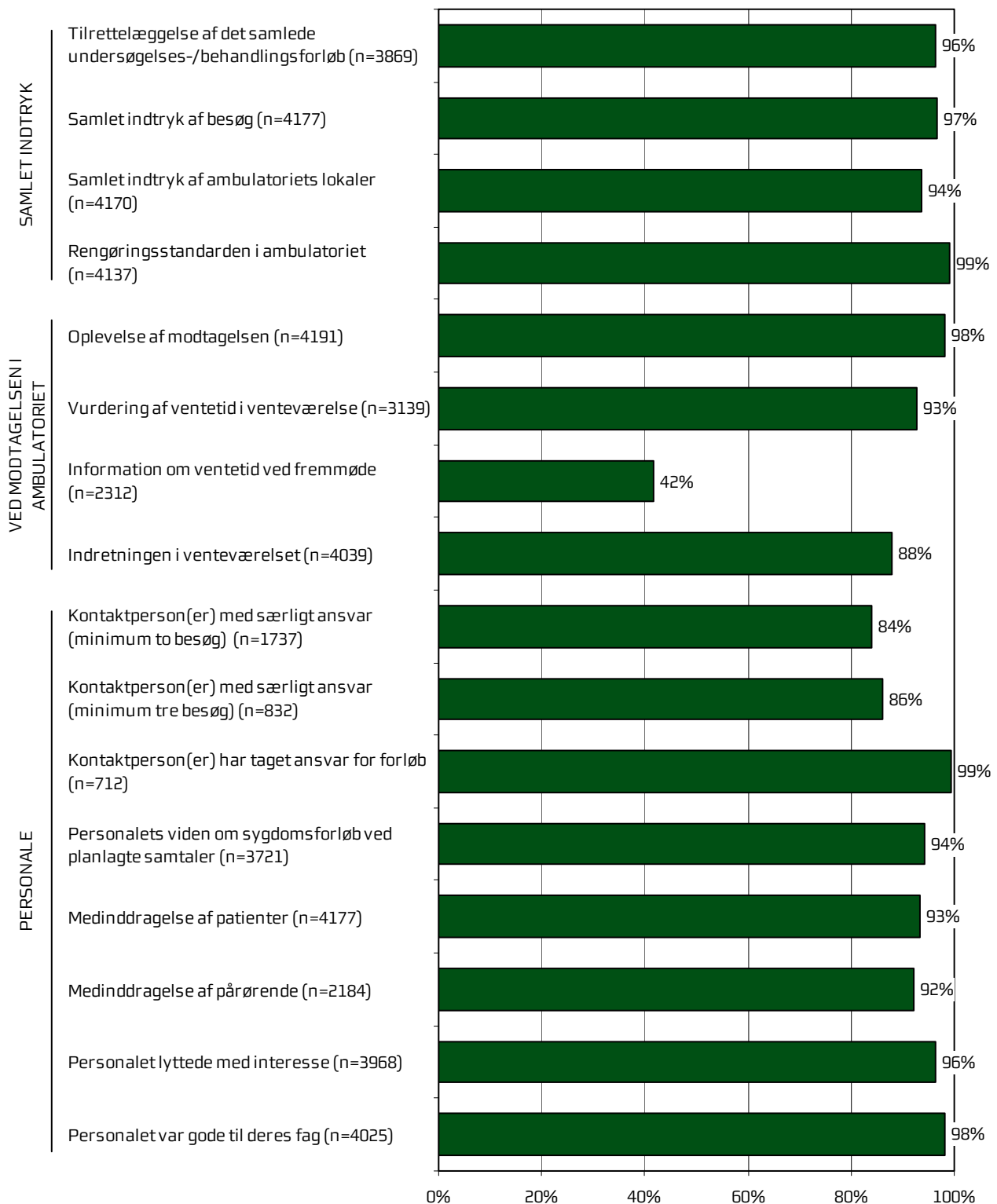


### 3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

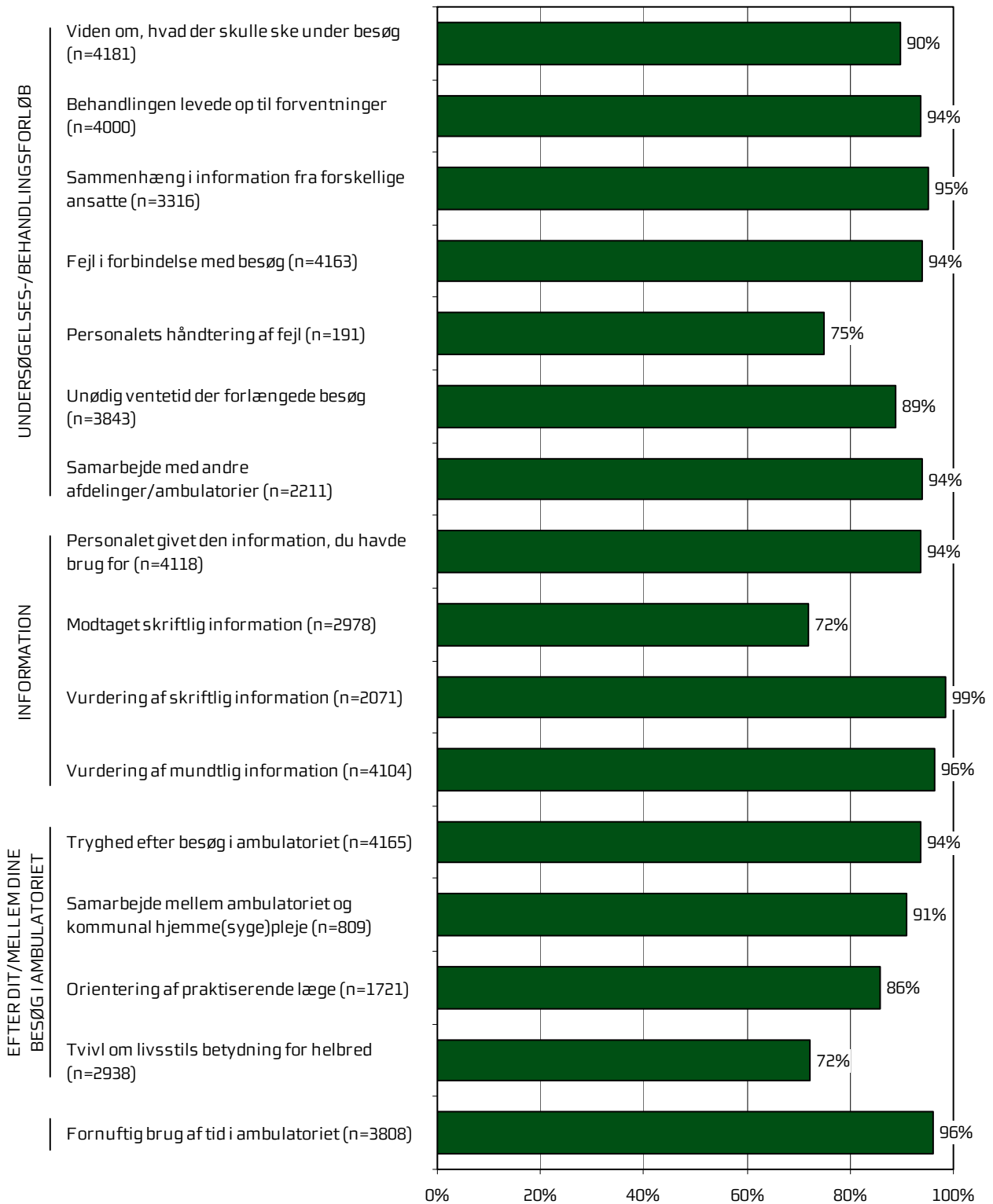
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet





## 4 Sammenligning af hospitalets resultat

Hvordan ser hospitalets resultat ud sammenlignet med hospitalets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2011?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og hospitalets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Hospitalets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2011.

2010-tallet er for: Hospitalsenheden Vest

2009-tallet er for: Hospitalsenheden Vest

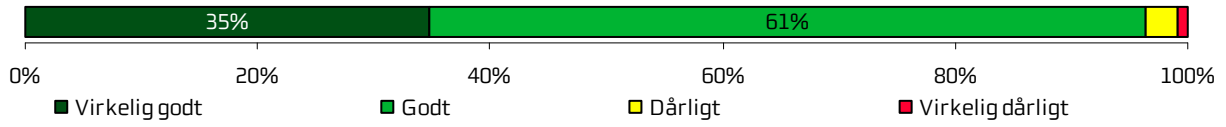
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

### Signifikante forskelle?

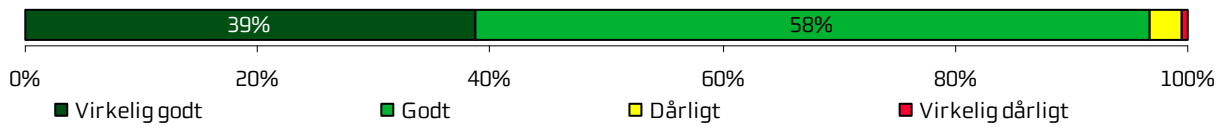
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2011 og henholdsvis hospitalets resultat i 2010 og 2009 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og hospitalets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

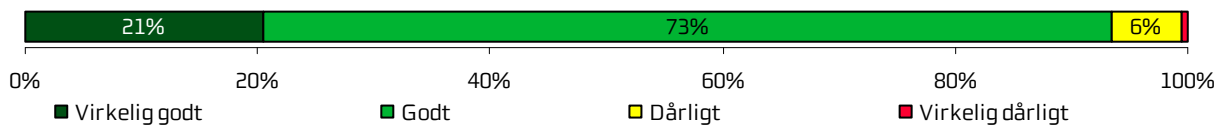
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=3869)



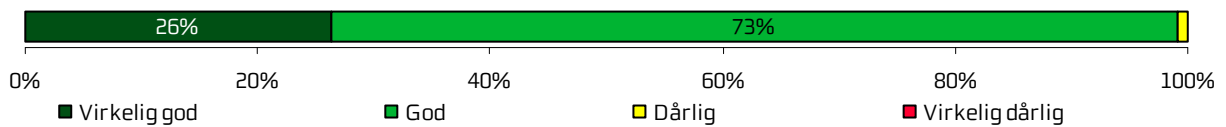
Samlet indtryk af besøg (n=4177)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=4170)



Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=4137)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	96 %	97 %	96 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	98 % *	97 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	95 % *	91 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	98 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

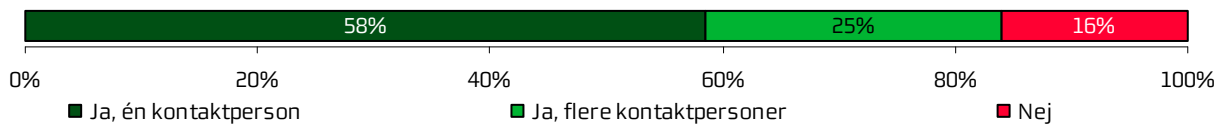




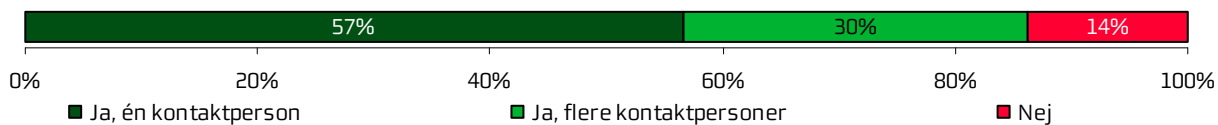
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	92 %	-	95 % *	92 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	42 %	48 % *	41 %	47 % *	39 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	89 %	88 %	89 %	81 % *	83 % *

## Personale

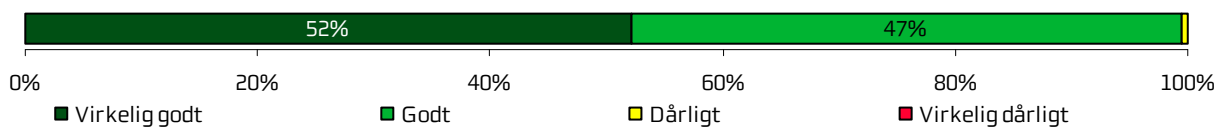
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=1737)



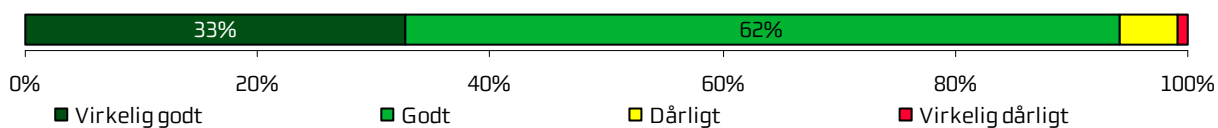
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=832)



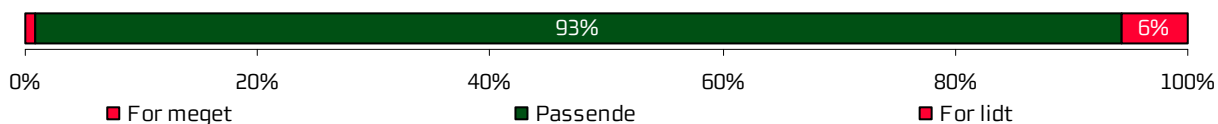
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=712)



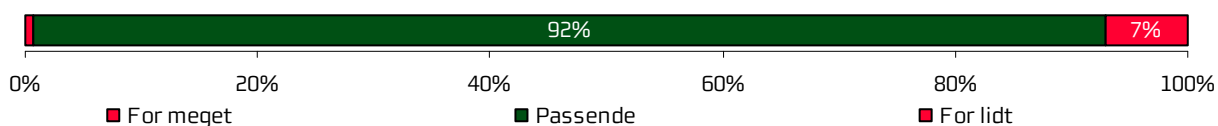
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=3721)



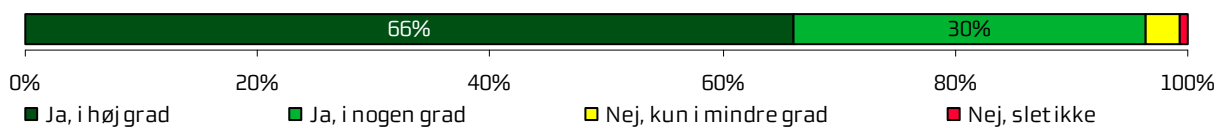
Medinddragelse af patienter (n=4177)



Medinddragelse af pårørende (n=2184)

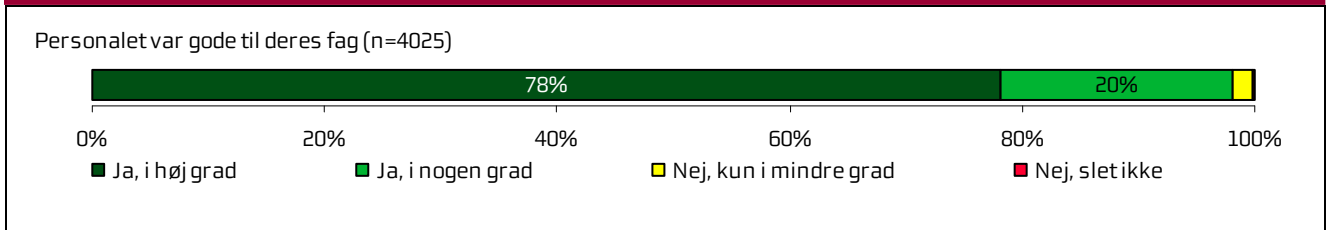


Personalet lyttede med interesse (n=3968)



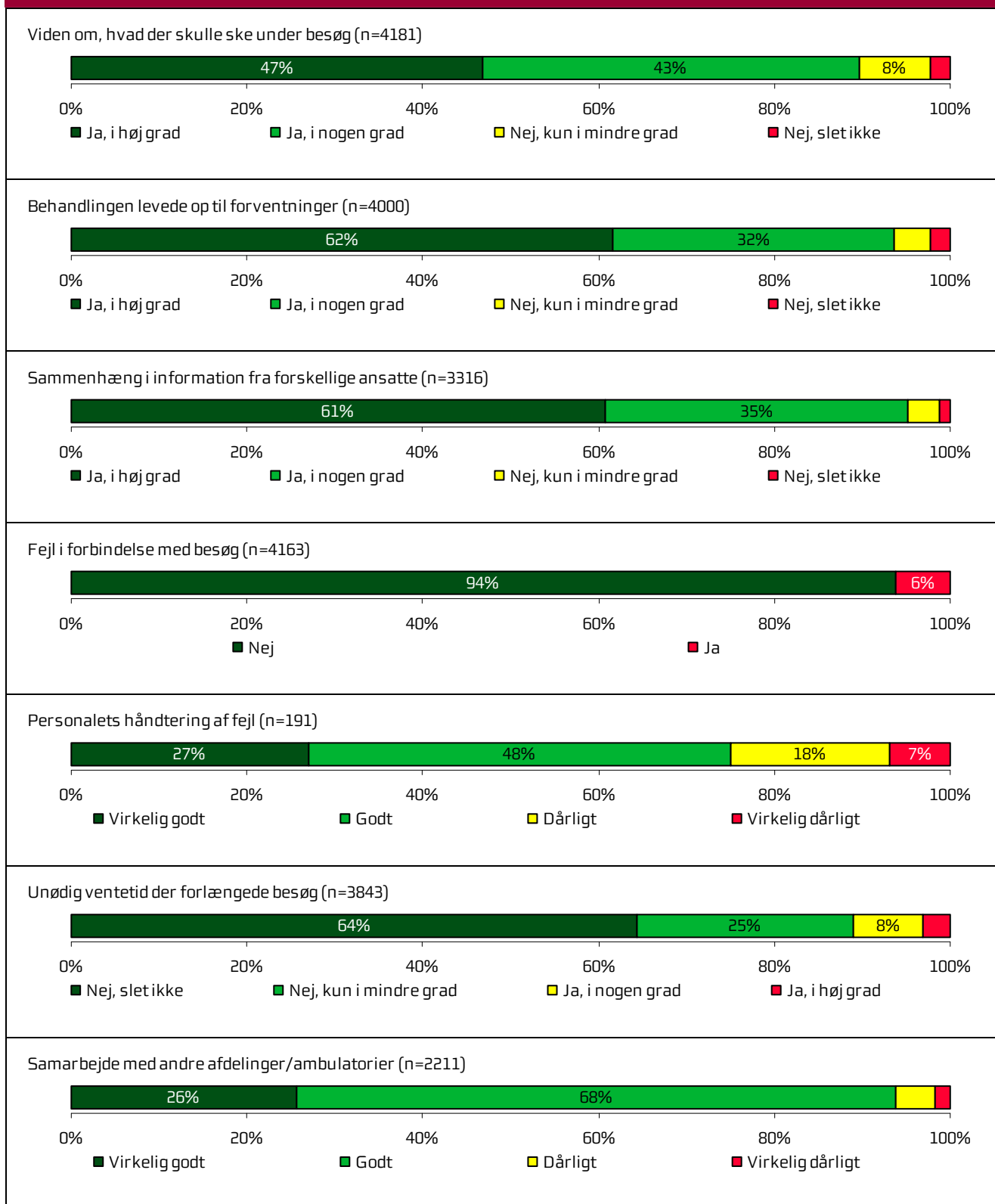
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	84 %	86 %	81 % *	81 % *	75 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	87 %	-	82 %	77 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	99 %	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	95 %	94 %	95 %	93 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	93 %	94 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	92 %	88 % *	92 %	91 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	95 % *	97 %	96 %	96 % *

## Personale (fortsat)



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

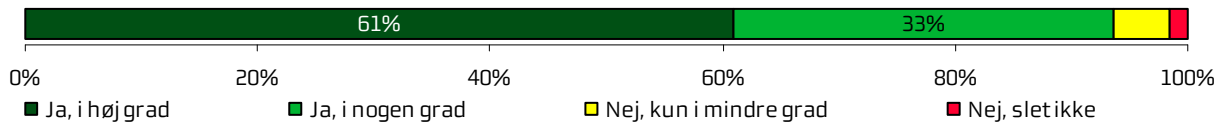
## Undersøgelser-/behandlingsforløb



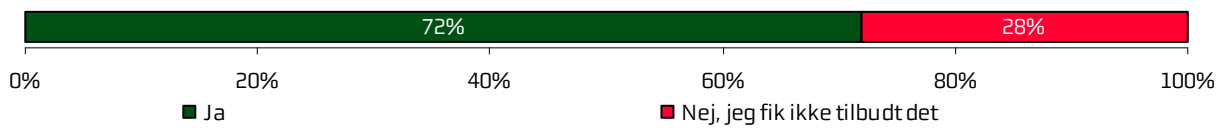
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	89 %	89 %	91 %	90 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	94 %	93 %	93 %	92 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	95 %	95 %	96 %	94 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	-	94 %	92 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	74 %	-	75 %	66 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	88 %	89 %	89 %	87 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	93 %	94 %	92 %	93 %

## Information

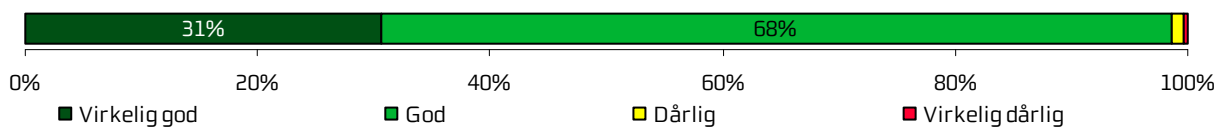
Personalet givet den information, du havde brug for (n=4118)



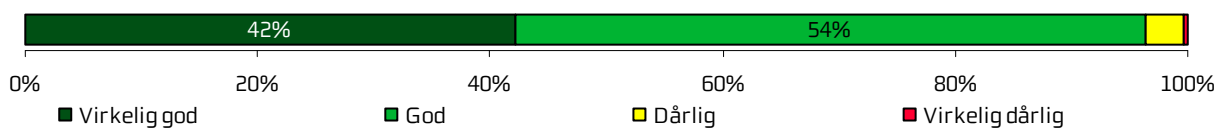
Modtaget skriftlig information (n=2978)



Vurdering af skriftlig information (n=2071)



