

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Hospitalsrapport for ambulante patienter på**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

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

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

I november og december 2012 blev hospitalets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på hospitalet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	9977
Besvarelser fra hospitalets patienter:	6089
Hospitalets svarprocent:	61%

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

---

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



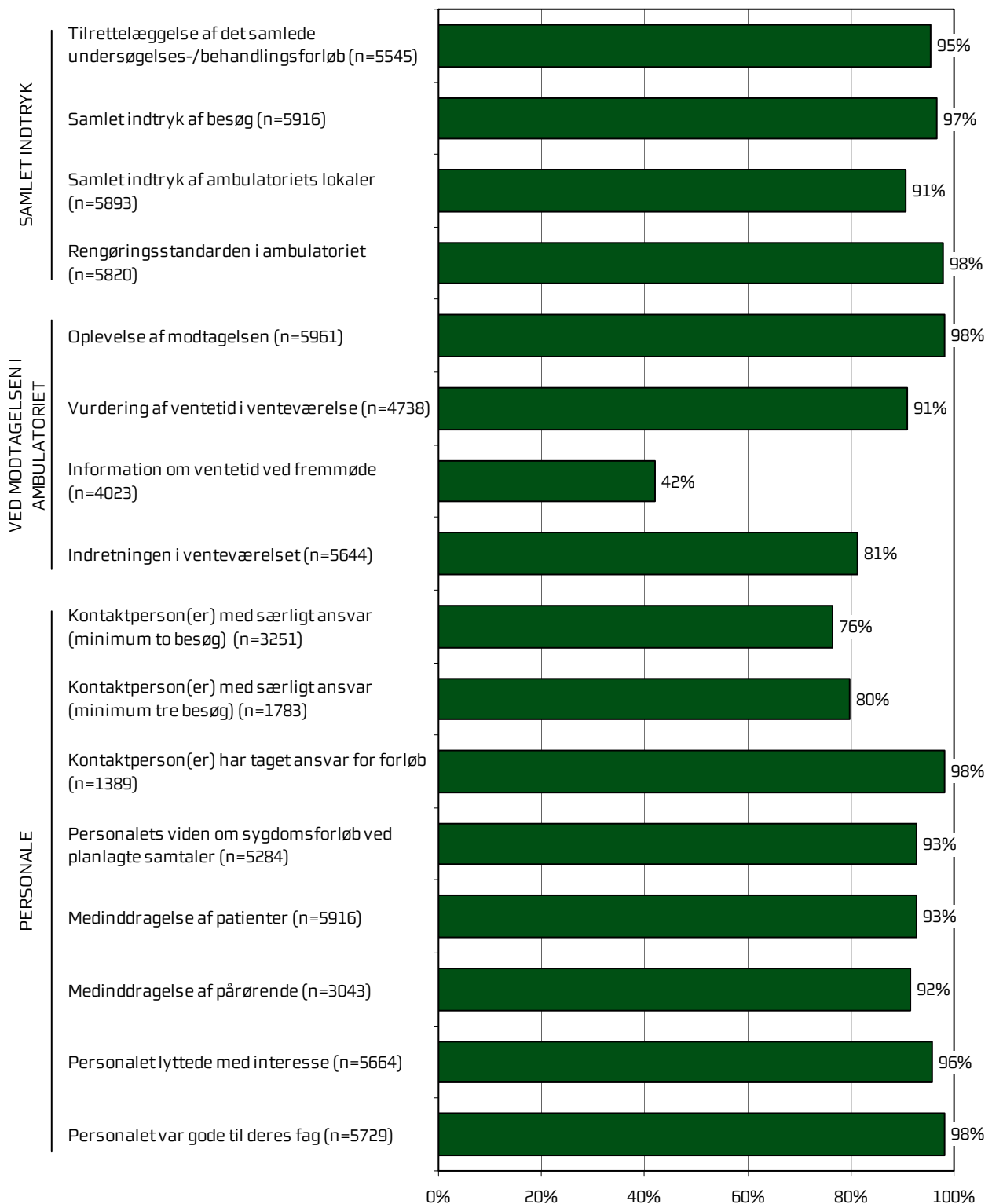


### 3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

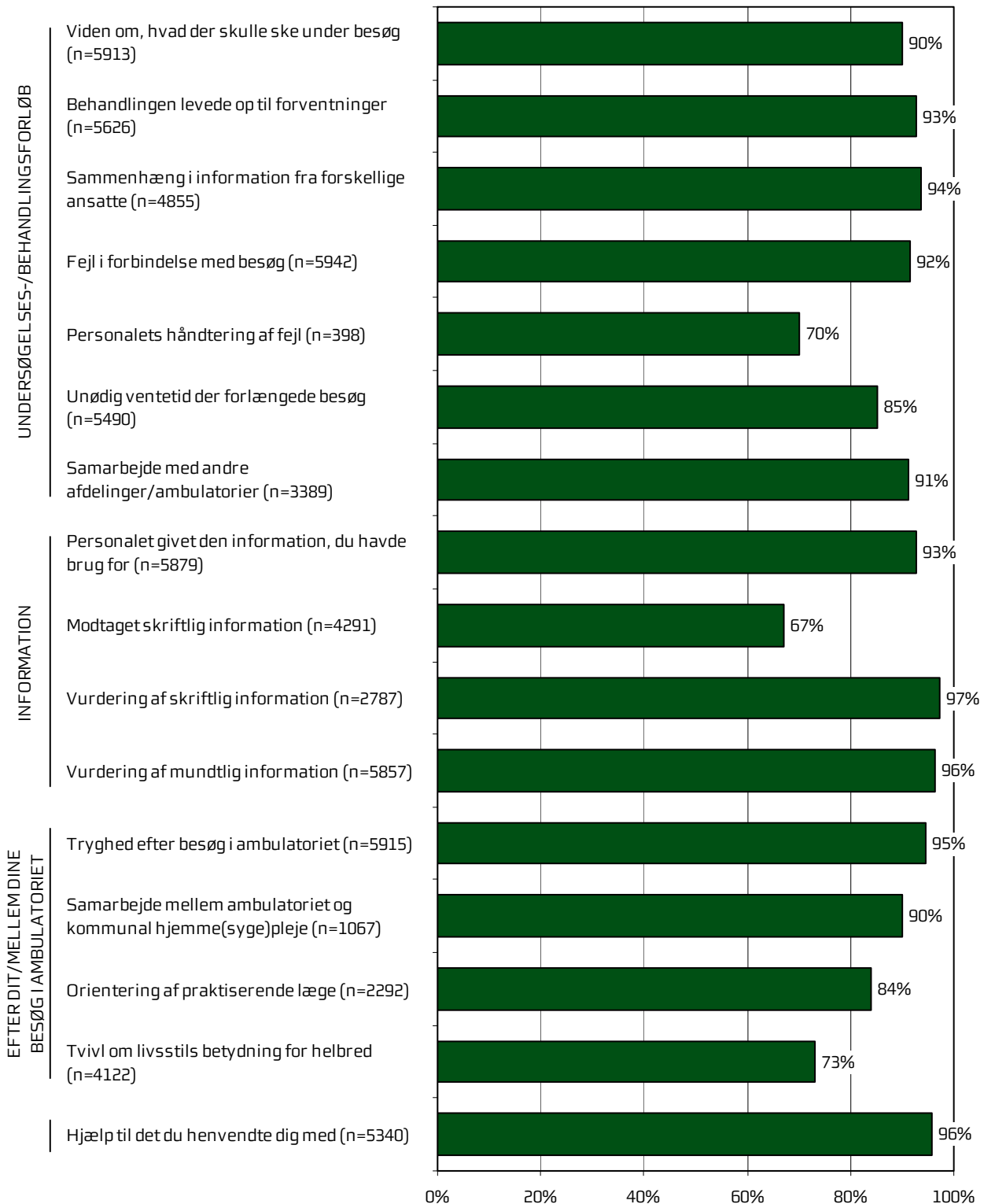
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet





## 4 Sammenligning af hospitalets resultat

Hvordan ser hospitalets resultat ud sammenlignet med hospitalets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2012?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og hospitalets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Hospitalets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

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

2011-tallet er for: Aarhus Universitetshospital

2010-tallet er for: Århus Sygehus, Skejby Sygehus

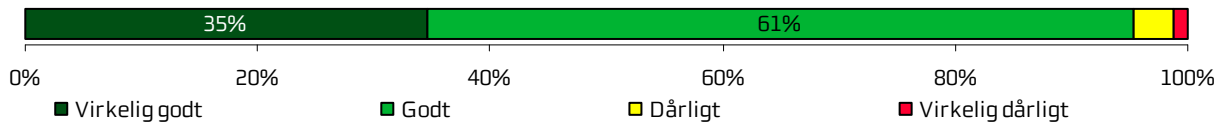
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

### Signifikante forskelle?

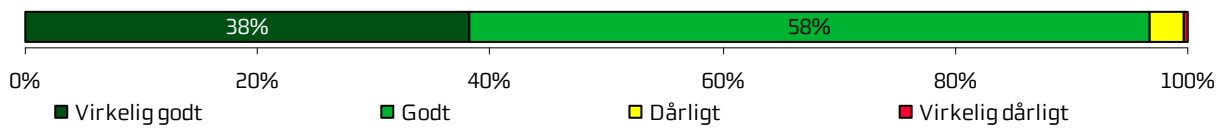
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2012 og henholdsvis hospitalets resultat i 2011 og 2010 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og hospitalets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

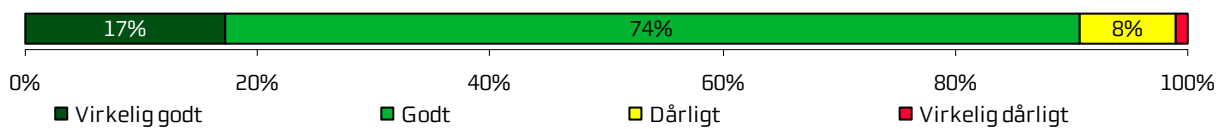
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=5545)



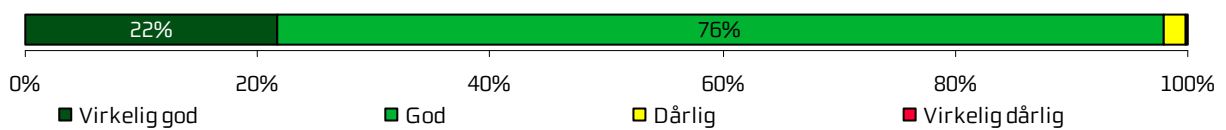
Samlet indtryk af besøg (n=5916)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=5893)



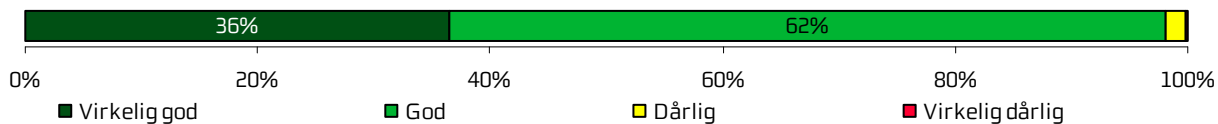
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=5820)



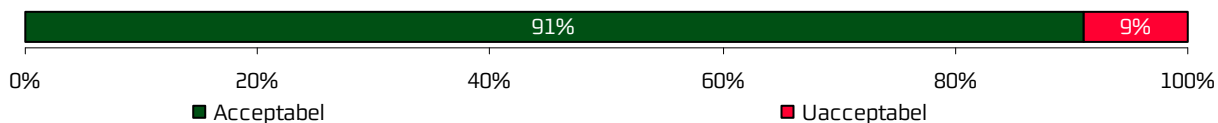
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	96 %	96 %	96 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	97 %	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	90 %	-	95 % *	92 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	99 % *	97 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

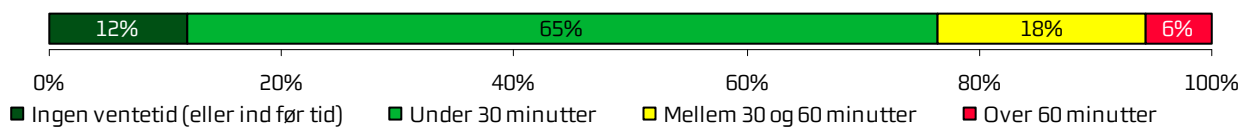
Oplevelse af modtagelsen (n=5961)



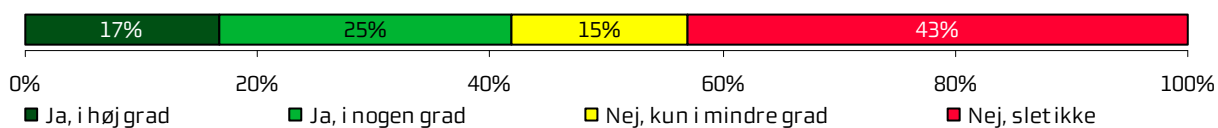
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=4738)



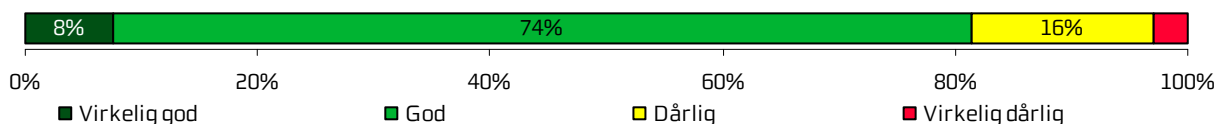
Længde af ventetid i venteværelse (n=4521)



Information om ventetid ved fremmøde (n=4023)



Indretningen i venteværelset (n=5644)

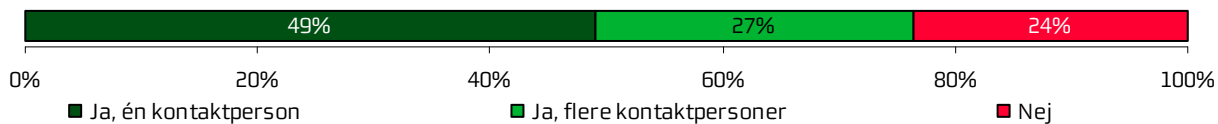




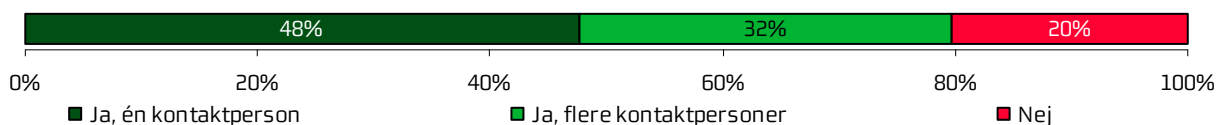
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	91 %	91 %	94 % *	91 %	93 %
Hvor lang var ventetiden 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 %	39 % *	45 % *	49 % *	40 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	81 %	81 %	90 % *	83 %	87 % *

## Personale

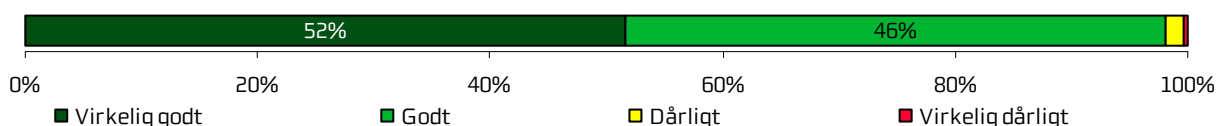
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=3251)



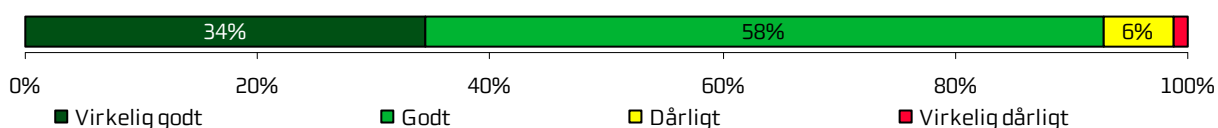
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1783)



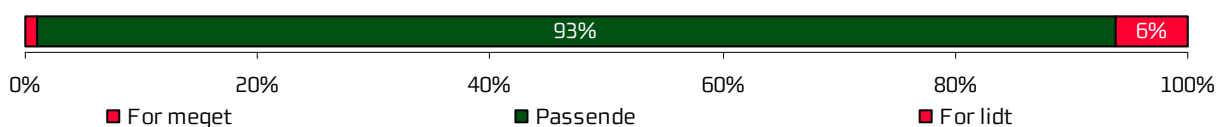
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=1389)



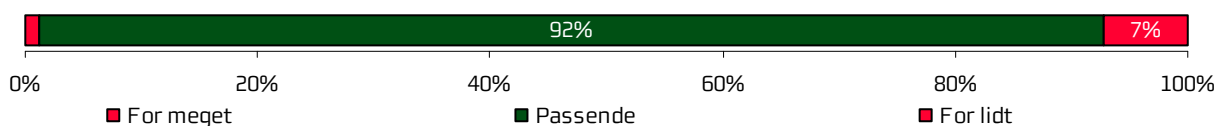
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=5284)



Medinddragelse af patienter (n=5916)



Medinddragelse af pårørende (n=3043)



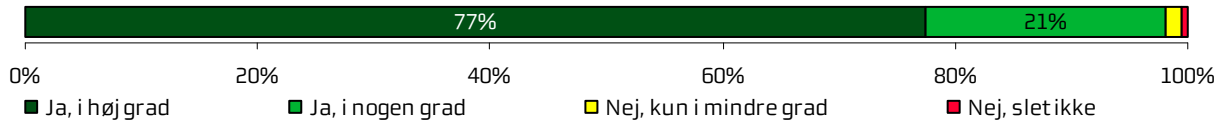
Personalet lyttede med interesse (n=5664)



	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	76 %	75 %	77 %	84 % *	75 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	78 %	77 %	88 % *	84 %	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	98 %	-	99 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	93 %	94 %	93 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	93 %	95 % *	93 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	92 %	91 %	92 %	89 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	96 %	96 %	95 %	96 %

## Personale (fortsat)

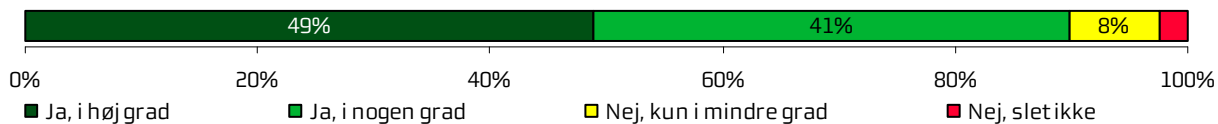
Personalet var gode til deres fag (n=5729)



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

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

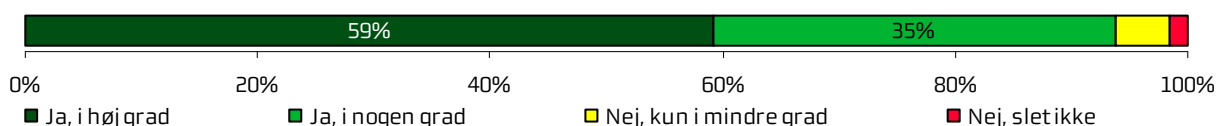
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=5913)



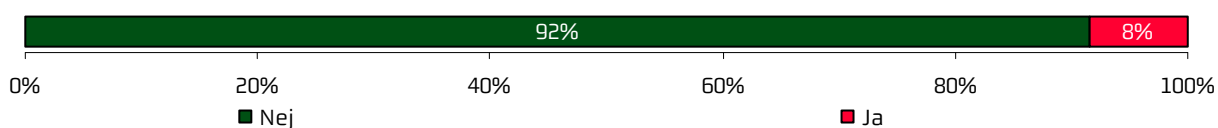
Behandlingen levede op til forventninger (n=5626)



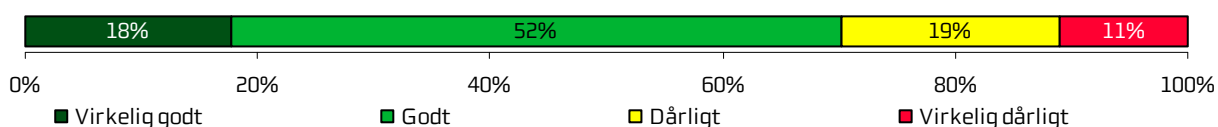
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=4855)



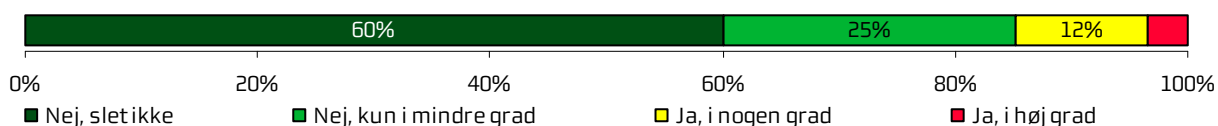
Fejl i forbindelse med besøg (n=5942)



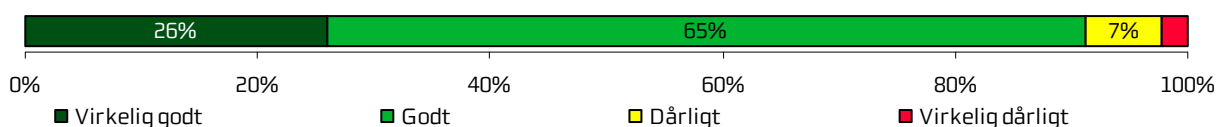
Personalets håndtering af fejl (n=398)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=5490)



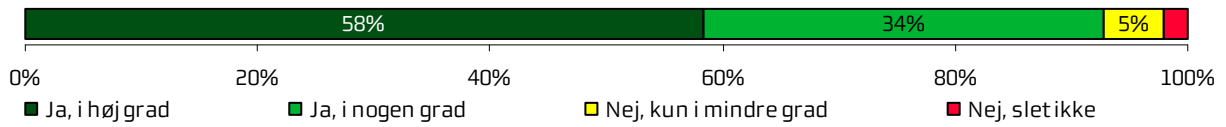
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=3389)



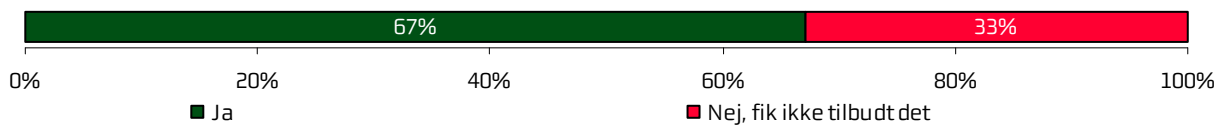
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	90 %	89 %	92 %	88 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	93 %	94 %	93 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	94 %	96 % *	94 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	92 %	94 % *	90 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	73 %	74 %	73 %	62 %	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	87 %	85 %	89 % *	86 %	88 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	93 %	93 %	93 % *	92 %	93 %

## Information

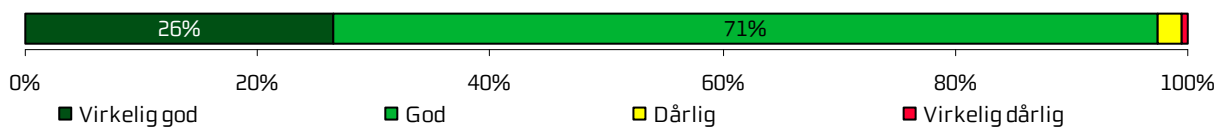
Personalet givet den information, du havde brug for (n=5879)



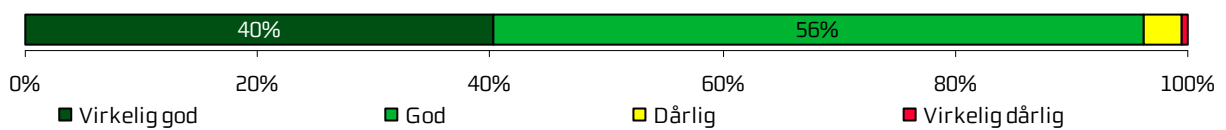
Modtaget skriftlig information (n=4291)



Vurdering af skriftlig information (n=2787)



Vurdering af mundtlig information (n=5857)

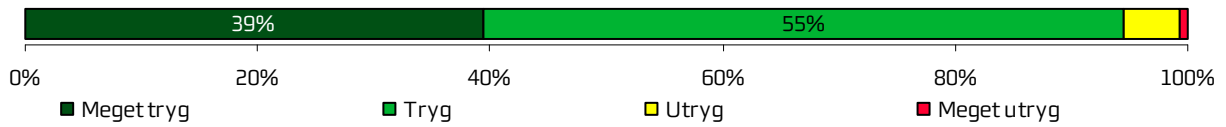




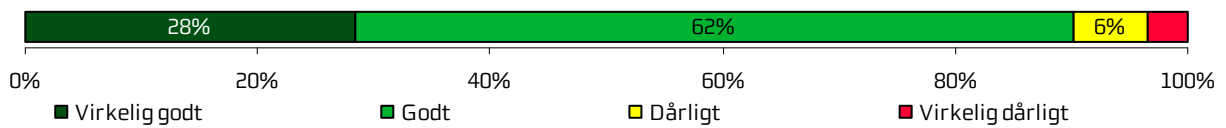
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	93 %	-	93 %	93 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	67 %	68 %	70 % *	76 % *	70 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	98 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	96 %	97 %	96 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

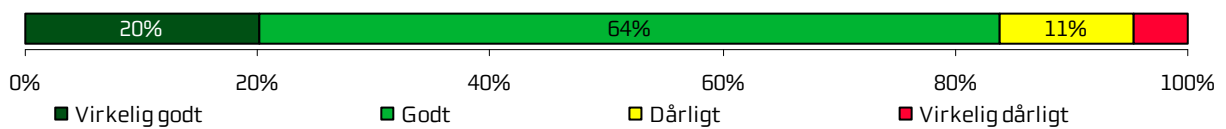
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=5915)



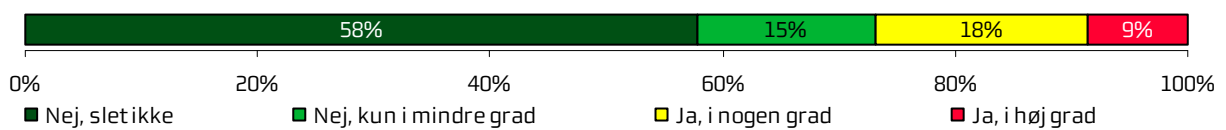
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=1067)



Orientering af praktiserende læge (n=2292)