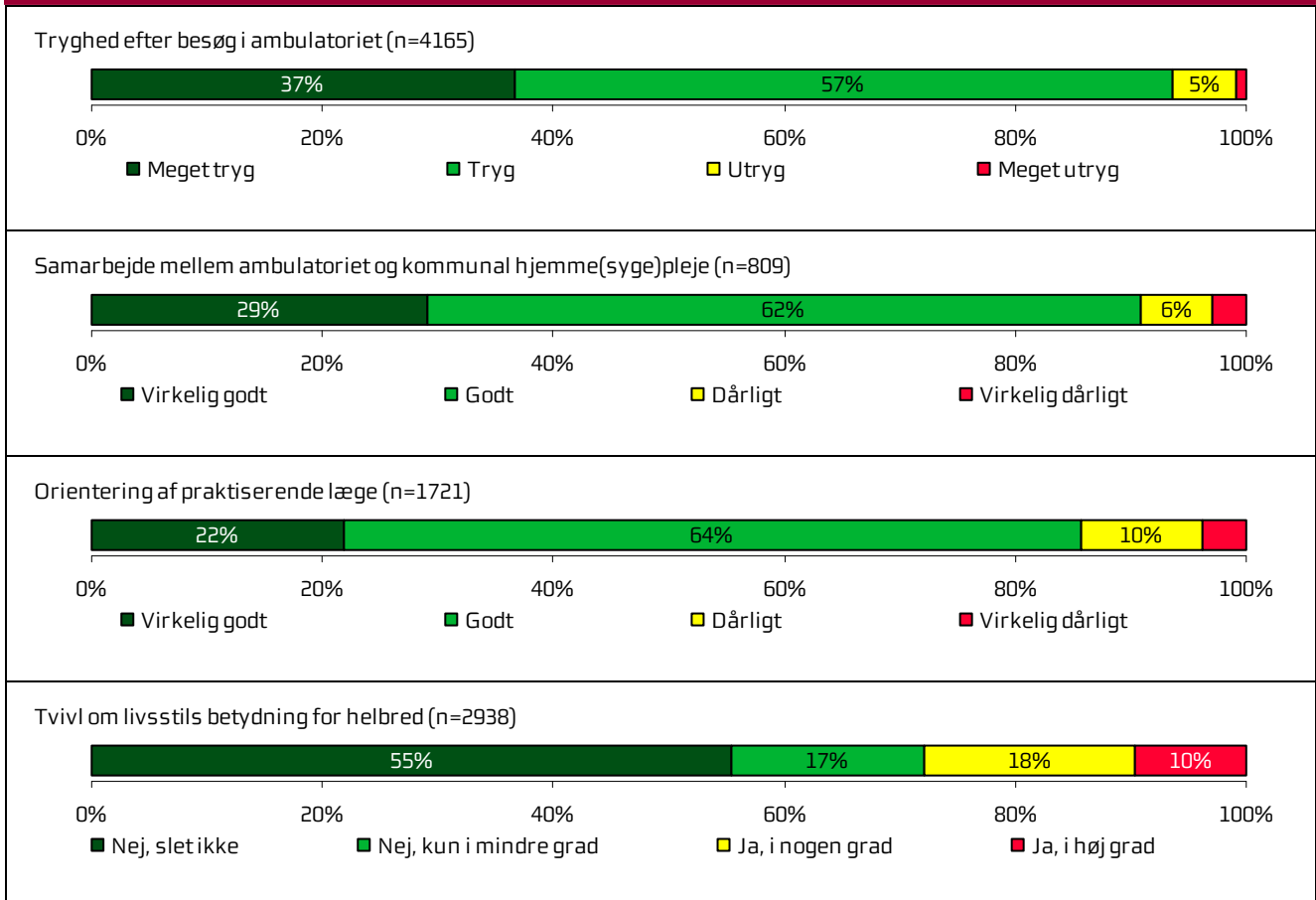
Vurdering af mundtlig information (n=4104)





	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	95 %	93 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	72 %	73 %	-	76 % *	69 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	97 % *	98 %	98 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	98 % *	96 %	96 %

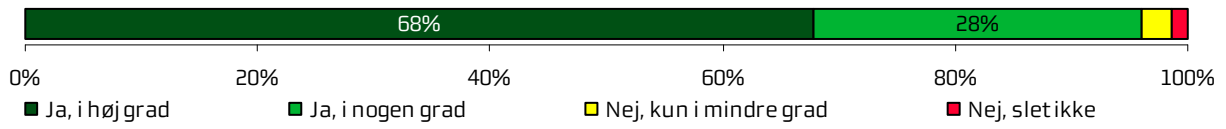
## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	94 %	95 % *	95 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	92 %	93 %	94 %	92 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	87 %	85 %	92 % *	86 %	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	73 %	75 % *	75 %	72 %	73 %

### Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=3808)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	-	-	-



## 5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

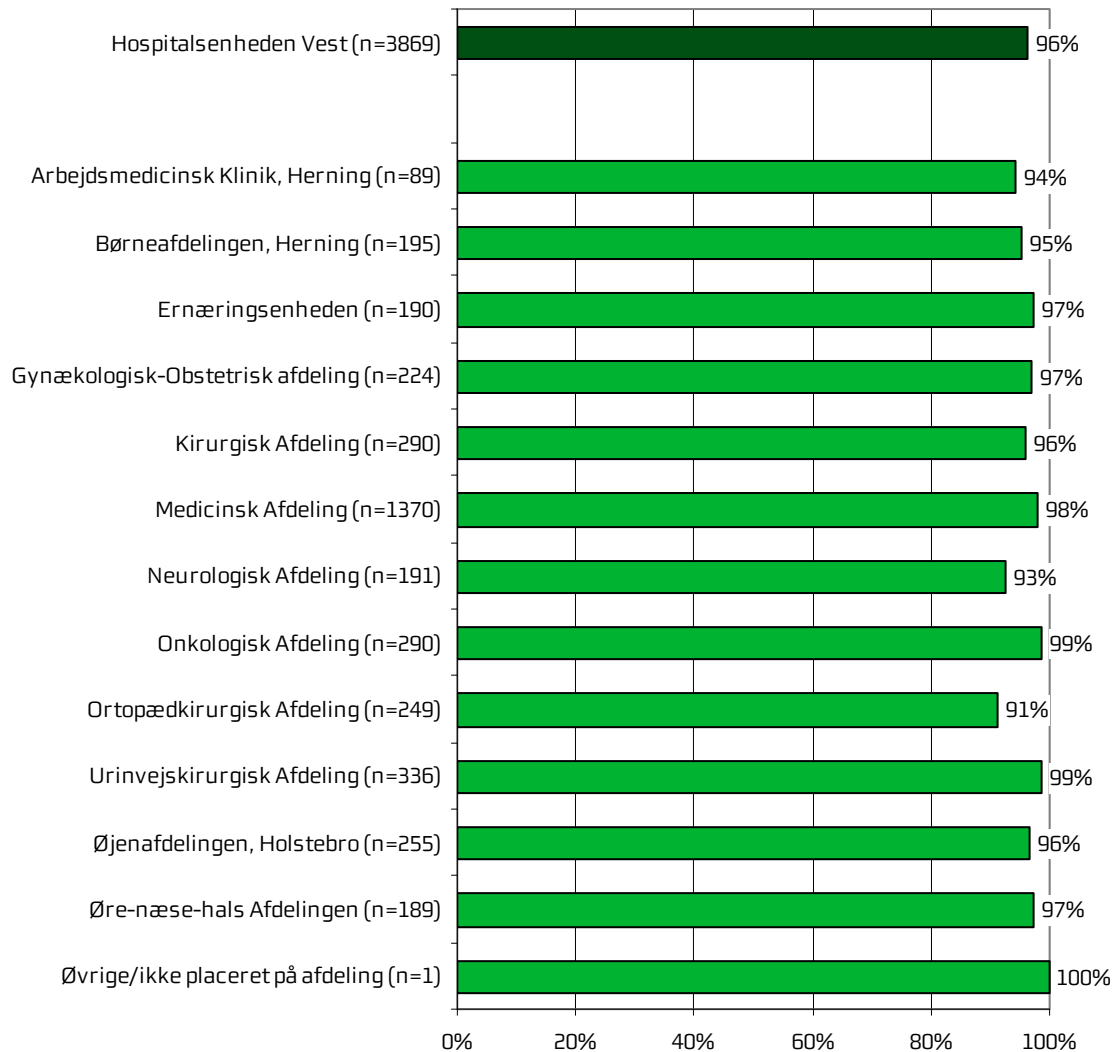
### **Kommentarsamling i afdelingsrapporterne**

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

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

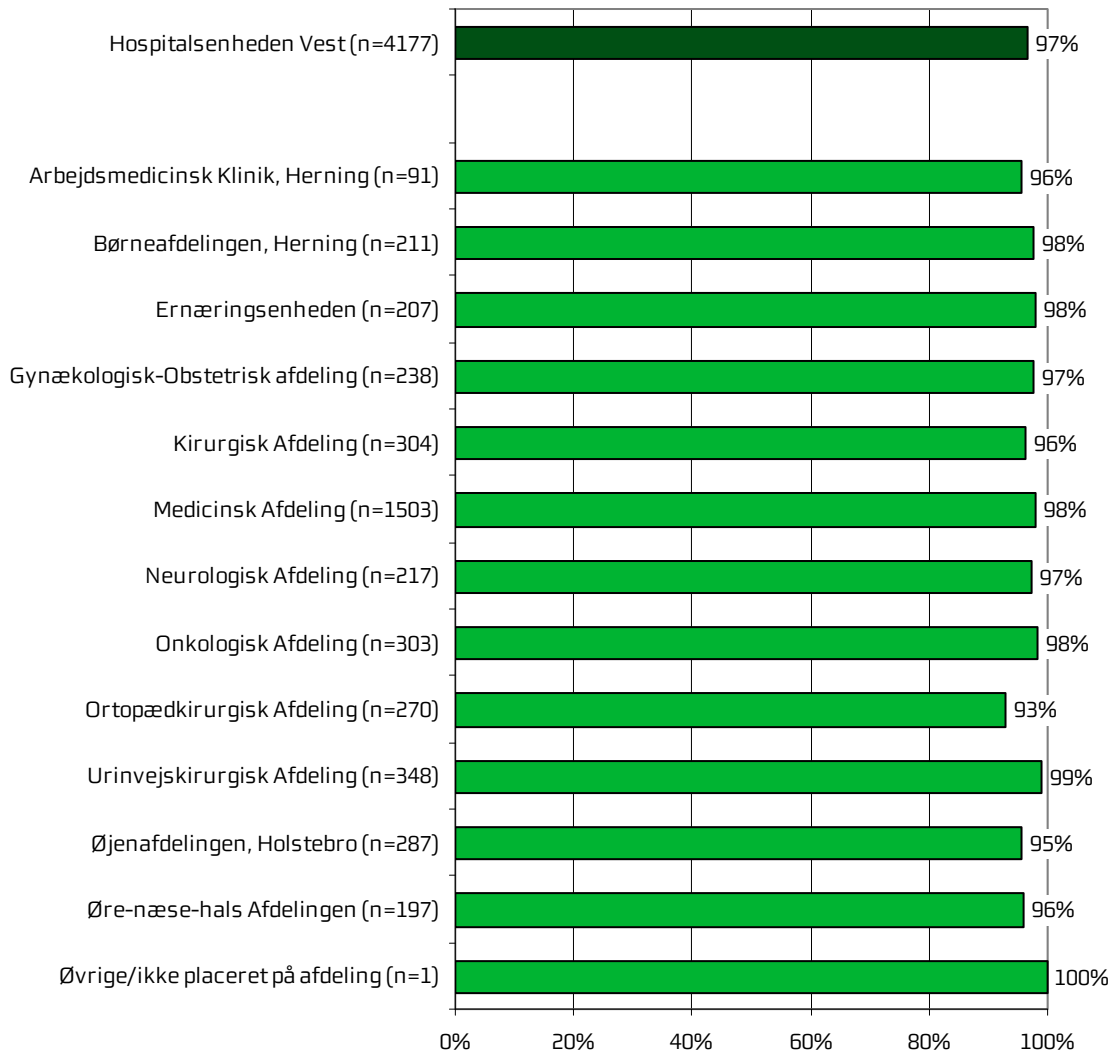
## Samlet indtryk

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

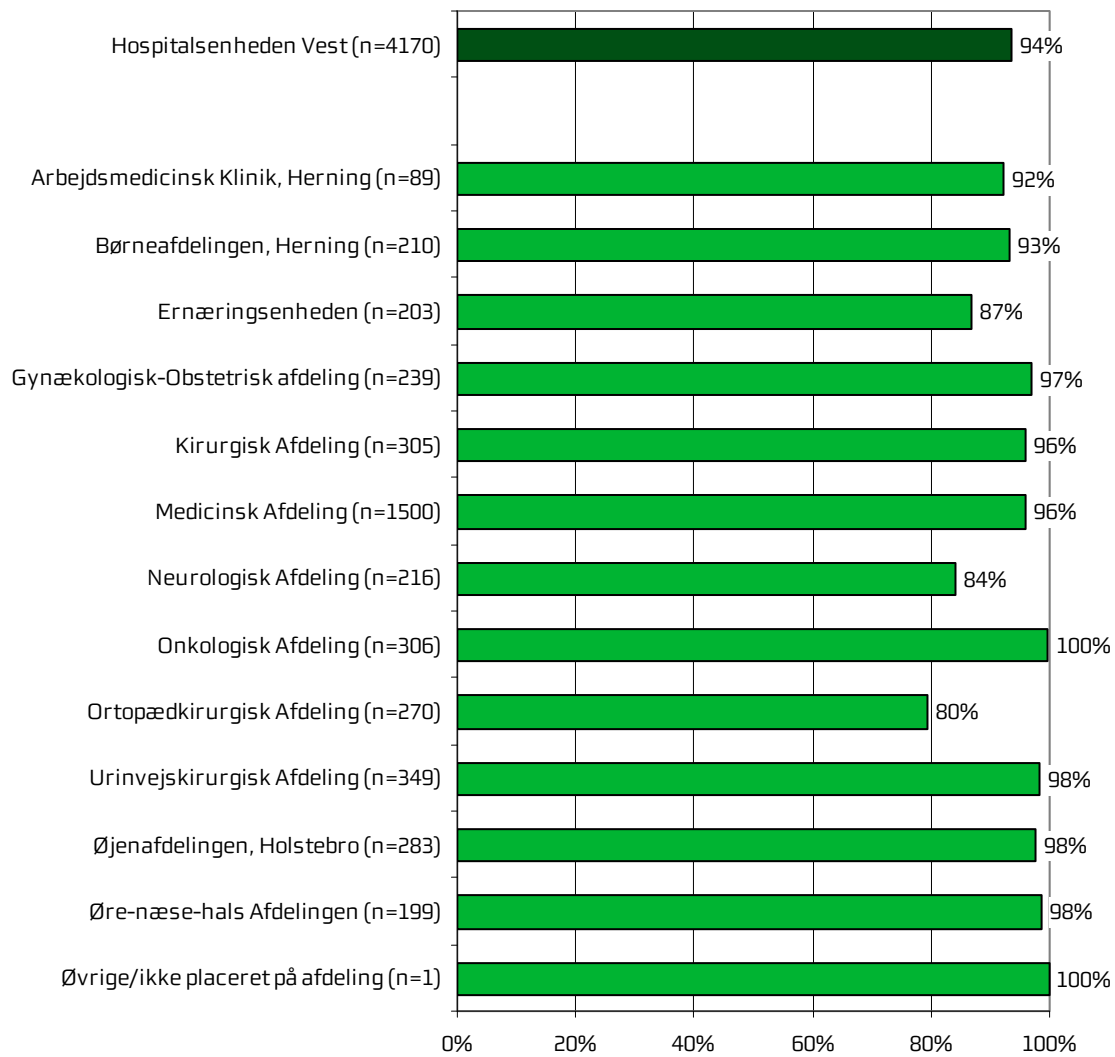




**Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?**



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

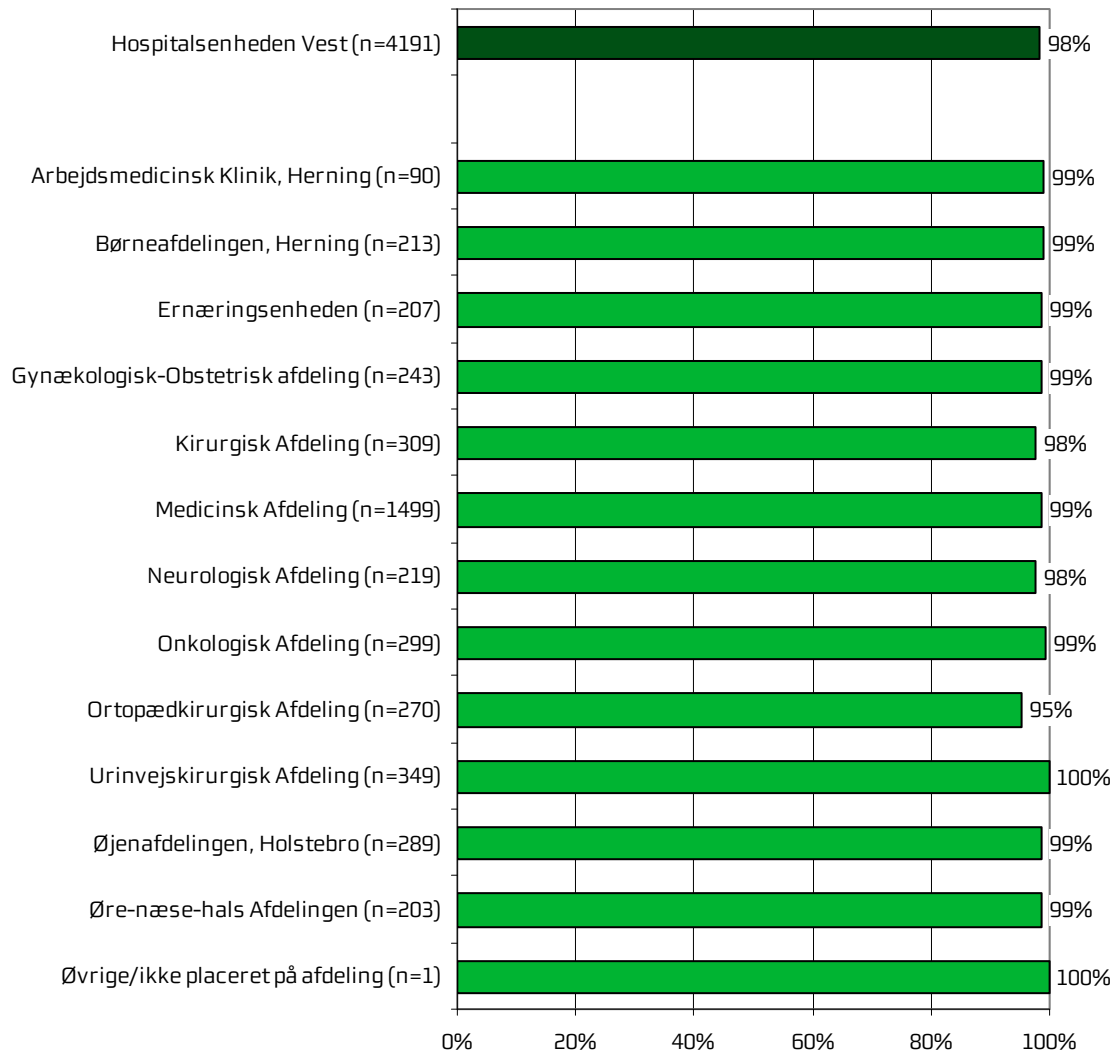


**Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?**

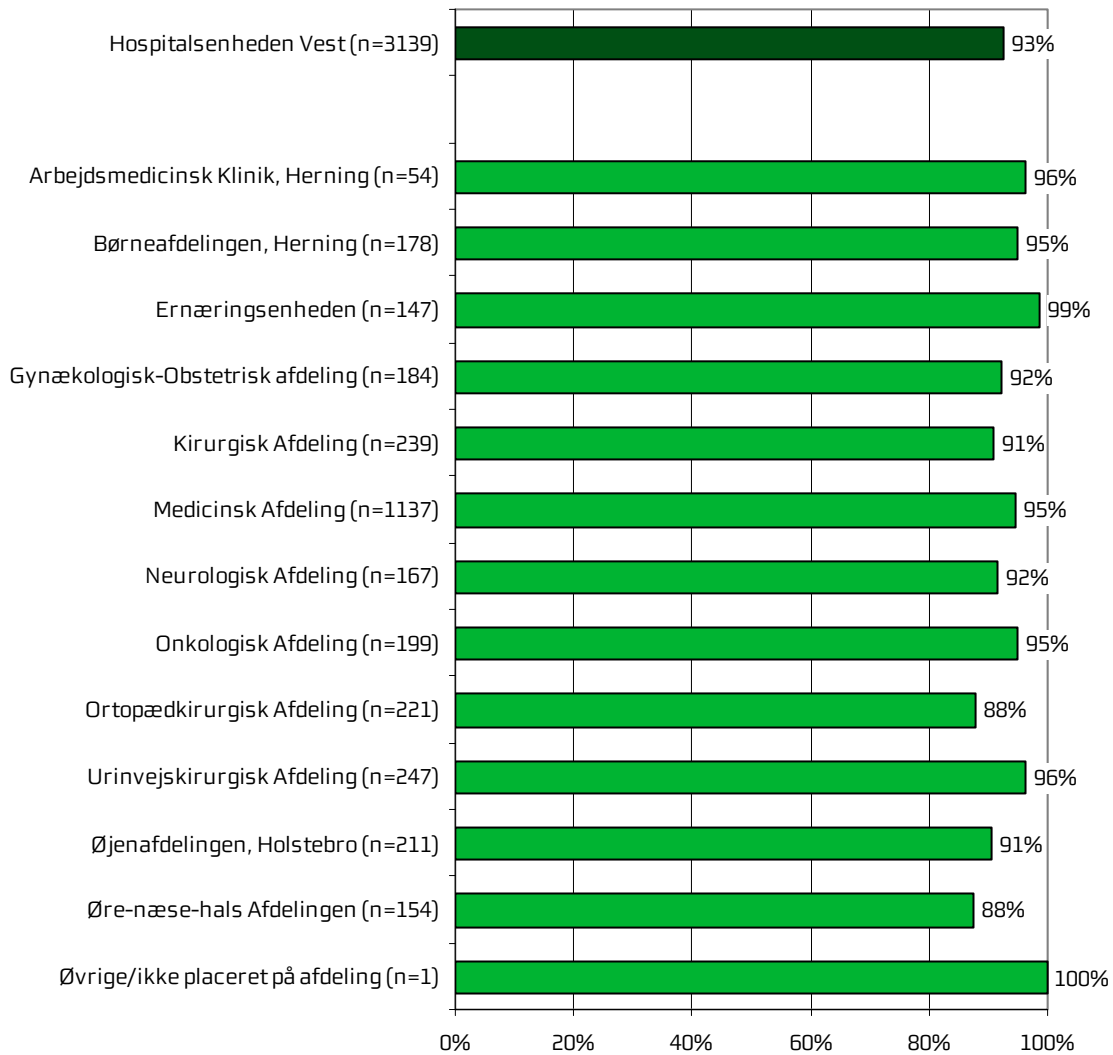


## Ved modtagelsen i ambulatoriet

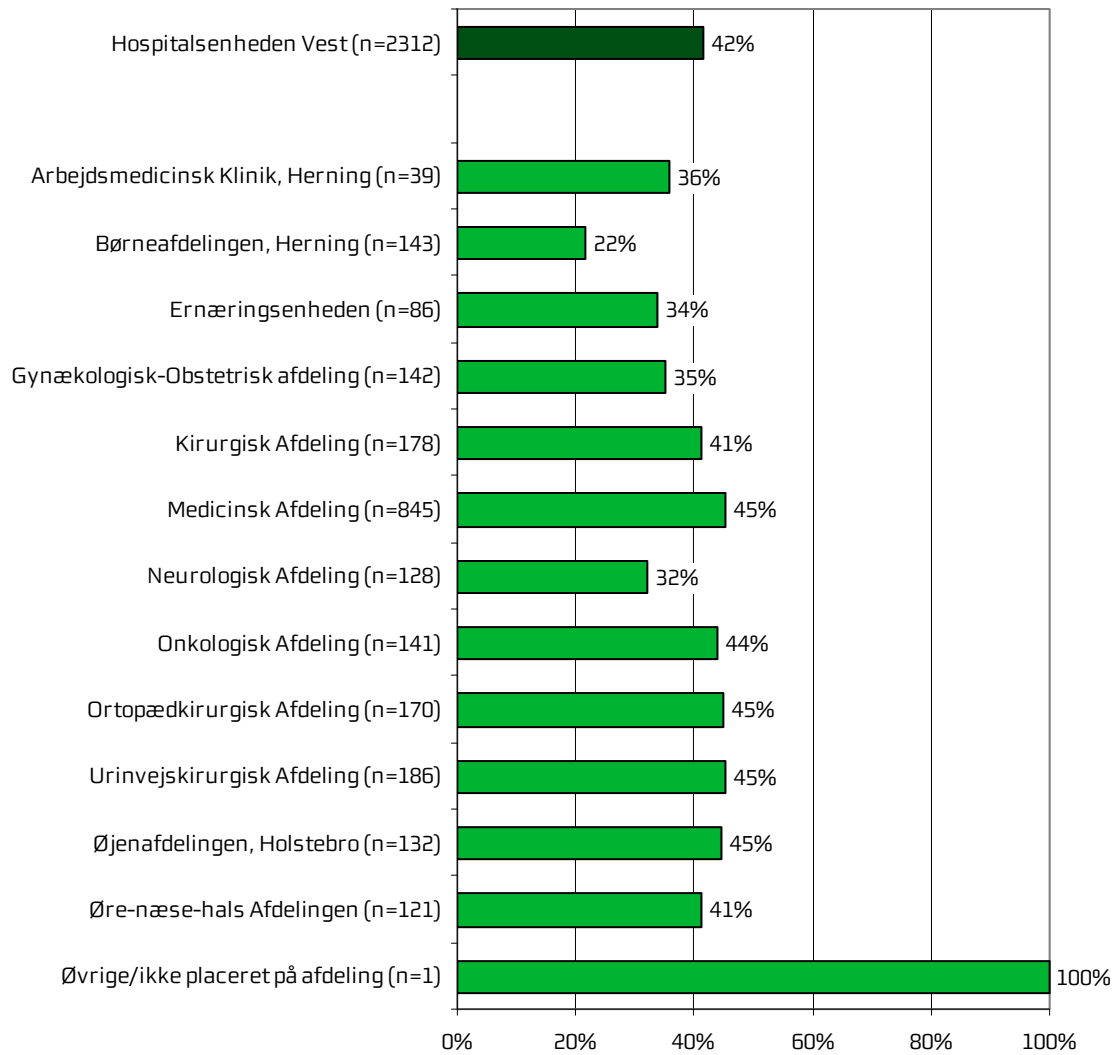
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