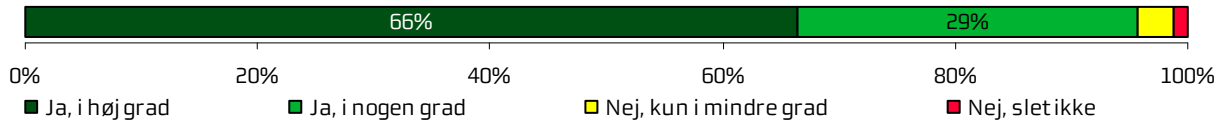
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=4122)



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

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=5340)



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



## 5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

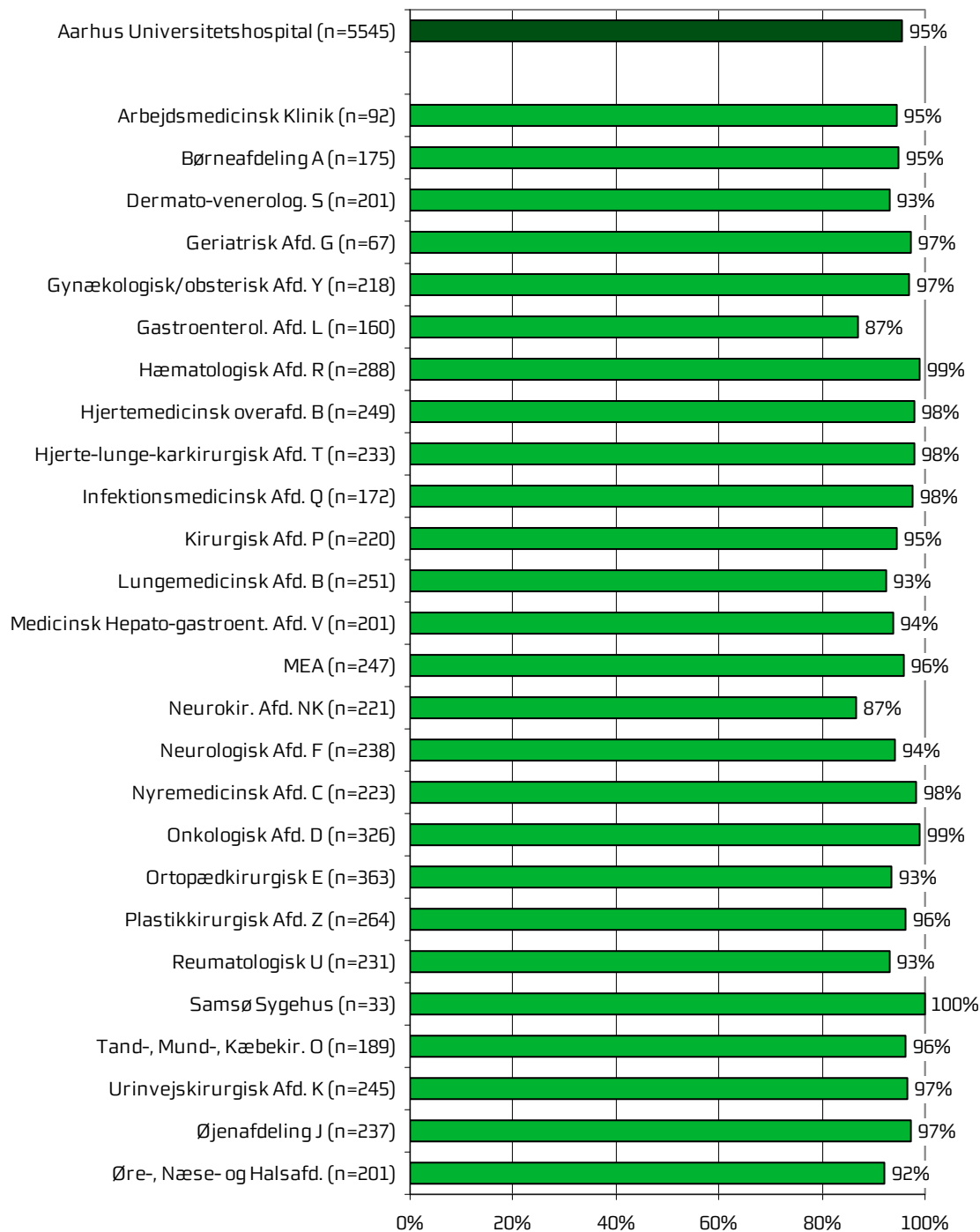
### **Kommentarsamling i afdelingsrapporterne**

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

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

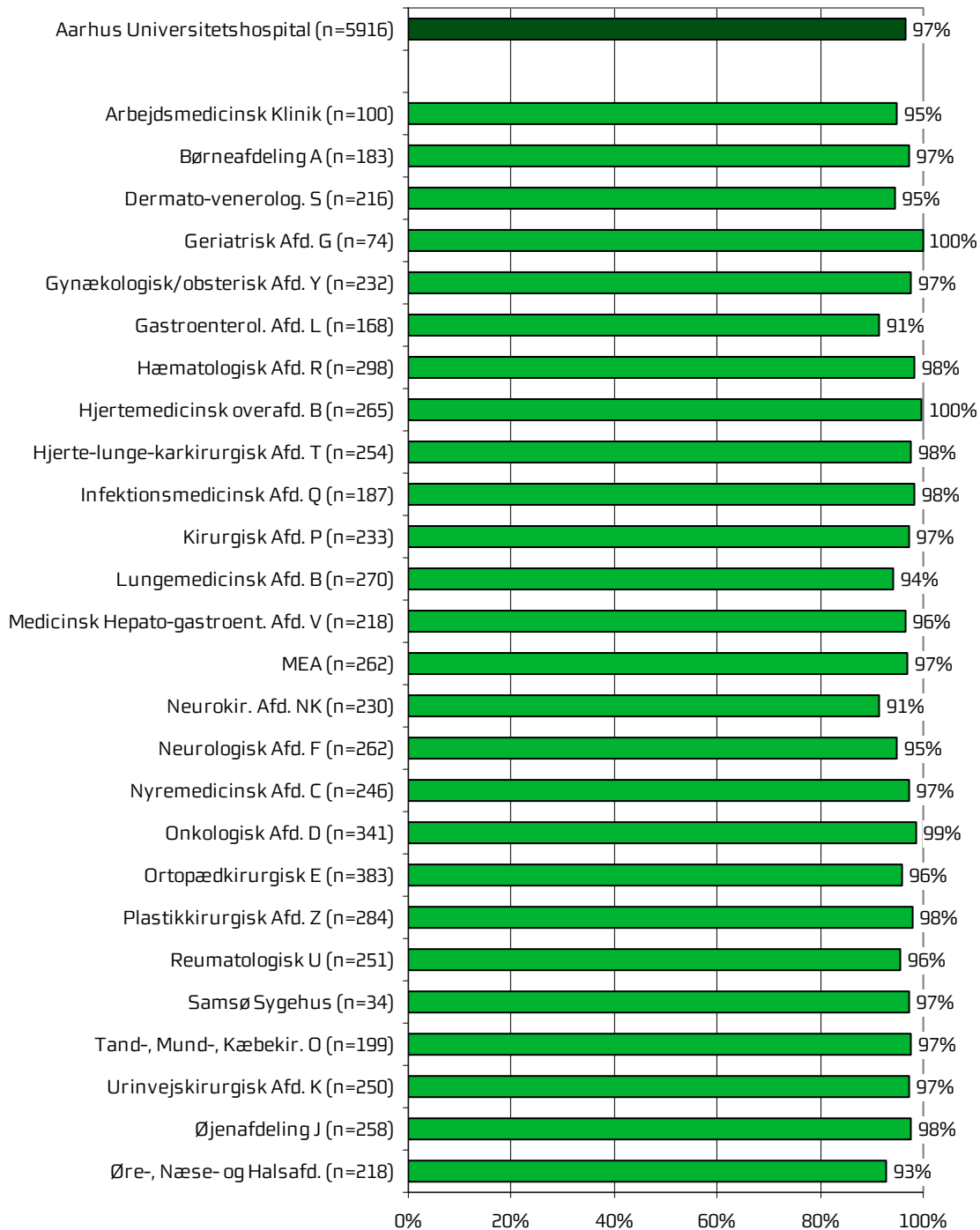
## Samlet indtryk

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

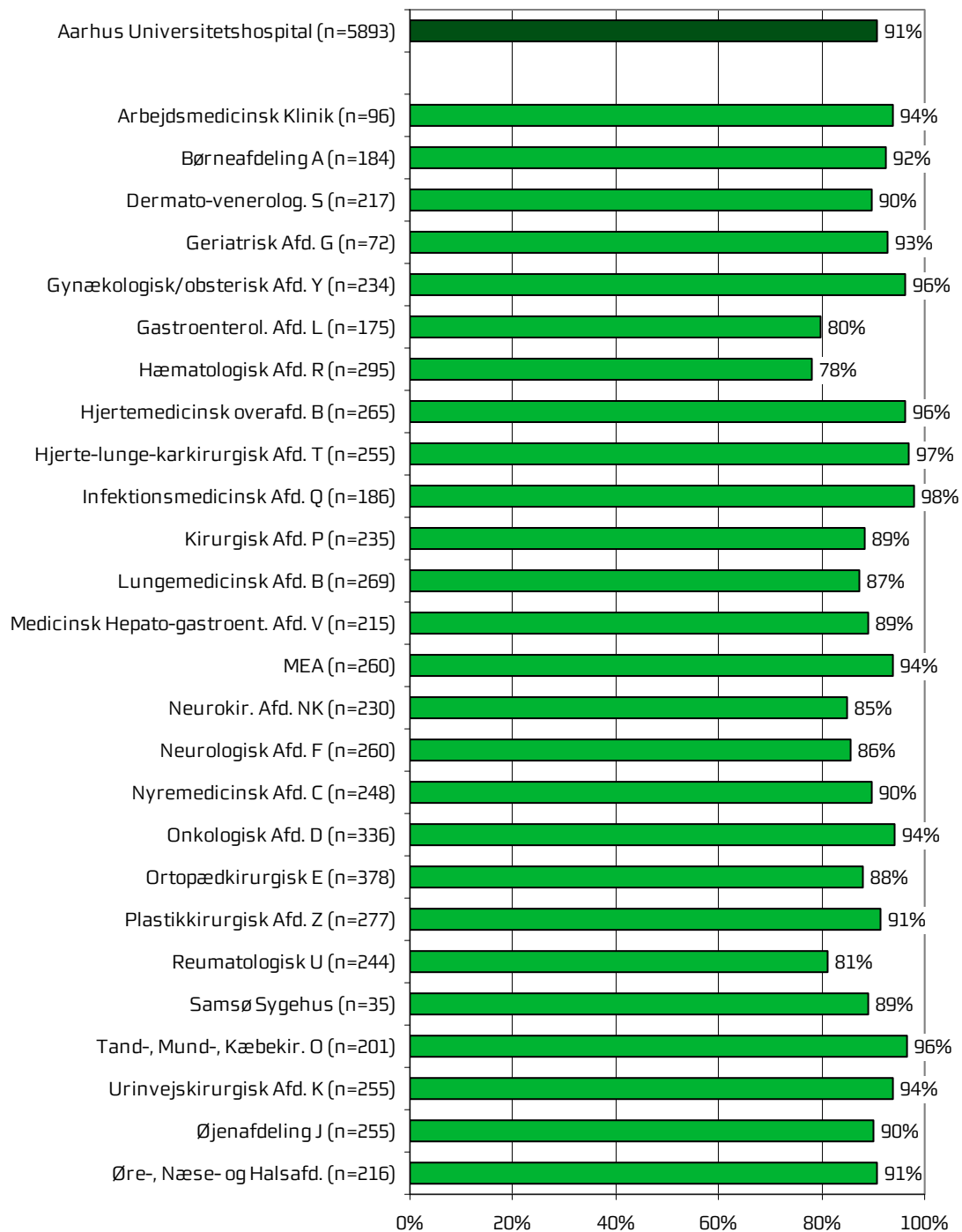




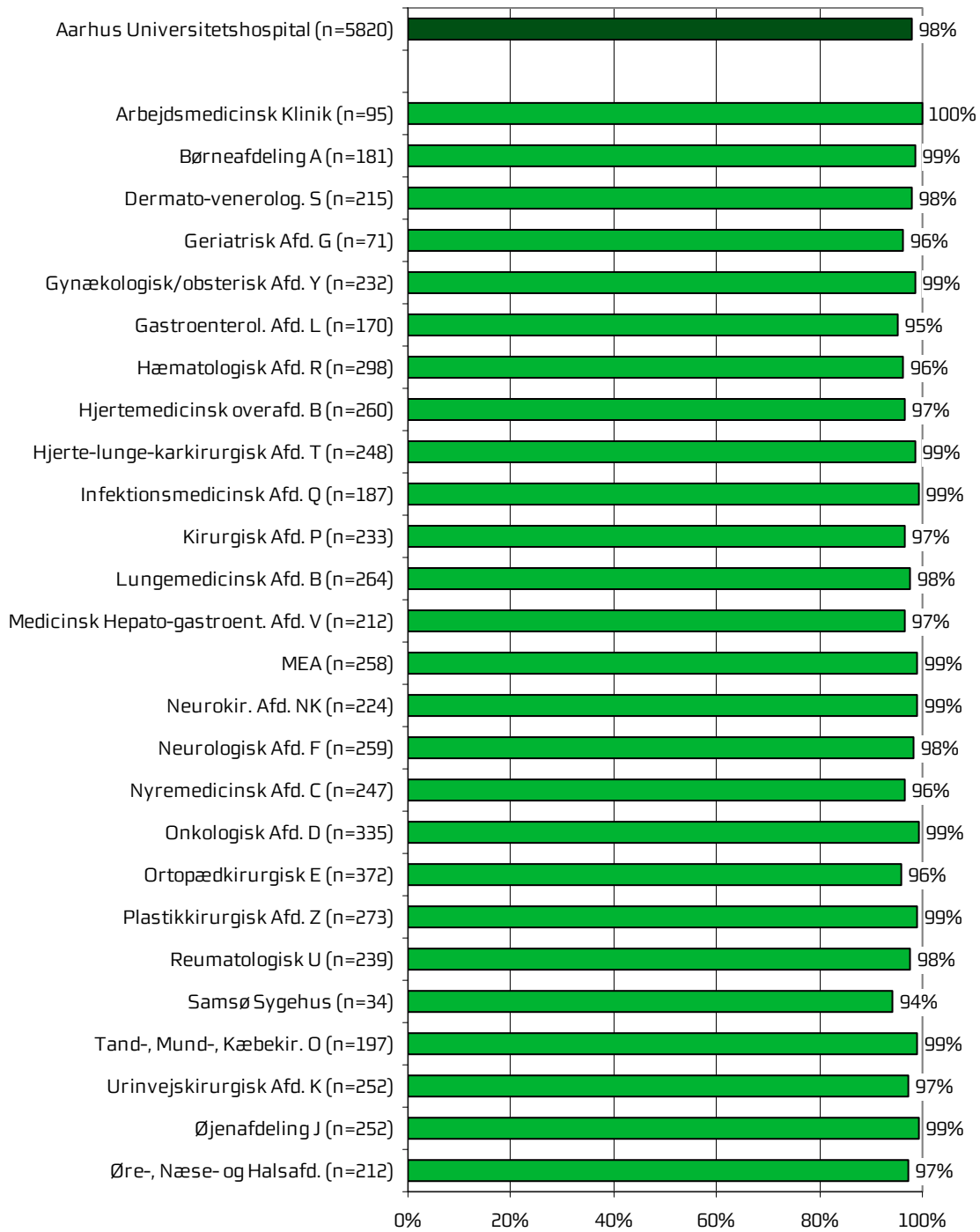
Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?



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

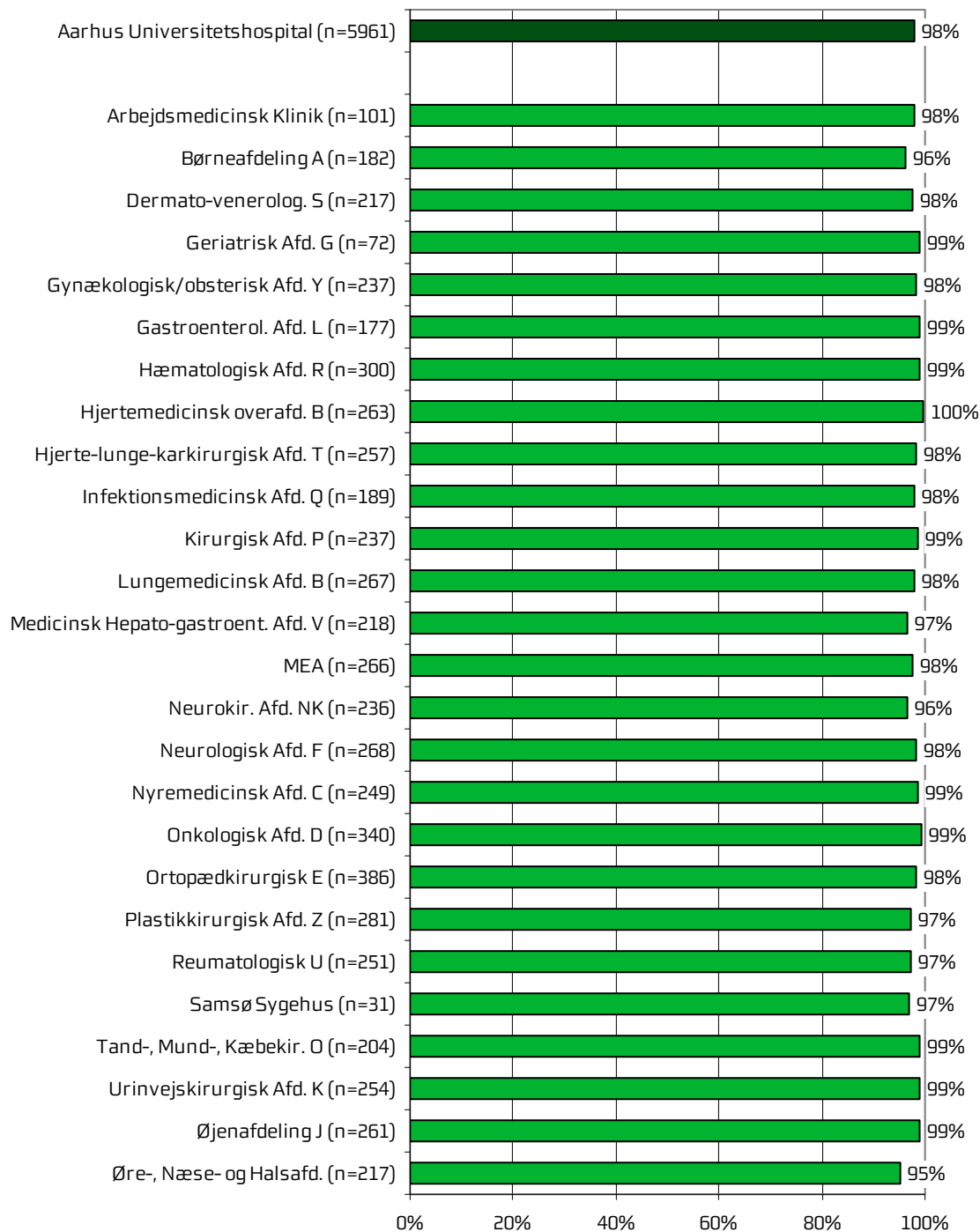


**Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?**

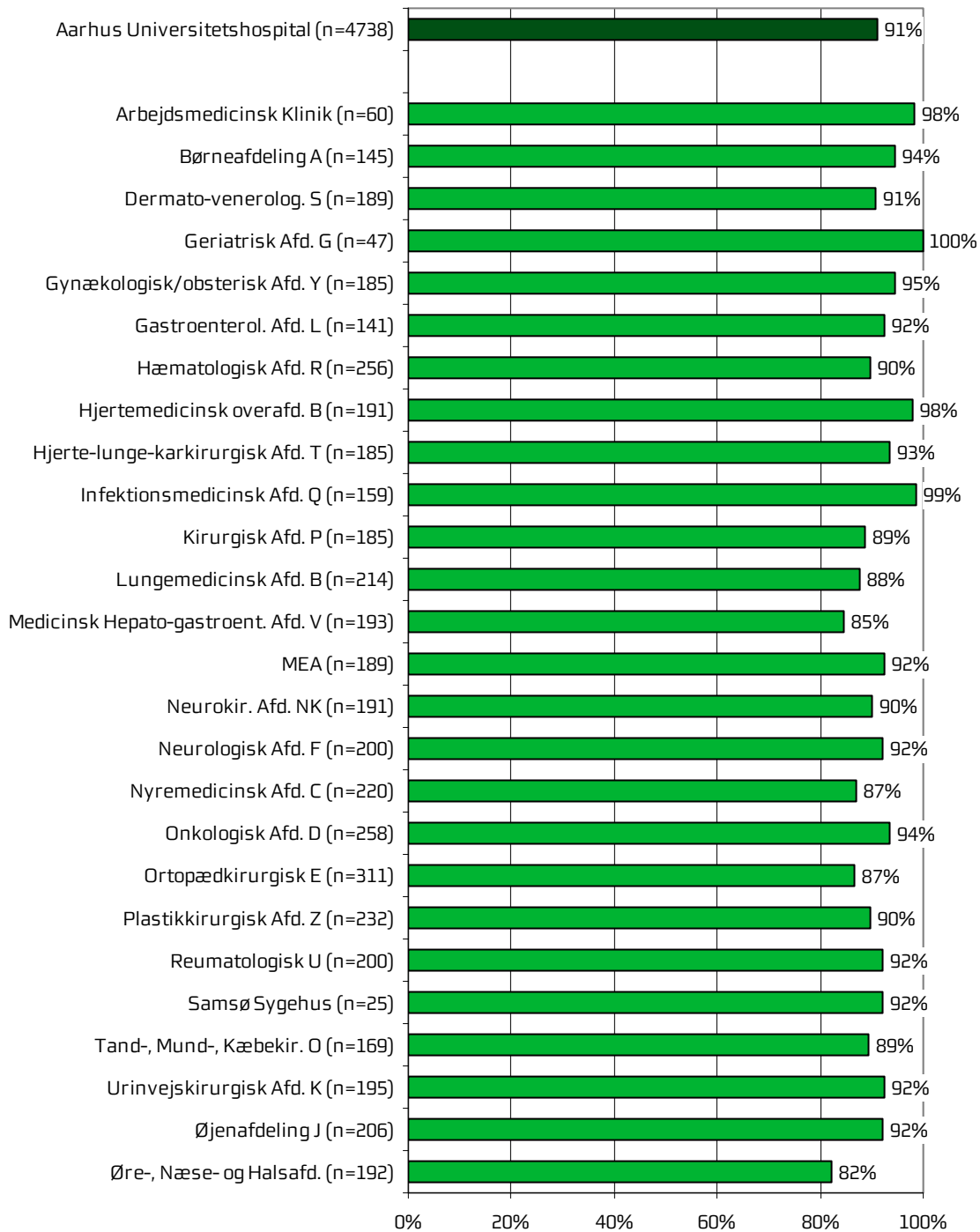


## Ved modtagelsen i ambulatoriet

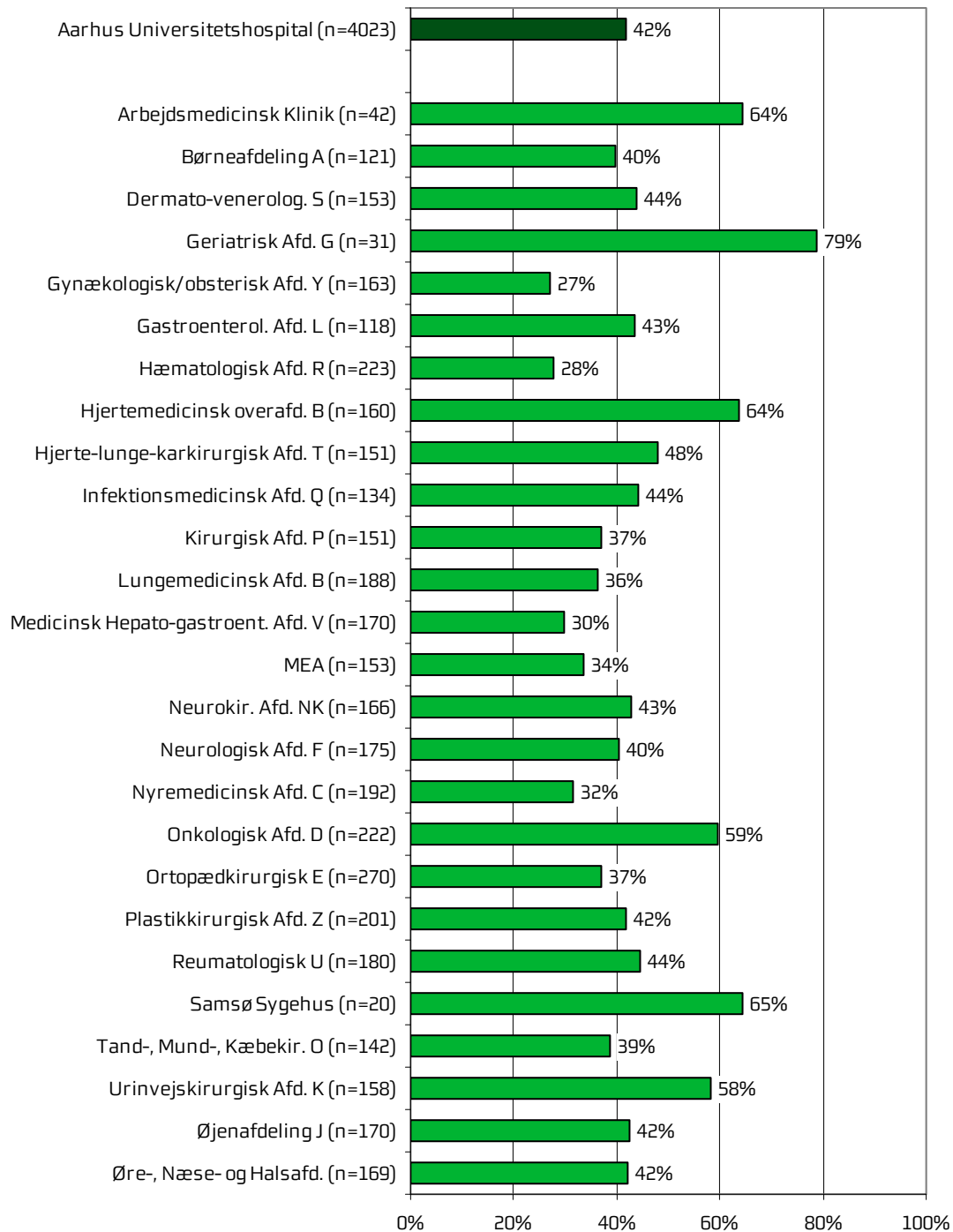
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