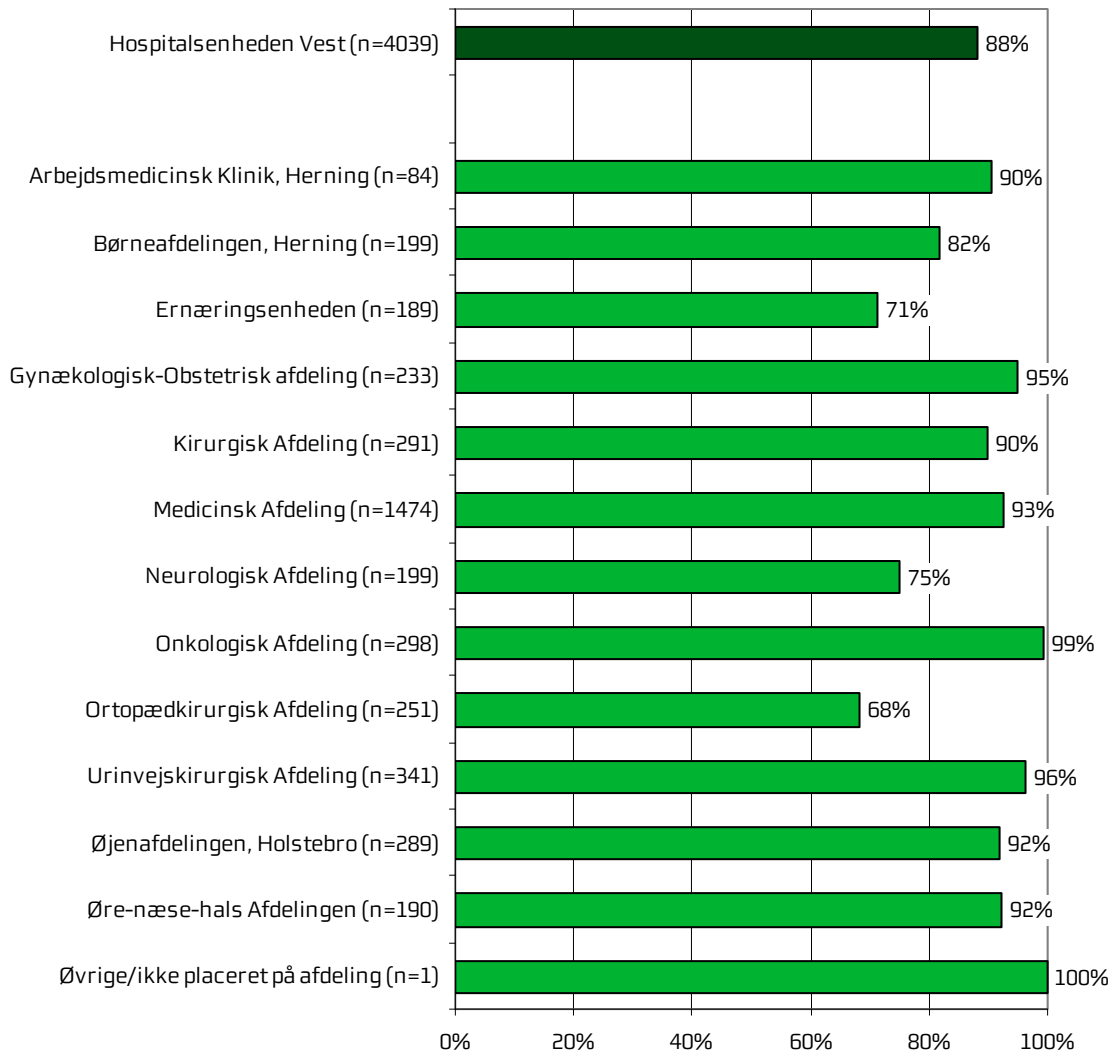
**Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?**



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

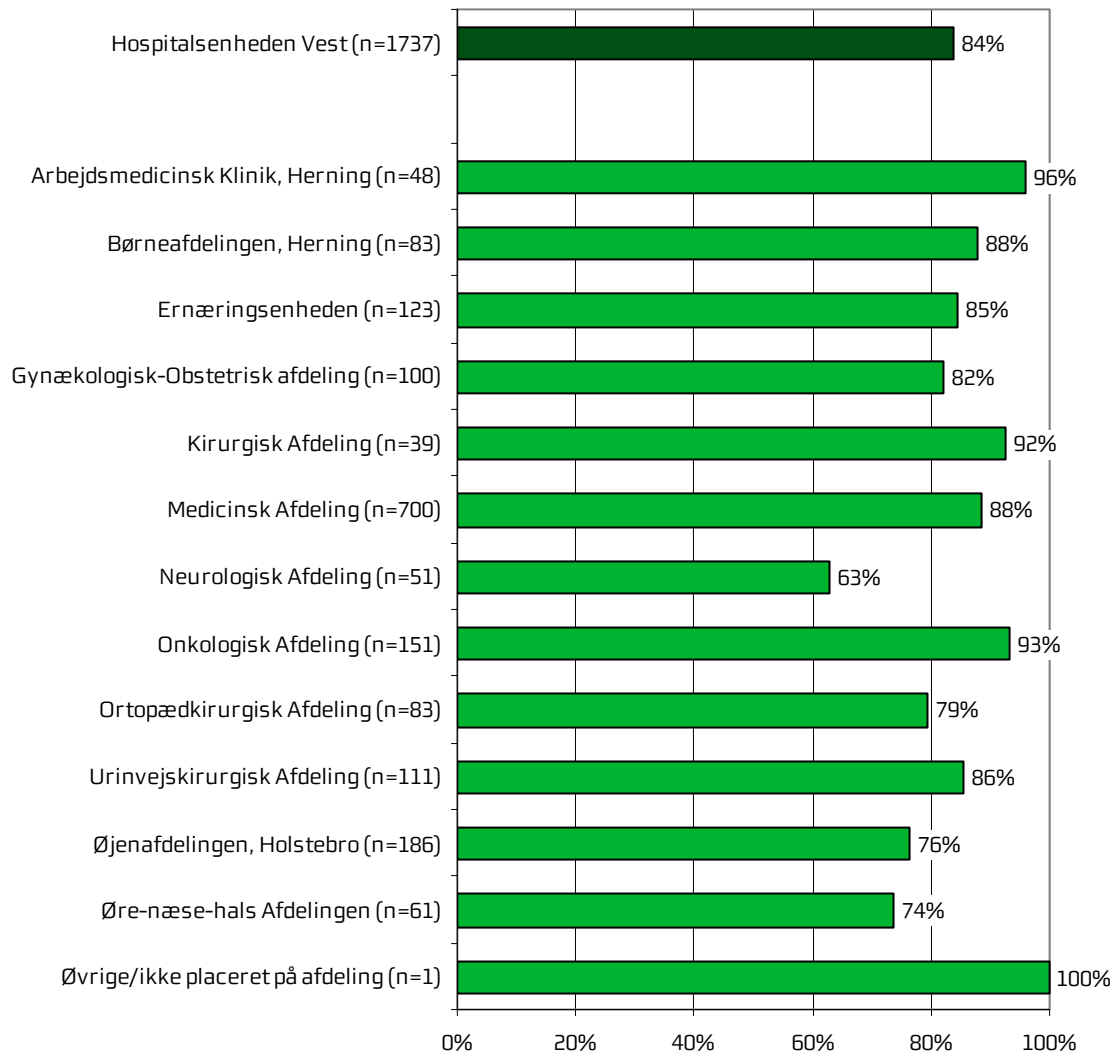


**Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?**



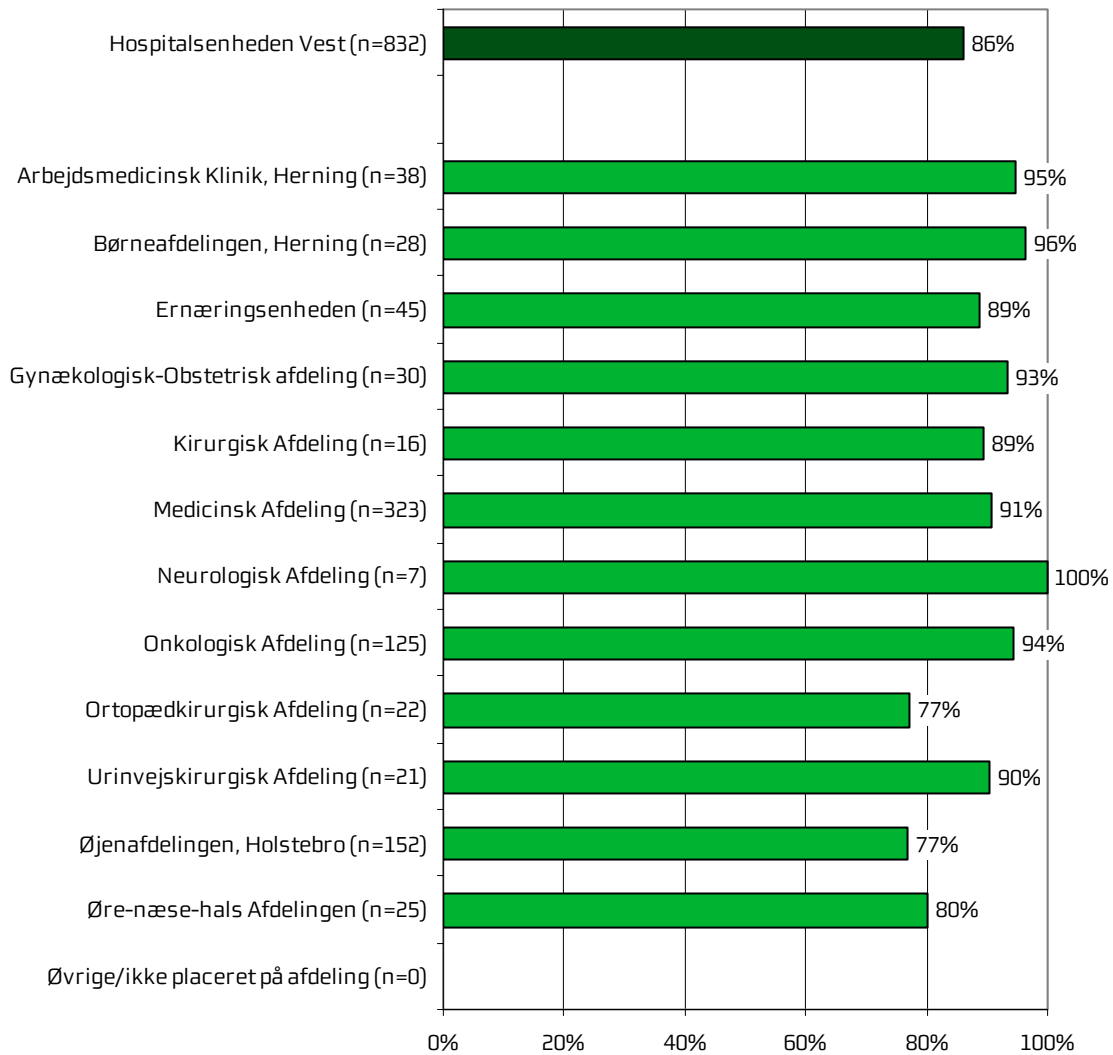
## Personale

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

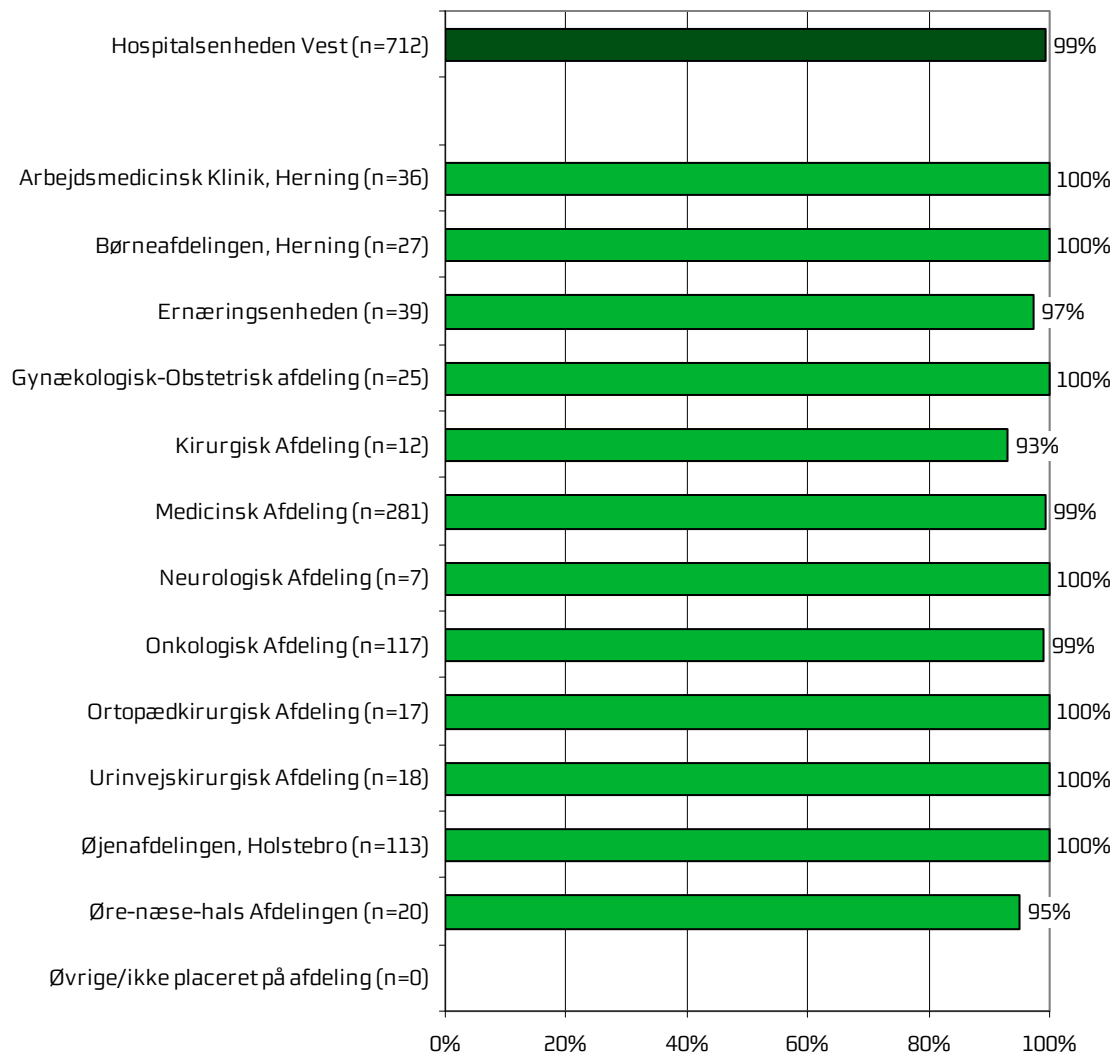




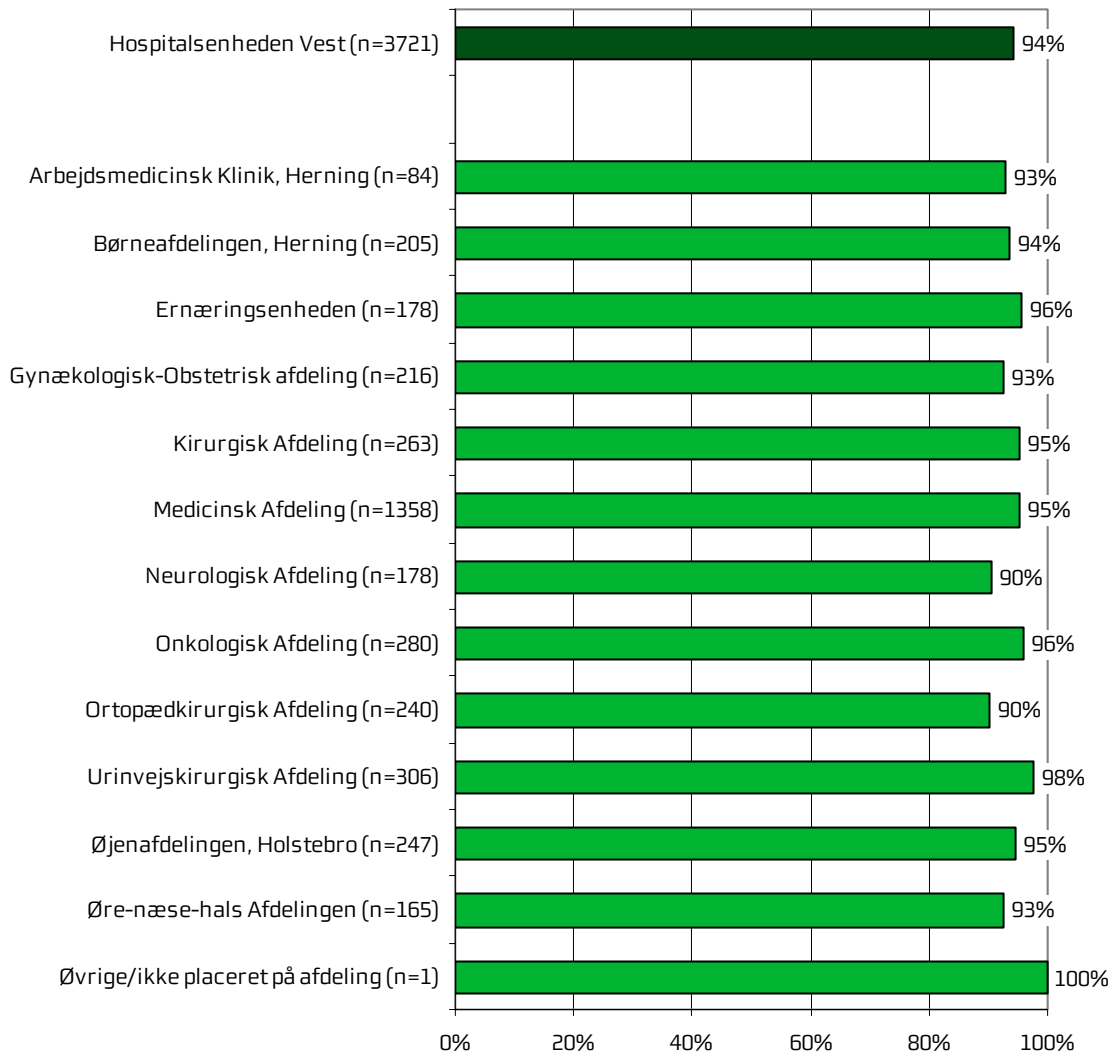
**Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)**