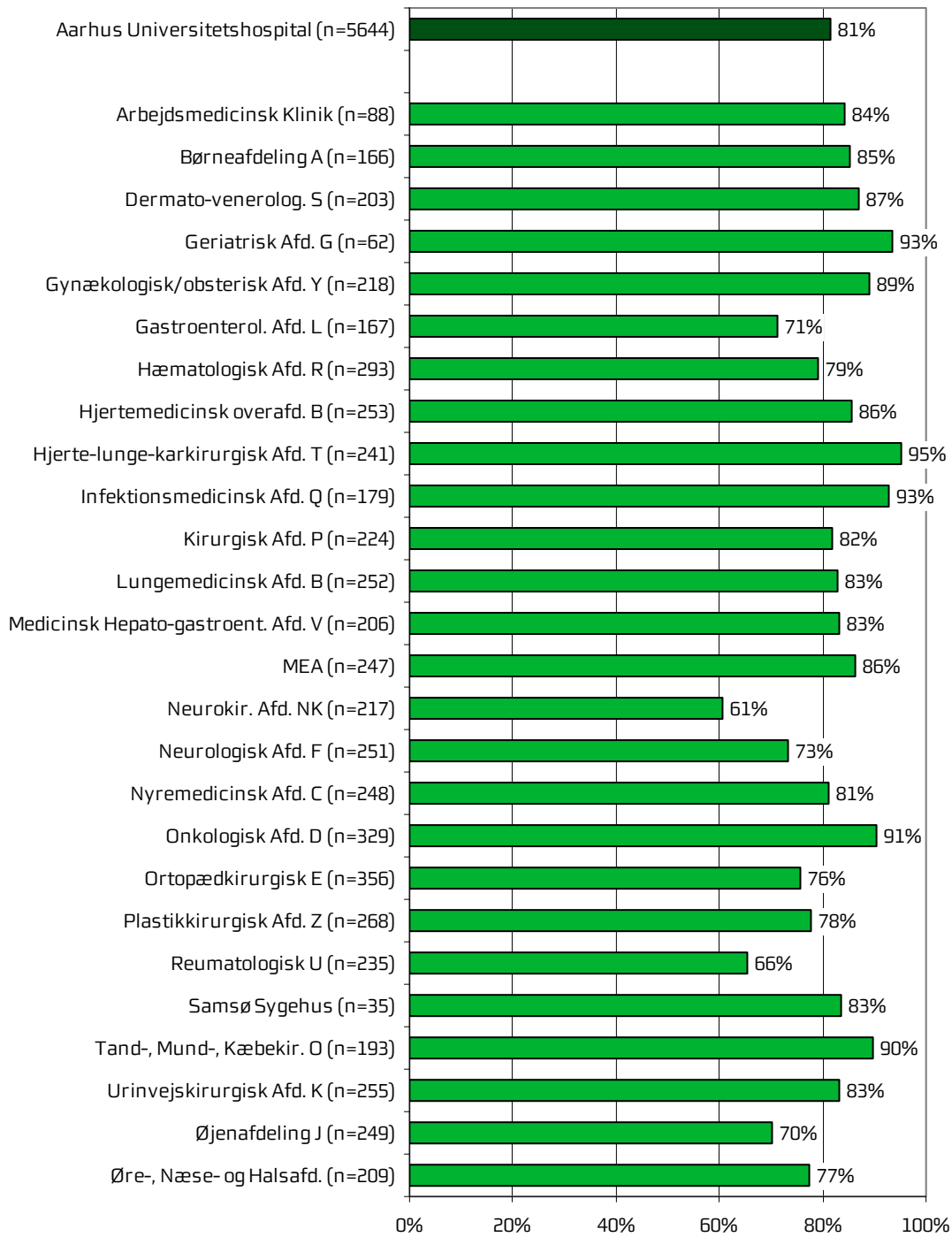
**Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?**



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

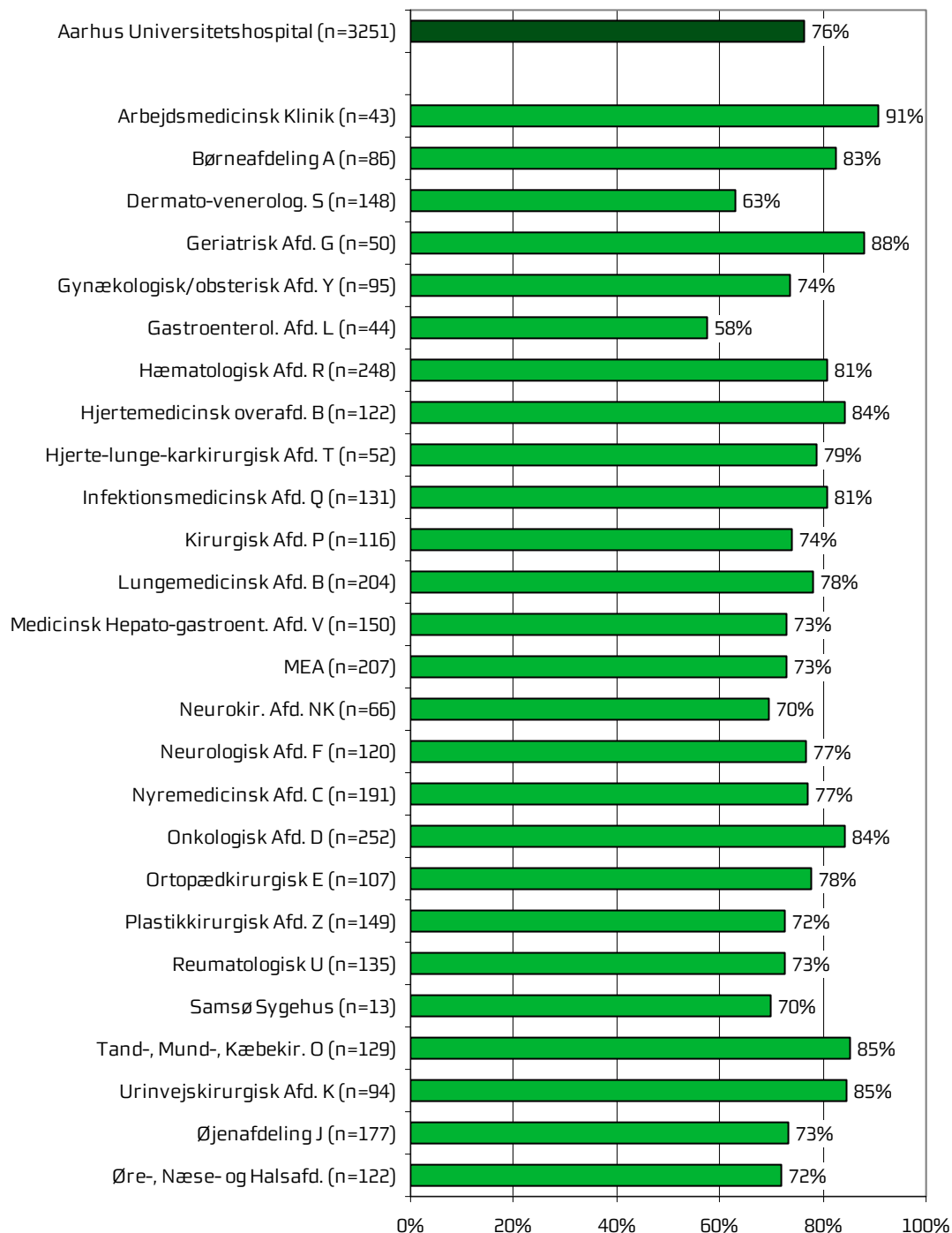


**Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?**



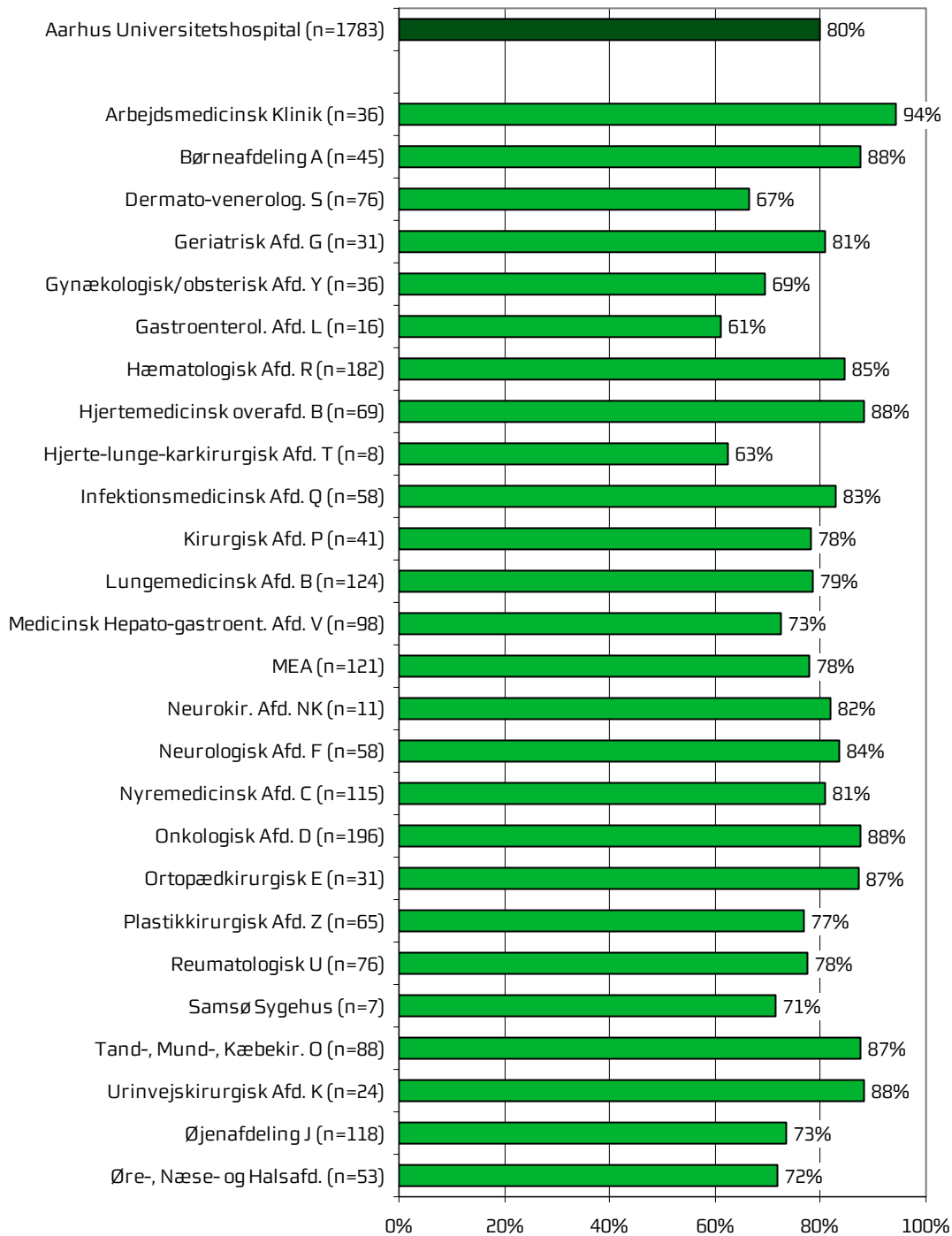
## Personale

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

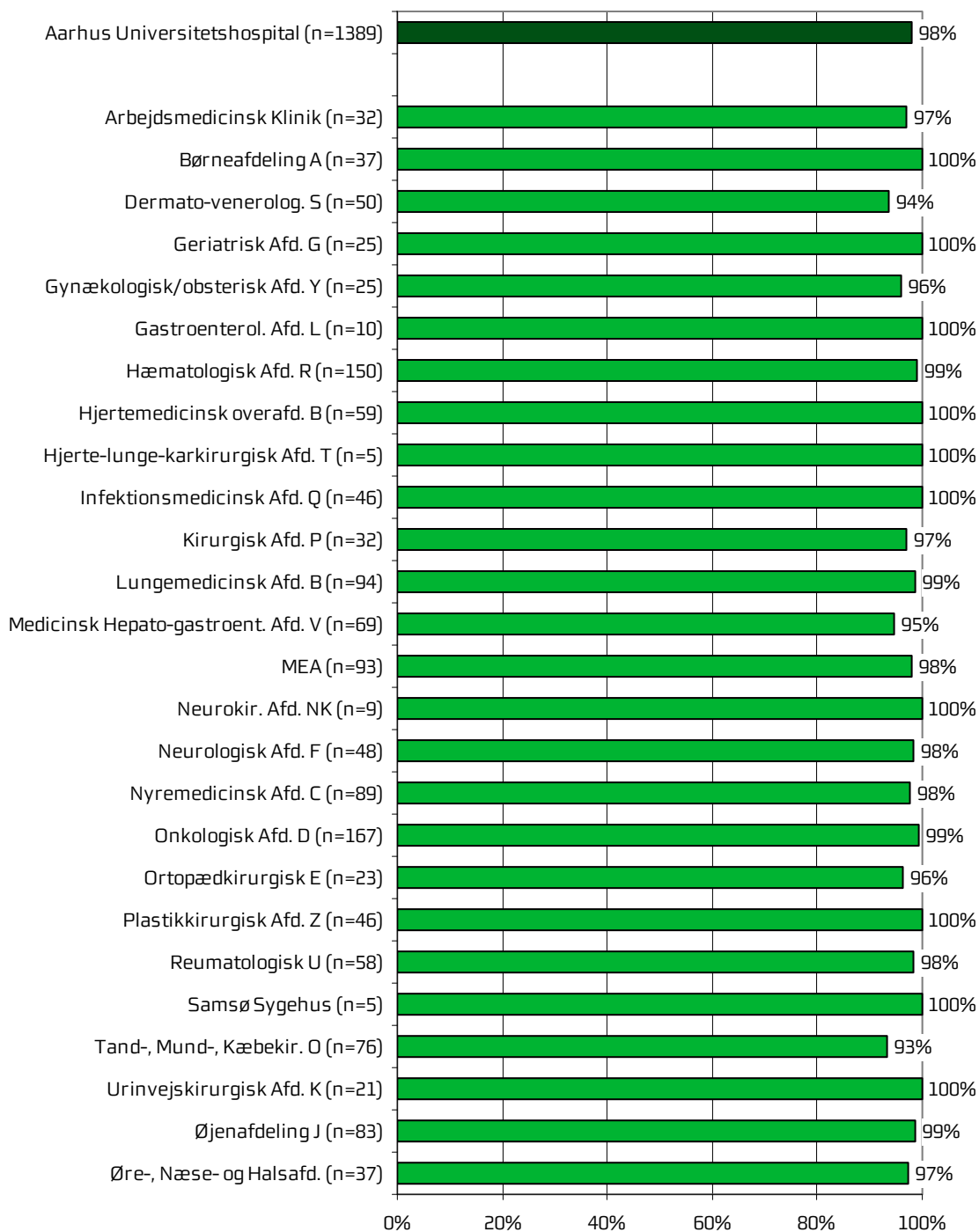




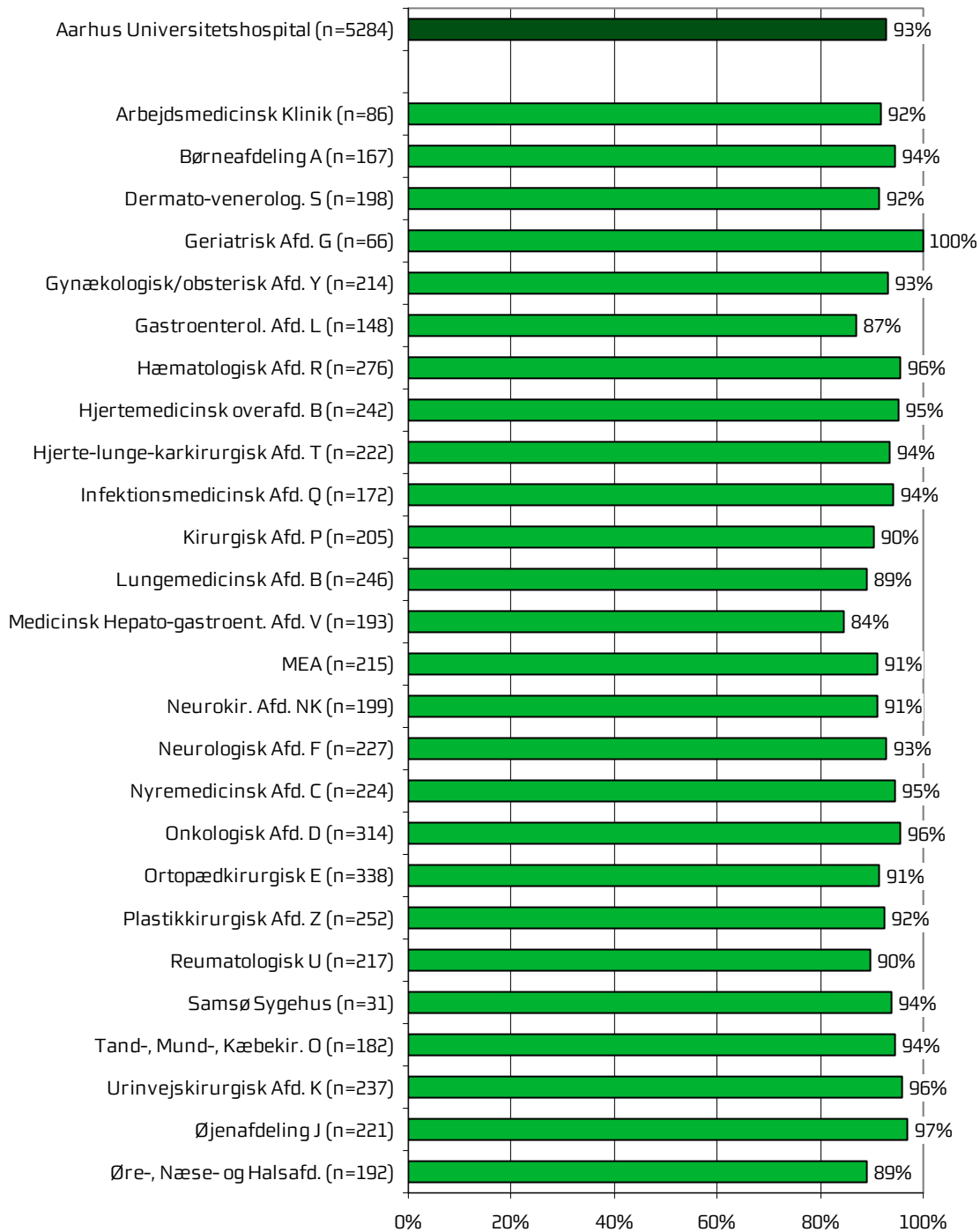
**Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)**



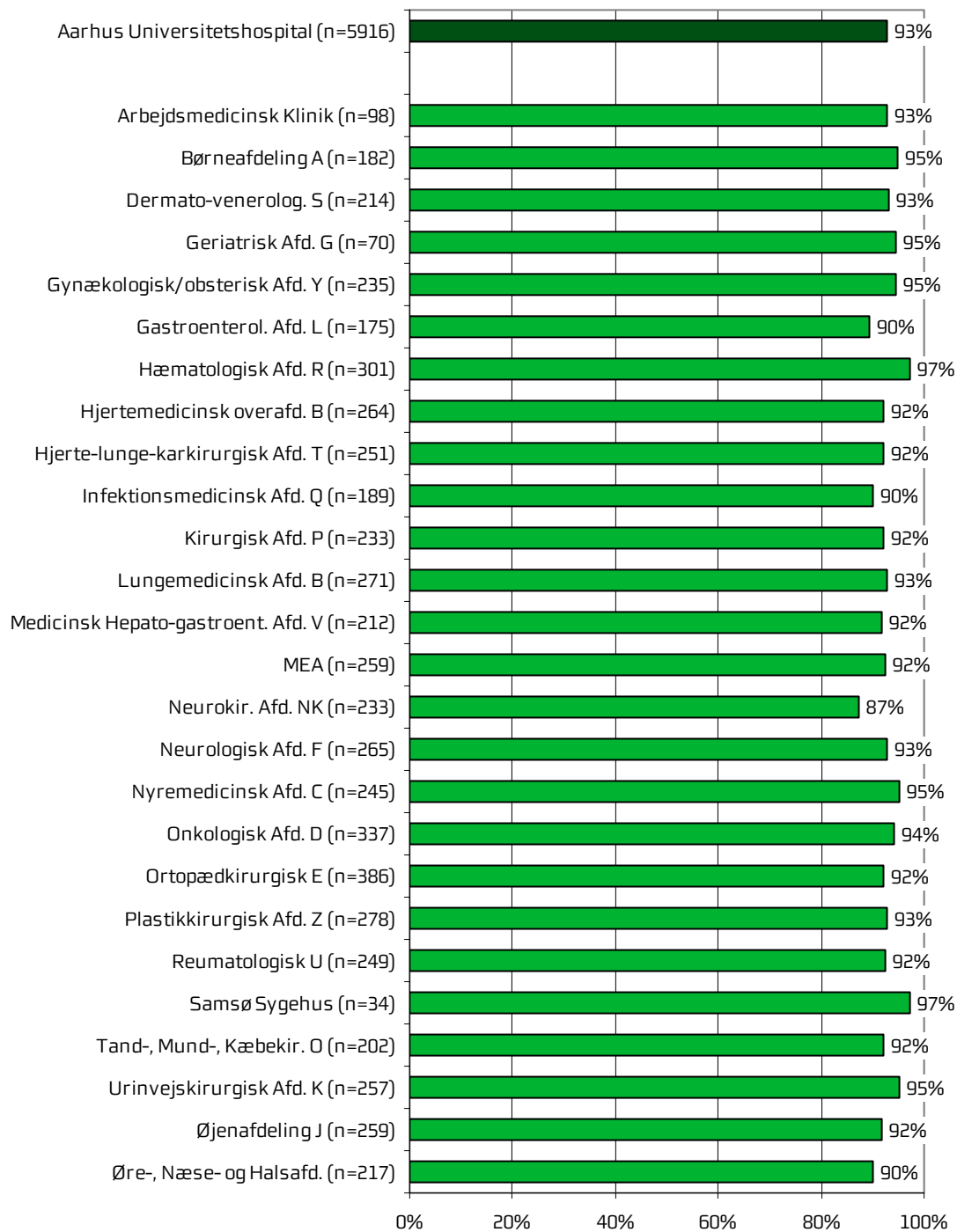
**Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?**



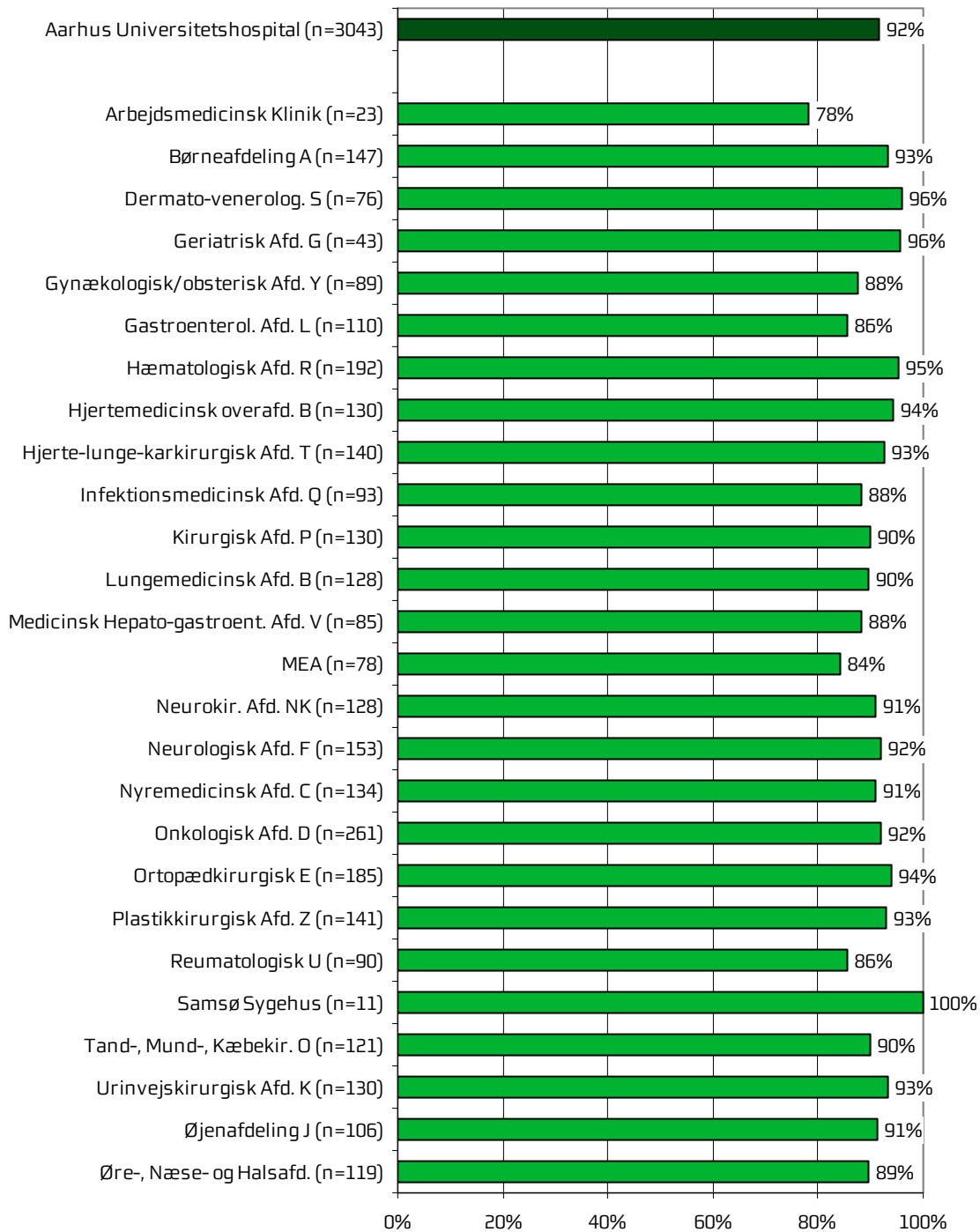
**Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**