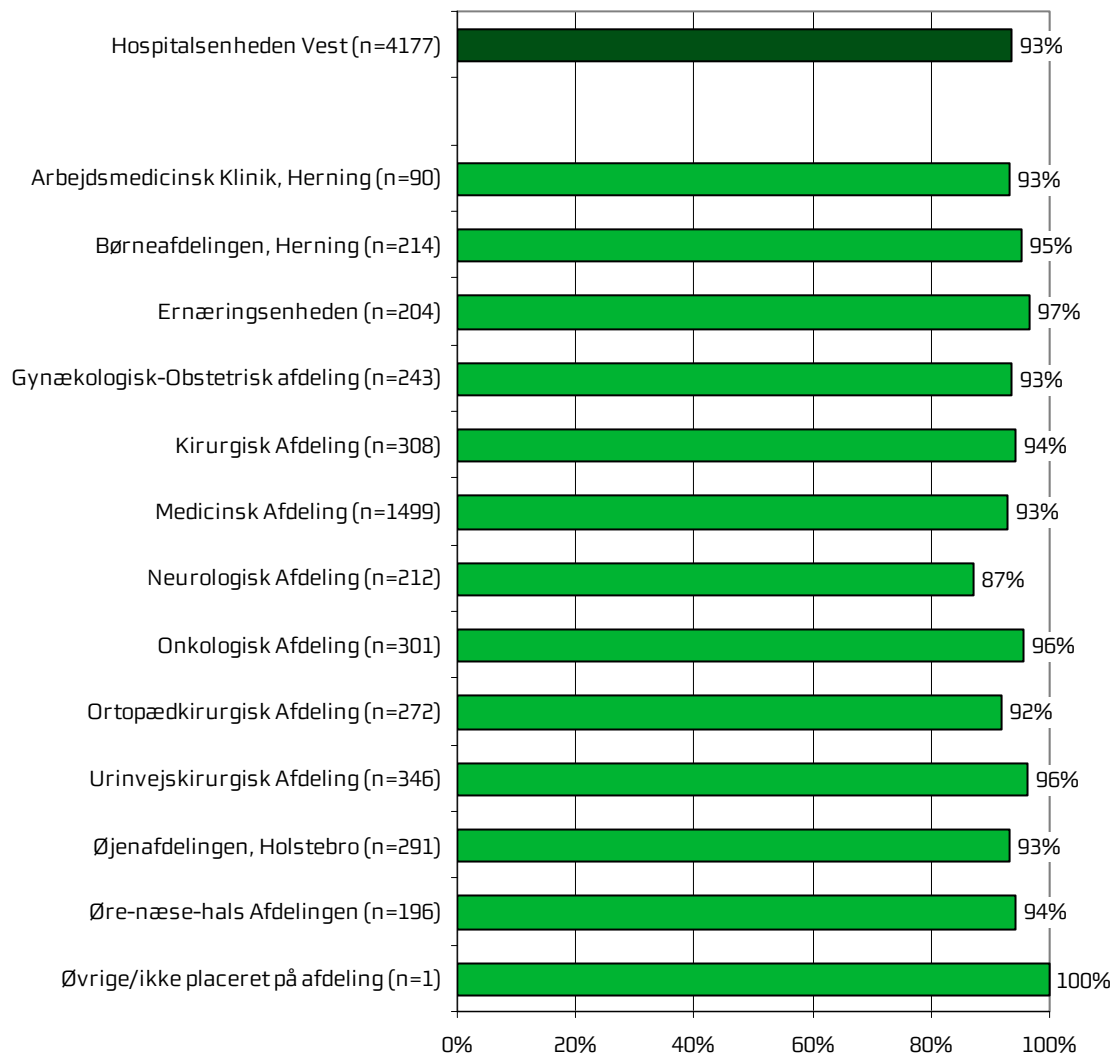
**Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?**



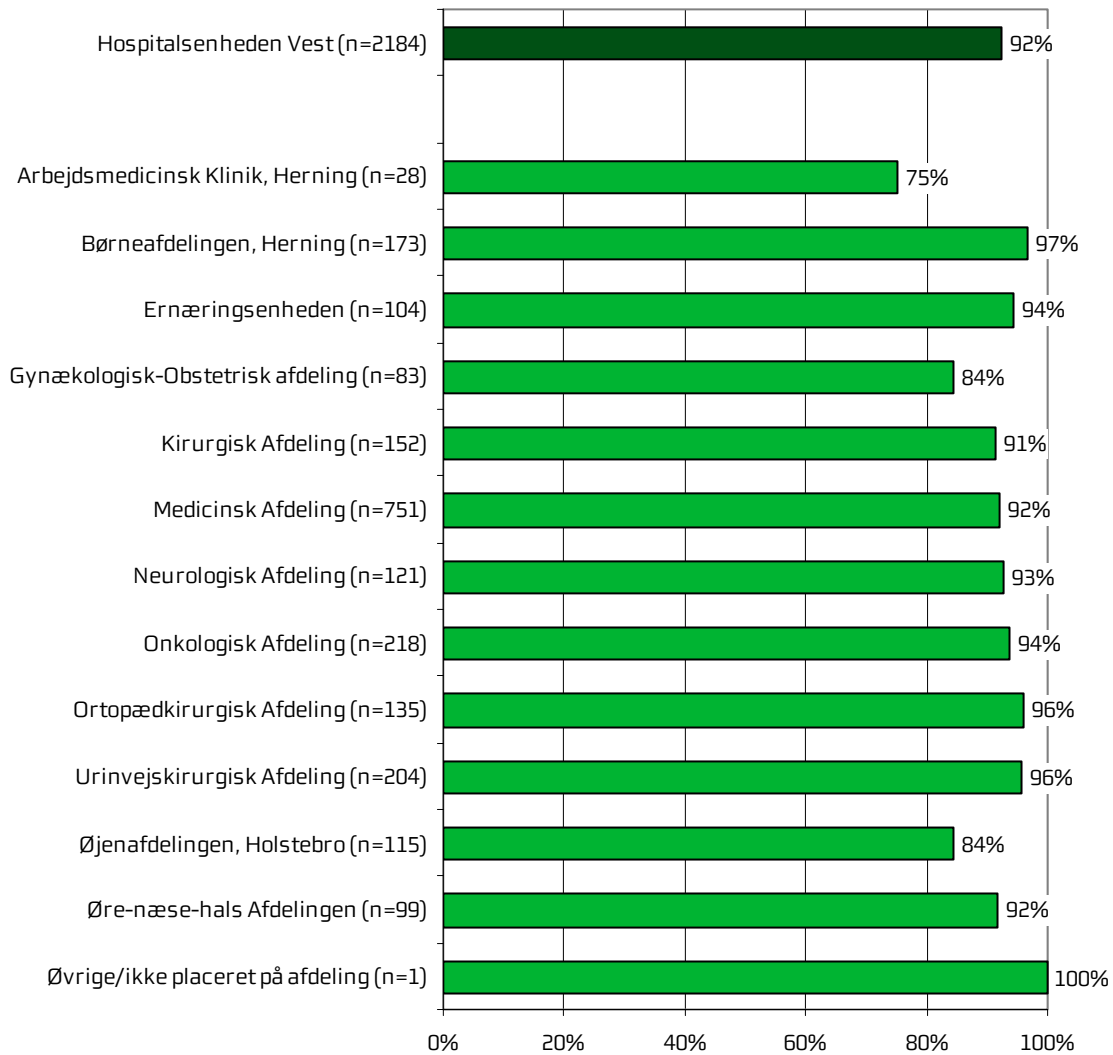
**Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**



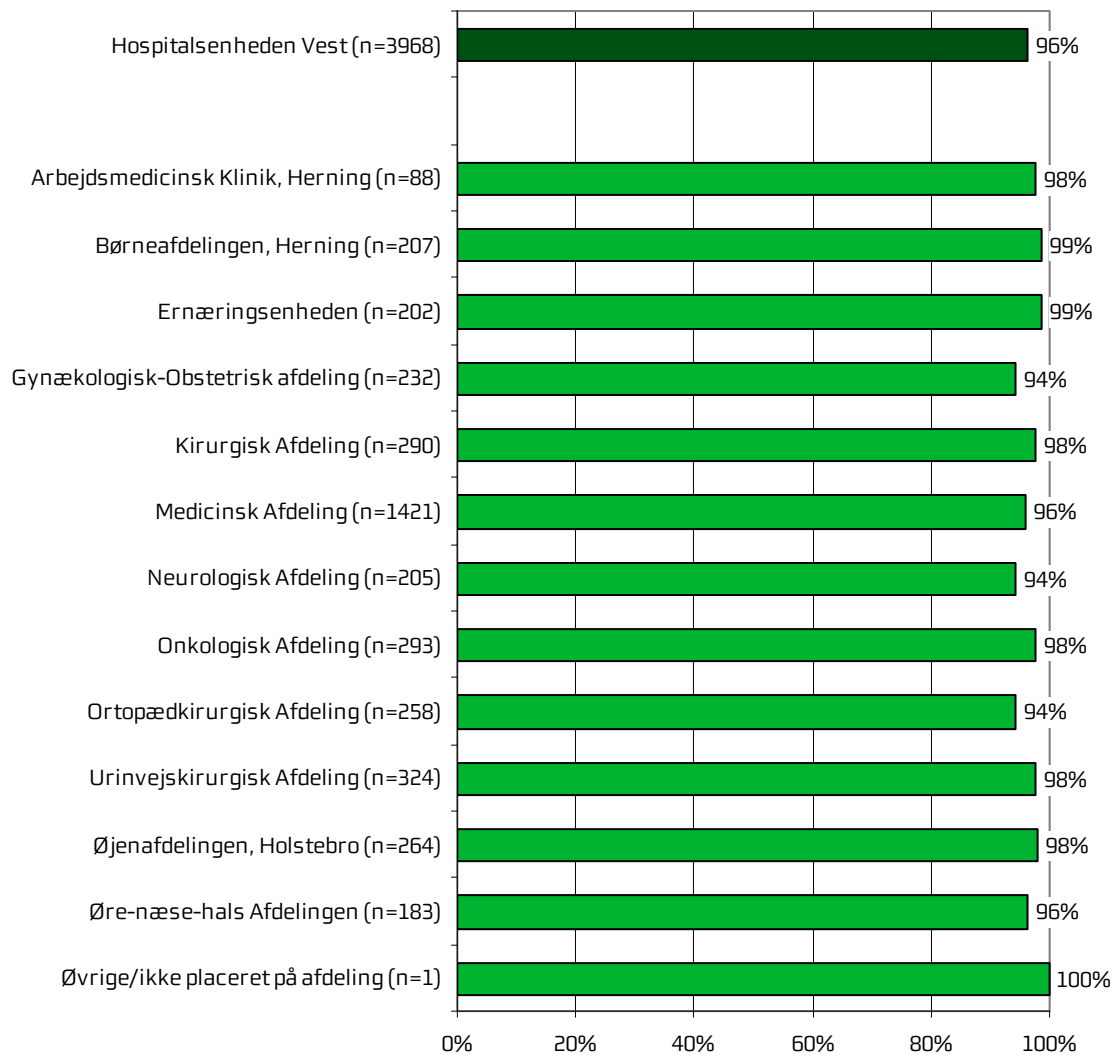
**Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



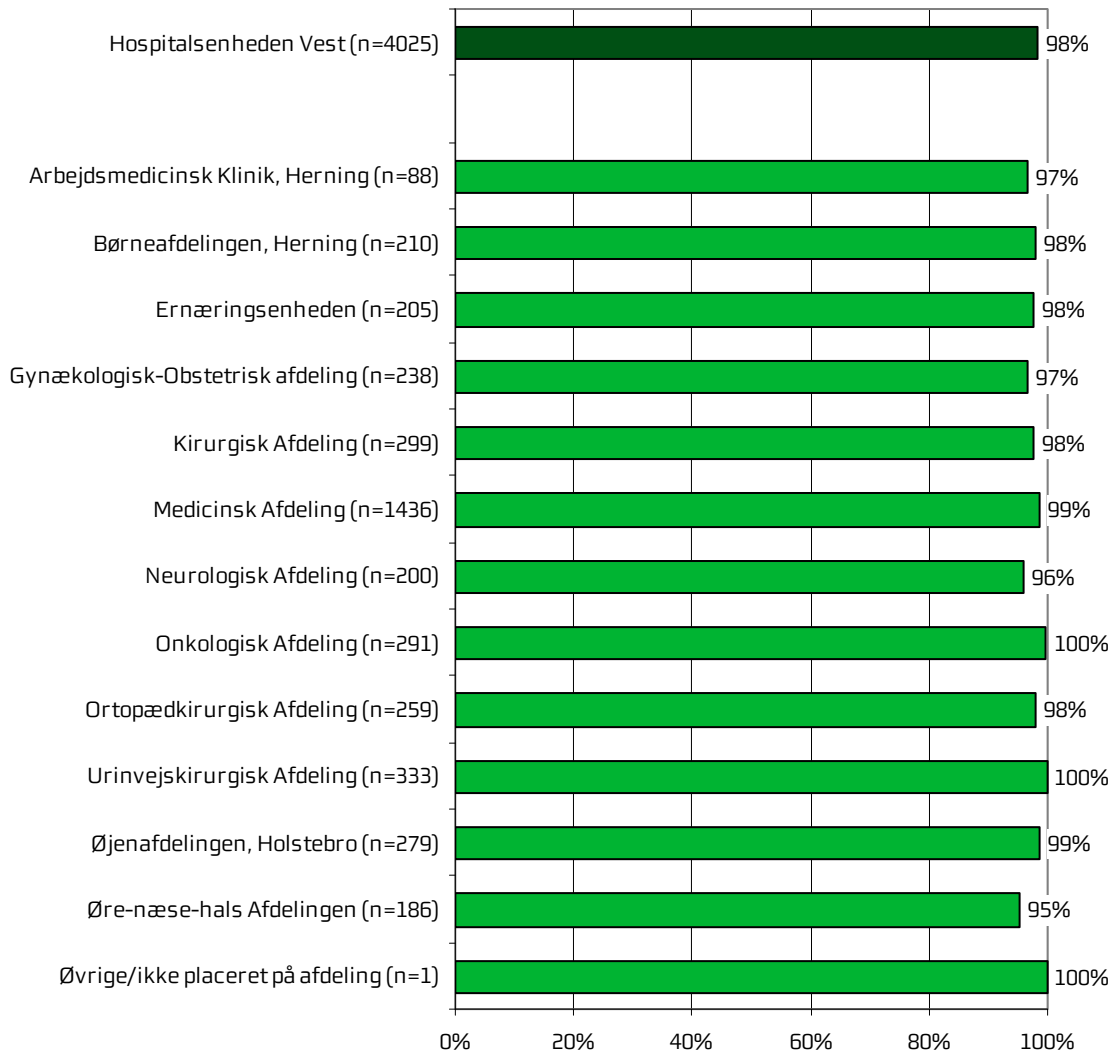
**Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



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

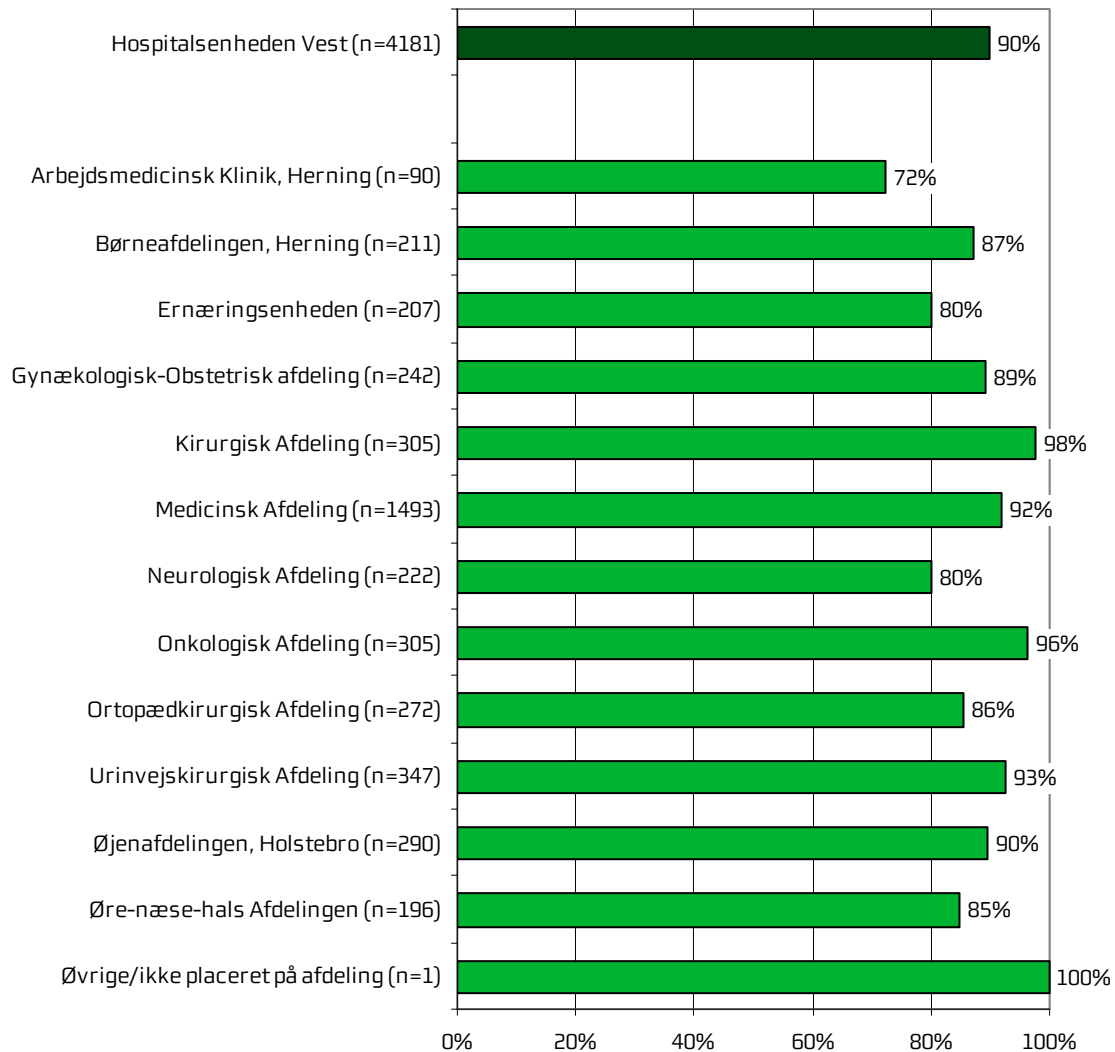


**Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?**



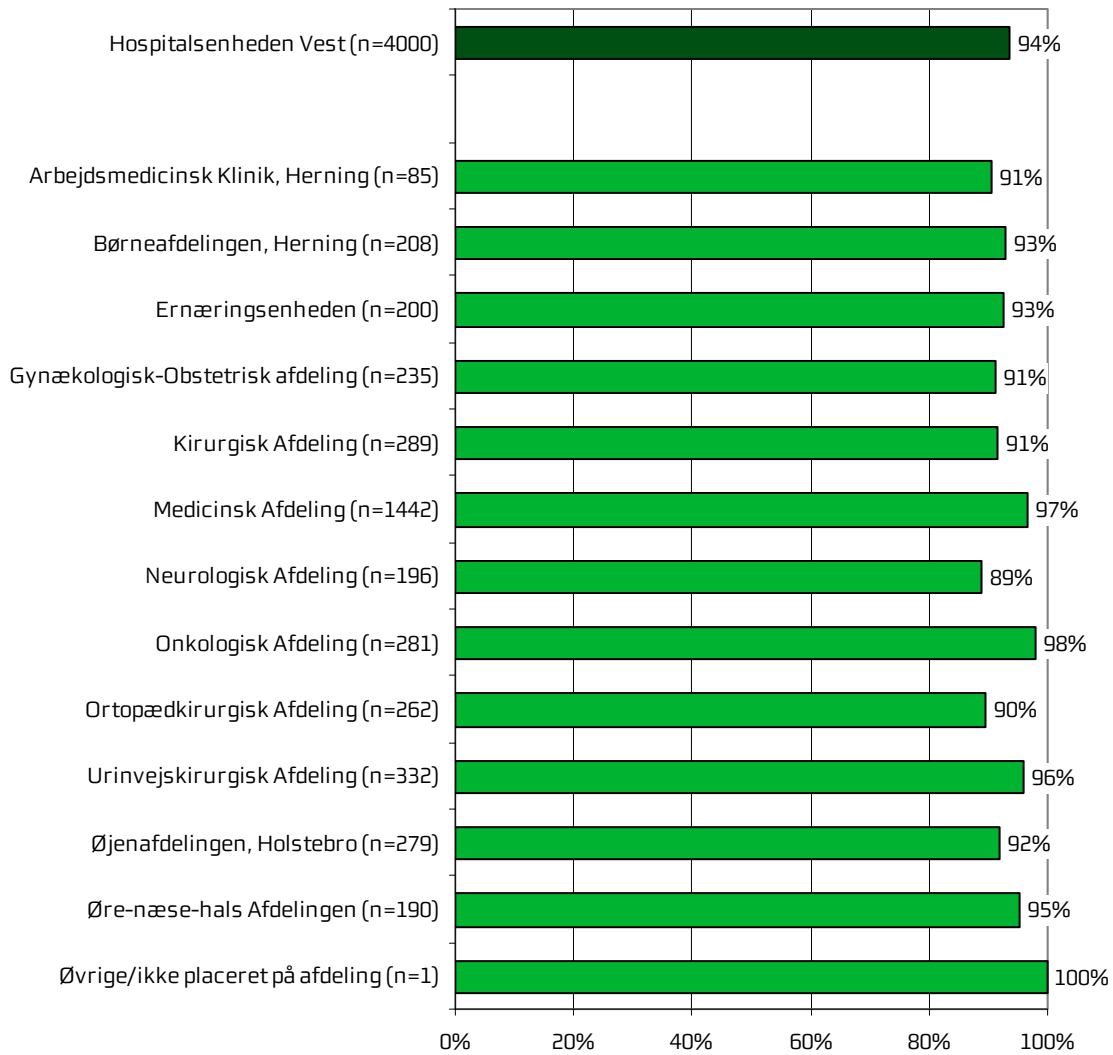
## Undersøgelses-/behandlingsforløb

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

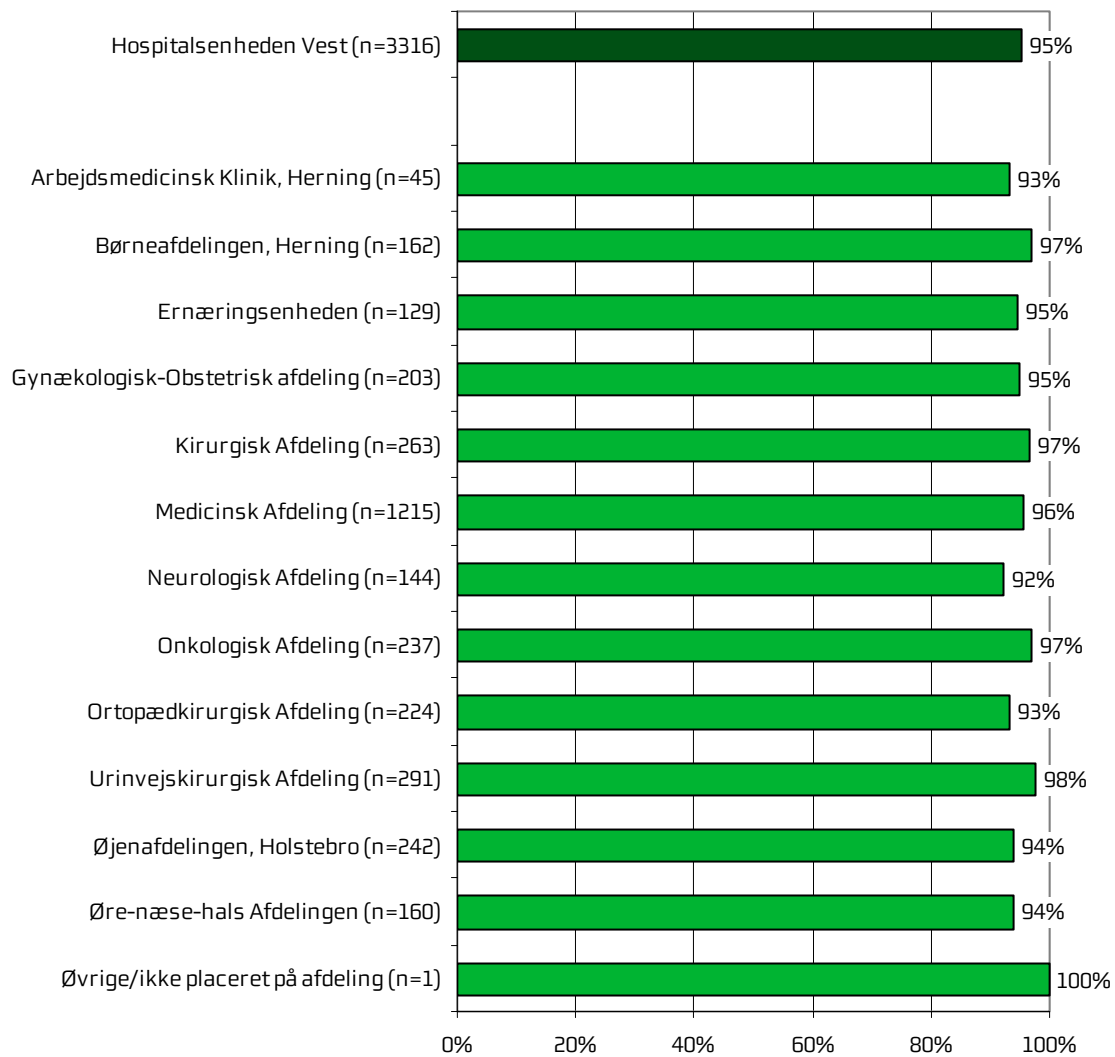




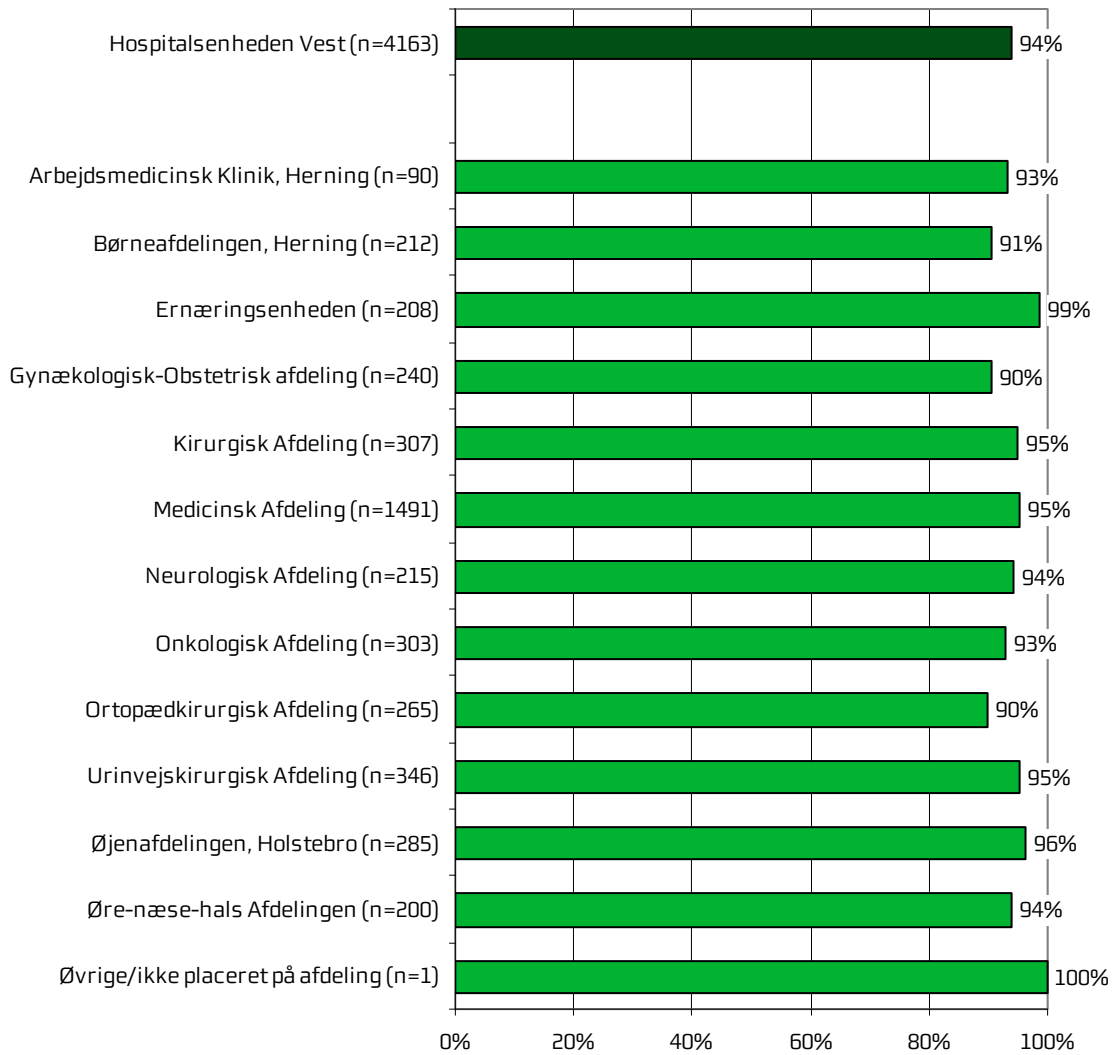
**Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?**



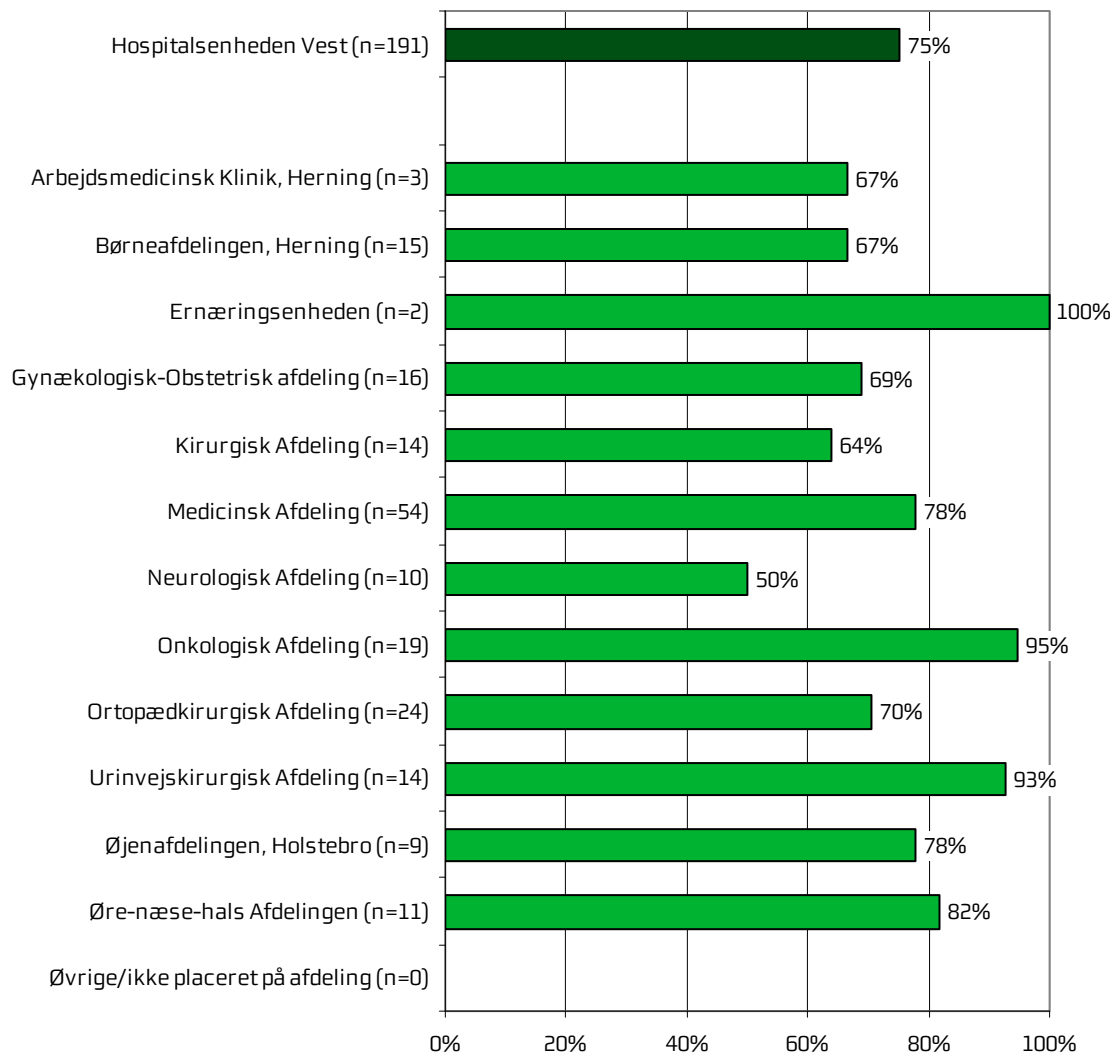
**Figur 21. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?**



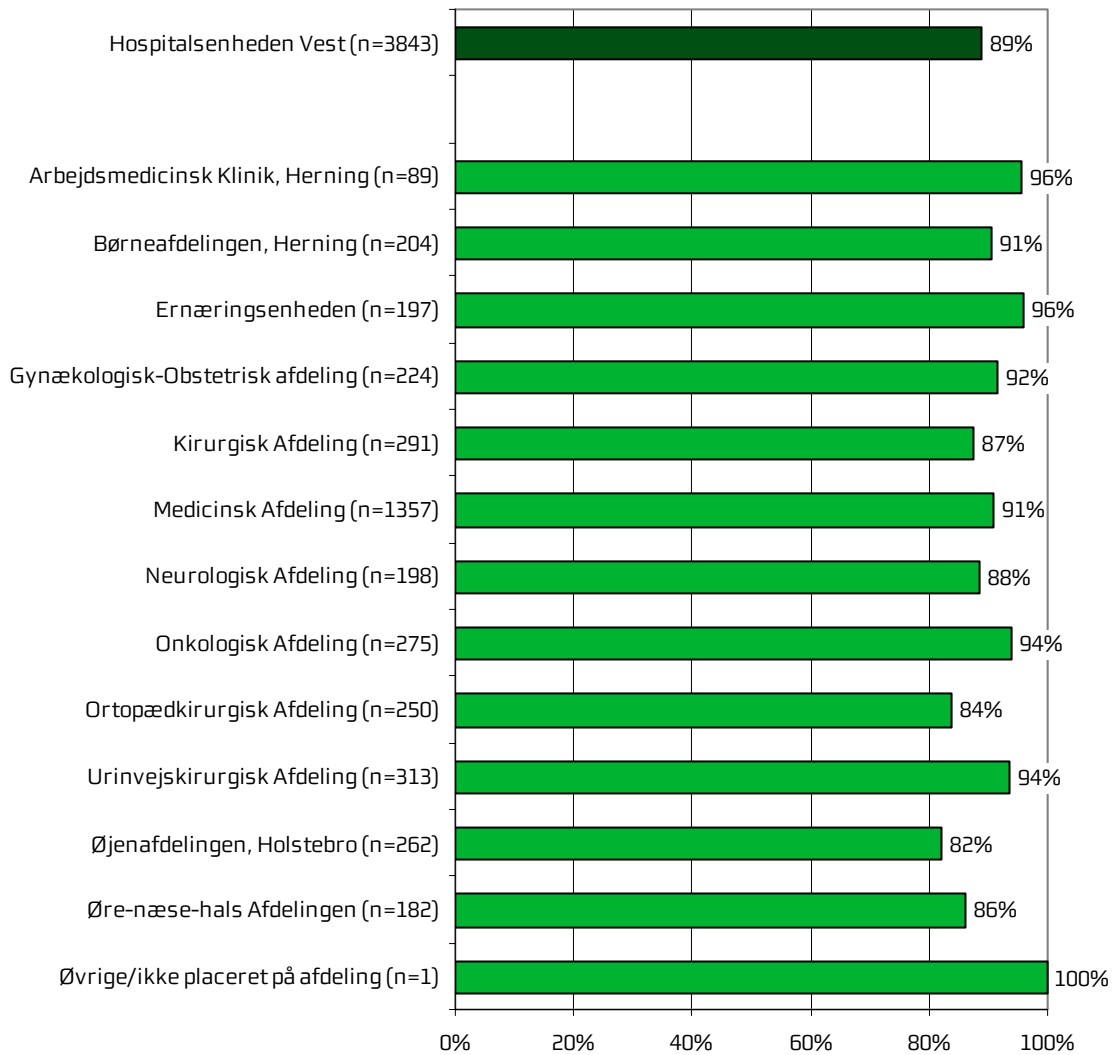
**Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?**



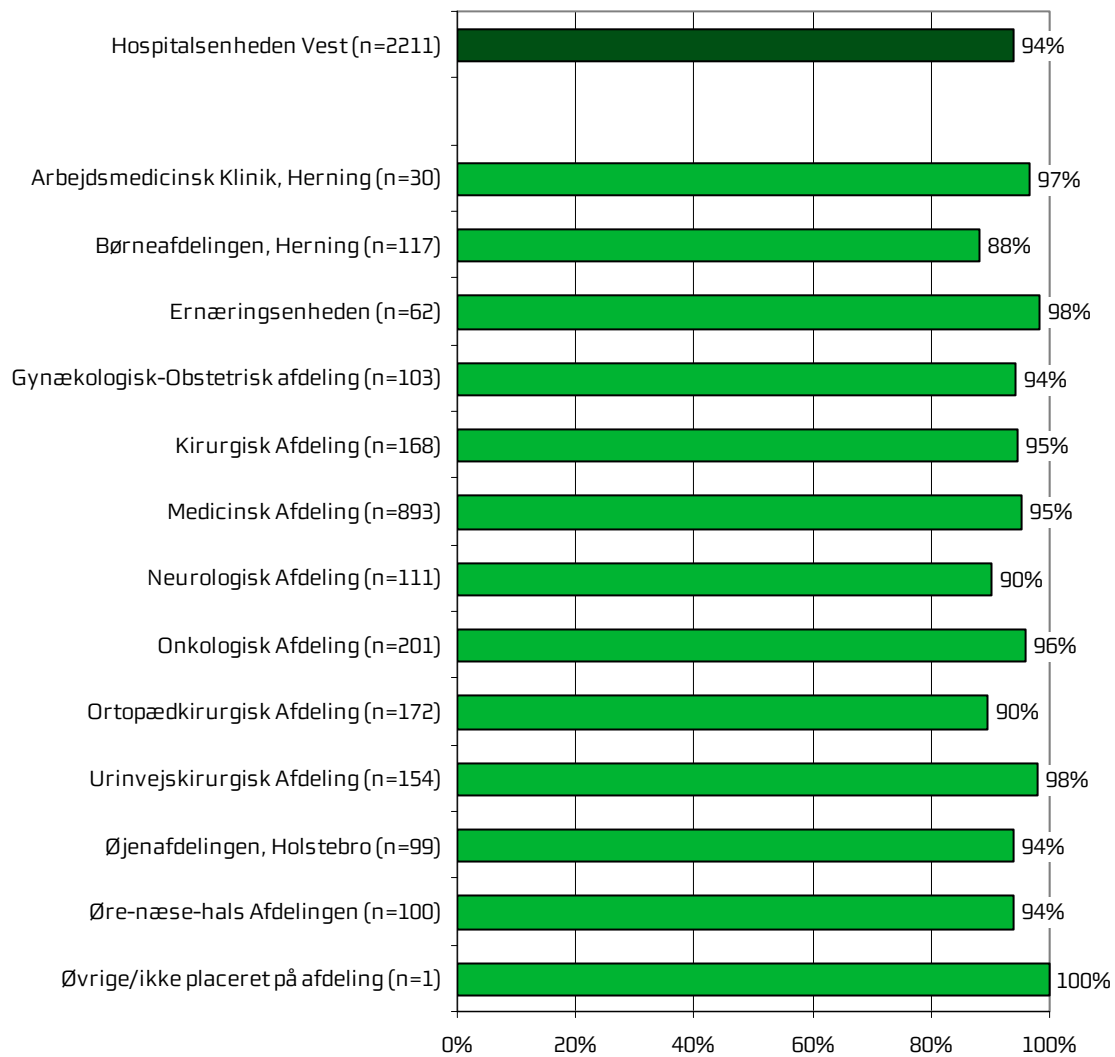
**Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**