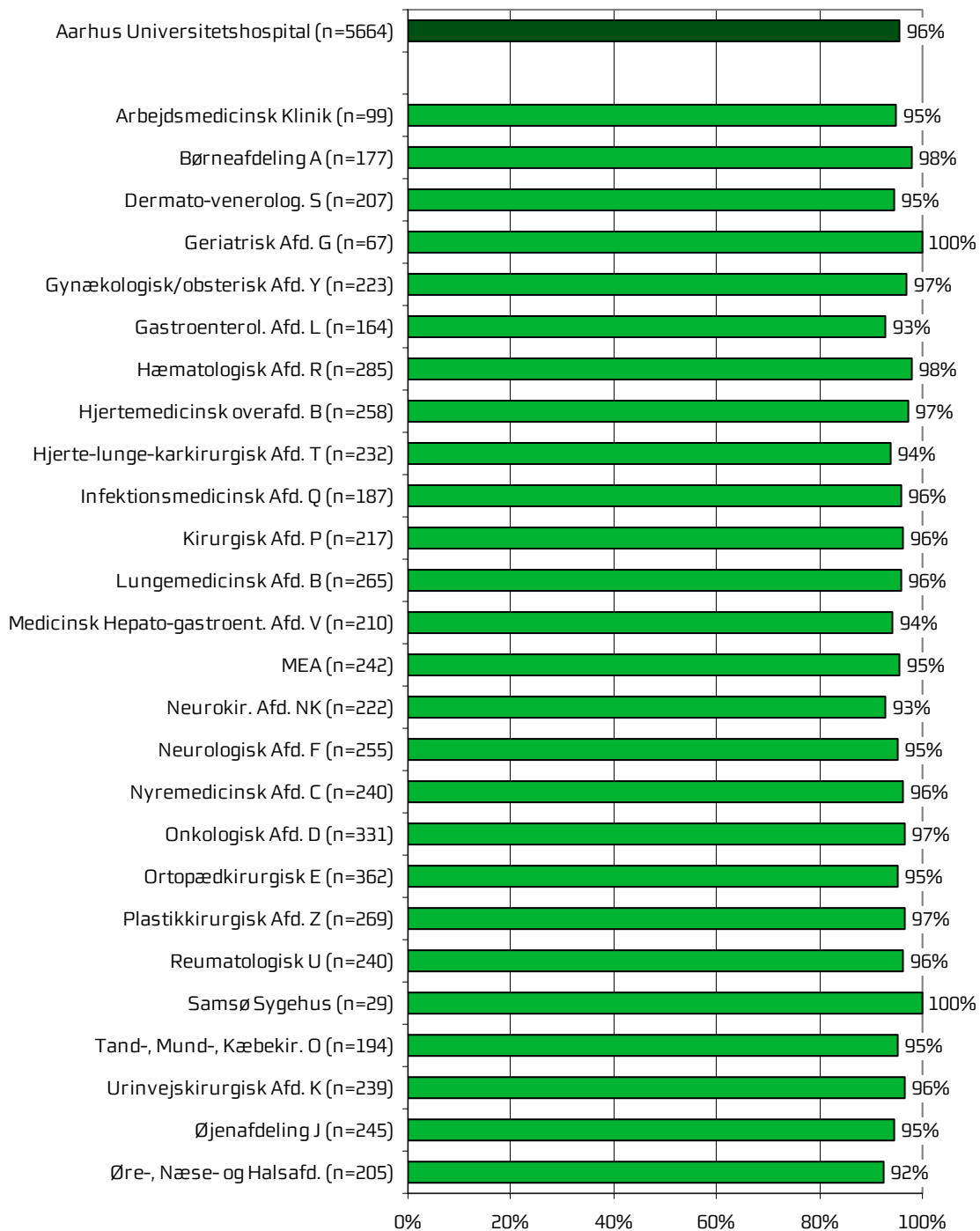
**Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



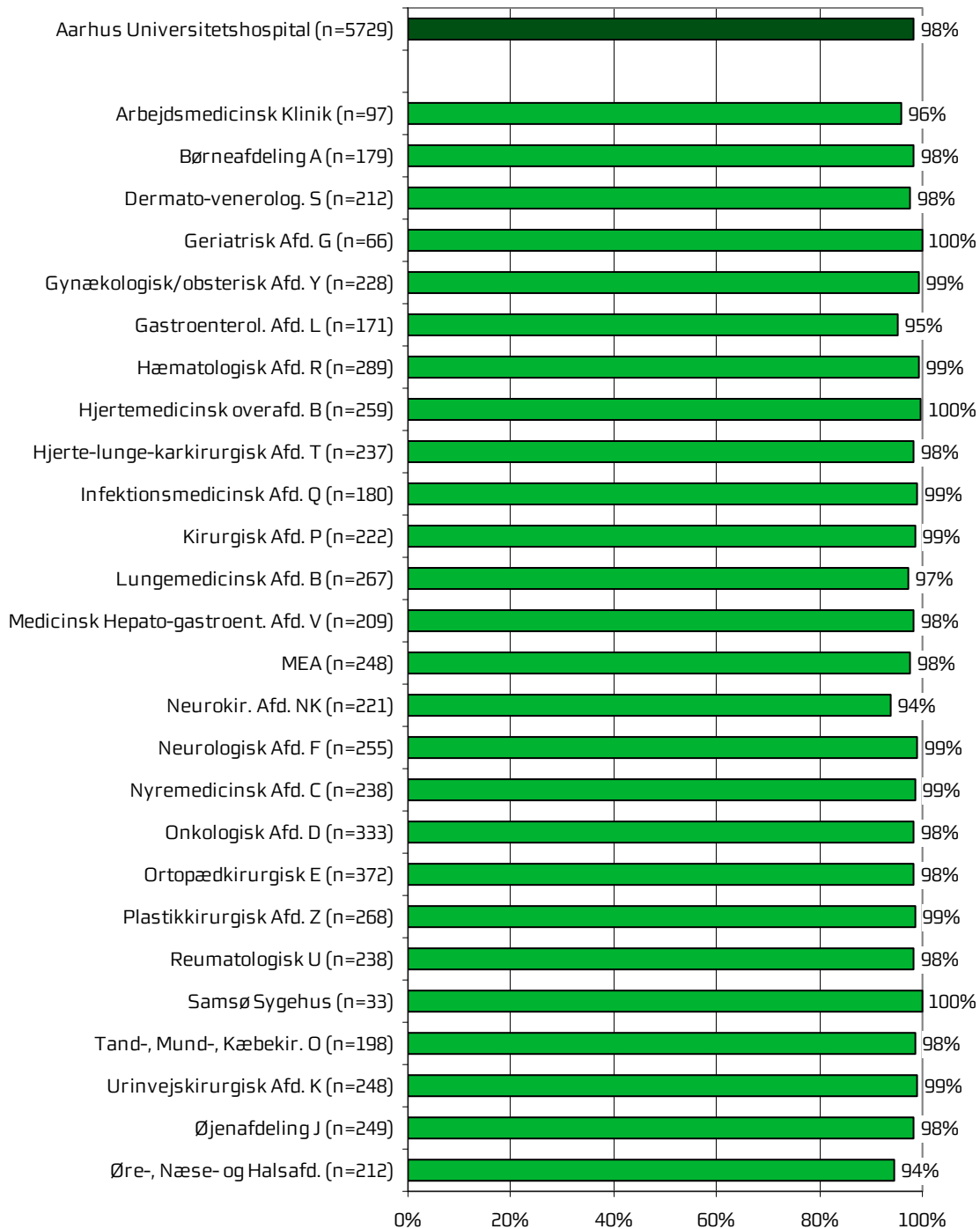
**Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



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

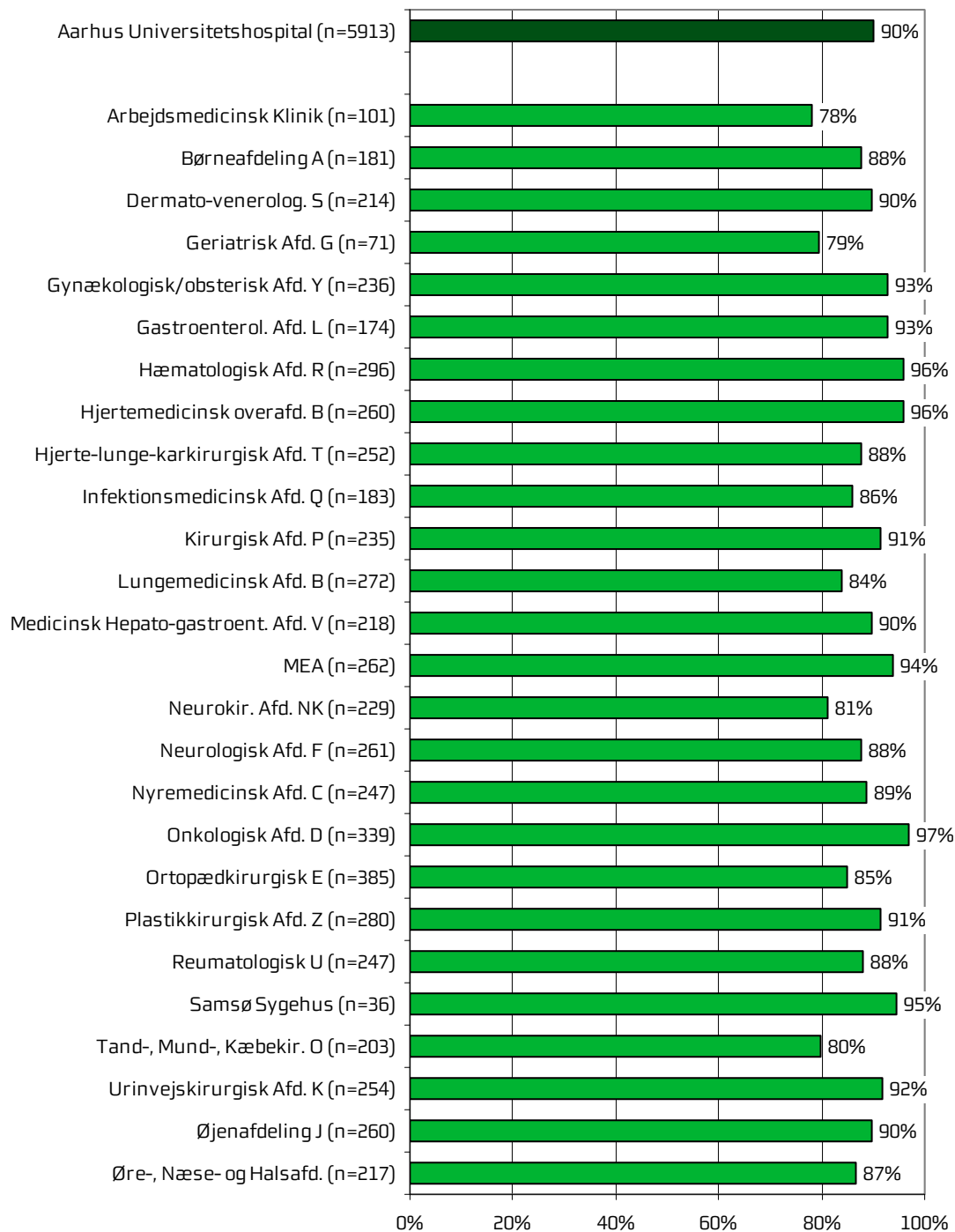


Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?



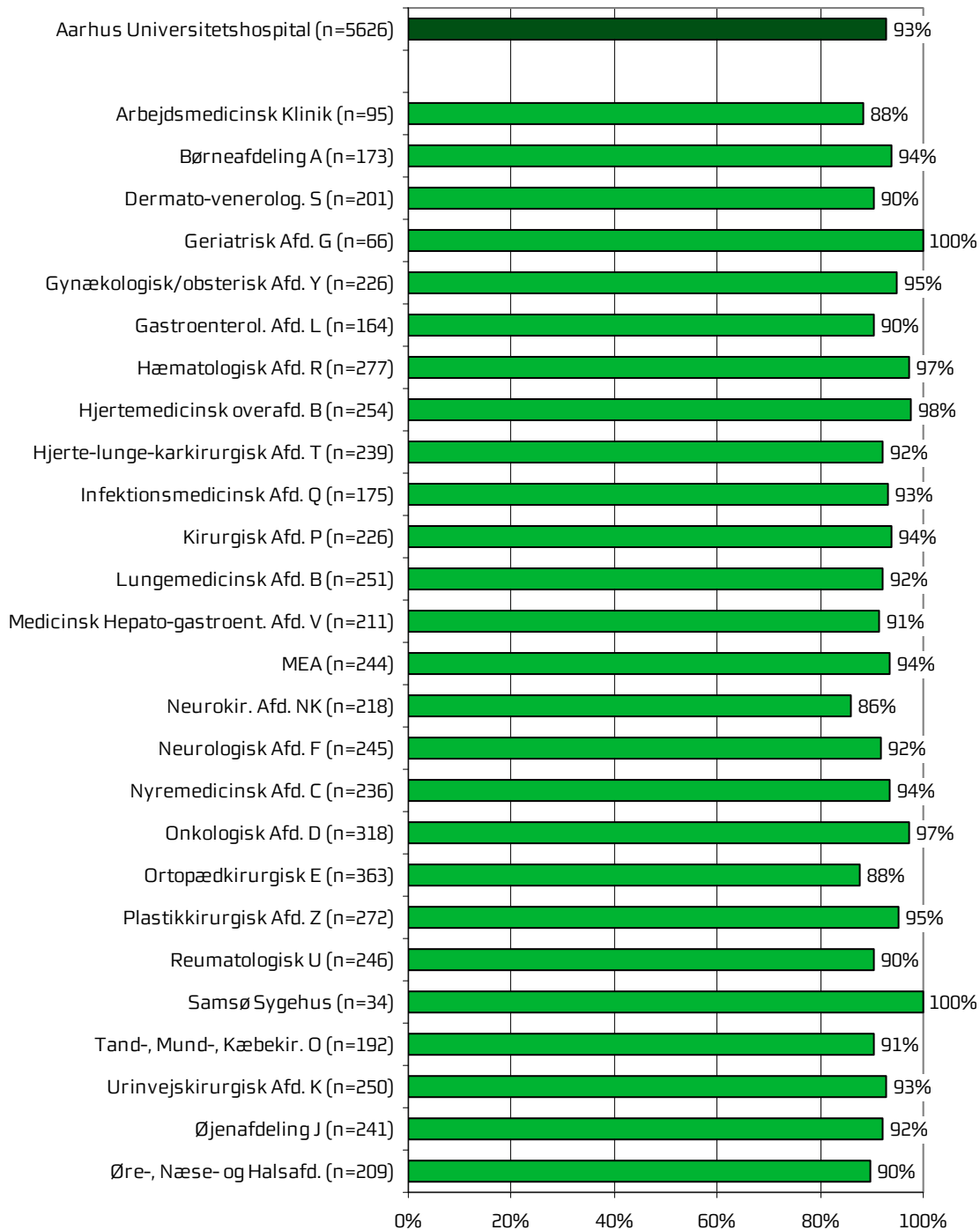
## Undersøgelses-/behandlingsforløb

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

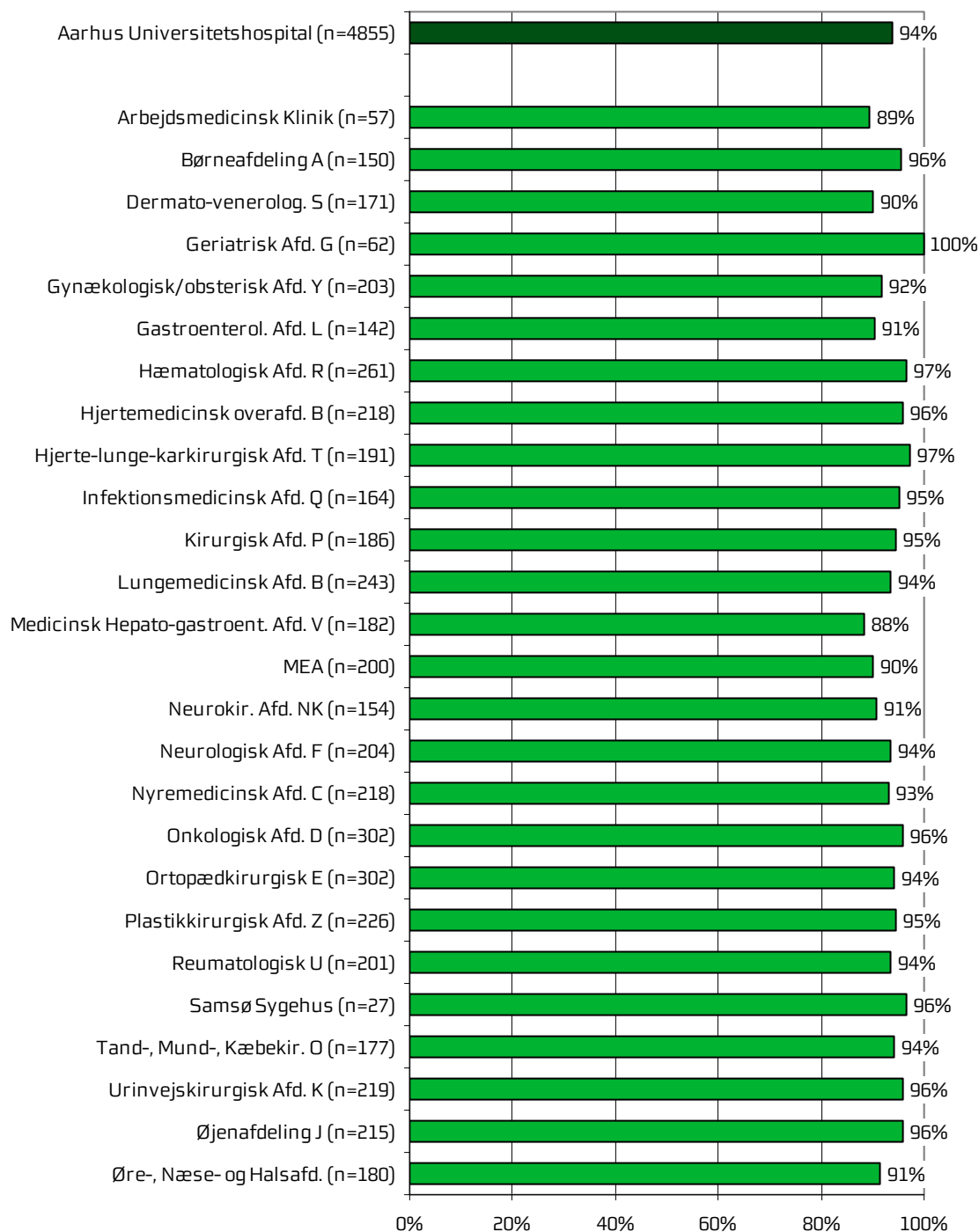




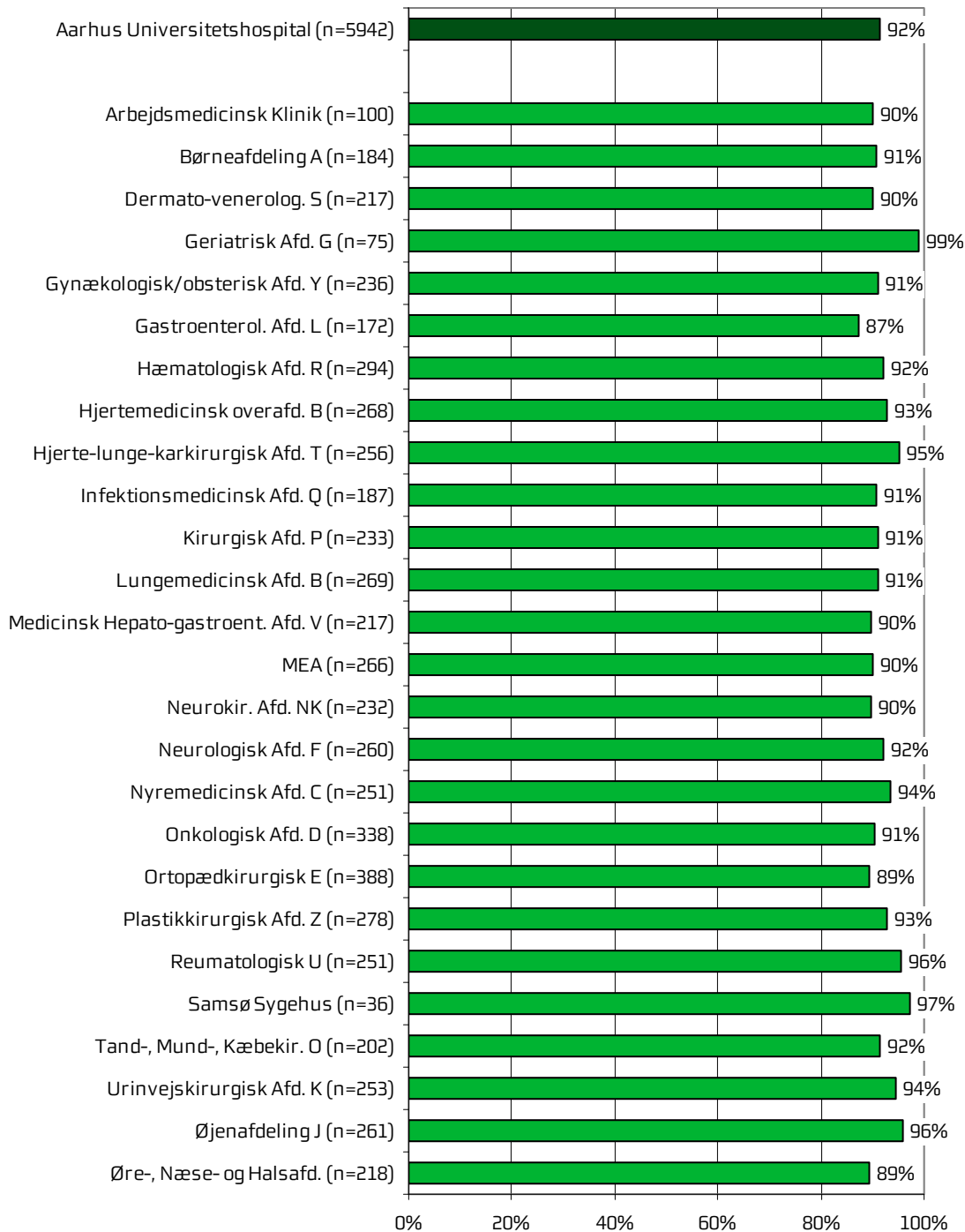
Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?



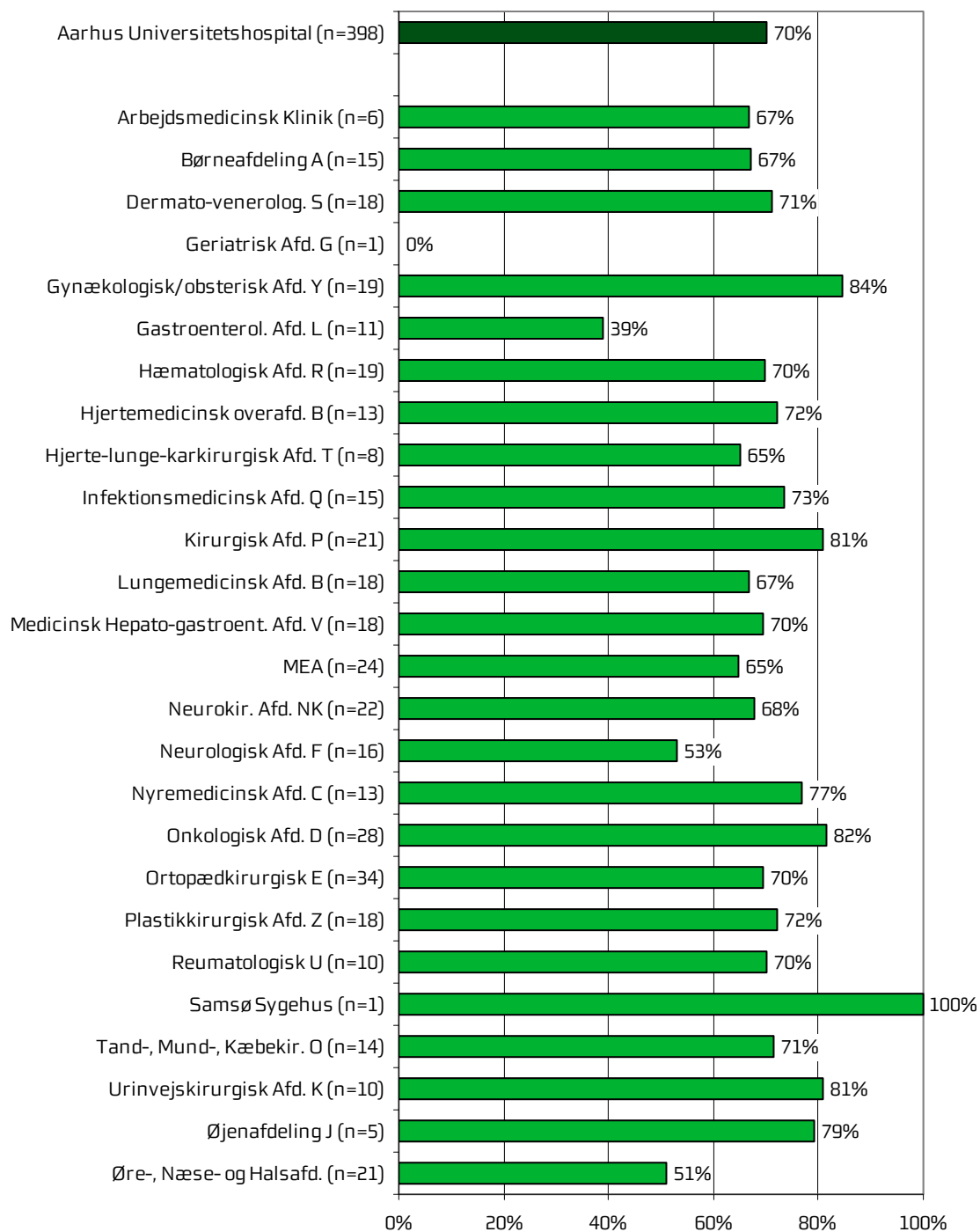
**Figur 21. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?**



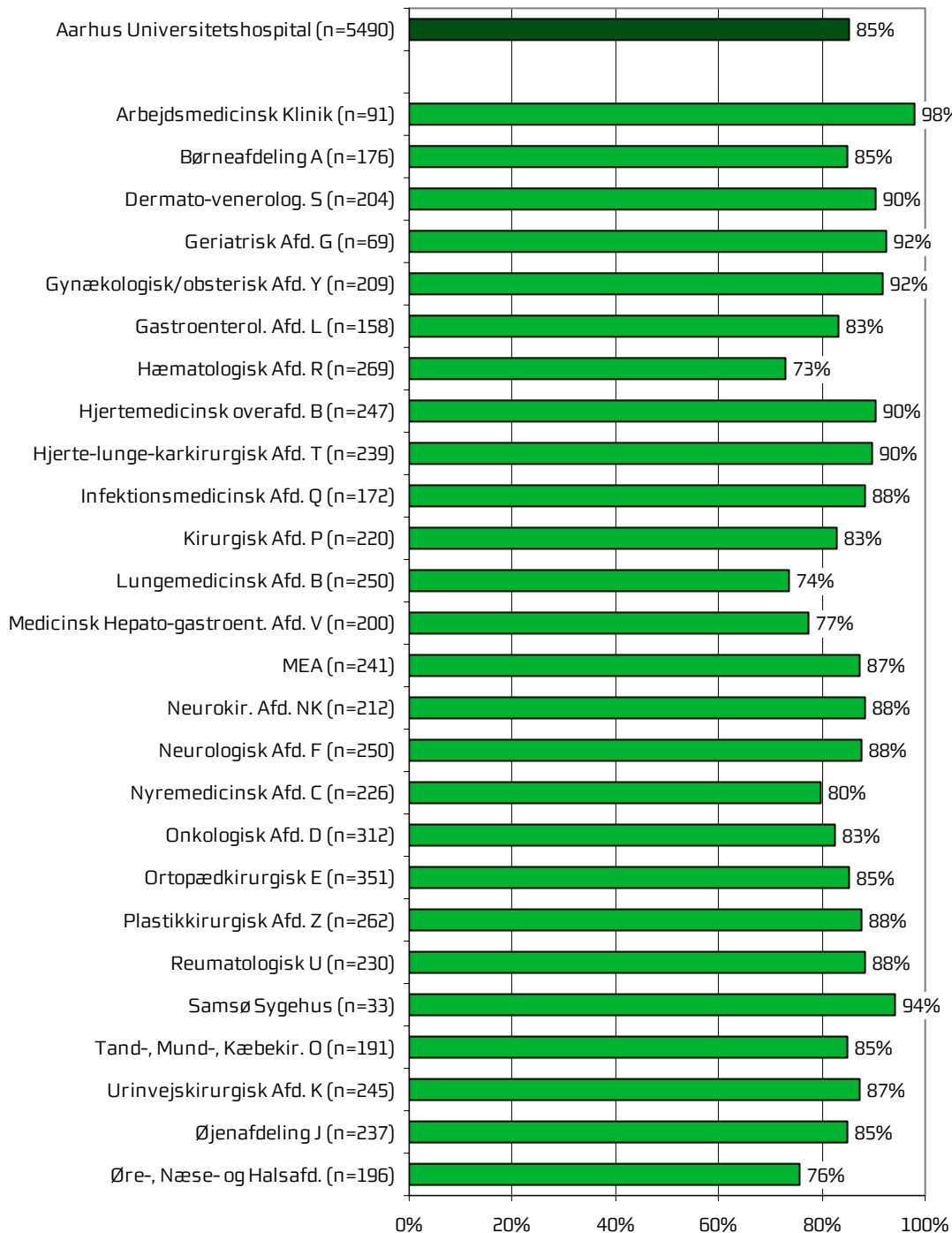
Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?



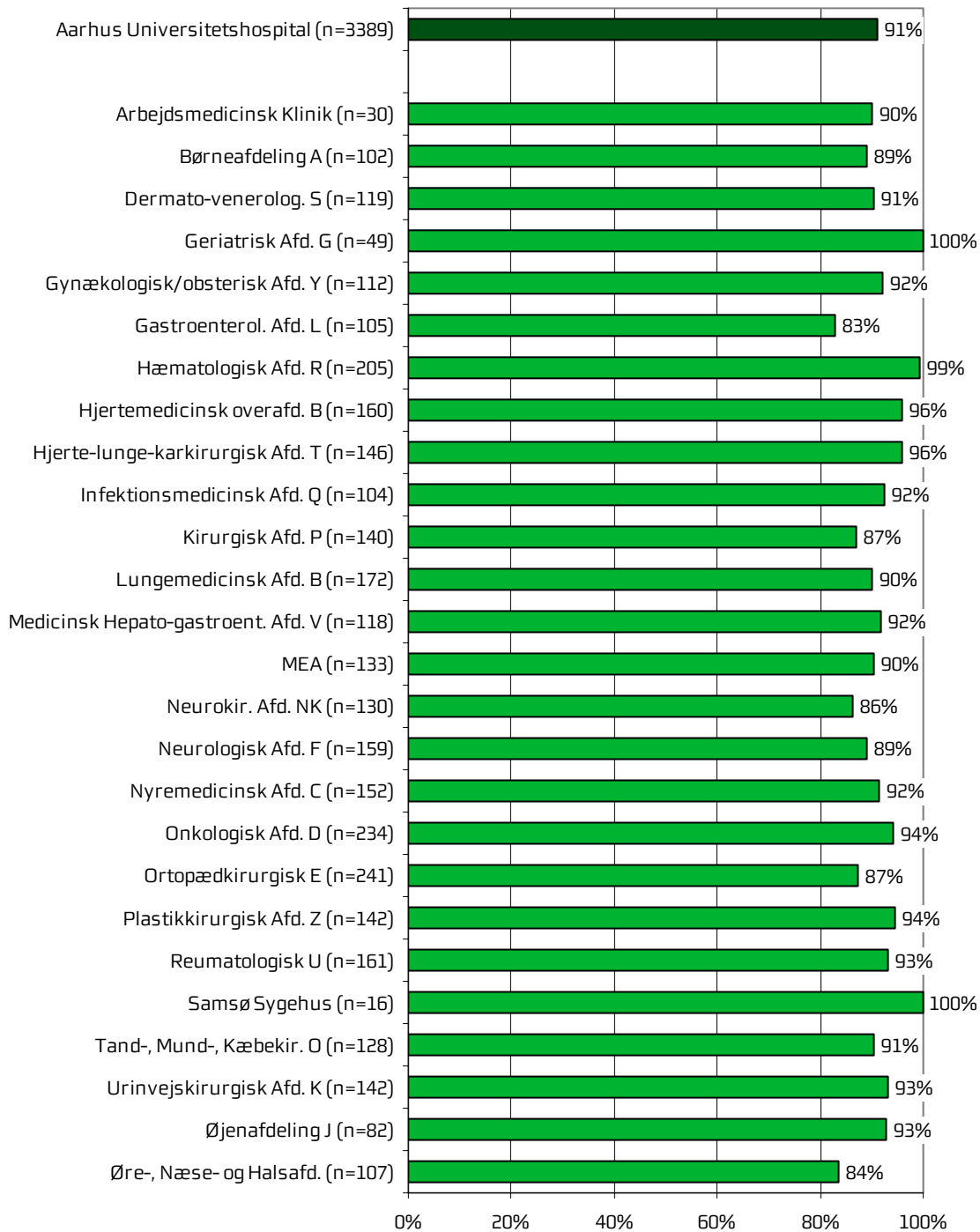
**Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**



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

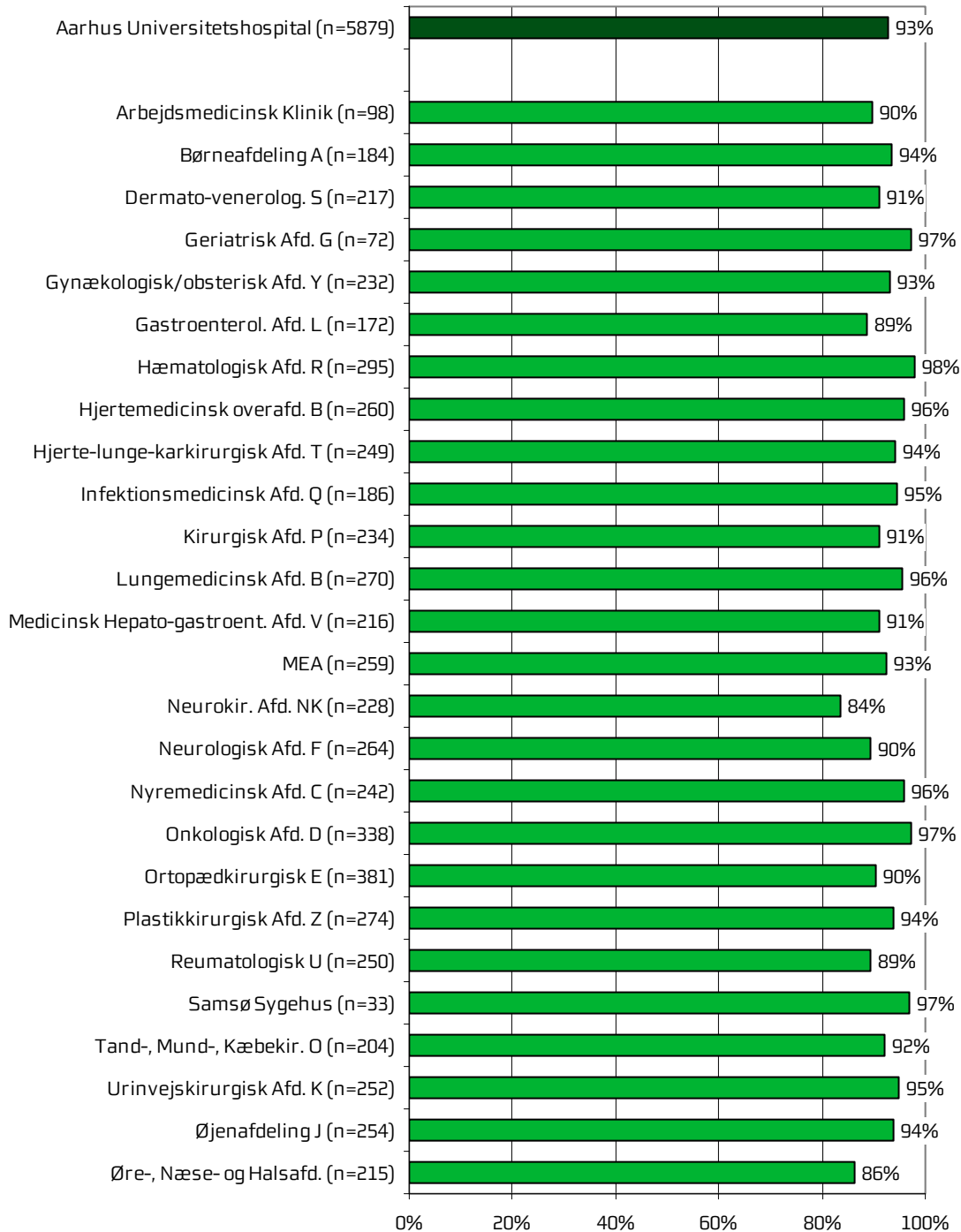


**Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?**

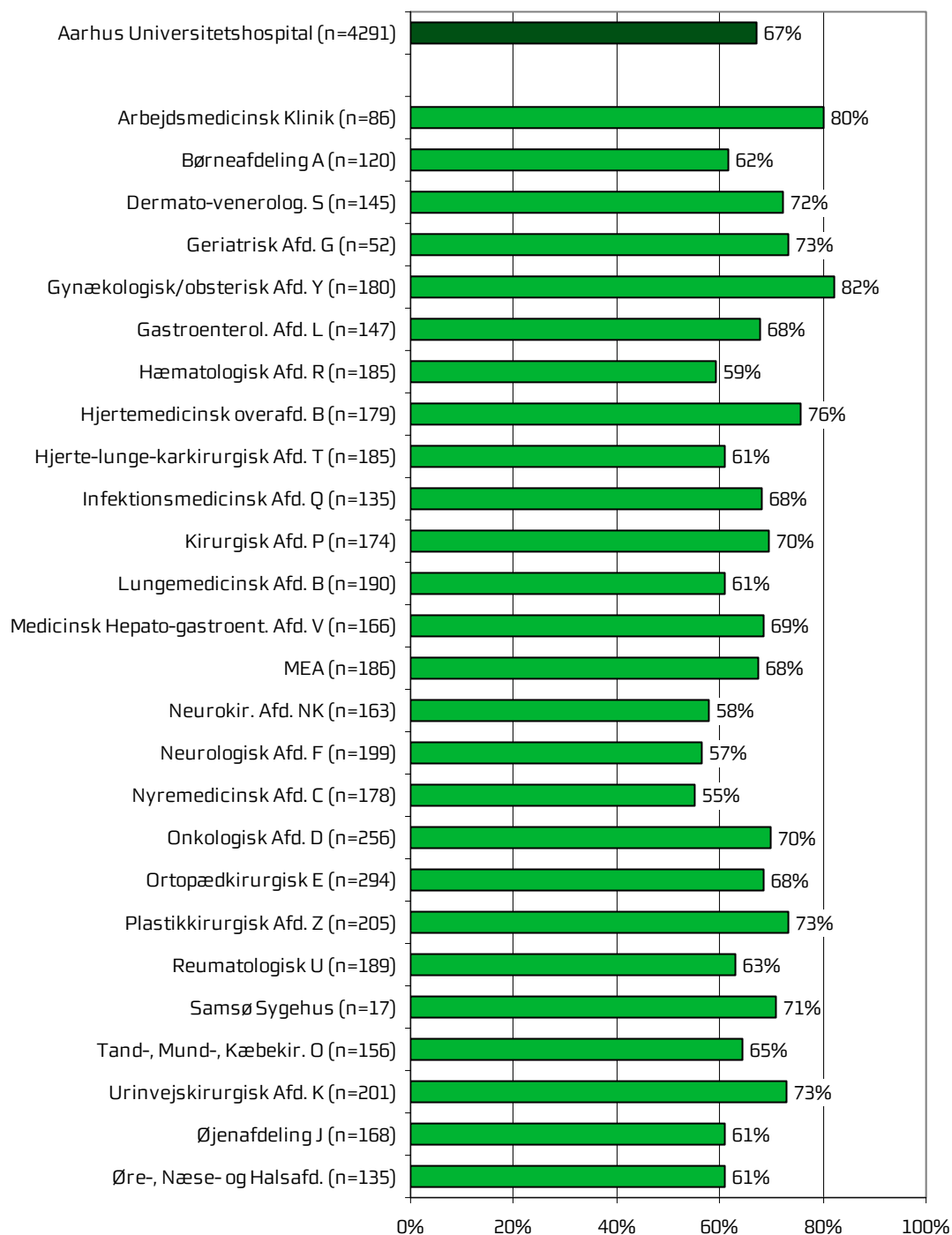


## Information

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

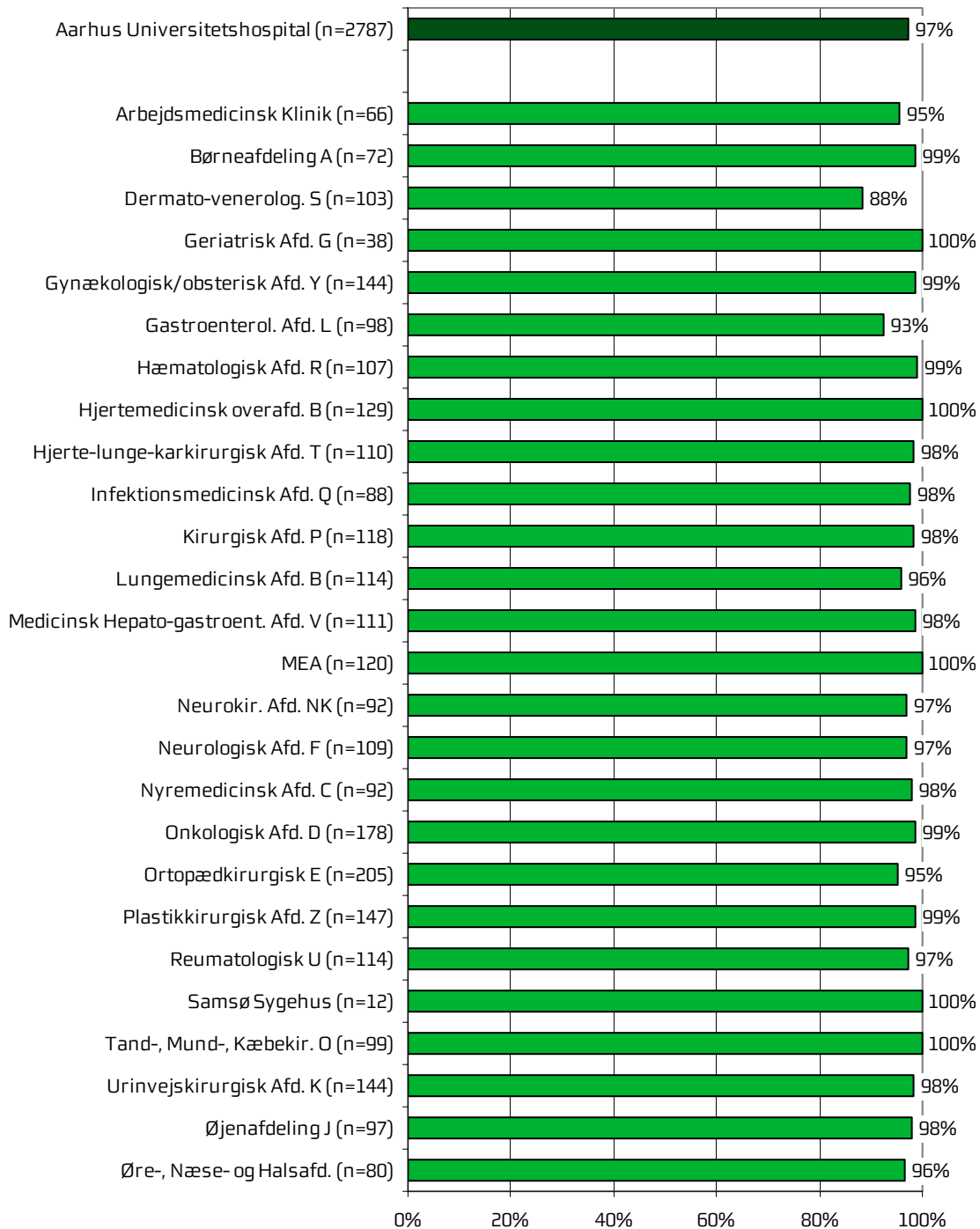


**Figur 27. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?**

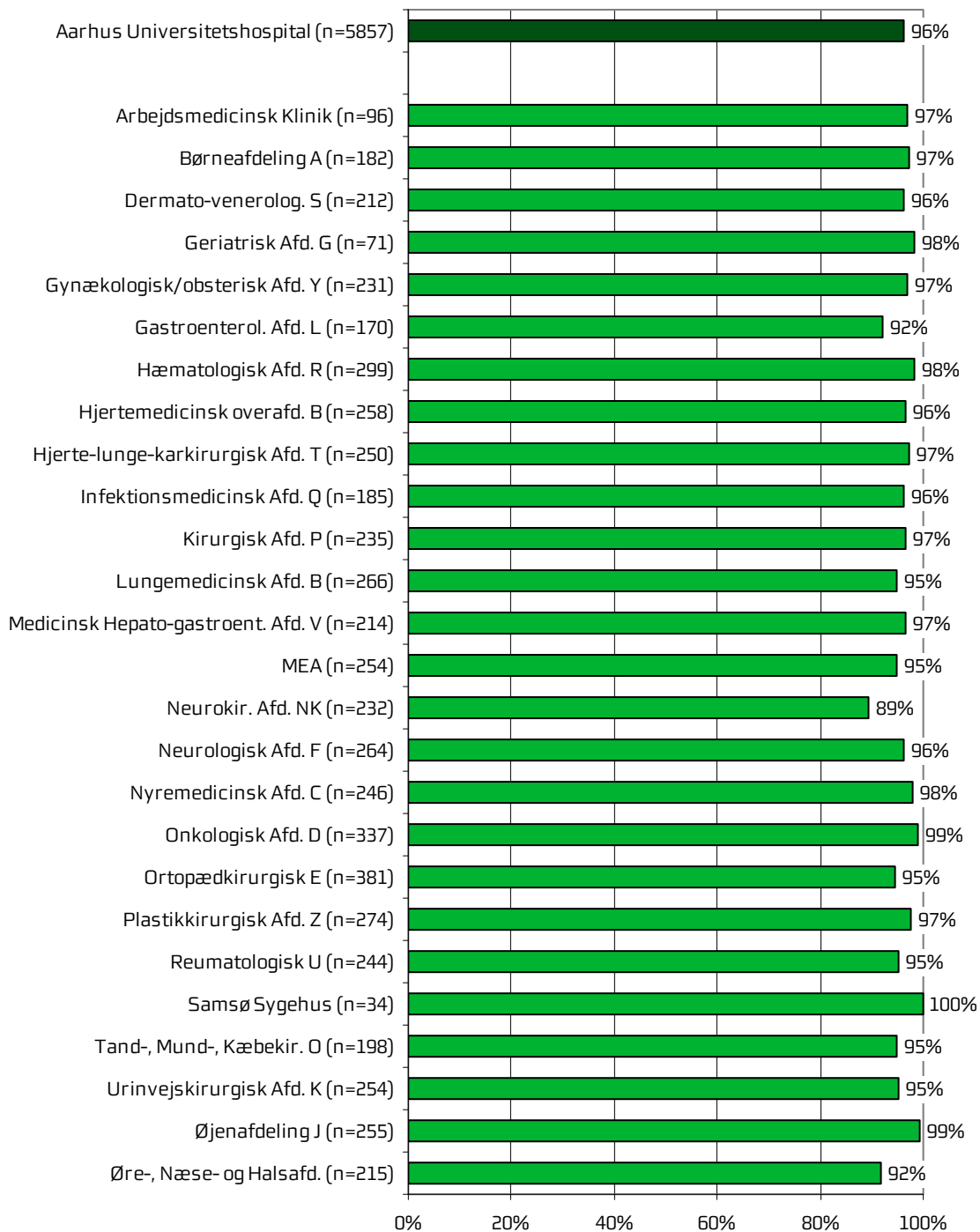


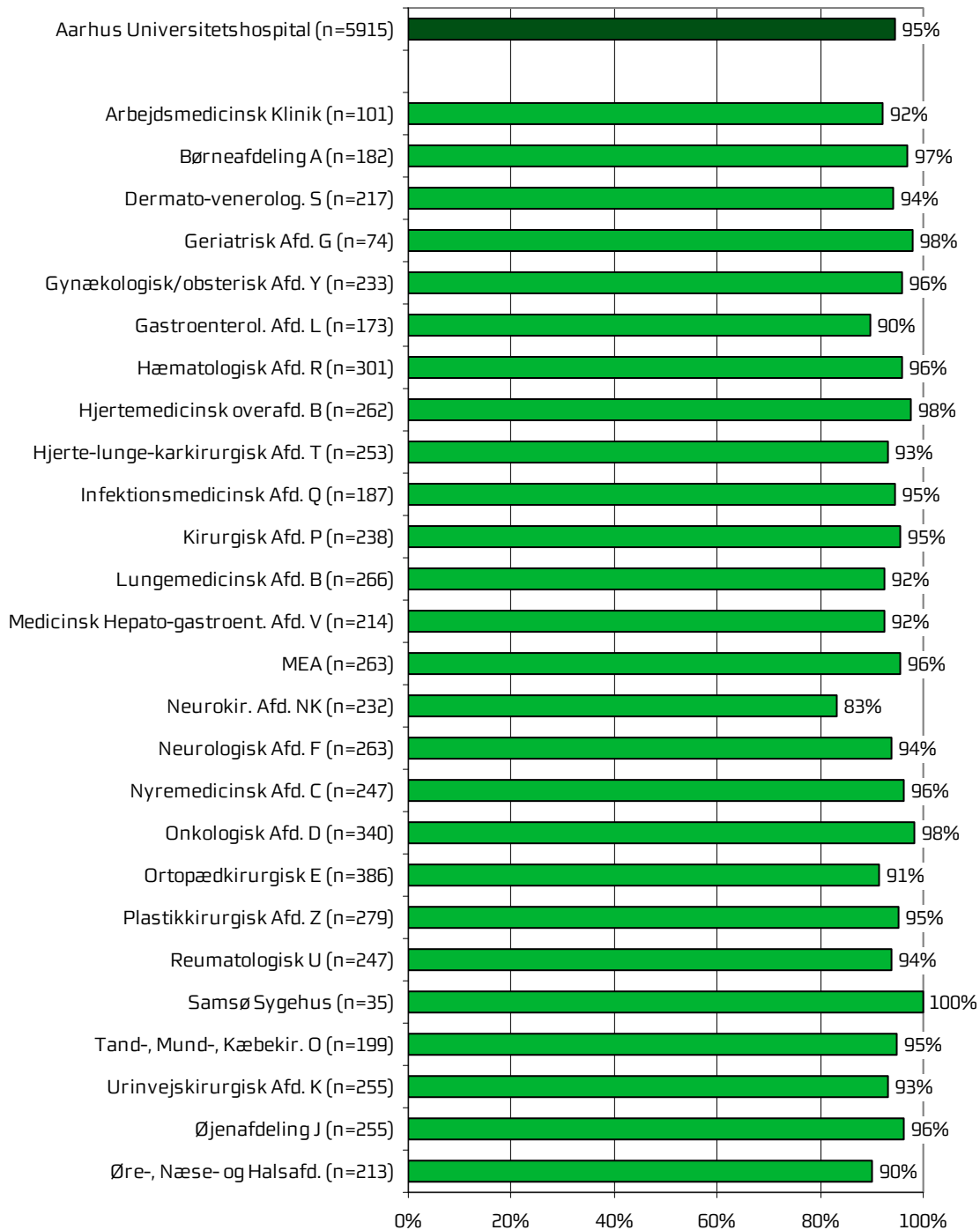


Figur 28. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?

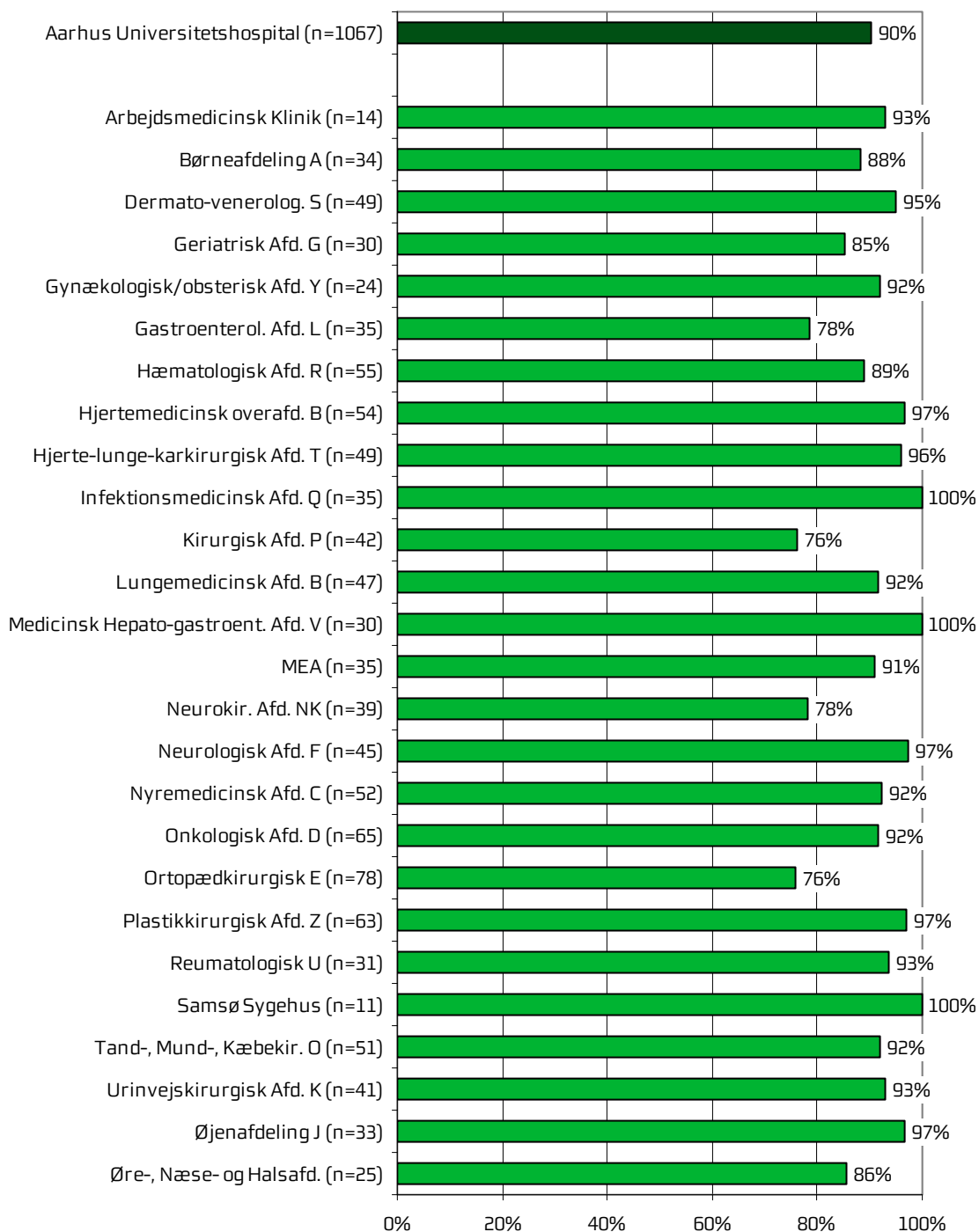


**Figur 29. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?**

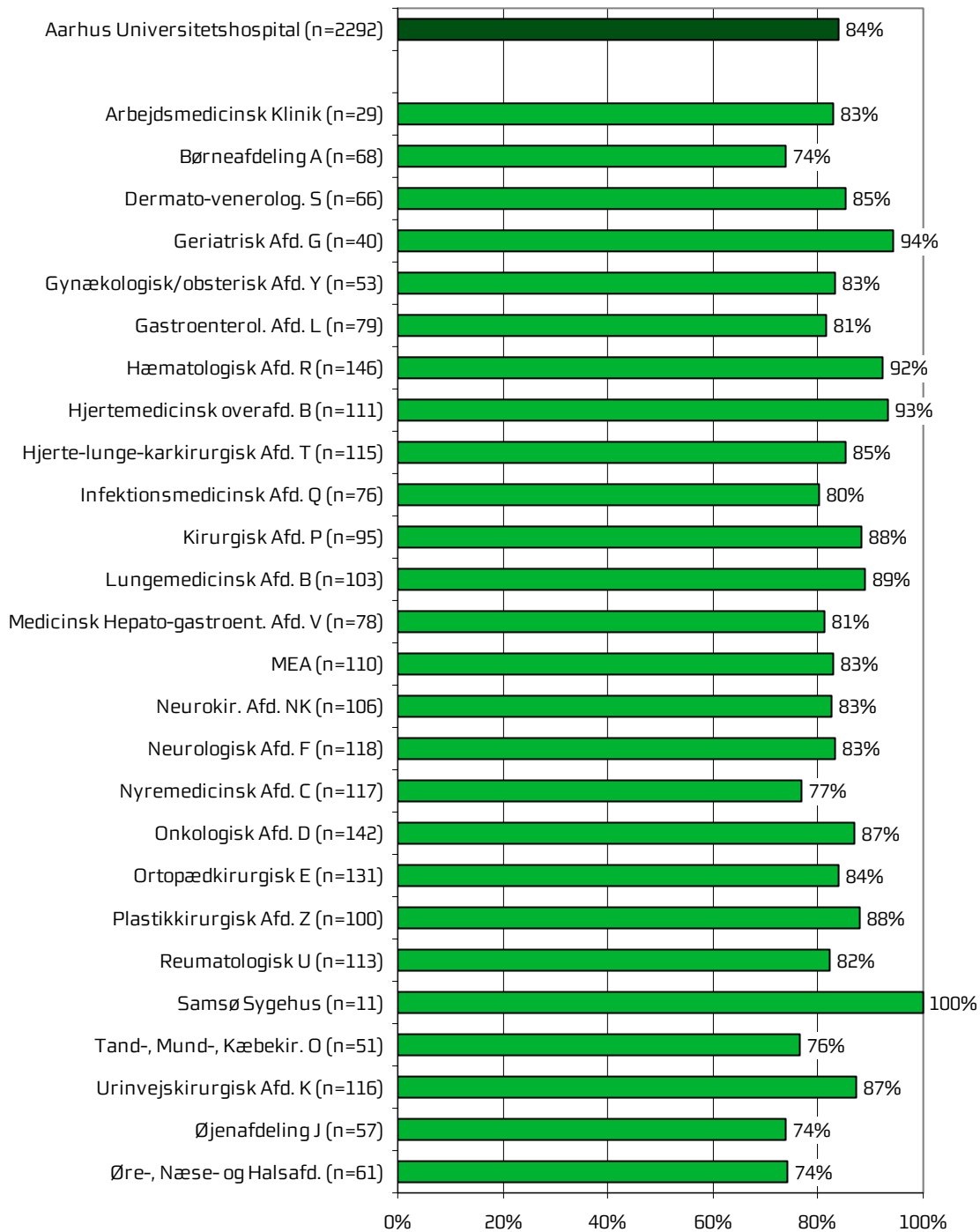


**Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet****Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**

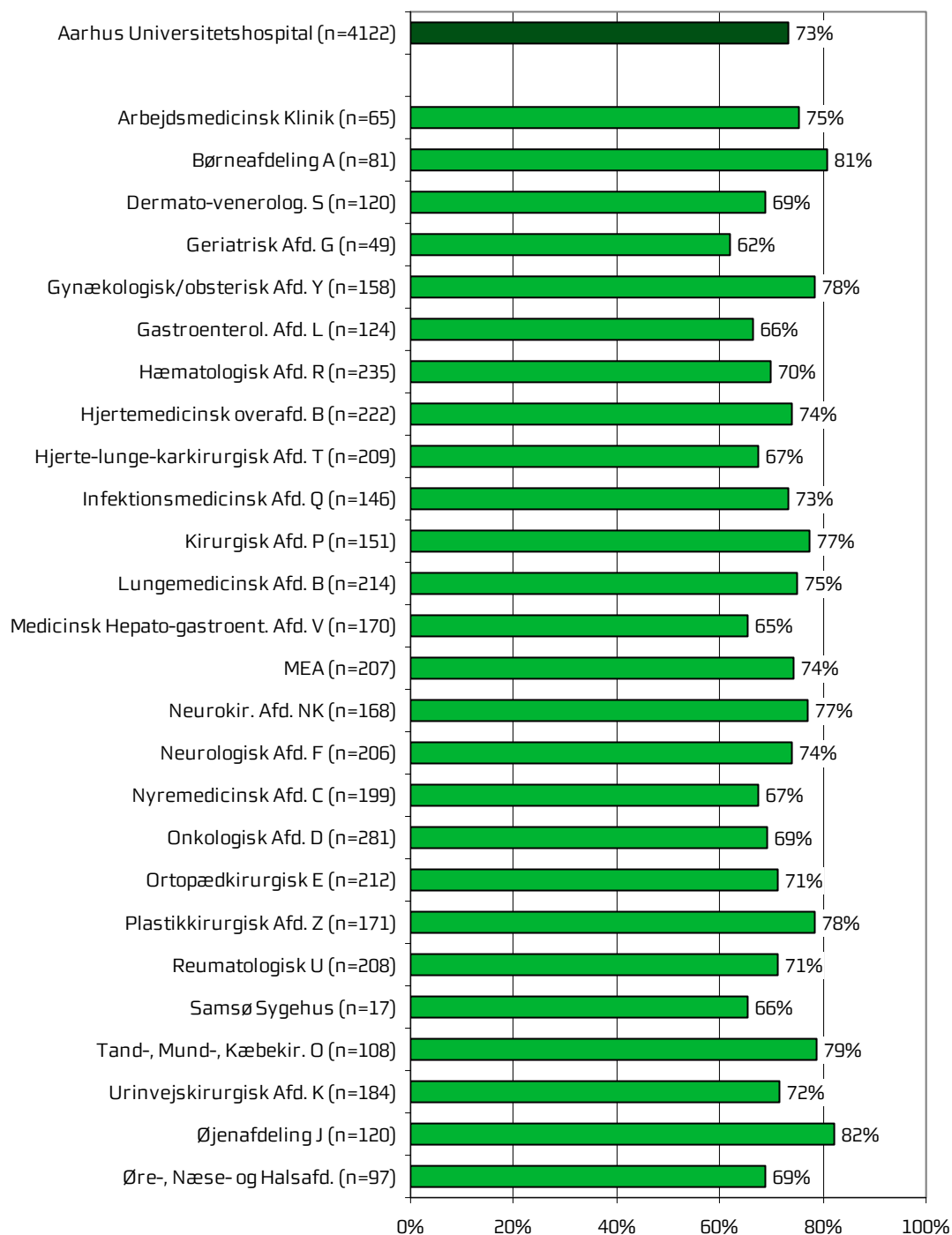
**Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

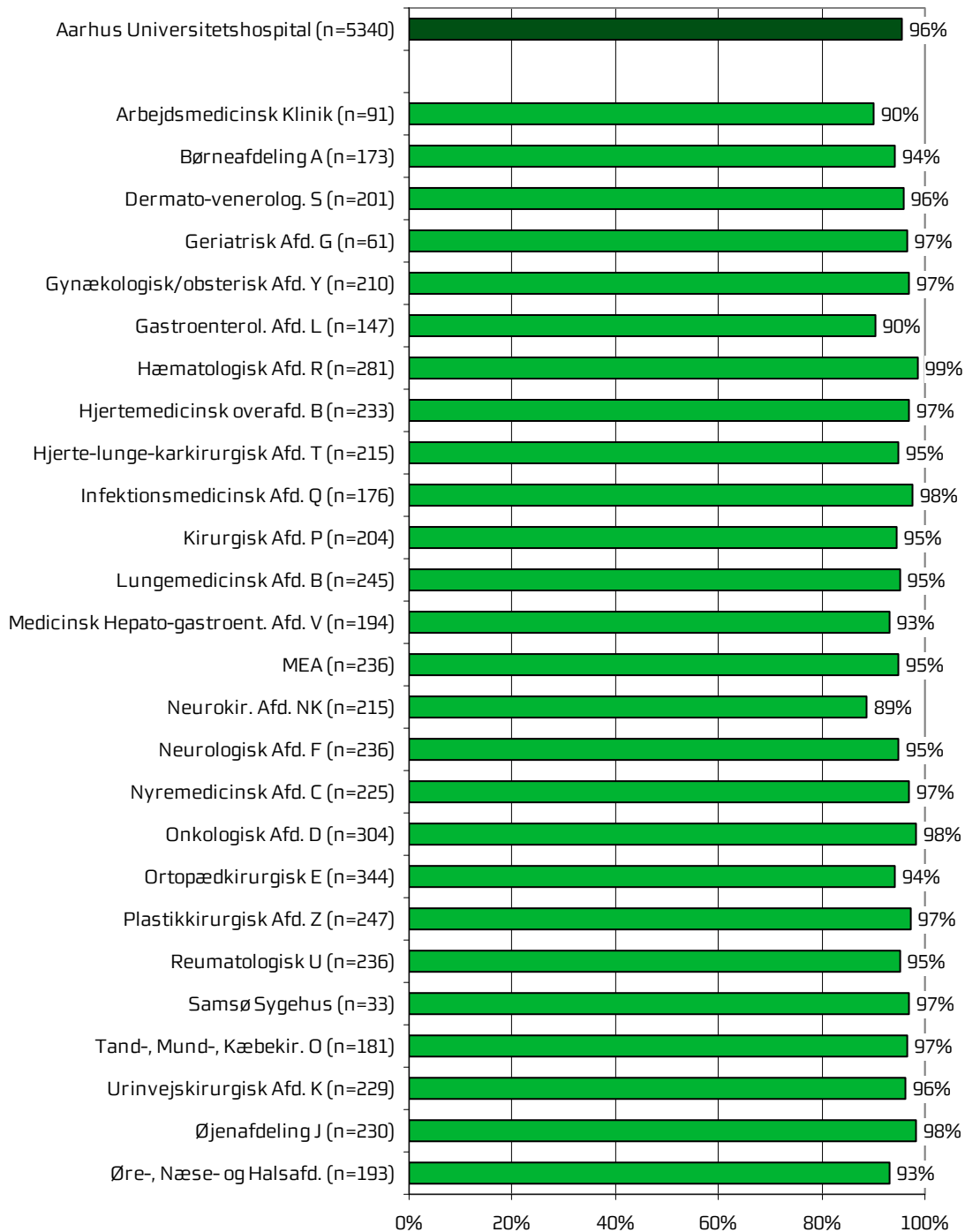


**Figur 32. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**



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



**Hospitalets eget spørgsmål****Figur 34. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?**





## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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

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

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

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

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

### INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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 26	Gå til spørgsmål 26	
25. 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"/>
26. 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"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

### EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

### SAMLET INDTRYK

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

### INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

6. december 2012

## Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

### Fortroligt

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

### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 20. august-30. september 2012 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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



I alt har 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 61 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	61%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	47%	47%
Kvinde	53%	53%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	9%	12%
20-39 år	13%	18%
40-59 år	27%	28%
60-79 år	42%	33%
80 år eller derover	9%	8%

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

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for hospitalets resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

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

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

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

**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 2010 og 2011 samt resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra hospitalets resultat i 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



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

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		6089		100%
<b>Køn</b>				
Mand		2838		47%
Kvinde		3251		53%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		542		9%
20-39 år		808		13%
40-59 år		1621		27%
60-79 år		2556		42%
80 år eller derover		562		9%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		5365		91%
Pårørende		551		9%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		5662		95%
Ikke dansk		329		5%



**Table 5-continued. Background characteristics for hospital patients, who have answered the questionnaire**

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	6089		100%	
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik	102		2%	
Børneafdeling A	185		3%	
Dermato-venerolog. S	220		4%	
Geriatrisk Afd. G	79		1%	
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	237		4%	
Gastroenterol. Afd. L	180		3%	
Hæmatologisk Afd. R	306		5%	
Hjertemedicinsk overafd. B	271		4%	
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	265		4%	
Infektionsmedicinsk Afd. Q	192		3%	
Kirurgisk Afd. P	240		4%	
Lungemedicinsk Afd. B	277		5%	
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	220		4%	
MEA	270		4%	
Neurokir. Afd. NK	240		4%	
Neurologisk Afd. F	274		4%	
Nyremedicinsk Afd. C	259		4%	
Onkologisk Afd. D	345		6%	
Ortopædkirurgisk E	393		6%	
Plastikkirurgisk Afd. Z	286		5%	
Reumatologisk U	254		4%	
Samsø Sygehus	36		1%	
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	207		3%	
Urinvejskirurgisk Afd. K	264		4%	
Øjenafdeling J	265		4%	
Øre-, Næse- og Halsafd.	222		4%	

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	5545	389
<b>Køn</b>						
Mand	37	59	2	1	2609	172
Kvinde	32	62	4	1	2936	217
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	30	64	4	2	501	30
20-39 år	30	63	5	2	736	55
40-59 år	34	61	5	1	1504	91
60-79 år	39	58	2	1	2331	157
80 år eller derover	33	65	1	1	473	56
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	60	3	1	4923	339
Pårørende	29	65	4	2	502	38
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	60	3	1	5190	361
Ikke dansk	26	69	4	2	302	24

**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	5545	389
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	35	60	2	3	92	7
Børneafdeling A	32	62	3	2	175	8
Dermato-venerolog. S	22	71	6	1	201	16
Geriatrisk Afd. G	37	61	3	0	67	7
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	38	58	1	2	218	16
Gastroenterol. Afd. L	20	67	8	5	160	12
Hæmatologisk Afd. R	40	59	1	0	288	14
Hjertemedicinsk overafd. B	44	54	2	0	249	16
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	34	64	2	0	233	20
Infektionsmedicinsk Afd. Q	40	58	2	0	172	14
Kirurgisk Afd. P	35	59	5	1	220	15
Lungemedicinsk Afd. B	29	63	7	1	251	16
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	24	70	4	2	201	16
MEA	37	58	4	0	247	14
Neurokir. Afd. NK	22	65	10	3	221	14
Neurologisk Afd. F	29	65	4	2	238	26
Nyremedicinsk Afd. C	30	69	2	0	223	26
Onkologisk Afd. D	42	57	0	1	326	11
Ortopædkirurgisk E	32	62	6	1	363	22
Plastikkirurgisk Afd. Z	35	61	3	1	264	18
Reumatologisk U	29	64	6	0	231	19
Samsø Sygehus	49	51	0	0	33	2
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	38	59	2	2	189	13
Urinvejskirurgisk Afd. K	42	55	2	1	245	8
Øjenafdeling J	42	56	2	1	237	22
Øre-, Næse- og Halsafd.	25	67	5	3	201	17

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	58	3	0	5916
<b>Køn</b>					
Mand	41	56	3	0	2768
Kvinde	36	60	3	0	3148
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	37	60	3	0	527
20-39 år	34	60	6	0	786
40-59 år	37	59	3	0	1591
60-79 år	41	56	2	0	2480
80 år eller derover	37	62	1	0	532
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	58	3	0	5247
Pårørende	35	61	3	1	539
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	58	3	0	5540
Ikke dansk	29	66	3	1	321

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

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	58	3	0	5916
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	35	60	2	3	100
Børneafdeling A	40	57	3	0	183
Dermato-venerolog. S	30	65	5	0	216
Geriatrisk Afd. G	37	63	0	0	74
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	42	55	2	1	232
Gastroenterol. Afd. L	23	68	6	3	168
Hæmatologisk Afd. R	41	57	2	0	298
Hjertemedicinsk overafd. B	48	52	0	0	265
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	33	65	2	0	254
Infektionsmedicinsk Afd. Q	44	55	2	0	187
Kirurgisk Afd. P	37	60	2	0	233
Lungemedicinsk Afd. B	35	59	5	0	270
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	27	69	4	0	218
MEA	42	55	3	0	262
Neurokir. Afd. NK	30	61	8	1	230
Neurologisk Afd. F	32	63	4	1	262
Nyremedicinsk Afd. C	34	63	3	0	246
Onkologisk Afd. D	44	55	1	0	341
Ortopædkirurgisk E	34	62	4	0	383
Plastikkirurgisk Afd. Z	36	62	2	0	284
Reumatologisk U	35	60	4	1	251
Samsø Sygehus	53	44	3	0	34
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	44	54	1	2	199
Urinvejskirurgisk Afd. K	44	53	3	0	250
Øjenafdeling J	47	51	2	0	258
Øre-, Næse- og Halsafd.	26	67	6	1	218

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	74	8	1	5893
<b>Køn</b>					
Mand	19	72	8	1	2766
Kvinde	16	75	8	1	3127
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	22	70	6	2	532
20-39 år	18	71	9	1	783
40-59 år	13	77	10	1	1574
60-79 år	18	73	8	1	2475
80 år eller derover	20	75	4	1	529
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	16	74	8	1	5228
Pårørende	21	70	7	2	537
<b>Modersmål</b>					
Dansk	16	74	9	1	5515
Ikke dansk	28	67	4	0	322

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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	74	8	1	5893
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	4	90	6	0	96
Børneafdeling A	28	65	7	1	184
Dermato-venerolog. S	13	76	9	1	217
Geriatrisk Afd. G	23	70	7	0	72
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	23	74	3	0	234
Gastroenterol. Afd. L	7	73	16	4	175
Hæmatologisk Afd. R	7	71	20	2	295
Hjertemedicinsk overafd. B	21	76	4	0	265
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	27	70	2	1	255
Infektionsmedicinsk Afd. Q	30	68	2	0	186
Kirurgisk Afd. P	11	77	8	3	235
Lungemedicinsk Afd. B	13	74	11	2	269
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	10	79	11	0	215
MEA	20	74	5	1	260
Neurokir. Afd. NK	10	75	13	2	230
Neurologisk Afd. F	13	73	12	2	260
Nyremedicinsk Afd. C	16	73	10	0	248
Onkologisk Afd. D	26	68	5	1	336
Ortopædkirurgisk E	13	75	11	1	378
Plastikkirurgisk Afd. Z	16	75	8	0	277
Reumatologisk U	9	72	17	2	244
Samsø Sygehus	23	66	11	0	35
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	28	68	4	0	201
Urinvejskirurgisk Afd. K	18	76	5	1	255
Øjenafdeling J	12	78	9	1	255
Øre-, Næse- og Halsafd.	15	76	8	1	216

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	76	2	0	5820
<b>Køn</b>					
Mand	25	73	2	0	2729
Kvinde	19	79	2	0	3091
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	26	72	1	0	524
20-39 år	28	70	2	0	789
40-59 år	20	77	2	0	1566
60-79 år	19	78	2	0	2426
80 år eller derover	18	81	1	0	515
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	76	2	0	5165
Pårørende	20	77	2	0	529
<b>Modersmål</b>					
Dansk	21	77	2	0	5446
Ikke dansk	35	63	2	0	323



**Tablet 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	22	76	2	0	5820
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	8	92	0	0	95
Børneafdeling A	28	70	1	0	181
Dermato-venerolog. S	18	80	2	0	215
Geriatrisk Afd. G	24	72	4	0	71
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	23	76	1	0	232
Gastroenterol. Afd. L	13	83	5	0	170
Hæmatologisk Afd. R	13	83	4	0	298
Hjertemedicinsk overafd. B	25	71	3	0	260
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	26	72	1	0	248
Infektionsmedicinsk Afd. Q	34	65	1	0	187
Kirurgisk Afd. P	17	79	3	0	233
Lungemedicinsk Afd. B	22	75	2	0	264
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	20	77	3	0	212
MEA	21	77	1	0	258
Neurokir. Afd. NK	15	84	1	0	224
Neurologisk Afd. F	21	77	2	0	259
Nyremedicinsk Afd. C	20	77	4	0	247
Onkologisk Afd. D	27	73	1	0	335
Ortopædkirurgisk E	16	80	4	0	372
Plastikkirurgisk Afd. Z	17	82	1	0	273
Reumatologisk U	21	77	2	0	239
Samsø Sygehus	41	53	6	0	34
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	36	63	1	0	197
Urinvejskirurgisk Afd. K	20	77	3	0	252
Øjenafdeling J	22	77	1	0	252
Øre-, Næse- og Halsafd.	22	76	2	1	212

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	5961
<b>Køn</b>					
Mand	39	59	2	0	2776
Kvinde	34	64	2	0	3185
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	33	64	3	0	538
20-39 år	28	69	3	0	797
40-59 år	34	64	2	0	1603
60-79 år	41	57	1	0	2490
80 år eller derover	40	59	1	0	533
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	62	1	0	5264
Pårørende	36	60	3	0	542
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	62	2	0	5557
Ikke dansk	37	60	2	0	324

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	5961
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	38	60	2	0	101
Børneafdeling A	37	59	4	0	182
Dermato-venerolog. S	25	73	2	0	217
Geriatrisk Afd. G	41	58	1	0	72
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	35	64	1	0	237
Gastroenterol. Afd. L	28	71	1	0	177
Hæmatologisk Afd. R	41	58	1	0	300
Hjertemedicinsk overafd. B	46	53	0	0	263
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	40	58	2	0	257
Infektionsmedicinsk Afd. Q	47	51	2	1	189
Kirurgisk Afd. P	41	58	1	0	237
Lungemedicinsk Afd. B	35	63	2	0	267
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	24	72	3	0	218
MEA	41	57	2	0	266
Neurokir. Afd. NK	31	65	3	0	236
Neurologisk Afd. F	29	69	2	0	268
Nyremedicinsk Afd. C	31	68	1	0	249
Onkologisk Afd. D	44	56	1	0	340
Ortopædkirurgisk E	33	65	2	0	386
Plastikkirurgisk Afd. Z	32	65	2	1	281
Reumatologisk U	40	57	3	0	251
Samsø Sygehus	39	58	3	0	31
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	35	64	1	0	204
Urinvejskirurgisk Afd. K	44	55	1	0	254
Øjenafdeling J	42	57	1	0	261
Øre-, Næse- og Halsafd.	25	70	4	1	217

**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	91	9	4738	1250
<b>Køn</b>				
Mand	91	9	2203	592
Kvinde	91	9	2535	658
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	89	11	460	79
20-39 år	86	14	679	124
40-59 år	91	9	1306	295
60-79 år	92	8	1887	621
80 år eller derover	96	4	406	131
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	91	9	4188	1103
Pårørende	88	12	432	113
<b>Modersmål</b>				
Dansk	91	9	4387	1194
Ikke dansk	90	10	287	42

**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	91	9	4738	1250
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik	98	2	60	41
Børneafdeling A	94	6	145	40
Dermato-venerolog. S	91	9	189	30
Geriatrisk Afd. G	100	0	47	26
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	95	5	185	50
Gastroenterol. Afd. L	92	8	141	33
Hæmatologisk Afd. R	90	10	256	42
Hjertemedicinsk overafd. B	98	2	191	76
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	93	7	185	75
Infektionsmedicinsk Afd. Q	99	1	159	31
Kirurgisk Afd. P	89	11	185	50
Lungemedicinsk Afd. B	88	12	214	59
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	85	15	193	26
MEA	92	8	189	80
Neurokir. Afd. NK	90	10	191	44
Neurologisk Afd. F	92	8	200	71
Nyremedicinsk Afd. C	87	13	220	27
Onkologisk Afd. D	94	6	258	78
Ortopædkirurgisk E	87	13	311	77
Plastikkirurgisk Afd. Z	90	10	232	51
Reumatologisk U	92	8	200	51
Samsø Sygehus	92	8	25	11
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	89	11	169	34
Urinvejskirurgisk Afd. K	92	8	195	62
Øjenafdeling J	92	8	206	58
Øre-, Næse- og Halsafd.	82	18	192	27

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	65	18	6	4521	124
<b>Køn</b>						
Mand	13	65	17	5	2119	51
Kvinde	11	64	18	6	2402	73
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	12	66	17	5	442	11
20-39 år	11	63	18	8	642	27
40-59 år	11	65	18	5	1256	38
60-79 år	12	65	18	5	1801	35
80 år eller derover	15	62	19	5	380	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	65	18	5	3997	107
Pårørende	13	61	18	9	417	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	65	18	5	4199	108
Ikke dansk	11	59	22	9	265	13

**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	12	65	18	6	4521	124
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	30	66	4	0	56	4
Børneafdeling A	15	68	12	5	137	6
Dermato-venerolog. S	14	66	16	5	181	4
Geriatrisk Afd. G	29	63	5	3	44	1
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	11	69	14	6	179	4
Gastroenterol. Afd. L	16	63	16	5	135	3
Hæmatologisk Afd. R	11	52	26	10	240	7
Hjertemedicinsk overafd. B	14	68	16	2	183	6
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	14	66	15	4	177	5
Infektionsmedicinsk Afd. Q	16	74	9	1	148	7
Kirurgisk Afd. P	11	56	25	8	178	5
Lungemedicinsk Afd. B	13	56	26	6	205	6
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	8	59	28	6	186	2
MEA	17	68	13	3	182	4
Neurokir. Afd. NK	13	56	23	9	185	3
Neurologisk Afd. F	14	67	15	4	190	7
Nyremedicinsk Afd. C	8	52	32	7	213	3
Onkologisk Afd. D	12	70	14	4	248	3
Ortopædkirurgisk E	9	64	17	9	297	8
Plastikkirurgisk Afd. Z	12	61	21	6	224	4
Reumatologisk U	6	71	19	4	191	6
Samsø Sygehus	21	58	17	4	24	1
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	9	69	19	4	159	10
Urinvejskirurgisk Afd. K	14	54	25	7	181	7
Øjenafdeling J	10	69	15	6	192	6
Øre-, Næse- og Halsafd.	8	61	23	8	186	2

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	17	25	15	43	4023	562
<b>Køn</b>						
Mand	18	28	16	38	1893	240
Kvinde	15	23	14	48	2130	322
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	14	22	16	47	384	61
20-39 år	13	18	15	53	604	68
40-59 år	15	25	15	45	1132	137
60-79 år	21	28	14	37	1595	222
80 år eller derover	16	34	18	32	308	74
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	26	15	42	3560	496
Pårørende	17	19	15	48	365	53
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	25	15	44	3712	532
Ikke dansk	25	27	18	30	254	27



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

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	25	15	43	4023	562
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	26	38	5	31	42	12
Børneafdeling A	16	23	15	45	121	18
Dermato-venerolog. S	21	23	12	44	153	31
Geriatrisk Afd. G	29	50	7	14	31	13
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	11	16	11	62	163	16
Gastroenterol. Afd. L	15	28	21	36	118	19
Hæmatologisk Afd. R	8	20	17	55	223	22
Hjertemedicinsk overafd. B	35	28	12	24	160	25
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	21	27	19	33	151	27
Infektionsmedicinsk Afd. Q	22	22	22	34	134	23
Kirurgisk Afd. P	15	23	18	45	151	28
Lungemedicinsk Afd. B	14	22	27	37	188	20
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	11	19	14	56	170	17
MEA	18	16	18	48	153	29
Neurokir. Afd. NK	19	23	12	46	166	22
Neurologisk Afd. F	17	24	19	40	175	21
Nyremedicinsk Afd. C	12	20	17	51	192	22
Onkologisk Afd. D	21	38	10	30	222	24
Ortopædkirurgisk E	14	23	14	49	270	36
Plastikkirurgisk Afd. Z	18	23	14	44	201	19
Reumatologisk U	14	30	18	38	180	19
Samsø Sygehus	35	30	10	25	20	3
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	13	26	20	42	142	22
Urinvejskirurgisk Afd. K	24	34	11	30	158	29
Øjenafdeling J	11	31	14	43	170	27
Øre-, Næse- og Halsafd.	12	30	14	44	169	18

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	8	74	16	3	5644	252
<b>Køn</b>						
Mand	8	74	15	3	2677	90
Kvinde	7	74	16	3	2967	162
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	10	75	12	3	491	33
20-39 år	5	72	20	3	751	33
40-59 år	5	72	19	4	1499	70
60-79 år	9	74	15	2	2394	88
80 år eller derover	9	81	9	1	509	28
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	7	74	16	3	5008	215
Pårørende	10	72	15	2	502	25
<b>Modersmål</b>						
Dansk	7	74	16	3	5266	231
Ikke dansk	15	75	9	1	310	13

**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	8	74	16	3	5644	252
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	7	77	16	0	88	9
Børneafdeling A	15	70	12	3	166	11
Dermato-venerolog. S	4	84	11	2	203	12
Geriatrisk Afd. G	17	76	7	0	62	7
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	9	80	10	1	218	11
Gastroenterol. Afd. L	5	67	25	4	167	7
Hæmatologisk Afd. R	4	75	19	2	293	5
Hjertemedicinsk overafd. B	9	77	14	0	253	9
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	15	80	4	1	241	17
Infektionsmedicinsk Afd. Q	11	82	7	1	179	7
Kirurgisk Afd. P	5	77	13	5	224	7
Lungemedicinsk Afd. B	6	76	14	3	252	17
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	6	77	15	1	206	9
MEA	11	76	13	1	247	15
Neurokir. Afd. NK	3	58	33	7	217	15
Neurologisk Afd. F	6	67	21	6	251	13
Nyremedicinsk Afd. C	8	73	14	4	248	3
Onkologisk Afd. D	12	79	7	2	329	8
Ortopædkirurgisk E	4	72	20	4	356	28
Plastikkirurgisk Afd. Z	4	74	18	4	268	8
Reumatologisk U	2	63	27	7	235	12
Samsø Sygehus	20	63	8	8	35	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	11	79	9	2	193	8
Urinvejskirurgisk Afd. K	9	74	14	3	255	3
Øjenafdeling J	6	65	27	3	249	5
Øre-, Næse- og Halsafd.	6	71	17	5	209	6

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	49	27	24	3251
<b>Køn</b>				
Mand	52	28	20	1517
Kvinde	46	27	27	1734
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	49	31	20	233
20-39 år	39	29	32	446
40-59 år	52	28	20	857
60-79 år	51	27	22	1415
80 år eller derover	48	24	28	300
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	49	27	24	2914
Pårørende	48	30	23	263
<b>Modersmål</b>				
Dansk	49	28	24	3050
Ikke dansk	51	29	20	171

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	49	27	24	3251
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik	77	14	9	43
Børneafdeling A	51	32	17	86
Dermato-venerolog. S	35	27	37	148
Geriatrisk Afd. G	60	28	12	50
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	44	30	26	95
Gastroenterol. Afd. L	41	17	42	44
Hæmatologisk Afd. R	48	33	19	248
Hjertemedicinsk overafd. B	64	20	16	122
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	61	18	21	52
Infektionsmedicinsk Afd. Q	49	32	19	131
Kirurgisk Afd. P	59	16	26	116
Lungemedicinsk Afd. B	52	26	22	204
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	42	31	27	150
MEA	57	16	27	207
Neurokir. Afd. NK	52	18	30	66
Neurologisk Afd. F	54	23	23	120
Nyremedicinsk Afd. C	49	28	23	191
Onkologisk Afd. D	47	37	16	252
Ortopædkirurgisk E	58	20	22	107
Plastikkirurgisk Afd. Z	47	26	28	149
Reumatologisk U	40	33	27	135
Samsø Sygehus	70	0	30	13
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	40	45	15	129
Urinvejskirurgisk Afd. K	66	18	15	94
Øjenafdeling J	41	33	27	177
Øre-, Næse- og Halsafd.	39	33	28	122

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	48	32	20	1783
<b>Køn</b>				
Mand	50	32	18	822
Kvinde	45	32	22	961
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	41	46	13	112
20-39 år	39	33	28	254
40-59 år	50	30	19	468
60-79 år	51	31	18	772
80 år eller derover	43	30	27	177
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	48	31	21	1610
Pårørende	42	41	17	137
<b>Modersmål</b>				
Dansk	47	32	20	1676
Ikke dansk	48	33	19	94

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	48	32	20	1783
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik	78	17	6	36
Børneafdeling A	46	42	12	45
Dermato-venerolog. S	38	29	33	76
Geriatrisk Afd. G	57	23	19	31
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	30	39	31	36
Gastroenterol. Afd. L	37	24	39	16
Hæmatologisk Afd. R	51	34	15	182
Hjertemedicinsk overafd. B	61	27	12	69
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	63	0	38	8
Infektionsmedicinsk Afd. Q	50	33	17	58
Kirurgisk Afd. P	61	17	22	41
Lungemedicinsk Afd. B	54	25	21	124
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	38	35	27	98
MEA	58	20	22	121
Neurokir. Afd. NK	55	27	18	11
Neurologisk Afd. F	51	33	16	58
Nyremedicinsk Afd. C	50	31	19	115
Onkologisk Afd. D	45	42	12	196
Ortopædkirurgisk E	69	18	13	31
Plastikkirurgisk Afd. Z	51	26	23	65
Reumatologisk U	38	39	22	76
Samsø Sygehus	71	0	29	7
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	41	47	13	88
Urinvejskirurgisk Afd. K	71	18	12	24
Øjenafdeling J	39	34	27	118
Øre-, Næse- og Halsafd.	32	40	28	53

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	46	2	0	1389	30
<b>Køn</b>						
Mand	53	45	1	0	662	11
Kvinde	50	48	2	0	727	19
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	48	49	3	0	95	1
20-39 år	49	46	3	2	178	9
40-59 år	55	43	2	0	377	3
60-79 år	53	45	1	0	613	12
80 år eller derover	41	59	0	0	126	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	52	46	2	0	1252	28
Pårørende	44	55	1	0	109	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	46	2	0	1308	26
Ikke dansk	43	57	0	0	72	4



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

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	46	2	0	1389	30
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	44	53	0	3	32	2
Børneafdeling A	54	46	0	0	37	1
Dermato-venerolog. S	52	42	6	0	50	2
Geriatrisk Afd. G	30	70	0	0	25	0
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	36	60	4	0	25	0
Gastroenterol. Afd. L	53	47	0	0	10	0
Hæmatologisk Afd. R	51	48	1	0	150	1
Hjertemedicinsk overafd. B	55	45	0	0	59	2
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	60	40	0	0	5	0
Infektionsmedicinsk Afd. Q	76	24	0	0	46	2
Kirurgisk Afd. P	53	44	3	0	32	0
Lungemedicinsk Afd. B	48	51	1	0	94	2
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	41	53	1	5	69	1
MEA	64	34	2	0	93	0
Neurokir. Afd. NK	78	22	0	0	9	0
Neurologisk Afd. F	62	36	2	0	48	1
Nyremedicinsk Afd. C	39	58	2	0	89	2
Onkologisk Afd. D	54	46	1	0	167	2
Ortopædkirurgisk E	51	45	4	0	23	3
Plastikkirurgisk Afd. Z	30	70	0	0	46	4
Reumatologisk U	47	52	2	0	58	1
Samsø Sygehus	80	20	0	0	5	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	50	43	4	3	76	1
Urinvejskirurgisk Afd. K	76	24	0	0	21	0
Øjenafdeling J	45	54	1	0	83	2
Øre-, Næse- og Halsafd.	46	51	3	0	37	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	58	6	1	5284	659
<b>Køn</b>						
Mand	37	57	5	1	2523	258
Kvinde	32	59	7	2	2761	401
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	32	61	6	2	485	48
20-39 år	29	59	10	2	714	79
40-59 år	35	57	7	1	1423	171
60-79 år	37	57	5	1	2212	272
80 år eller derover	33	64	2	1	450	89
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	58	6	1	4669	591
Pårørende	31	62	6	2	486	52
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	58	6	1	4923	626
Ikke dansk	29	66	3	1	303	23

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	58	6	1	5284	659
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	26	66	5	3	86	12
Børneafdeling A	33	61	4	1	167	14
Dermato-venerolog. S	28	63	7	2	198	19
Geriatrisk Afd. G	41	59	0	0	66	8
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	38	55	6	1	214	22
Gastroenterol. Afd. L	27	60	8	5	148	29
Hæmatologisk Afd. R	41	54	4	0	276	27
Hjertemedicinsk overafd. B	39	56	4	1	242	27
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	31	63	6	1	222	32
Infektionsmedicinsk Afd. Q	40	55	5	1	172	16
Kirurgisk Afd. P	33	58	8	2	205	30
Lungemedicinsk Afd. B	27	62	9	2	246	26
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	26	59	14	1	193	21
MEA	38	53	7	2	215	44
Neurokir. Afd. NK	32	59	6	3	199	34
Neurologisk Afd. F	36	57	5	2	227	36
Nyremedicinsk Afd. C	31	64	5	0	224	24
Onkologisk Afd. D	43	53	4	0	314	23
Ortopædkirurgisk E	28	63	8	1	338	51
Plastikkirurgisk Afd. Z	31	62	6	1	252	29
Reumatologisk U	34	56	9	1	217	32
Samsø Sygehus	33	61	6	0	31	4
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	37	57	3	2	182	18
Urinvejskirurgisk Afd. K	40	56	4	0	237	19
Øjenafdeling J	39	57	2	1	221	38
Øre-, Næse- og Halsafd.	28	61	9	1	192	24

**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	5916
<b>Køn</b>				
Mand	1	94	5	2766
Kvinde	1	92	7	3150
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1	92	6	537
20-39 år	1	93	6	792
40-59 år	1	93	6	1586
60-79 år	1	93	6	2477
80 år eller derover	1	93	6	524
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	93	6	5235
Pårørende	1	93	6	539
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	6	5527
Ikke dansk	8	85	8	323

**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	5916
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik	0	93	7	98
Børneafdeling A	1	95	5	182
Dermato-venerolog. S	1	93	6	214
Geriatrisk Afd. G	4	95	2	70
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	1	95	4	235
Gastroenterol. Afd. L	0	90	10	175
Hæmatologisk Afd. R	0	97	3	301
Hjertemedicinsk overafd. B	0	92	8	264
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	1	92	7	251
Infektionsmedicinsk Afd. Q	4	90	6	189
Kirurgisk Afd. P	2	92	6	233
Lungemedicinsk Afd. B	1	93	7	271
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	1	92	7	212
MEA	2	92	6	259
Neurokir. Afd. NK	1	87	11	233
Neurologisk Afd. F	2	93	5	265
Nyremedicinsk Afd. C	0	95	4	245
Onkologisk Afd. D	1	94	5	337
Ortopædkirurgisk E	1	92	7	386
Plastikkirurgisk Afd. Z	1	93	6	278
Reumatologisk U	1	92	6	249
Samsø Sygehus	0	97	3	34
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	1	92	7	202
Urinvejskirurgisk Afd. K	0	95	4	257
Øjenafdeling J	1	92	7	259
Øre-, Næse- og Halsafd.	1	90	9	217

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	3043	2906
<b>Køn</b>					
Mand	1	93	6	1568	1215
Kvinde	1	91	8	1475	1691
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	2	94	4	454	82
20-39 år	2	87	11	347	456
40-59 år	1	91	9	667	932
60-79 år	1	92	7	1293	1197
80 år eller derover	1	92	8	282	239
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	92	8	2482	2781
Pårørende	2	91	6	447	97
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	92	7	2786	2782
Ikke dansk	8	79	13	219	99

**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	3043	2906
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	0	78	22	23	77
Børneafdeling A	2	93	5	147	37
Dermato-venerolog. S	1	96	3	76	141
Geriatrisk Afd. G	0	96	4	43	31
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	1	88	11	89	144
Gastroenterol. Afd. L	0	86	14	110	66
Hæmatologisk Afd. R	0	95	5	192	109
Hjertemedicinsk overafd. B	0	94	6	130	136
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	2	93	5	140	108
Infektionsmedicinsk Afd. Q	4	88	8	93	95
Kirurgisk Afd. P	2	90	8	130	105
Lungemedicinsk Afd. B	1	90	10	128	147
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	4	88	8	85	132
MEA	4	84	12	78	188
Neurokir. Afd. NK	0	91	9	128	105
Neurologisk Afd. F	2	92	6	153	109
Nyremedicinsk Afd. C	0	91	9	134	115
Onkologisk Afd. D	2	92	7	261	75
Ortopædkirurgisk E	1	94	5	185	202
Plastikkirurgisk Afd. Z	0	93	7	141	140
Reumatologisk U	1	86	13	90	162
Samsø Sygehus	0	100	0	11	23
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	1	90	9	121	83
Urinvejskirurgisk Afd. K	0	93	7	130	126
Øjenafdeling J	1	91	8	106	153
Øre-, Næse- og Halsafd.	1	89	10	119	97

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	3	1	5664	306
<b>Køn</b>						
Mand	68	28	3	1	2656	137
Kvinde	67	28	4	1	3008	169
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	64	32	3	1	517	19
20-39 år	65	30	5	0	776	25
40-59 år	69	27	4	1	1539	69
60-79 år	71	25	3	1	2351	147
80 år eller derover	60	36	3	1	481	46
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	68	28	4	1	5006	277
Pårørende	66	30	3	1	520	23
<b>Modersmål</b>						
Dansk	68	28	3	1	5286	290
Ikke dansk	61	33	5	0	314	12



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

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	28	3	1	5664	306
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	78	17	3	2	99	2
Børneafdeling A	66	31	2	1	177	6
Dermato-venerolog. S	64	31	5	1	207	12
Geriatrisk Afd. G	68	32	0	0	67	7
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	73	24	3	0	223	12
Gastroenterol. Afd. L	53	40	3	4	164	12
Hæmatologisk Afd. R	76	21	1	1	285	11
Hjertemedicinsk overafd. B	70	27	2	0	258	9
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	64	30	5	1	232	23
Infektionsmedicinsk Afd. Q	72	24	4	1	187	3
Kirurgisk Afd. P	64	33	3	0	217	18
Lungemedicinsk Afd. B	62	34	3	1	265	8
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	62	32	6	0	210	9
MEA	75	21	3	1	242	23
Neurokir. Afd. NK	66	27	4	3	222	13
Neurologisk Afd. F	63	32	4	1	255	10
Nyremedicinsk Afd. C	62	34	3	1	240	14
Onkologisk Afd. D	74	23	3	0	331	9
Ortopædkirurgisk E	64	31	4	1	362	26
Plastikkirurgisk Afd. Z	67	30	2	1	269	12
Reumatologisk U	69	27	4	0	240	11
Samsø Sygehus	69	31	0	0	29	5
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	61	35	3	2	194	10
Urinvejskirurgisk Afd. K	71	26	3	1	239	16
Øjenafdeling J	70	25	4	2	245	14
Øre-, Næse- og Halsafd.	59	34	7	1	205	11

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	21	1	0	5729	263
<b>Køn</b>						
Mand	78	20	1	0	2692	108
Kvinde	77	21	1	0	3037	155
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	75	22	2	1	524	12
20-39 år	72	26	1	0	785	17
40-59 år	76	22	2	1	1558	48
60-79 år	81	18	1	0	2366	142
80 år eller derover	79	20	0	0	496	44
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	1	0	5066	236
Pårørende	75	23	2	0	524	20
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	1	0	5349	247
Ikke dansk	64	32	3	1	312	14

**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	77	21	1	0	5729	263
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	77	19	1	3	97	4
Børneafdeling A	80	19	1	1	179	5
Dermato-venerolog. S	64	33	2	0	212	7
Geriatrisk Afd. G	85	15	0	0	66	8
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	80	19	0	0	228	7
Gastroenterol. Afd. L	68	27	3	2	171	6
Hæmatologisk Afd. R	81	18	0	0	289	11
Hjertemedicinsk overafd. B	84	16	0	0	259	9
Hjerte-lunge-kirurgisk Afd. T	80	18	1	0	237	24
Infektionsmedicinsk Afd. Q	74	25	1	0	180	9
Kirurgisk Afd. P	78	20	1	0	222	16
Lungemedicinsk Afd. B	72	26	3	0	267	8
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	75	24	2	0	209	9
MEA	77	20	2	0	248	16
Neurokir. Afd. NK	72	22	4	2	221	14
Neurologisk Afd. F	76	23	1	0	255	10
Nyremedicinsk Afd. C	74	24	1	0	238	13
Onkologisk Afd. D	79	19	1	0	333	9
Ortopædkirurgisk E	78	20	1	1	372	17
Plastikkirurgisk Afd. Z	83	16	1	0	268	14
Reumatologisk U	75	23	2	0	238	14
Samsø Sygehus	79	21	0	0	33	2
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	76	22	0	2	198	6
Urinvejskirurgisk Afd. K	81	18	1	0	248	9
Øjenafdeling J	83	15	1	0	249	10
Øre-, Næse- og Halsafd.	70	25	3	2	212	6

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	41	8	2	5913	87
<b>Køn</b>						
Mand	49	42	7	2	2752	41
Kvinde	49	40	8	3	3161	46
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	43	44	10	4	533	4
20-39 år	44	44	9	3	792	10
40-59 år	50	40	8	2	1587	20
60-79 år	52	39	7	2	2474	37
80 år eller derover	46	44	6	3	527	16
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	41	7	2	5234	78
Pårørende	44	42	10	4	536	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	41	8	2	5527	79
Ikke dansk	47	42	7	4	319	7

**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	49	41	8	2	5913	87
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	27	51	15	7	101	0
Børneafdeling A	44	44	9	3	181	2
Dermato-venerolog. S	39	51	8	2	214	6
Geriatrisk Afd. G	29	51	18	3	71	4
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	53	40	5	2	236	0
Gastroenterol. Afd. L	49	44	5	2	174	2
Hæmatologisk Afd. R	64	31	3	1	296	4
Hjertemedicinsk overafd. B	57	39	3	1	260	6
Hjerte-lunge-kirurgisk Afd. T	46	41	7	5	252	5
Infektionsmedicinsk Afd. Q	53	33	11	3	183	6
Kirurgisk Afd. P	46	46	6	2	235	4
Lungemedicinsk Afd. B	43	41	12	4	272	2
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	49	41	7	3	218	2
MEA	59	35	5	1	262	3
Neurokir. Afd. NK	38	43	15	4	229	7
Neurologisk Afd. F	45	43	8	4	261	5
Nyremedicinsk Afd. C	52	36	9	3	247	7
Onkologisk Afd. D	64	33	2	1	339	3
Ortopædkirurgisk E	40	45	12	3	385	7
Plastikkirurgisk Afd. Z	48	43	6	3	280	2
Reumatologisk U	46	42	10	2	247	3
Samsø Sygehus	67	28	5	0	36	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	31	48	15	5	203	0
Urinvejskirurgisk Afd. K	54	37	6	2	254	3
Øjenafdeling J	49	41	8	2	260	3
Øre-, Næse- og Halsafd.	42	45	9	4	217	1

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	31	5	2	5626	350
<b>Køn</b>						
Mand	63	30	4	3	2633	155
Kvinde	60	32	5	2	2993	195
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	56	36	5	2	504	34
20-39 år	54	35	8	3	755	45
40-59 år	60	32	5	3	1535	74
60-79 år	67	27	4	2	2345	147
80 år eller derover	60	34	5	1	487	50
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	31	5	2	4989	300
Pårørende	60	31	6	3	504	42
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	31	5	2	5255	330
Ikke dansk	52	33	10	5	307	17

**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	61	31	5	2	5626	350
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	52	37	6	5	95	6
Børneafdeling A	53	41	4	2	173	11
Dermato-venerolog. S	50	41	7	3	201	15
Geriatrisk Afd. G	54	46	0	0	66	7
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	65	30	4	1	226	11
Gastroenterol. Afd. L	56	35	5	4	164	10
Hæmatologisk Afd. R	73	24	2	0	277	22
Hjertemedicinsk overafd. B	72	25	1	1	254	16
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	61	31	5	3	239	20
Infektionsmedicinsk Afd. Q	63	30	3	3	175	15
Kirurgisk Afd. P	60	34	3	3	226	11
Lungemedicinsk Afd. B	55	38	6	2	251	22
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	58	34	5	3	211	7
MEA	66	28	5	1	244	18
Neurokir. Afd. NK	55	31	8	6	218	14
Neurologisk Afd. F	57	34	4	4	245	21
Nyremedicinsk Afd. C	61	33	5	2	236	15
Onkologisk Afd. D	68	29	2	1	318	23
Ortopædkirurgisk E	56	32	10	2	363	25
Plastikkirurgisk Afd. Z	63	32	3	2	272	9
Reumatologisk U	58	32	7	3	246	6
Samsø Sygehus	80	20	0	0	34	1
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	56	35	5	4	192	11
Urinvejskirurgisk Afd. K	66	27	4	3	250	6
Øjenafdeling J	67	25	6	2	241	20
Øre-, Næse- og Halsafd.	58	32	3	7	209	8

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	35	5	2	4855	1023
<b>Køn</b>						
Mand	61	33	4	1	2325	435
Kvinde	57	36	5	2	2530	588
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	56	38	3	3	451	87
20-39 år	56	34	7	3	668	129
40-59 år	59	35	5	1	1314	267
60-79 år	62	32	4	1	2009	436
80 år eller derover	57	40	2	1	413	104
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	34	5	2	4293	905
Pårørende	58	36	4	2	445	95
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	34	5	2	4530	965
Ikke dansk	46	47	6	1	269	48



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

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	35	5	2	4855	1023
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	56	33	5	5	57	41
Børneafdeling A	57	39	2	2	150	34
Dermato-venerolog. S	52	38	9	1	171	44
Geriatrisk Afd. G	57	43	0	0	62	9
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	68	24	5	3	203	30
Gastroenterol. Afd. L	49	41	5	4	142	33
Hæmatologisk Afd. R	63	34	3	0	261	34
Hjertemedicinsk overafd. B	62	34	3	1	218	44
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	59	39	2	1	191	56
Infektionsmedicinsk Afd. Q	62	33	4	1	164	25
Kirurgisk Afd. P	59	35	5	1	186	50
Lungemedicinsk Afd. B	53	40	5	2	243	30
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	54	34	9	2	182	34
MEA	58	32	8	2	200	53
Neurokir. Afd. NK	50	41	7	2	154	74
Neurologisk Afd. F	55	39	5	1	204	54
Nyremedicinsk Afd. C	51	42	5	1	218	27
Onkologisk Afd. D	62	34	4	0	302	31
Ortopædkirurgisk E	63	31	3	2	302	80
Plastikkirurgisk Afd. Z	58	37	4	1	226	48
Reumatologisk U	60	33	5	1	201	46
Samsø Sygehus	63	33	4	0	27	6
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	52	42	5	1	177	26
Urinvejskirurgisk Afd. K	62	34	4	0	219	34
Øjenafdeling J	65	31	3	1	215	45
Øre-, Næse- og Halsafd.	54	37	4	5	180	35

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	5942
<b>Køn</b>			
Mand	91	9	2777
Kvinde	92	8	3165
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	92	8	536
20-39 år	87	13	799
40-59 år	91	9	1595
60-79 år	92	8	2484
80 år eller derover	97	3	528
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	92	8	5262
Pårørende	93	7	541
<b>Modersmål</b>			
Dansk	92	8	5554
Ikke dansk	91	9	323

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	5942
<b>Afdelingsnavn</b>			
Arbejdsmedicinsk Klinik	90	10	100
Børneafdeling A	91	9	184
Dermato-venerolog. S	90	10	217
Geriatrisk Afd. G	99	1	75
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	91	9	236
Gastroenterol. Afd. L	87	13	172
Hæmatologisk Afd. R	92	8	294
Hjertemedicinsk overafd. B	93	7	268
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	95	5	256
Infektionsmedicinsk Afd. Q	91	9	187
Kirurgisk Afd. P	91	9	233
Lungemedicinsk Afd. B	91	9	269
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	90	10	217
MEA	90	10	266
Neurokir. Afd. NK	90	10	232
Neurologisk Afd. F	92	8	260
Nyremedicinsk Afd. C	94	6	251
Onkologisk Afd. D	91	9	338
Ortopædkirurgisk E	89	11	388
Plastikkirurgisk Afd. Z	93	7	278
Reumatologisk U	96	4	251
Samsø Sygehus	97	3	36
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	92	8	202
Urinvejskirurgisk Afd. K	94	6	253
Øjenafdeling J	96	4	261
Øre-, Næse- og Halsafd.	89	11	218

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	18	52	19	11	398	59
<b>Køn</b>						
Mand	19	55	14	12	196	23
Kvinde	17	50	23	10	202	36
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	17	46	26	12	39	4
20-39 år	23	44	13	21	77	18
40-59 år	11	60	23	6	116	16
60-79 år	19	56	17	9	151	18
80 år eller derover	33	43	16	9	15	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	50	18	12	351	52
Pårørende	7	64	28	1	35	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	51	19	11	368	55
Ikke dansk	2	69	17	13	23	2

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

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	52	19	11	398	59
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	33	33	33	0	6	4
Børneafdeling A	14	53	33	0	15	2
Dermato-venerolog. S	7	65	5	24	18	1
Geriatrisk Afd. G	-	-	-	-	1	0
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	21	63	0	16	19	1
Gastroenterol. Afd. L	0	39	53	8	11	10
Hæmatologisk Afd. R	31	39	25	6	19	1
Hjertemedicinsk overafd. B	4	68	21	7	13	2
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	13	52	22	13	8	3
Infektionsmedicinsk Afd. Q	20	53	20	7	15	2
Kirurgisk Afd. P	19	62	5	14	21	0
Lungemedicinsk Afd. B	17	50	17	17	18	2
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	12	58	17	13	18	4
MEA	17	48	26	9	24	3
Neurokir. Afd. NK	5	63	13	19	22	0
Neurologisk Afd. F	15	38	33	14	16	3
Nyremedicinsk Afd. C	15	62	23	0	13	1
Onkologisk Afd. D	23	59	11	7	28	2
Ortopædkirurgisk E	26	43	14	17	34	6
Plastikkirurgisk Afd. Z	11	61	17	11	18	2
Reumatologisk U	10	60	30	0	10	1
Samsø Sygehus	-	-	-	-	1	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	21	50	21	7	14	3
Urinvejskirurgisk Afd. K	38	43	19	0	10	1
Øjenafdeling J	0	79	21	0	5	3
Øre-, Næse- og Halsafd.	20	31	38	11	21	2

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	25	12	3	5490	350
<b>Køn</b>						
Mand	62	23	12	3	2590	148
Kvinde	59	27	11	3	2900	202
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	58	25	11	6	504	31
20-39 år	59	24	13	3	733	48
40-59 år	60	25	11	3	1485	81
60-79 år	61	25	11	3	2287	152
80 år eller derover	59	28	11	2	481	38
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	25	12	3	4853	311
Pårørende	59	24	11	6	513	26
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	25	11	3	5139	321
Ikke dansk	49	28	18	5	298	21

**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	60	25	12	3	5490	350
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	91	7	1	1	91	7
Børneafdeling A	63	22	8	7	176	7
Dermato-venerolog. S	60	30	8	2	204	12
Geriatrisk Afd. G	71	22	6	2	69	3
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	72	20	6	2	209	16
Gastroenterol. Afd. L	60	23	11	6	158	9
Hæmatologisk Afd. R	37	36	23	3	269	26
Hjertemedicinsk overafd. B	69	21	8	1	247	16
Hjerte-lunge-kirurgisk Afd. T	69	21	10	0	239	12
Infektionsmedicinsk Afd. Q	64	24	10	1	172	10
Kirurgisk Afd. P	62	20	14	4	220	12
Lungemedicinsk Afd. B	47	26	22	5	250	16
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	48	29	19	3	200	14
MEA	67	21	10	2	241	17
Neurokir. Afd. NK	68	20	9	2	212	19
Neurologisk Afd. F	68	20	7	5	250	11
Nyremedicinsk Afd. C	41	39	17	3	226	19
Onkologisk Afd. D	51	32	13	4	312	18
Ortopædkirurgisk E	63	22	10	5	351	30
Plastikkirurgisk Afd. Z	69	19	9	3	262	14
Reumatologisk U	64	24	10	2	230	16
Samsø Sygehus	82	13	0	6	33	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	55	30	10	5	191	9
Urinvejskirurgisk Afd. K	59	28	11	1	245	7
Øjenafdeling J	56	29	13	3	237	16
Øre-, Næse- og Halsafd.	49	26	20	5	196	14

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	65	7	2	3389	1411
<b>Køn</b>						
Mand	28	63	6	2	1631	617
Kvinde	24	67	7	2	1758	794
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	58	10	3	318	139
20-39 år	18	66	11	6	451	203
40-59 år	25	67	7	2	930	386
60-79 år	30	65	5	1	1429	562
80 år eller derover	22	76	2	0	261	121
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	66	7	2	2996	1247
Pårørende	27	63	8	2	304	139
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	65	7	2	3146	1356
Ikke dansk	22	71	4	3	199	48



**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	65	7	2	3389	1411
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	20	70	7	3	30	53
Børneafdeling A	27	62	8	3	102	63
Dermato-venerolog. S	22	69	7	2	119	61
Geriatrisk Afd. G	33	67	0	0	49	9
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	21	71	4	4	112	76
Gastroenterol. Afd. L	18	65	10	7	105	33
Hæmatologisk Afd. R	32	67	1	0	205	48
Hjertemedicinsk overafd. B	35	60	3	1	160	52
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	26	70	4	0	146	47
Infektionsmedicinsk Afd. Q	32	61	8	0	104	44
Kirurgisk Afd. P	20	67	11	2	140	46
Lungemedicinsk Afd. B	26	64	9	1	172	52
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	22	70	5	3	118	44
MEA	27	64	7	2	133	80
Neurokir. Afd. NK	20	66	9	5	130	58
Neurologisk Afd. F	27	62	9	2	159	65
Nyremedicinsk Afd. C	22	70	6	2	152	48
Onkologisk Afd. D	27	67	5	1	234	32
Ortopædkirurgisk E	27	61	9	4	241	76
Plastikkirurgisk Afd. Z	18	77	4	1	142	71
Reumatologisk U	23	70	6	1	161	51
Samsø Sygehus	32	68	0	0	16	14
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	21	69	9	1	128	45
Urinvejskirurgisk Afd. K	31	62	3	3	142	62
Øjenafdeling J	24	68	6	1	82	121
Øre-, Næse- og Halsafd.	24	60	12	5	107	60

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	58	34	5	2	5879
<b>Køn</b>					
Mand	61	33	4	2	2761
Kvinde	56	36	6	2	3118
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	52	41	4	3	535
20-39 år	48	42	7	2	798
40-59 år	57	36	5	1	1583
60-79 år	65	29	4	2	2452
80 år eller derover	61	32	4	2	511
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	59	34	5	2	5205
Pårørende	52	39	5	3	538
<b>Modersmål</b>					
Dansk	59	34	5	2	5495
Ikke dansk	55	36	6	4	321

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

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	58	34	5	2	5879
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	53	37	9	1	98
Børneafdeling A	53	41	4	3	184
Dermato-venerolog. S	51	40	8	1	217
Geriatrisk Afd. G	61	36	3	0	72
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	61	32	6	1	232
Gastroenterol. Afd. L	40	48	6	5	172
Hæmatologisk Afd. R	71	26	1	1	295
Hjertermedicinsk overafd. B	67	29	3	1	260
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	59	35	3	3	249
Infektionsmedicinsk Afd. Q	65	30	4	2	186
Kirurgisk Afd. P	56	35	6	3	234
Lungemedicinsk Afd. B	58	38	3	1	270
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	49	42	8	1	216
MEA	64	28	4	3	259
Neurokir. Afd. NK	45	39	9	7	228
Neurologisk Afd. F	51	39	7	4	264
Nyremedicinsk Afd. C	61	35	2	2	242
Onkologisk Afd. D	68	29	3	0	338
Ortopædkirurgisk E	55	36	7	3	381
Plastikkirurgisk Afd. Z	59	35	4	2	274
Reumatologisk U	55	34	7	4	250
Samsø Sygehus	70	27	3	0	33
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	48	44	5	3	204
Urinvejskirurgisk Afd. K	64	30	4	1	252
Øjenafdeling J	60	34	5	1	254
Øre-, Næse- og Halsafd.	50	36	9	5	215

**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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	67	33	4291	1554
<b>Køn</b>				
Mand	71	29	1997	747
Kvinde	64	36	2294	807
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	58	42	397	135
20-39 år	73	27	624	171
40-59 år	72	28	1192	393
60-79 år	66	34	1726	701
80 år eller derover	58	42	352	154
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	31	3787	1393
Pårørende	55	45	394	136
<b>Modersmål</b>				
Dansk	67	33	3990	1473
Ikke dansk	68	32	262	58

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

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	67	33	4291	1554
<b>Afdelingsnavn</b>				
Arbejdsmedicinsk Klinik	80	20	86	12
Børneafdeling A	62	38	120	60
Dermato-venerolog. S	72	28	145	66
Geriatrisk Afd. G	73	27	52	15
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	82	18	180	51
Gastroenterol. Afd. L	68	32	147	21
Hæmatologisk Afd. R	59	41	185	107
Hjertemedicinsk overafd. B	76	24	179	79
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	61	39	185	65
Infektionsmedicinsk Afd. Q	68	32	135	55
Kirurgisk Afd. P	70	30	174	58
Lungemedicinsk Afd. B	61	39	190	75
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	69	31	166	46
MEA	68	32	186	73
Neurokir. Afd. NK	58	42	163	67
Neurologisk Afd. F	57	43	199	61
Nyremedicinsk Afd. C	55	45	178	70
Onkologisk Afd. D	70	30	256	74
Ortopædkirurgisk E	68	32	294	89
Plastikkirurgisk Afd. Z	73	27	205	67
Reumatologisk U	63	37	189	61
Samsø Sygehus	71	29	17	16
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	65	35	156	43
Urinvejskirurgisk Afd. K	73	27	201	54
Øjenafdeling J	61	39	168	89
Øre-, Næse- og Halsafd.	61	39	135	80

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	26	71	2	1	2787	27
<b>Køn</b>						
Mand	28	69	2	1	1359	17
Kvinde	25	72	2	0	1428	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	69	2	1	237	4
20-39 år	25	68	5	2	433	5
40-59 år	23	75	3	0	819	4
60-79 år	31	68	1	0	1101	11
80 år eller derover	19	81	0	0	197	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	71	2	0	2497	23
Pårørende	30	68	1	1	216	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	71	2	1	2599	22
Ikke dansk	25	71	3	1	168	5

**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	26	71	2	1	2787	27
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	33	62	5	0	66	0
Børneafdeling A	33	66	1	0	72	2
Dermato-venerolog. S	15	73	9	2	103	2
Geriatrisk Afd. G	20	80	0	0	38	0
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	29	69	1	0	144	1
Gastroenterol. Afd. L	22	70	4	3	98	2
Hæmatologisk Afd. R	21	78	1	0	107	1
Hjertemedicinsk overafd. B	28	72	0	0	129	2
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	34	64	2	0	110	1
Infektionsmedicinsk Afd. Q	31	67	2	0	88	2
Kirurgisk Afd. P	30	69	1	1	118	1
Lungemedicinsk Afd. B	23	72	2	2	114	1
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	26	73	2	0	111	0
MEA	28	72	0	0	120	0
Neurokir. Afd. NK	23	74	2	1	92	1
Neurologisk Afd. F	28	69	3	0	109	3
Nyremedicinsk Afd. C	21	77	2	0	92	2
Onkologisk Afd. D	30	69	1	1	178	0
Ortopædkirurgisk E	26	70	4	1	205	1
Plastikkirurgisk Afd. Z	26	73	1	0	147	1
Reumatologisk U	27	70	2	1	114	0
Samsø Sygehus	51	49	0	0	12	0
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	24	76	0	0	99	1
Urinvejskirurgisk Afd. K	31	68	2	0	144	1
Øjenafdeling J	22	76	2	0	97	1
Øre-, Næse- og Halsafd.	27	70	2	1	80	1

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	56	3	1	5857
<b>Køn</b>					
Mand	43	54	3	0	2740
Kvinde	38	57	3	1	3117
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	40	55	3	2	527
20-39 år	35	60	4	1	788
40-59 år	38	59	3	0	1570
60-79 år	45	52	3	0	2449
80 år eller derover	36	62	2	0	523
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	56	3	0	5186
Pårørende	38	57	3	2	535
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	56	3	1	5473
Ikke dansk	33	62	5	0	323



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

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	56	3	1	5857
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	40	57	2	1	96
Børneafdeling A	43	54	2	1	182
Dermato-venerolog. S	33	63	4	0	212
Geriatrisk Afd. G	36	62	2	0	71
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	44	53	2	1	231
Gastroenterol. Afd. L	31	61	4	4	170
Hæmatologisk Afd. R	41	57	2	0	299
Hjertemedicinsk overafd. B	48	48	4	0	258
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	40	58	3	0	250
Infektionsmedicinsk Afd. Q	43	53	4	0	185
Kirurgisk Afd. P	37	60	3	0	235
Lungemedicinsk Afd. B	33	62	4	1	266
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	31	66	3	0	214
MEA	44	51	5	0	254
Neurokir. Afd. NK	35	55	9	1	232
Neurologisk Afd. F	34	62	3	1	264
Nyremedicinsk Afd. C	35	63	2	0	246
Onkologisk Afd. D	47	52	1	0	337
Ortopædkirurgisk E	36	58	4	1	381
Plastikkirurgisk Afd. Z	41	57	2	0	274
Reumatologisk U	43	52	5	0	244
Samsø Sygehus	56	44	0	0	34
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	41	54	5	1	198
Urinvejskirurgisk Afd. K	48	47	5	0	254
Øjenafdeling J	47	52	0	0	255
Øre-, Næse- og Halsafd.	27	65	6	2	215

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	39	55	5	1	5915
<b>Køn</b>					
Mand	42	53	4	1	2771
Kvinde	37	57	5	1	3144
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	43	53	3	1	532
20-39 år	41	54	4	1	785
40-59 år	39	55	6	1	1589
60-79 år	40	55	5	0	2482
80 år eller derover	32	64	4	0	527
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	55	5	1	5242
Pårørende	36	58	4	1	536
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	55	5	1	5533
Ikke dansk	28	63	7	2	322

**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	39	55	5	1	5915
<b>Afdelingsnavn</b>					
Arbejdsmedicinsk Klinik	34	58	5	3	101
Børneafdeling A	44	52	2	1	182
Dermato-venerolog. S	37	57	5	1	217
Geriatrisk Afd. G	28	70	2	0	74
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	47	48	4	0	233
Gastroenterol. Afd. L	25	64	8	2	173
Hæmatologisk Afd. R	44	52	3	1	301
Hjertemedicinsk overafd. B	42	55	2	1	262
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	32	61	6	1	253
Infektionsmedicinsk Afd. Q	45	50	5	0	187
Kirurgisk Afd. P	33	62	4	0	238
Lungemedicinsk Afd. B	36	56	7	0	266
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	34	59	6	2	214
MEA	50	46	4	0	263
Neurokir. Afd. NK	29	54	13	3	232
Neurologisk Afd. F	36	58	4	2	263
Nyremedicinsk Afd. C	36	60	4	0	247
Onkologisk Afd. D	37	61	1	0	340
Ortopædkirurgisk E	38	54	7	1	386
Plastikkirurgisk Afd. Z	36	59	5	0	279
Reumatologisk U	37	57	6	0	247
Samsø Sygehus	49	51	0	0	35
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	48	47	5	1	199
Urinvejskirurgisk Afd. K	41	52	7	0	255
Øjenafdeling J	38	58	3	1	255
Øre-, Næse- og Halsafd.	35	55	9	1	213

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	62	6	3	1067	326	4378
<b>Køn</b>							
Mand	31	62	5	2	556	195	1949
Kvinde	25	61	8	5	511	131	2429
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	29	58	7	5	117	27	381
20-39 år	23	67	5	5	147	34	610
40-59 år	26	65	5	3	226	66	1280
60-79 år	34	57	6	2	396	137	1840
80 år eller derover	21	67	9	2	181	62	267
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	28	62	7	3	892	280	3942
Pårørende	30	56	6	7	140	36	349
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	60	7	3	919	293	4193
Ikke dansk	24	69	3	4	136	32	144

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	28	62	6	3	1067	326	4378
<b>Afdelingsnavn</b>							
Arbejdsmedicinsk Klinik	14	79	7	0	14	7	76
Børneafdeling A	40	48	6	6	34	5	138
Dermato-venerolog. S	29	66	3	3	49	11	152
Geriatrisk Afd. G	28	57	10	5	30	10	29
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	33	59	4	4	24	8	196
Gastroenterol. Afd. L	33	46	9	13	35	10	112
Hæmatologisk Afd. R	29	60	9	2	55	14	223
Hjertemedicinsk overafd. B	33	63	3	0	54	14	190
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	38	58	4	0	49	17	180
Infektionsmedicinsk Afd. Q	29	71	0	0	35	12	138
Kirurgisk Afd. P	21	55	17	7	42	13	174
Lungemedicinsk Afd. B	21	71	5	4	47	19	199
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	10	90	0	0	30	7	175
MEA	32	59	6	3	35	15	204
Neurokir. Afd. NK	28	50	16	6	39	10	178
Neurologisk Afd. F	26	71	3	0	45	11	200
Nyremedicinsk Afd. C	27	66	8	0	52	14	175
Onkologisk Afd. D	32	59	7	2	65	20	240
Ortopædkirurgisk E	19	57	14	10	78	27	278
Plastikkirurgisk Afd. Z	22	75	0	3	63	19	195
Reumatologisk U	19	74	7	0	31	8	208
Samsø Sygehus	63	37	0	0	11	1	20
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	25	67	4	4	51	9	139
Urinvejskirurgisk Afd. K	31	62	5	2	41	14	188
Øjenafdeling J	40	57	3	0	33	11	207
Øre-, Næse- og Halsafd.	21	65	11	3	25	20	164

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	64	11	5	2292	3602
<b>Køn</b>						
Mand	22	63	10	5	1085	1667
Kvinde	18	64	13	5	1207	1935
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	20	56	17	7	162	367
20-39 år	12	54	23	11	253	540
40-59 år	21	64	12	3	587	1005
60-79 år	22	67	8	3	1056	1407
80 år eller derover	23	65	6	6	234	283
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	64	12	4	2043	3182
Pårørende	20	59	12	9	189	348
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	63	12	5	2083	3431
Ikke dansk	18	70	9	3	181	142

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	64	11	5	2292	3602
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	21	62	7	10	29	70
Børneafdeling A	19	55	17	9	68	113
Dermato-venerolog. S	17	68	13	2	66	150
Geriatrisk Afd. G	16	78	6	0	40	30
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	17	66	11	6	53	177
Gastroenterol. Afd. L	20	62	12	7	79	93
Hæmatologisk Afd. R	29	63	7	1	146	151
Hjertemedicinsk overafd. B	28	65	5	2	111	154
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	25	60	9	5	115	140
Infektionsmedicinsk Afd. Q	18	62	14	5	76	111
Kirurgisk Afd. P	21	67	9	2	95	138
Lungemedicinsk Afd. B	21	68	6	5	103	164
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	22	59	9	10	78	136
MEA	26	57	12	5	110	152
Neurokir. Afd. NK	16	67	13	5	106	124
Neurologisk Afd. F	16	67	14	3	118	147
Nyremedicinsk Afd. C	12	65	19	4	117	130
Onkologisk Afd. D	22	65	11	2	142	196
Ortopædkirurgisk E	10	74	12	4	131	254
Plastikkirurgisk Afd. Z	23	65	9	3	100	180
Reumatologisk U	18	65	15	3	113	135
Samsø Sygehus	37	63	0	0	11	22
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	27	49	12	12	51	147
Urinvejskirurgisk Afd. K	20	68	8	5	116	137
Øjenafdeling J	26	48	16	10	57	196
Øre-, Næse- og Halsafd.	16	58	14	12	61	155

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	15	18	9	4122	1782
<b>Køn</b>						
Mand	54	17	19	11	2042	724
Kvinde	61	14	18	7	2080	1058
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	58	16	19	7	247	282
20-39 år	58	16	19	8	545	249
40-59 år	61	17	15	7	1178	412
60-79 år	56	14	19	11	1818	661
80 år eller derover	54	17	20	8	334	178
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	58	15	18	9	3778	1458
Pårørende	55	15	22	8	247	286
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	15	17	8	3847	1685
Ikke dansk	39	15	32	14	232	82



**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	58	15	18	9	4122	1782
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	65	11	15	9	65	32
Børneafdeling A	62	19	14	5	81	99
Dermato-venerolog. S	53	16	22	9	120	94
Geriatrisk Afd. G	44	18	29	9	49	17
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	70	9	13	8	158	74
Gastroenterol. Afd. L	45	21	21	12	124	48
Hæmatologisk Afd. R	54	16	24	6	235	65
Hjertemedicinsk overafd. B	57	17	14	12	222	44
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afd. T	55	12	20	13	209	45
Infektionsmedicinsk Afd. Q	58	15	12	14	146	39
Kirurgisk Afd. P	62	15	16	7	151	85
Lungemedicinsk Afd. B	65	10	16	9	214	54
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	45	20	23	11	170	43
MEA	61	13	16	10	207	56
Neurokir. Afd. NK	59	18	15	8	168	66
Neurologisk Afd. F	56	19	18	8	206	61
Nyremedicinsk Afd. C	48	20	24	9	199	43
Onkologisk Afd. D	54	15	20	11	281	57
Ortopædkirurgisk E	57	14	21	8	212	174
Plastikkirurgisk Afd. Z	61	17	15	7	171	107
Reumatologisk U	56	15	20	9	208	44
Samsø Sygehus	59	6	23	11	17	18
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	67	12	18	4	108	91
Urinvejskirurgisk Afd. K	53	19	17	11	184	70
Øjenafdeling J	67	15	16	2	120	135
Øre-, Næse- og Halsafd.	54	15	25	6	97	121

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	29	3	1	5340	552
<b>Køn</b>						
Mand	68	27	3	1	2510	253
Kvinde	65	31	3	1	2830	299
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	62	33	4	1	489	46
20-39 år	59	34	4	2	740	56
40-59 år	65	30	3	1	1466	131
60-79 år	72	24	3	1	2195	253
80 år eller derover	64	33	2	1	450	66
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	29	3	1	4728	495
Pårørende	61	34	4	1	494	47
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	29	3	1	4990	524
Ikke dansk	54	40	4	3	300	23

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

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	29	3	1	5340	552
<b>Afdelingsnavn</b>						
Arbejdsmedicinsk Klinik	54	36	5	4	91	9
Børneafdeling A	64	31	5	0	173	10
Dermato-venerolog. S	63	33	3	1	201	14
Geriatrisk Afd. G	57	39	3	0	61	11
Gynækologisk/obsterisk Afd. Y	68	29	2	1	210	22
Gastroenterol. Afd. L	58	33	5	4	147	25
Hæmatologisk Afd. R	73	26	1	0	281	16
Hjertemedicinsk overafd. B	74	23	2	1	233	30
Hjerte-lunge-kirurgisk Afd. T	70	25	4	1	215	35
Infektionsmedicinsk Afd. Q	70	27	1	2	176	9
Kirurgisk Afd. P	65	30	3	2	204	30
Lungemedicinsk Afd. B	64	31	4	1	245	25
Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V	60	33	6	1	194	21
MEA	65	29	4	2	236	24
Neurokir. Afd. NK	53	36	7	4	215	17
Neurologisk Afd. F	60	35	2	3	236	30
Nyremedicinsk Afd. C	66	31	2	1	225	22
Onkologisk Afd. D	76	22	2	0	304	25
Ortopædkirurgisk E	60	34	5	1	344	41
Plastikkirurgisk Afd. Z	68	29	2	0	247	29
Reumatologisk U	66	30	3	2	236	14
Samsø Sygehus	67	30	0	3	33	1
Tand-, Mund-, Kæbekir. O	64	33	2	2	181	19
Urinvejskirurgisk Afd. K	71	25	3	1	229	22
Øjenafdeling J	72	26	1	1	230	29
Øre-, Næse- og Halsafd.	63	30	4	2	193	22



## **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 betyde, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