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

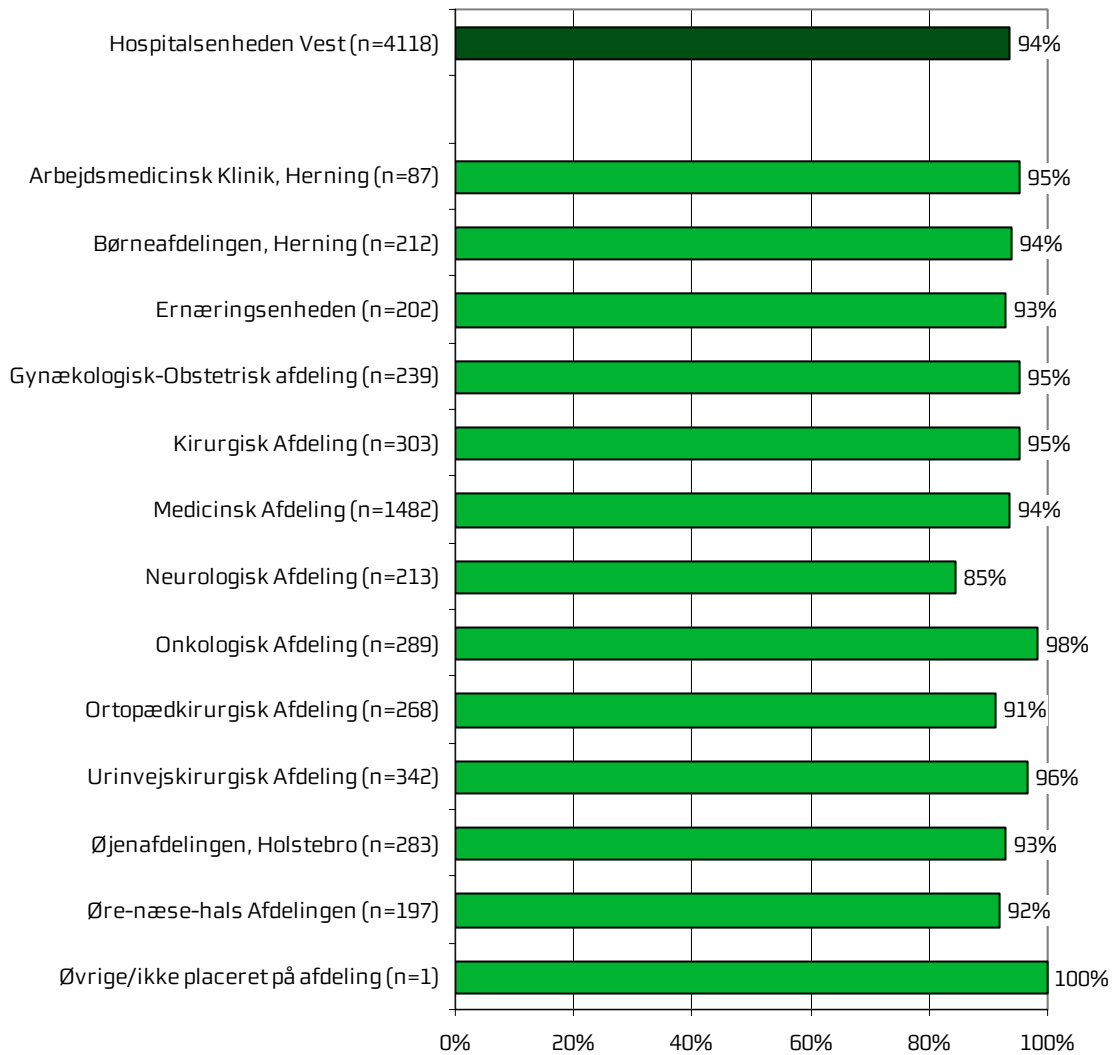


**Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?**

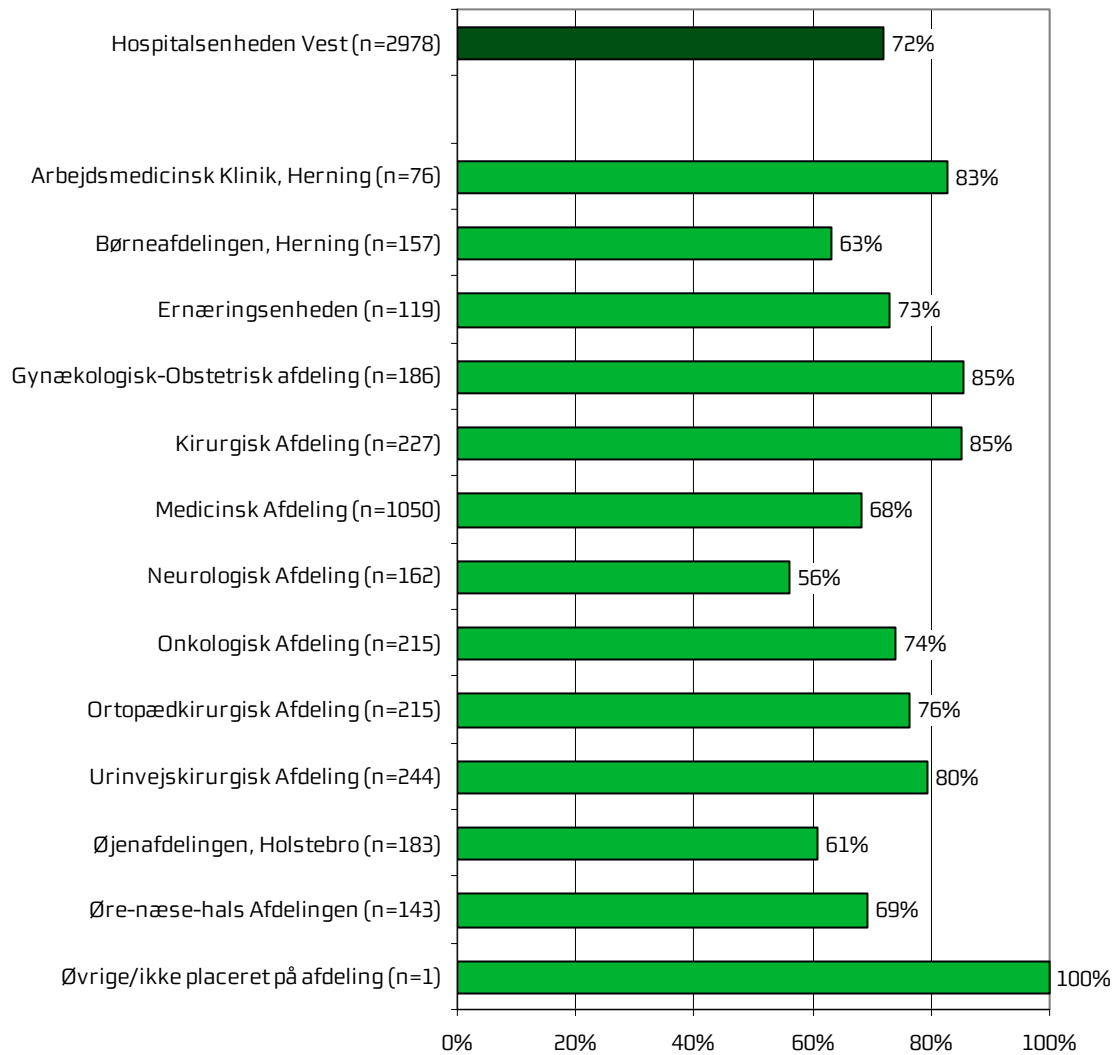


## Information

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

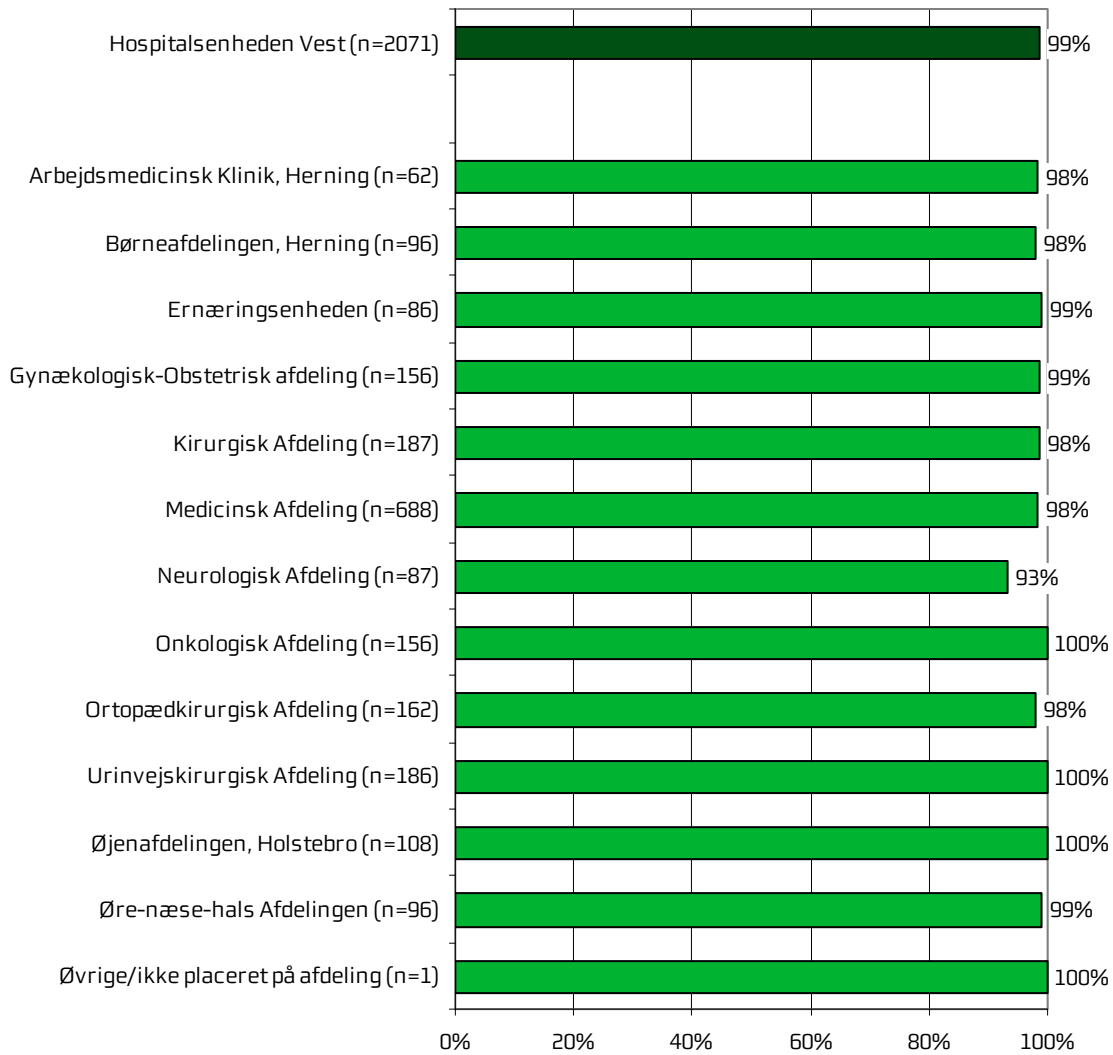


**Figur 27. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?**

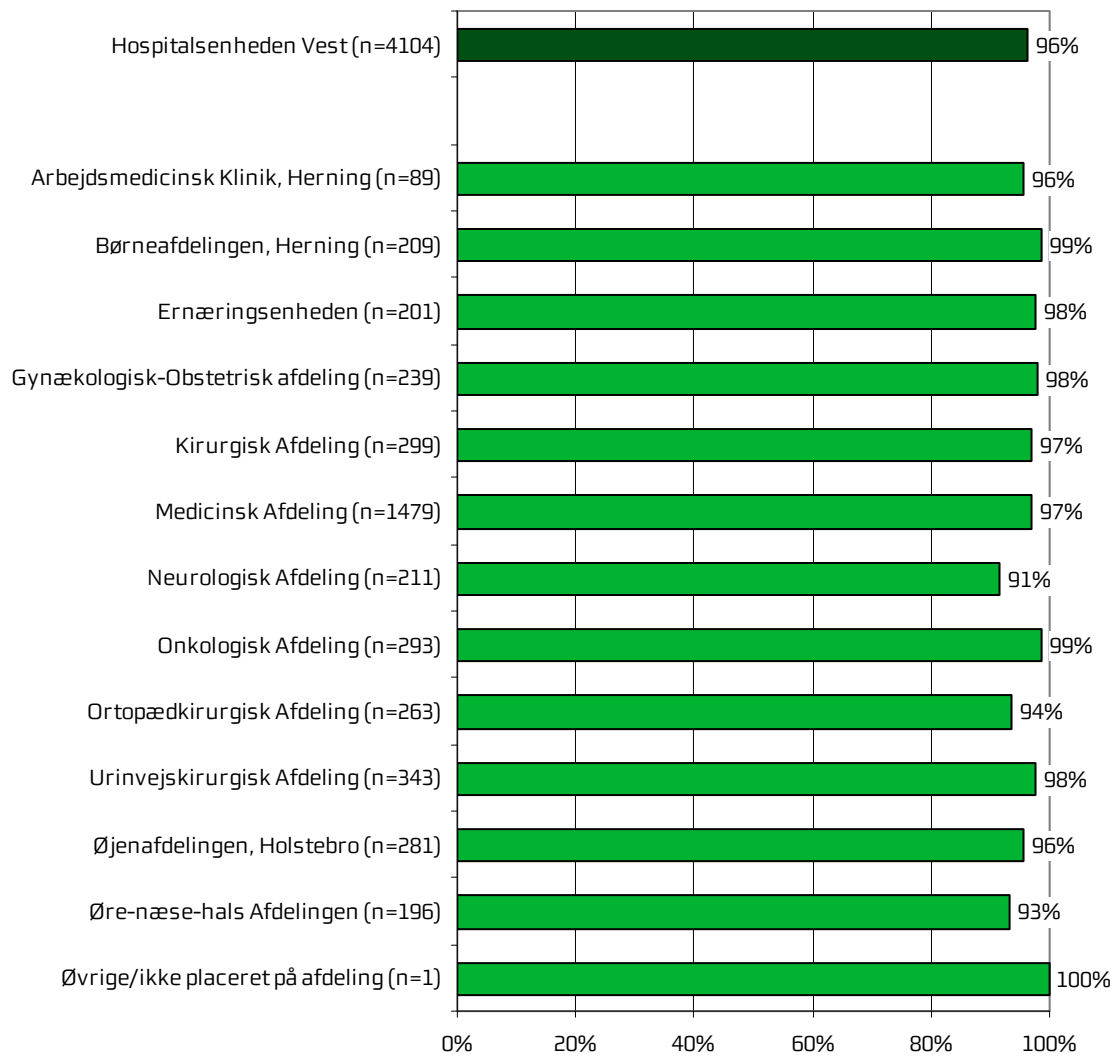




**Figur 28. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?**

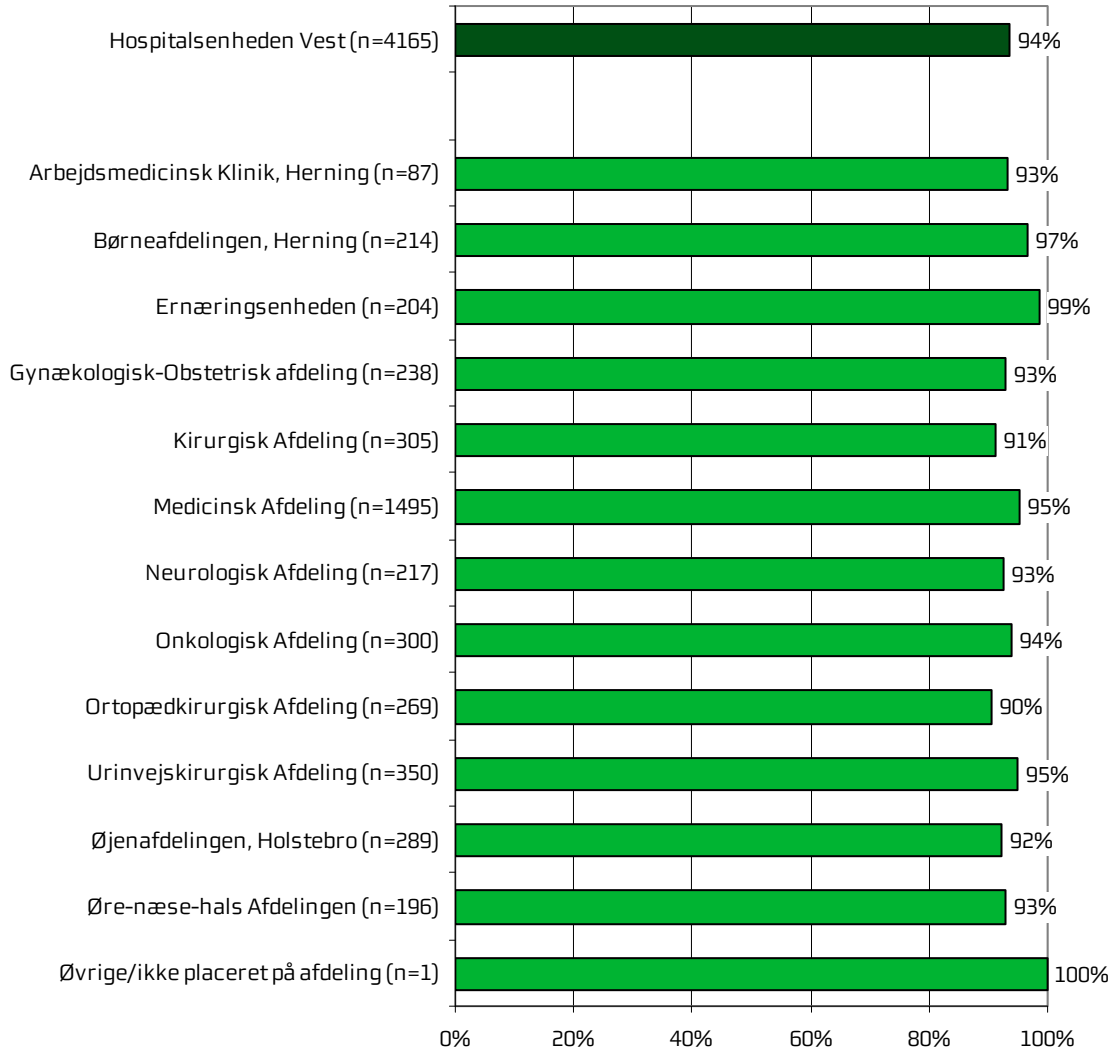


**Figur 29. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?**

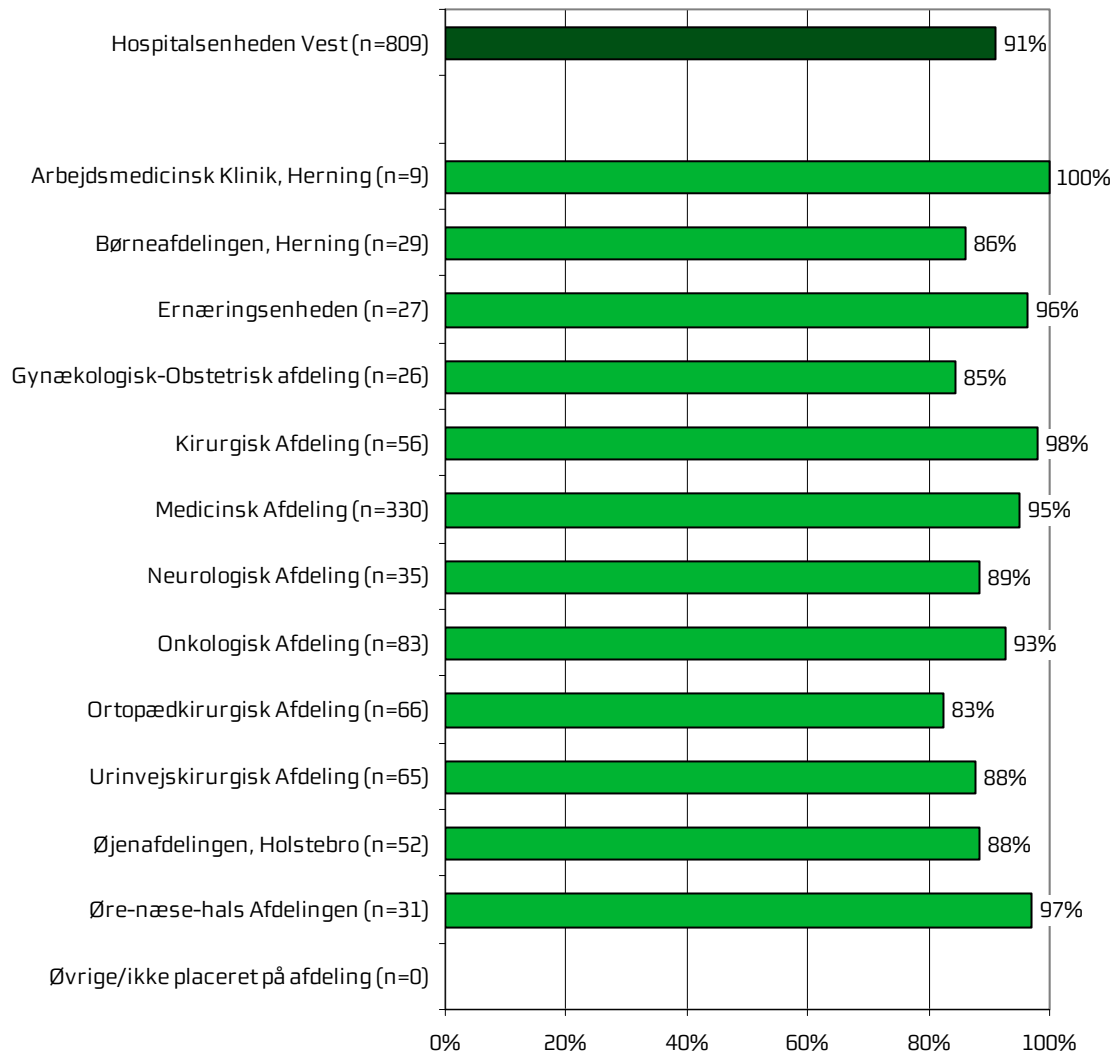


**Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet**

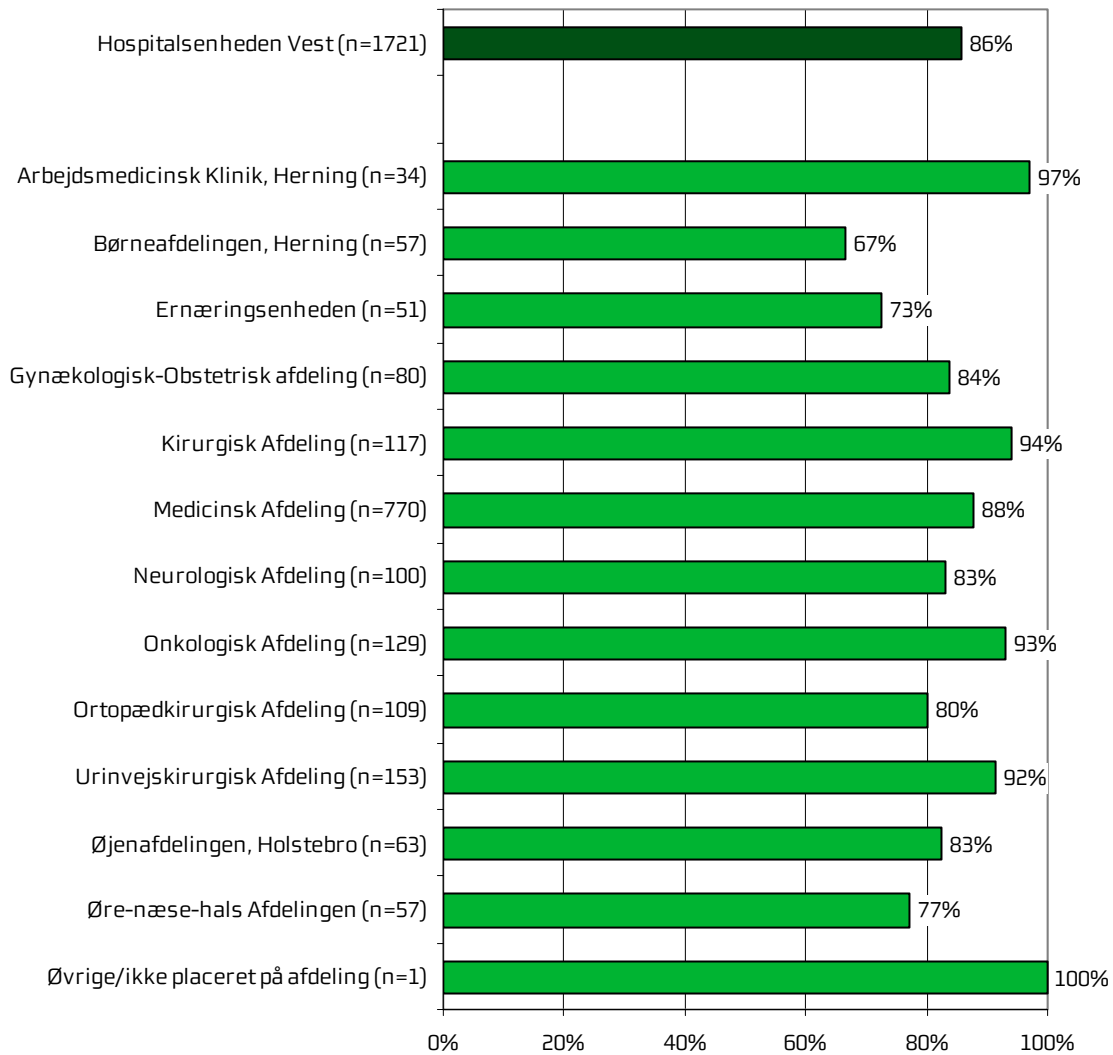
**Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**



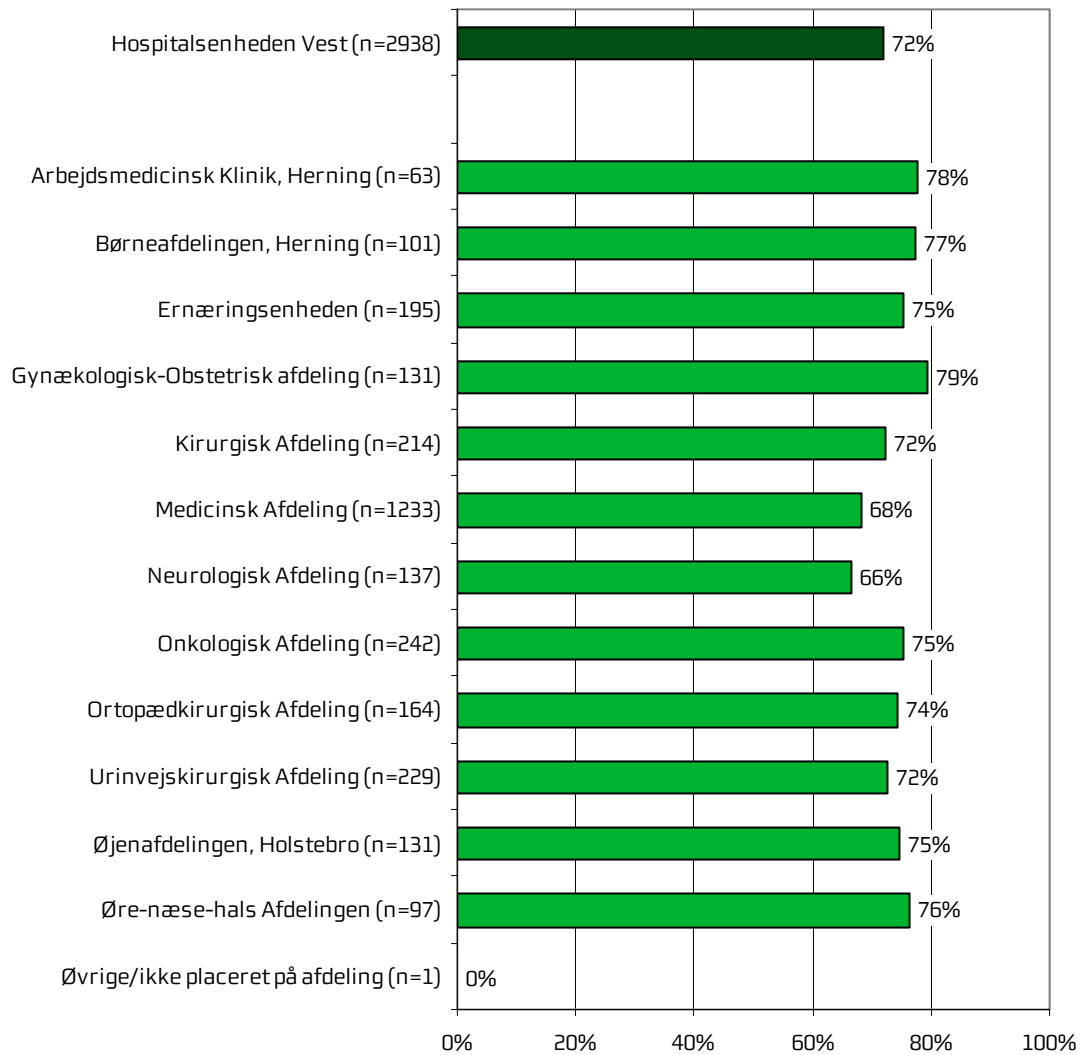
**Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

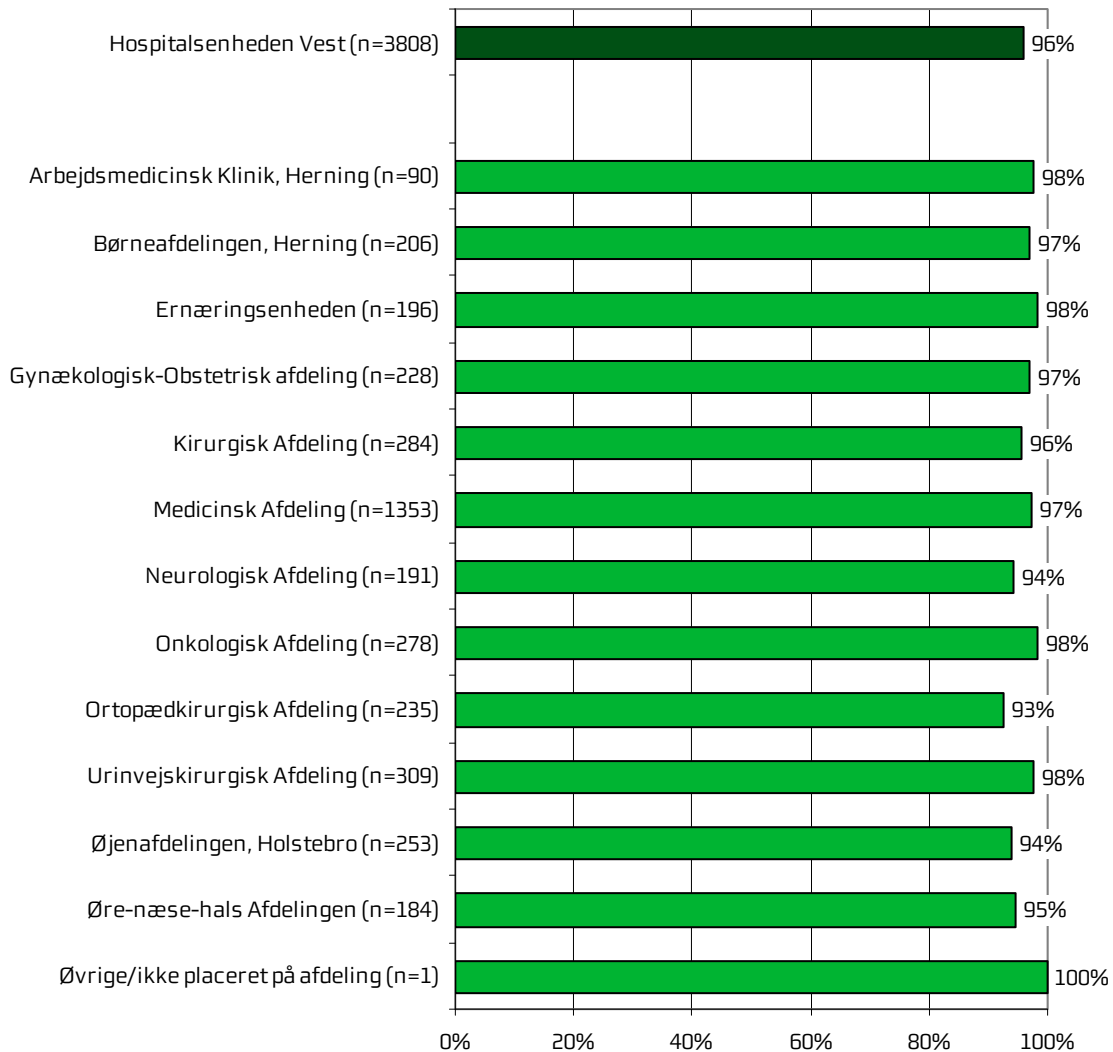


**Figur 32. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**



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



**Hospitalets eget spørgsmål****Figur 34. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?**





## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op - ring til: 39 54 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
 >>linje2<<  
 >>linje3<<

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert senest d. 23. november 2011.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12, mandag-fredag fra kl. 9.00-14.00 eller på e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

På forhånd tak for hjælpen!

Ole Thomsen  
 Sundhedsdirektør  
 Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

22. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 27	Gå til spørgsmål 27	
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

32. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

8. december 2011

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>titel<<  
>>info2<<  
>>info3<<

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

### **Validering af spørgeskema**

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for



hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 64 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af hospitalets patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	64%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	46%	46%
Kvinde	54%	54%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	9%	12%
20-39 år	9%	13%
40-59 år	26%	28%
60-79 år	47%	38%
80- år	9%	8%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatorium besøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte hospitals samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan dette stille hospitalet i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

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

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalets resultat afviger statistisk signifikant fra hospitalets resultat i 2009 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra hospitalets resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

I beregningerne af andel tilfredse på de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler, indgår patienterne fra de to henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



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

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	4330		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	1985		46%	
Kvinde	2345		54%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	378		9%	
20-39 år	393		9%	
40-59 år	1140		26%	
60-79 år	2014		47%	
80- år	405		9%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	3712		89%	
Pårørende	437		11%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	4104		96%	
Ikke dansk	149		4%	



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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	4330		100%	
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	91		2%	
Børneafdelingen, Herning	215		5%	
Ernæringsenheden	216		5%	
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	247		6%	
Kirurgisk Afdeling	316		7%	
Medicinsk Afdeling	1558		36%	
Neurologisk Afdeling	232		5%	
Onkologisk Afdeling	317		7%	
Ortopædkirurgisk Afdeling	276		6%	
Urinvejskirurgisk Afdeling	356		8%	
Øjenafdelingen, Holstebro	297		7%	
Øre-næse-hals Afdelingen	208		5%	
Øvrige/ikke placeret på afdeling	1		0%	

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	61	3	1	3869	313
<b>Køn</b>						
Mand	37	60	2	1	1792	143
Kvinde	33	62	3	1	2077	170
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	64	4	1	343	29
20-39 år	29	64	5	2	365	21
40-59 år	34	60	5	1	1050	70
60-79 år	36	61	2	1	1786	154
80- år	39	61	0	1	325	39
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	61	3	1	3364	263
Pårørende	33	64	3	1	397	33
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	61	3	1	3709	304
Ikke dansk	31	68	2	0	139	8

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

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	61	3	1	3869	313
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	25	70	4	1	89	2
Børneafdelingen, Herning	33	63	4	1	195	15
Ernæringsenheden	39	58	2	1	190	16
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	36	61	3	0	224	12
Kirurgisk Afdeling	37	59	2	2	290	15
Medicinsk Afdeling	33	65	1	1	1370	132
Neurologisk Afdeling	27	66	6	1	191	31
Onkologisk Afdeling	37	62	1	0	290	14
Ortopædkirurgisk Afdeling	33	58	7	2	249	21
Urinvejskirurgisk Afdeling	39	60	1	0	336	15
Øjenafdelingen, Holstebro	40	56	3	1	255	29
Øre-næse-hals Afdelingen	33	64	3	0	189	11
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	58	3	1	4177
<b>Køn</b>					
Mand	40	57	2	0	1931
Kvinde	37	59	3	1	2246
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	36	60	3	0	371
20-39 år	34	59	6	2	384
40-59 år	38	57	4	1	1109
60-79 år	40	58	2	0	1943
80- år	41	58	0	0	370
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	58	3	1	3628
Pårørende	38	60	2	1	428
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	58	3	1	4012
Ikke dansk	34	65	2	0	144

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

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	58	3	1	4177
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	41	55	4	0	91
Børneafdelingen, Herning	40	57	2	0	211
Ernæringsenheden	39	59	2	0	207
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	37	60	2	0	238
Kirurgisk Afdeling	36	60	3	1	304
Medicinsk Afdeling	37	61	2	0	1503
Neurologisk Afdeling	30	67	2	1	217
Onkologisk Afdeling	44	54	1	1	303
Ortopædkirurgisk Afdeling	36	57	5	2	270
Urinvejskirurgisk Afdeling	45	54	1	0	348
Øjenafdelingen, Holstebro	44	51	4	0	287
Øre-næse-hals Afdelingen	31	65	4	0	197
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	73	6	1	4170
<b>Køn</b>					
Mand	20	74	6	0	1925
Kvinde	21	72	6	1	2245
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	16	76	8	0	369
20-39 år	18	71	10	2	385
40-59 år	19	72	9	1	1112
60-79 år	21	74	5	0	1932
80- år	28	72	0	0	372
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	72	6	1	3623
Pårørende	17	78	5	0	423
<b>Modersmål</b>					
Dansk	20	73	6	0	4001
Ikke dansk	22	73	4	1	148

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	73	6	1	4170
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	11	81	8	0	89
Børneafdelingen, Herning	15	78	7	0	210
Ernæringsenheden	10	77	12	1	203
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	21	76	3	0	239
Kirurgisk Afdeling	17	79	4	0	305
Medicinsk Afdeling	23	73	4	0	1500
Neurologisk Afdeling	10	74	15	1	216
Onkologisk Afdeling	40	60	0	0	306
Ortopædkirurgisk Afdeling	11	68	19	2	270
Urinvejskirurgisk Afdeling	23	75	1	0	349
Øjenafdelingen, Holstebro	24	73	2	0	283
Øre-næse-hals Afdelingen	22	77	1	1	199
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

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

<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	73	1	0	4137
<b>Køn</b>					
Mand	28	71	1	0	1915
Kvinde	25	74	1	0	2222
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	27	72	1	0	374
20-39 år	29	69	1	0	385
40-59 år	25	74	1	0	1098
60-79 år	25	74	1	0	1919
80- år	32	67	1	0	361
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	27	72	1	0	3587
Pårørende	23	75	1	0	425
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	73	1	0	3970
Ikke dansk	39	60	1	1	146



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

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	73	1	0	4137
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	22	78	0	0	88
Børneafdelingen, Herning	25	73	1	0	212
Ernæringsenheden	18	81	1	0	202
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	22	77	1	0	236
Kirurgisk Afdeling	25	75	0	0	302
Medicinsk Afdeling	28	71	1	0	1482
Neurologisk Afdeling	17	81	2	0	216
Onkologisk Afdeling	42	58	0	0	306
Ortopædkirurgisk Afdeling	19	79	2	0	267
Urinvejskirurgisk Afdeling	29	70	0	0	346
Øjenafdelingen, Holstebro	31	69	0	0	278
Øre-næse-hals Afdelingen	27	73	0	0	201
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

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

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	62	2	0	4191
<b>Køn</b>					
Mand	39	61	1	0	1935
Kvinde	35	63	2	0	2256
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	26	72	2	0	373
20-39 år	26	70	3	1	385
40-59 år	32	66	2	0	1117
60-79 år	40	58	1	0	1947
80- år	51	49	0	0	369
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	61	2	0	3624
Pårørende	31	67	2	0	432
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	62	2	0	4011
Ikke dansk	37	60	3	0	145

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	62	2	0	4191
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	29	70	1	0	90
Børneafdelingen, Herning	25	74	1	0	213
Ernæringsenheden	33	66	1	0	207
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	27	72	1	0	243
Kirurgisk Afdeling	35	63	1	1	309
Medicinsk Afdeling	38	60	1	0	1499
Neurologisk Afdeling	28	70	2	0	219
Onkologisk Afdeling	44	56	1	0	299
Ortopædkirurgisk Afdeling	32	63	4	0	270
Urinvejskirurgisk Afdeling	45	55	0	0	349
Øjenafdelingen, Holstebro	45	53	1	0	289
Øre-næse-hals Afdelingen	31	68	1	0	203
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	93	7	3139	1074
<b>Køn</b>				
Mand	93	7	1467	477
Kvinde	92	8	1672	597
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	90	10	322	51
20-39 år	87	13	311	72
40-59 år	92	8	835	285
60-79 år	94	6	1385	571
80- år	96	4	286	95
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	93	7	2687	958
Pårørende	94	6	347	85
<b>Modersmål</b>				
Dansk	93	7	2990	1039
Ikke dansk	86	14	122	26

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

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	93	7	3139	1074
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	96	4	54	36
Børneafdelingen, Herning	95	5	178	34
Ernæringsenheden	99	1	147	63
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	92	8	184	57
Kirurgisk Afdeling	91	9	239	70
Medicinsk Afdeling	95	5	1137	372
Neurologisk Afdeling	92	8	167	57
Onkologisk Afdeling	95	5	199	108
Ortopædkirurgisk Afdeling	88	12	221	48
Urinvejskirurgisk Afdeling	96	4	247	100
Øjenafdelingen, Holstebro	91	9	211	82
Øre-næse-hals Afdelingen	88	12	154	47
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	1	0

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	45	14	5	4050	88
<b>Køn</b>						
Mand	36	47	12	4	1878	33
Kvinde	37	43	15	5	2172	55
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	24	60	12	4	358	11
20-39 år	23	51	18	8	370	8
40-59 år	34	47	14	4	1088	16
60-79 år	41	41	14	5	1876	39
80- år	44	41	13	2	358	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	44	15	5	3497	80
Pårørende	33	53	10	3	422	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	45	14	5	3874	85
Ikke dansk	25	48	21	6	143	2

**Tabel 12-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	45	14	5	4050	88
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	52	48	0	0	88	0
Børneafdelingen, Herning	26	67	6	1	203	8
Ernæringsenheden	49	50	1	0	202	5
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	32	47	16	5	234	5
Kirurgisk Afdeling	30	42	18	10	299	7
Medicinsk Afdeling	37	46	14	3	1446	34
Neurologisk Afdeling	36	47	14	3	212	8
Onkologisk Afdeling	46	44	8	2	297	5
Ortopædkirurgisk Afdeling	26	44	22	8	259	5
Urinvejskirurgisk Afdeling	38	45	15	2	336	4
Øjenafdelingen, Holstebro	48	34	12	5	281	5
Øre-næse-hals Afdelingen	32	44	14	10	192	2
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	27	15	43	2312	337
<b>Køn</b>						
Mand	16	30	16	39	1080	147
Kvinde	13	26	15	46	1232	190
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	6	19	16	58	251	29
20-39 år	15	23	16	46	248	38
40-59 år	12	27	13	49	626	91
60-79 år	15	31	16	38	1001	144
80- år	29	25	18	28	186	35
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	28	15	42	1982	297
Pårørende	9	23	17	50	260	28
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	27	15	44	2197	323
Ikke dansk	22	41	16	20	100	9



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

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	27	15	43	2312	337
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	5	31	10	54	39	4
Børneafdelingen, Herning	6	16	15	64	143	17
Ernæringsenheden	7	27	20	47	86	22
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	13	23	9	56	142	21
Kirurgisk Afdeling	13	28	14	45	178	32
Medicinsk Afdeling	16	29	17	38	845	113
Neurologisk Afdeling	9	23	14	54	128	15
Onkologisk Afdeling	17	27	13	42	141	25
Ortopædkirurgisk Afdeling	14	31	14	41	170	28
Urinvejskirurgisk Afdeling	15	30	19	36	186	25
Øjenafdelingen, Holstebro	19	26	15	40	132	22
Øre-næse-hals Afdelingen	13	28	21	37	121	13
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	75	10	2	4039	141
<b>Køn</b>						
Mand	12	77	10	2	1868	59
Kvinde	13	74	10	2	2171	82
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	8	70	18	4	353	12
20-39 år	9	72	15	4	369	15
40-59 år	9	75	14	2	1077	33
60-79 år	14	77	7	1	1872	64
80- år	21	77	2	0	368	17
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	76	10	2	3505	119
Pårørende	11	77	11	1	409	12
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	76	10	2	3866	135
Ikke dansk	20	69	9	1	141	4

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

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	75	10	2	4039	141
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	6	85	10	0	84	5
Børneafdelingen, Herning	8	74	16	2	199	6
Ernæringsenheden	5	66	21	8	189	17
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	12	83	5	0	233	9
Kirurgisk Afdeling	7	83	9	1	291	14
Medicinsk Afdeling	17	76	7	1	1474	34
Neurologisk Afdeling	6	69	23	3	199	12
Onkologisk Afdeling	26	73	1	0	298	5
Ortopædkirurgisk Afdeling	6	62	25	6	251	16
Urinvejskirurgisk Afdeling	14	82	4	0	341	8
Øjenafdelingen, Holstebro	13	79	7	1	289	4
Øre-næse-hals Afdelingen	10	82	5	3	190	11
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	25	16	1737
<b>Køn</b>				
Mand	60	26	14	789
Kvinde	58	25	18	948
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	56	28	16	132
20-39 år	54	30	16	155
40-59 år	58	24	18	446
60-79 år	61	25	14	828
80- år	53	27	20	176
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	58	25	16	1506
Pårørende	58	27	15	174
<b>Modersmål</b>				
Dansk	58	26	16	1668
Ikke dansk	65	25	9	55

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	25	16	1737
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	88	8	4	48
Børneafdelingen, Herning	58	30	12	83
Ernæringsenheden	63	22	15	123
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	61	21	18	100
Kirurgisk Afdeling	70	22	8	39
Medicinsk Afdeling	66	22	12	700
Neurologisk Afdeling	47	16	37	51
Onkologisk Afdeling	69	24	7	151
Ortopædkirurgisk Afdeling	58	21	21	83
Urinvejskirurgisk Afdeling	59	26	14	111
Øjenafdelingen, Holstebro	39	38	24	186
Øre-næse-hals Afdelingen	41	33	26	61
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	1

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	57	30	14	832
<b>Køn</b>				
Mand	58	30	12	359
Kvinde	55	30	15	473
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	54	31	15	44
20-39 år	65	28	7	63
40-59 år	60	30	11	202
60-79 år	58	28	14	422
80- år	46	34	20	101
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	57	29	14	723
Pårørende	55	32	14	75
<b>Modersmål</b>				
Dansk	56	30	14	800
Ikke dansk	62	35	3	24

**Table 16-continued. Patients' responses distributed by background characteristics**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	57	30	14	832
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	87	8	5	38
Børneafdelingen, Herning	64	32	4	28
Ernæringsenheden	62	27	11	45
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	73	20	7	30
Kirurgisk Afdeling	73	16	11	16
Medicinsk Afdeling	68	23	9	323
Neurologisk Afdeling	57	43	0	7
Onkologisk Afdeling	70	25	6	125
Ortopædkirurgisk Afdeling	50	27	23	22
Urinvejskirurgisk Afdeling	62	29	10	21
Øjenafdelingen, Holstebro	36	41	23	152
Øre-næse-hals Afdelingen	36	44	20	25
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	47	1	0	712	13
<b>Køn</b>						
Mand	51	48	0	0	313	5
Kvinde	53	47	1	0	399	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	42	58	0	0	40	0
20-39 år	52	47	1	0	55	1
40-59 år	53	47	0	0	179	4
60-79 år	52	48	1	0	359	5
80- år	56	44	0	0	79	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	48	1	0	620	10
Pårørende	56	44	0	0	62	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	47	1	0	682	12
Ikke dansk	45	55	0	0	22	1



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

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	47	1	0	712	13
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	58	42	0	0	36	0
Børneafdelingen, Herning	44	56	0	0	27	0
Ernæringsenheden	46	51	3	0	39	1
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	40	60	0	0	25	2
Kirurgisk Afdeling	57	36	7	0	12	1
Medicinsk Afdeling	51	48	1	0	281	7
Neurologisk Afdeling	71	29	0	0	7	0
Onkologisk Afdeling	69	30	1	0	117	0
Ortopædkirurgisk Afdeling	47	53	0	0	17	0
Urinvejskirurgisk Afdeling	33	67	0	0	18	0
Øjenafdelingen, Holstebro	50	50	0	0	113	2
Øre-næse-hals Afdelingen	45	50	5	0	20	0
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	0

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	62	5	1	3721	469
<b>Køn</b>						
Mand	34	61	4	1	1754	182
Kvinde	31	62	5	1	1967	287
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	58	10	1	351	22
20-39 år	29	58	10	2	344	36
40-59 år	30	62	7	1	993	120
60-79 år	34	63	3	1	1708	242
80- år	38	60	2	0	325	49
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	62	5	1	3202	422
Pårørende	31	62	6	1	394	33
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	61	5	1	3558	451
Ikke dansk	27	67	7	0	135	12

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	62	5	1	3721	469
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	30	63	7	0	84	4
Børneafdelingen, Herning	35	59	6	0	205	8
Ernæringsenheden	29	66	4	1	178	30
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	28	65	6	1	216	26
Kirurgisk Afdeling	28	67	3	2	263	45
Medicinsk Afdeling	36	59	4	1	1358	144
Neurologisk Afdeling	28	63	7	3	178	38
Onkologisk Afdeling	37	59	3	1	280	24
Ortopædkirurgisk Afdeling	27	64	8	2	240	34
Urinvejskirurgisk Afdeling	36	62	2	0	306	39
Øjenafdelingen, Holstebro	33	62	4	1	247	43
Øre-næse-hals Afdelingen	32	60	7	1	165	34
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	4177
<b>Køn</b>				
Mand	1	95	4	1929
Kvinde	1	92	7	2248
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	1	94	4	375
20-39 år	1	90	8	383
40-59 år	1	92	7	1113
60-79 år	1	94	5	1942
80- år	1	95	4	364
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	94	6	3616
Pårørende	1	95	4	427
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	94	6	4001
Ikke dansk	5	88	6	146

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

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	4177
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	2	93	4	90
Børneafdelingen, Herning	1	95	4	214
Ernæringsenheden	2	97	1	204
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	2	93	5	243
Kirurgisk Afdeling	1	94	5	308
Medicinsk Afdeling	1	93	6	1499
Neurologisk Afdeling	0	87	13	212
Onkologisk Afdeling	0	96	4	301
Ortopædkirurgisk Afdeling	0	92	8	272
Urinvejskirurgisk Afdeling	1	96	3	346
Øjenafdelingen, Holstebro	1	93	6	291
Øre-næse-hals Afdelingen	1	94	5	196
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	1

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	92	7	2184	2010
<b>Køn</b>					
Mand	0	94	5	1131	804
Kvinde	1	90	9	1053	1206
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	1	97	2	308	68
20-39 år	1	89	10	171	218
40-59 år	0	91	9	452	672
60-79 år	1	92	8	1039	903
80- år	0	94	6	214	149
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	92	8	1738	1894
Pårørende	1	95	4	344	87
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	92	7	2069	1952
Ikke dansk	5	89	7	96	48

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	92	7	2184	2010
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	0	75	25	28	62
Børneafdelingen, Herning	2	97	2	173	42
Ernæringsenheden	1	94	5	104	105
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	1	84	14	83	158
Kirurgisk Afdeling	1	91	7	152	154
Medicinsk Afdeling	1	92	7	751	751
Neurologisk Afdeling	0	93	7	121	101
Onkologisk Afdeling	0	94	6	218	86
Ortopædkirurgisk Afdeling	0	96	4	135	136
Urinvejskirurgisk Afdeling	0	96	4	204	143
Øjenafdelingen, Holstebro	2	84	14	115	172
Øre-næse-hals Afdelingen	0	92	8	99	100
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	1	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	30	3	1	3968	229
<b>Køn</b>						
Mand	68	29	3	0	1824	113
Kvinde	64	31	3	1	2144	116
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	29	4	0	362	9
20-39 år	59	32	7	1	372	17
40-59 år	68	27	3	2	1077	44
60-79 år	67	31	2	0	1809	137
80- år	65	34	1	0	348	22
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	66	30	3	1	3437	201
Pårørende	66	31	2	0	408	20
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	30	3	1	3799	220
Ikke dansk	65	33	2	0	140	7



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

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	30	3	1	3968	229
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	82	16	2	0	88	2
Børneafdelingen, Herning	75	23	1	0	207	4
Ernæringsenheden	71	28	1	0	202	7
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	70	24	3	2	232	10
Kirurgisk Afdeling	64	33	1	1	290	18
Medicinsk Afdeling	67	29	3	1	1421	85
Neurologisk Afdeling	60	35	5	1	205	12
Onkologisk Afdeling	73	24	2	0	293	14
Ortopædkirurgisk Afdeling	61	33	4	1	258	15
Urinvejskirurgisk Afdeling	70	28	2	1	324	25
Øjenafdelingen, Holstebro	59	39	2	0	264	23
Øre-næse-hals Afdelingen	65	32	4	0	183	14
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	20	2	0	4025	199
<b>Køn</b>						
Mand	80	18	2	0	1859	84
Kvinde	77	21	2	0	2166	115
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	72	25	3	0	368	9
20-39 år	70	24	5	0	376	13
40-59 år	75	23	2	0	1085	36
60-79 år	82	17	1	0	1834	124
80- år	83	17	0	0	362	17
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	2	0	3479	176
Pårørende	74	24	2	0	417	17
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	20	2	0	3852	192
Ikke dansk	68	28	4	0	142	6

**Tabel 22-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	20	2	0	4025	199
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	75	22	3	0	88	2
Børneafdelingen, Herning	75	23	1	0	210	5
Ernæringsenheden	74	24	2	0	205	5
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	76	20	3	0	238	6
Kirurgisk Afdeling	78	20	2	0	299	9
Medicinsk Afdeling	78	20	1	0	1436	81
Neurologisk Afdeling	69	27	4	1	200	20
Onkologisk Afdeling	83	16	0	0	291	13
Ortopædkirurgisk Afdeling	75	22	2	0	259	14
Urinvejskirurgisk Afdeling	83	17	0	0	333	17
Øjenafdelingen, Holstebro	81	18	1	0	279	16
Øre-næse-hals Afdelingen	80	16	5	0	186	11
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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

<b>Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	43	8	2	4181	46
<b>Køn</b>						
Mand	48	42	8	2	1924	24
Kvinde	46	43	8	2	2257	22
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	45	14	2	374	2
20-39 år	42	42	12	4	386	4
40-59 år	43	46	8	3	1121	6
60-79 år	51	41	6	2	1928	26
80- år	49	41	8	2	372	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	43	8	2	3620	38
Pårørende	44	44	10	3	428	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	43	8	2	4004	44
Ikke dansk	53	41	4	1	146	2

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

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	43	8	2	4181	46
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	22	50	18	10	90	1
Børneafdelingen, Herning	42	45	11	1	211	2
Ernæringsenheden	31	49	13	7	207	1
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	46	43	9	2	242	1
Kirurgisk Afdeling	54	44	2	0	305	4
Medicinsk Afdeling	51	41	7	1	1493	21
Neurologisk Afdeling	31	49	13	7	222	2
Onkologisk Afdeling	62	34	3	0	305	0
Ortopædkirurgisk Afdeling	42	44	11	3	272	3
Urinvejskirurgisk Afdeling	53	39	6	1	347	2
Øjenafdelingen, Holstebro	44	45	7	4	290	5
Øre-næse-hals Afdelingen	36	49	13	3	196	4
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	32	4	2	4000	199
<b>Køn</b>						
Mand	64	31	3	2	1851	88
Kvinde	60	33	5	2	2149	111
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	54	37	8	1	361	16
20-39 år	55	33	7	5	371	15
40-59 år	56	36	5	3	1076	44
60-79 år	67	29	3	1	1838	102
80- år	66	31	2	2	354	22
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	31	4	2	3459	171
Pårørende	57	37	4	1	411	23
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	32	4	2	3831	193
Ikke dansk	52	39	7	2	139	5

**Tabel 24-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	32	4	2	4000	199
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	47	44	8	1	85	5
Børneafdelingen, Herning	59	34	6	1	208	7
Ernæringsenheden	51	42	5	3	200	8
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	61	30	7	2	235	5
Kirurgisk Afdeling	64	27	5	4	289	18
Medicinsk Afdeling	65	32	3	1	1442	66
Neurologisk Afdeling	48	40	7	5	196	25
Onkologisk Afdeling	69	29	1	1	281	19
Ortopædkirurgisk Afdeling	57	32	6	4	262	11
Urinvejskirurgisk Afdeling	65	31	4	0	332	14
Øjenafdelingen, Holstebro	61	31	4	4	279	13
Øre-næse-hals Afdelingen	63	33	2	3	190	8
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	35	4	1	3316	776
<b>Køn</b>						
Mand	62	34	3	0	1588	326
Kvinde	59	35	4	2	1728	450
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	56	40	3	1	295	82
20-39 år	57	34	8	1	307	77
40-59 år	57	37	4	2	867	224
60-79 år	63	33	3	1	1547	335
80- år	64	32	3	1	300	58
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	35	4	1	2879	657
Pårørende	61	36	3	1	333	93
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	34	3	1	3167	755
Ikke dansk	51	41	6	1	125	17



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

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	35	4	1	3316	776
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	56	38	2	4	45	35
Børneafdelingen, Herning	60	37	1	2	162	53
Ernæringsenheden	53	41	5	1	129	70
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	62	34	3	2	203	32
Kirurgisk Afdeling	64	33	3	1	263	39
Medicinsk Afdeling	61	35	4	1	1215	252
Neurologisk Afdeling	47	45	5	3	144	67
Onkologisk Afdeling	64	33	3	0	237	53
Ortopædkirurgisk Afdeling	59	34	5	2	224	46
Urinvejskirurgisk Afdeling	65	33	2	0	291	52
Øjenafdelingen, Holstebro	63	31	4	2	242	42
Øre-næse-hals Afdelingen	56	38	5	1	160	35
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	4163
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	1924
Kvinde	93	7	2239
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	92	8	372
20-39 år	90	10	390
40-59 år	92	8	1117
60-79 år	95	5	1920
80- år	97	3	364
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	94	6	3608
Pårørende	94	6	424
<b>Modersmål</b>			
Dansk	94	6	3989
Ikke dansk	92	8	146

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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	4163
<b>Afdelingsnavn</b>			
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	93	7	90
Børneafdelingen, Herning	91	9	212
Ernæringsenheden	99	1	208
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	90	10	240
Kirurgisk Afdeling	95	5	307
Medicinsk Afdeling	95	5	1491
Neurologisk Afdeling	94	6	215
Onkologisk Afdeling	93	7	303
Ortopædkirurgisk Afdeling	90	10	265
Urinvejskirurgisk Afdeling	95	5	346
Øjenafdelingen, Holstebro	96	4	285
Øre-næse-hals Afdelingen	94	6	200
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	48	18	7	191	28
<b>Køn</b>						
Mand	19	49	25	7	87	5
Kvinde	34	47	13	6	104	23
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	10	60	27	4	26	3
20-39 år	21	58	13	7	29	3
40-59 år	26	46	22	7	64	10
60-79 år	36	40	16	8	65	10
80- år	42	58	0	0	7	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	48	18	7	160	23
Pårørende	11	54	30	5	21	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	48	19	7	180	27
Ikke dansk	54	46	0	0	8	1

**Tabel 27-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	48	18	7	191	28
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	-	-	-	-	3	2
Børneafdelingen, Herning	7	60	27	7	15	3
Ernæringsenheden	-	-	-	-	2	1
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	19	50	18	13	16	6
Kirurgisk Afdeling	45	19	14	22	14	2
Medicinsk Afdeling	29	49	10	12	54	7
Neurologisk Afdeling	10	40	30	20	10	2
Onkologisk Afdeling	42	53	0	5	19	1
Ortopædkirurgisk Afdeling	25	45	30	0	24	1
Urinvejskirurgisk Afdeling	21	71	7	0	14	1
Øjenafdelingen, Holstebro	44	33	22	0	9	1
Øre-næse-hals Afdelingen	27	55	9	9	11	1
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	25	8	3	3843	251
<b>Køn</b>						
Mand	66	24	7	3	1783	109
Kvinde	63	25	9	3	2060	142
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	68	19	8	5	353	17
20-39 år	60	22	13	4	369	17
40-59 år	68	24	6	2	1040	64
60-79 år	64	25	8	3	1758	117
80- år	57	30	8	5	323	36
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	25	8	3	3331	217
Pårørende	68	23	8	2	395	25
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	25	8	3	3689	235
Ikke dansk	55	27	15	4	133	13

**Tabel 28-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	25	8	3	3843	251
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	84	11	4	0	89	1
Børneafdelingen, Herning	73	18	8	1	204	6
Ernæringsenheden	87	9	3	1	197	10
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	70	21	7	1	224	13
Kirurgisk Afdeling	67	20	9	3	291	13
Medicinsk Afdeling	65	26	7	2	1357	102
Neurologisk Afdeling	66	23	9	3	198	19
Onkologisk Afdeling	63	31	5	1	275	14
Ortopædkirurgisk Afdeling	58	26	11	5	250	18
Urinvejskirurgisk Afdeling	67	26	4	2	313	23
Øjenafdelingen, Holstebro	52	30	11	6	262	21
Øre-næse-hals Afdelingen	64	22	10	4	182	11
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	68	4	2	2211	1156
<b>Køn</b>						
Mand	27	68	4	1	1046	482
Kvinde	24	69	5	2	1165	674
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	23	67	7	3	205	116
20-39 år	21	65	9	5	202	131
40-59 år	23	69	6	2	600	340
60-79 år	27	69	3	1	1033	481
80- år	34	66	1	0	171	88
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	68	4	2	1898	1005
Pårørende	20	74	4	2	238	123
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	68	5	2	2091	1125
Ikke dansk	22	71	3	4	103	25



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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	68	4	2	2211	1156
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	30	67	0	3	30	46
Børneafdelingen, Herning	22	66	9	3	117	70
Ernæringsenheden	26	73	2	0	62	96
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	19	75	6	0	103	101
Kirurgisk Afdeling	29	66	3	3	168	78
Medicinsk Afdeling	26	69	3	2	893	317
Neurologisk Afdeling	28	62	8	2	111	59
Onkologisk Afdeling	31	65	3	1	201	53
Ortopædkirurgisk Afdeling	23	66	8	3	172	49
Urinvejskirurgisk Afdeling	22	76	2	0	154	104
Øjenafdelingen, Holstebro	28	66	3	3	99	124
Øre-næse-hals Afdelingen	22	72	6	0	100	59
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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

<b>Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?</b>					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	33	5	2	4118
<b>Køn</b>					
Mand	63	31	4	1	1915
Kvinde	59	34	5	2	2203
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	51	42	6	1	373
20-39 år	51	40	8	2	387
40-59 år	55	38	6	2	1103
60-79 år	67	28	4	2	1897
80- år	68	26	5	1	358
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	61	32	5	2	3572
Pårørende	55	39	4	2	421
<b>Modersmål</b>					
Dansk	61	33	5	2	3950
Ikke dansk	56	36	6	1	145

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

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	61	33	5	2	4118
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	55	40	2	2	87
Børneafdelingen, Herning	53	41	5	1	212
Ernæringsenheden	55	38	6	1	202
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	62	33	4	1	239
Kirurgisk Afdeling	66	29	4	1	303
Medicinsk Afdeling	62	32	4	2	1482
Neurologisk Afdeling	46	39	8	7	213
Onkologisk Afdeling	69	29	1	0	289
Ortopædkirurgisk Afdeling	55	36	7	1	268
Urinvejskirurgisk Afdeling	68	29	3	1	342
Øjenafdelingen, Holstebro	65	28	5	2	283
Øre-næse-hals Afdelingen	57	34	7	2	197
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	72	28	2978	1099
<b>Køn</b>				
Mand	74	26	1356	533
Kvinde	70	30	1622	566
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	65	35	275	98
20-39 år	73	27	308	80
40-59 år	77	23	825	286
60-79 år	72	28	1327	546
80- år	64	36	243	89
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	73	27	2574	962
Pårørende	61	39	312	106
<b>Modersmål</b>				
Dansk	72	28	2844	1063
Ikke dansk	73	27	118	29

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	72	28	2978	1099
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	83	17	76	13
Børneafdelingen, Herning	63	37	157	54
Ernæringsenheden	73	27	119	82
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	85	15	186	52
Kirurgisk Afdeling	85	15	227	68
Medicinsk Afdeling	68	32	1050	412
Neurologisk Afdeling	56	44	162	51
Onkologisk Afdeling	74	26	215	77
Ortopædkirurgisk Afdeling	76	24	215	48
Urinvejskirurgisk Afdeling	80	20	244	95
Øjenafdelingen, Holstebro	61	39	183	94
Øre-næse-hals Afdelingen	69	31	143	53
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	1	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	68	1	0	2071	22
<b>Køn</b>						
Mand	30	69	1	0	970	10
Kvinde	31	67	1	0	1101	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	29	69	2	0	180	4
20-39 år	24	73	3	0	213	3
40-59 år	32	66	1	0	617	4
60-79 år	32	67	1	0	916	6
80- år	31	69	0	0	145	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	68	1	0	1821	16
Pårørende	32	67	1	0	186	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	68	1	0	1977	21
Ikke dansk	32	67	1	0	84	1

**Tabel 32-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	68	1	0	2071	22
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	29	69	0	2	62	1
Børneafdelingen, Herning	23	75	2	0	96	2
Ernæringsenheden	28	71	1	0	86	1
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	34	65	1	0	156	1
Kirurgisk Afdeling	37	61	1	1	187	2
Medicinsk Afdeling	28	71	1	0	688	8
Neurologisk Afdeling	31	62	6	1	87	0
Onkologisk Afdeling	35	65	0	0	156	0
Ortopædkirurgisk Afdeling	31	67	2	0	162	1
Urinvejskirurgisk Afdeling	34	66	0	0	186	1
Øjenafdelingen, Holstebro	31	69	0	0	108	2
Øre-næse-hals Afdelingen	27	72	1	0	96	3
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	54	3	0	4104
<b>Køn</b>					
Mand	44	53	3	0	1907
Kvinde	41	55	4	0	2197
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	42	56	2	0	366
20-39 år	39	55	6	1	379
40-59 år	39	56	5	0	1096
60-79 år	44	53	3	0	1901
80- år	44	54	1	0	362
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	54	4	0	3560
Pårørende	40	58	3	0	421
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	54	3	0	3937
Ikke dansk	37	57	5	0	147



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

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	54	3	0	4104
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	44	52	4	0	89
Børneafdelingen, Herning	43	56	1	0	209
Ernæringsenheden	50	47	2	0	201
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	46	52	2	0	239
Kirurgisk Afdeling	39	58	2	1	299
Medicinsk Afdeling	41	56	3	0	1479
Neurologisk Afdeling	36	56	9	0	211
Onkologisk Afdeling	44	55	1	0	293
Ortopædkirurgisk Afdeling	40	53	6	0	263
Urinvejskirurgisk Afdeling	46	51	2	0	343
Øjenafdelingen, Holstebro	45	51	4	1	281
Øre-næse-hals Afdelingen	36	57	7	0	196
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	57	5	1	4165
<b>Køn</b>					
Mand	40	55	4	0	1928
Kvinde	34	58	6	1	2237
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	40	53	6	0	374
20-39 år	42	47	10	1	381
40-59 år	36	55	7	1	1106
60-79 år	36	59	4	1	1932
80- år	34	63	3	1	372
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	57	5	1	3611
Pårørende	35	60	5	0	428
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	57	5	1	3999
Ikke dansk	26	63	10	1	141

**Tabel 34-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	57	5	1	4165
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	32	61	6	1	87
Børneafdelingen, Herning	43	53	3	0	214
Ernæringsenheden	43	55	1	0	204
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	34	59	7	0	238
Kirurgisk Afdeling	37	54	7	2	305
Medicinsk Afdeling	37	58	4	1	1495
Neurologisk Afdeling	33	60	6	2	217
Onkologisk Afdeling	33	61	5	1	300
Ortopædkirurgisk Afdeling	35	56	9	1	269
Urinvejskirurgisk Afdeling	35	60	5	1	350
Øjenafdelingen, Holstebro	38	54	5	2	289
Øre-næse-hals Afdelingen	40	53	7	0	196
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	29	62	6	3	809	231	3031
<b>Køn</b>							
Mand	33	59	5	3	414	124	1337
Kvinde	25	65	8	3	395	107	1694
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	23	62	11	3	65	18	291
20-39 år	24	66	6	3	70	17	293
40-59 år	26	67	4	3	155	54	890
60-79 år	30	59	8	2	370	114	1381
80- år	33	62	1	3	149	28	176
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	29	62	6	3	668	199	2661
Pårørende	28	62	5	6	109	23	283
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	62	6	3	734	216	2953
Ikke dansk	29	63	5	3	65	13	65

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	29	62	6	3	809	231	3031
<b>Afdelingsnavn</b>							
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	22	78	0	0	9	6	69
Børneafdelingen, Herning	21	66	10	3	29	12	172
Ernæringsenheden	37	59	4	0	27	14	159
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	15	69	12	4	26	15	190
Kirurgisk Afdeling	30	68	2	0	56	9	233
Medicinsk Afdeling	27	69	4	1	330	92	1049
Neurologisk Afdeling	23	66	9	3	35	18	163
Onkologisk Afdeling	34	59	6	1	83	13	199
Ortopædkirurgisk Afdeling	29	54	13	5	66	18	178
Urinvejskirurgisk Afdeling	35	52	8	5	65	18	245
Øjenafdelingen, Holstebro	37	52	4	8	52	10	217
Øre-næse-hals Afdelingen	29	68	3	0	31	6	156
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	0	0	1

**Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	64	10	4	1721	2406
<b>Køn</b>						
Mand	22	64	10	3	830	1084
Kvinde	21	64	11	4	891	1322
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	16	49	23	12	110	265
20-39 år	21	53	15	12	161	224
40-59 år	17	69	11	4	397	710
60-79 år	23	66	8	2	867	1037
80- år	30	61	8	1	186	170
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	22	65	10	3	1504	2068
Pårørende	19	58	14	9	171	256
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	64	10	4	1614	2342
Ikke dansk	21	67	8	4	93	53

**Tabel 36-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	64	10	4	1721	2406
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	9	88	0	3	34	55
Børneafdelingen, Herning	11	56	26	7	57	155
Ernæringsenheden	12	61	16	12	51	153
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	27	56	10	6	80	156
Kirurgisk Afdeling	17	77	4	2	117	186
Medicinsk Afdeling	23	65	11	2	770	726
Neurologisk Afdeling	20	63	10	7	100	116
Onkologisk Afdeling	23	70	4	3	129	164
Ortopædkirurgisk Afdeling	18	62	12	8	109	158
Urinvejskirurgisk Afdeling	29	63	7	1	153	191
Øjenafdelingen, Holstebro	24	59	14	3	63	209
Øre-næse-hals Afdelingen	23	54	14	9	57	137
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

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

<b>Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</b>						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	17	18	10	2938	1158
<b>Køn</b>						
Mand	51	18	20	11	1406	490
Kvinde	60	15	17	9	1532	668
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	64	17	15	4	184	188
20-39 år	58	17	17	8	282	100
40-59 år	60	18	16	7	829	283
60-79 år	52	16	20	12	1419	475
80- år	50	18	21	12	224	112
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	16	18	10	2625	932
Pårørende	58	21	16	5	223	196
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	16	18	9	2821	1114
Ikke dansk	40	23	26	11	105	35



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

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	17	18	10	2938	1158
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	63	14	17	5	63	25
Børneafdelingen, Herning	56	21	19	4	101	113
Ernæringsenheden	63	13	15	10	195	12
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	65	14	16	5	131	102
Kirurgisk Afdeling	59	13	17	11	214	90
Medicinsk Afdeling	51	17	20	11	1233	240
Neurologisk Afdeling	51	15	21	12	137	79
Onkologisk Afdeling	61	14	17	8	242	58
Ortopædkirurgisk Afdeling	57	18	15	10	164	96
Urinvejskirurgisk Afdeling	51	21	20	7	229	110
Øjenafdelingen, Holstebro	58	17	16	9	131	139
Øre-næse-hals Afdelingen	63	13	17	6	97	94
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0

**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	3	1	3808	369
<b>Køn</b>						
Mand	70	27	2	1	1765	167
Kvinde	66	30	3	2	2043	202
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	28	3	2	357	17
20-39 år	55	36	6	3	366	23
40-59 år	64	31	3	2	1048	72
60-79 år	71	26	2	1	1717	208
80- år	74	25	0	1	320	49
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	28	3	1	3305	312
Pårørende	68	28	2	2	388	41
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	28	3	1	3651	355
Ikke dansk	59	34	4	3	137	10

**Tabel 38-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	3	1	3808	369
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik, Herning	73	24	1	1	90	1
Børneafdelingen, Herning	72	25	1	2	206	6
Ernæringsenheden	72	26	2	0	196	10
Gynækologisk-Obstetrisk afdeling	68	28	2	1	228	11
Kirurgisk Afdeling	70	26	3	2	284	21
Medicinsk Afdeling	68	29	2	1	1353	147
Neurologisk Afdeling	58	36	4	2	191	29
Onkologisk Afdeling	75	23	1	1	278	23
Ortopædkirurgisk Afdeling	63	30	6	2	235	31
Urinvejskirurgisk Afdeling	72	26	2	0	309	37
Øjenafdelingen, Holstebro	66	28	3	3	253	36
Øre-næse-hals Afdelingen	61	34	3	2	184	17
Øvrige/ikke placeret på afdeling	-	-	-	-	1	0



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

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

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

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

I den nationale rapportering sammenlignes hospitalets resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for ambulante patienter i undersøgelsen. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier.