

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Hospitalsrapport for ambulante patienter på

Hospitalsenheden Vest

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

© 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:	7156
Besvarelser fra hospitalets patienter:	4553
Hospitalets svarprocent:	64%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

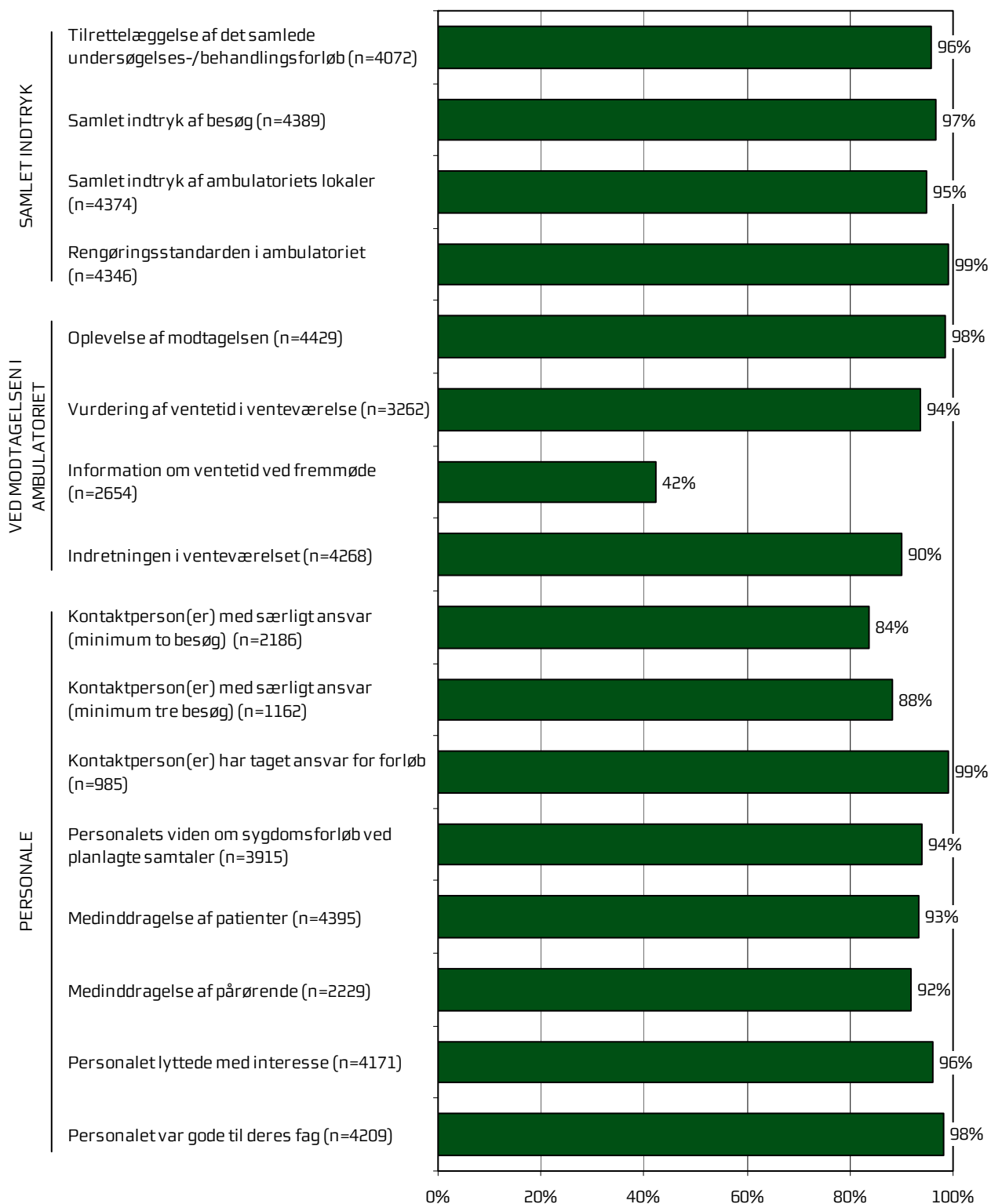
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på den pågældende afdeling og for patienter med mere end to ambulante besøg på den pågældende afdeling.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

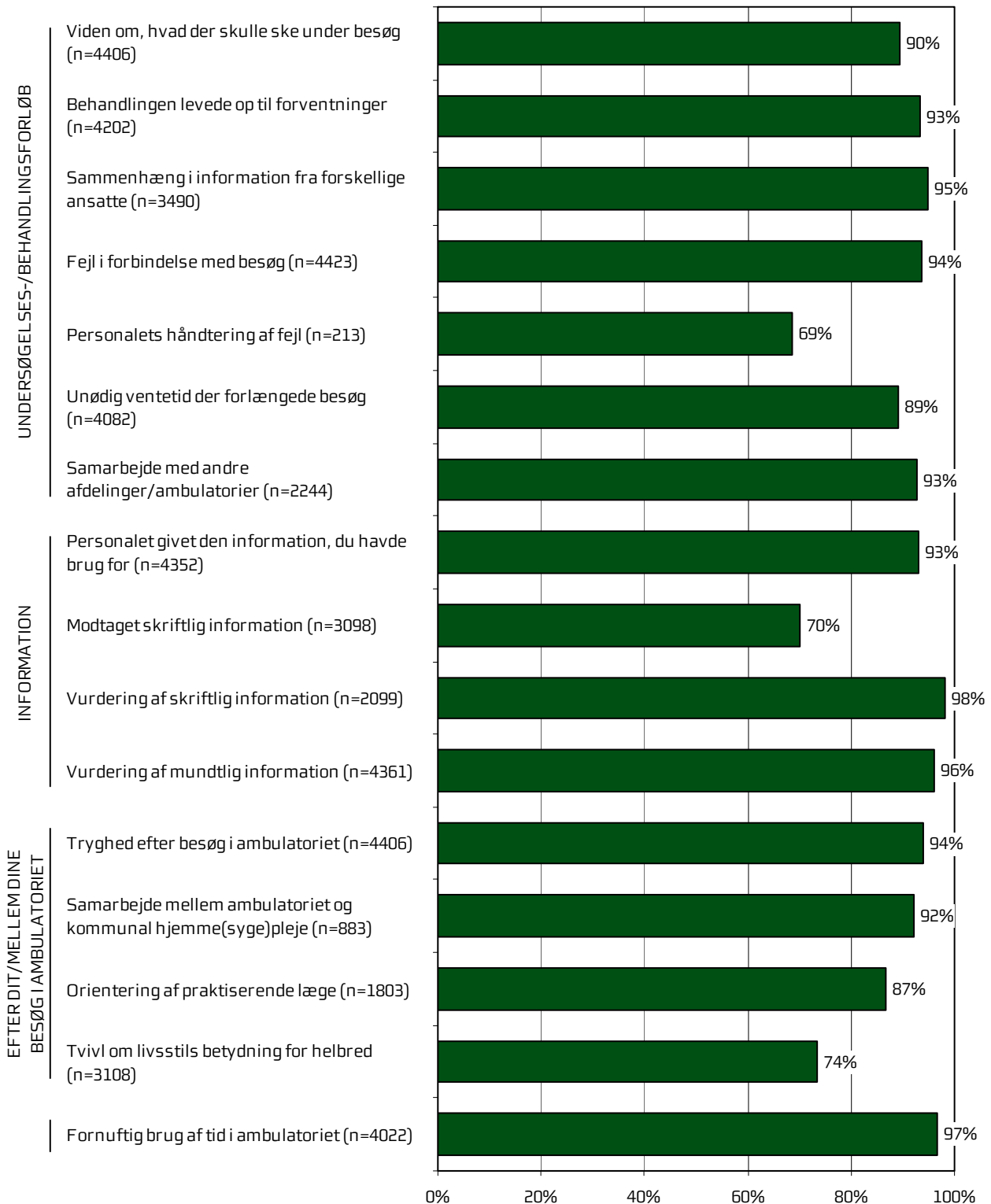
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



4 Sammenligning af hospitalets resultat

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

2010-tallet er for: Hospitalsenheden Vest

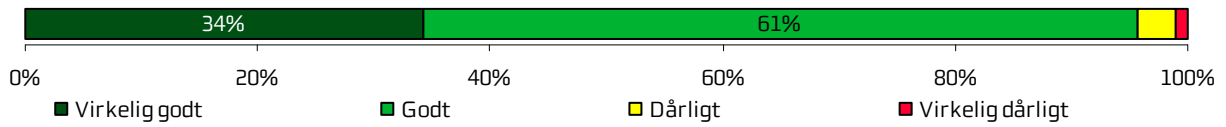
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

Signifikante forskelle?

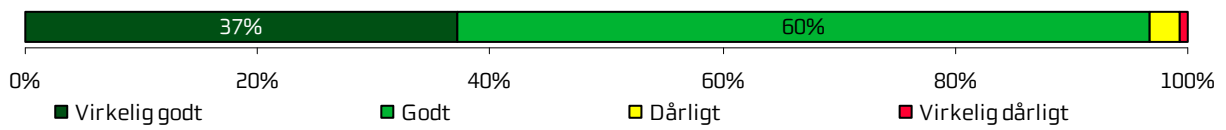
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2012 og henholdsvis hospitalets resultat i 2011 og 2010 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat 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

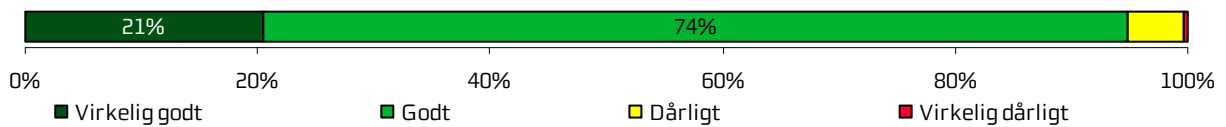
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=4072)



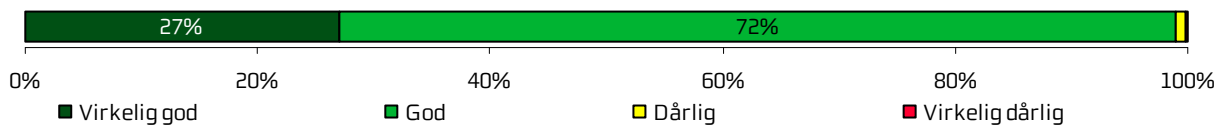
Samlet indtryk af besøg (n=4389)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=4374)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=4346)



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

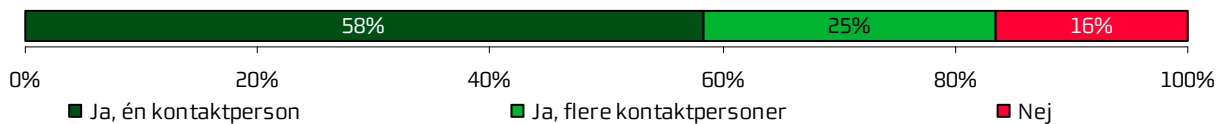
Ved modtagelsen i ambulatoriet



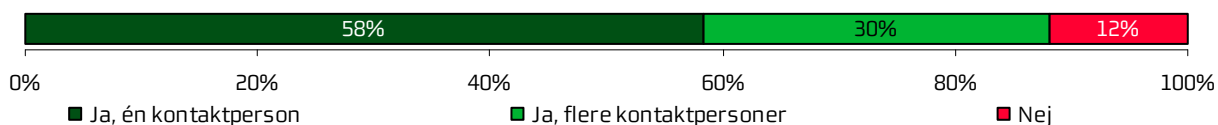
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	98 %	98 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	93 %	92 % *	94 %	91 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	42 %	42 %	48 % *	49 % *	40 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	88 % *	89 %	87 % *	81 % *	84 % *

Personale

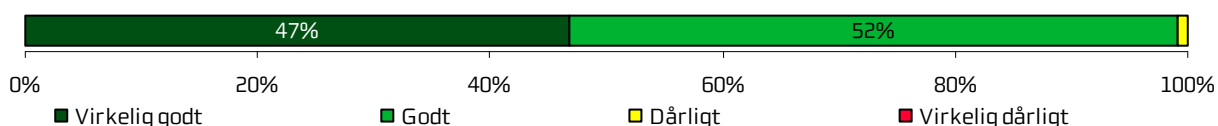
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=2186)



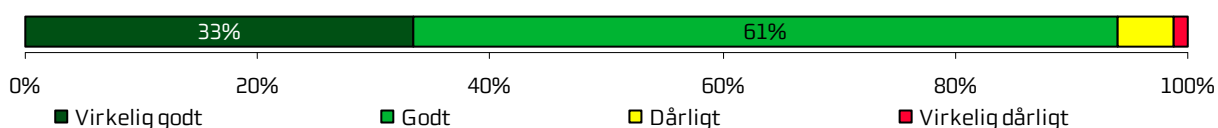
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=1162)



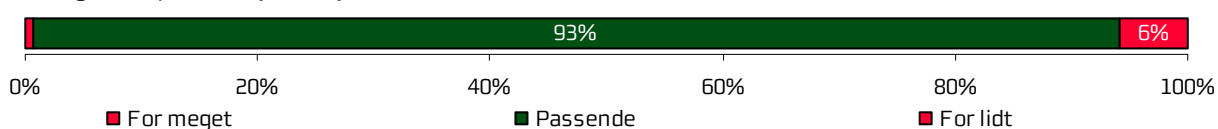
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=985)



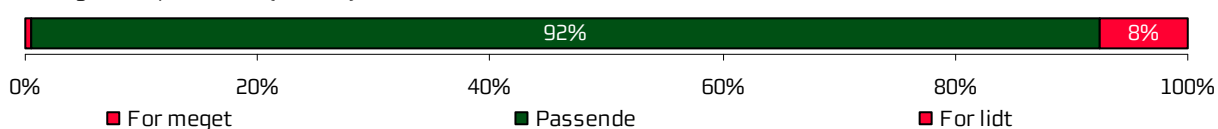
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=3915)



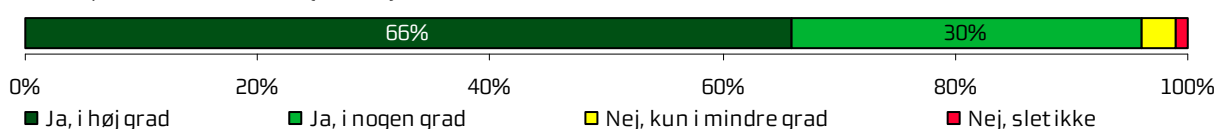
Medinddragelse af patienter (n=4395)



Medinddragelse af pårørende (n=2229)

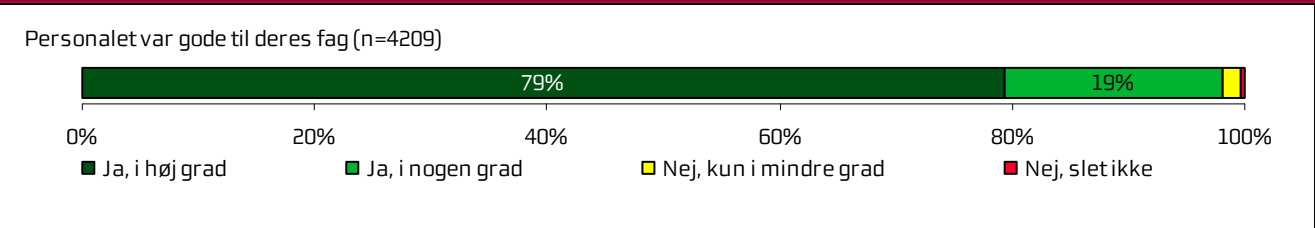


Personalet lyttede med interesse (n=4171)



	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)	84 %	84 %	86 %	84 %	75 % *	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	86 %	87 %	85 %	80 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	99 %	-	99 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	94 %	95 %	94 %	93 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	94 %	95 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	92 %	92 %	92 %	89 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	96 %	96 %	95 %	96 % *

Personale (fortsat)



	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

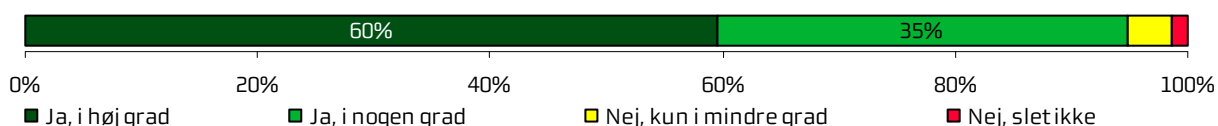
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=4406)



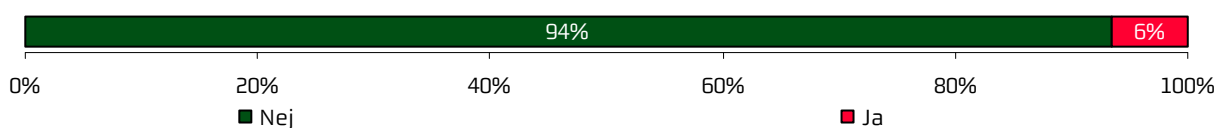
Behandlingen levede op til forventninger (n=4202)



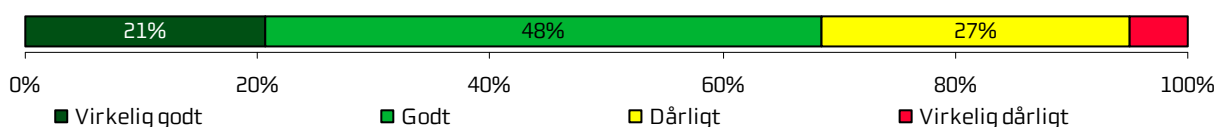
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=3490)



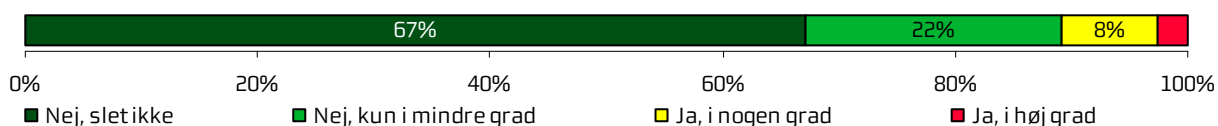
Fejl i forbindelse med besøg (n=4423)



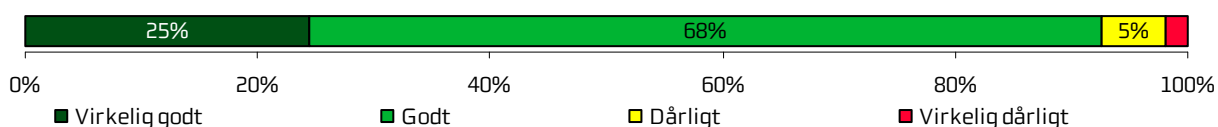
Personalets håndtering af fejl (n=213)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=4082)



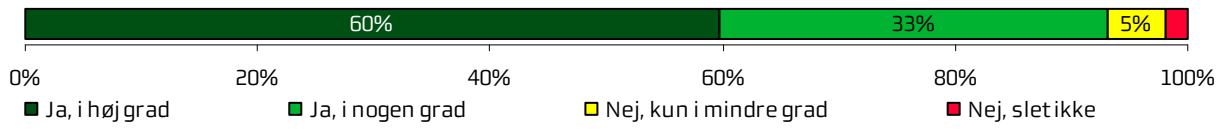
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=2244)



	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 %	94 %	94 %	94 %	93 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	95 %	95 %	96 %	94 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	94 %	94 %	90 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69 %	75 %	74 %	73 %	62 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	89 %	88 %	89 %	85 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	94 % *	93 %	91 %	92 % *

Information

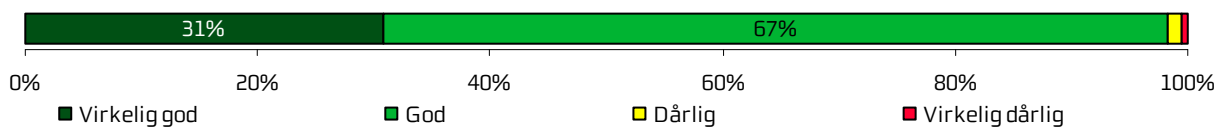
Personalet givet den information, du havde brug for (n=4352)



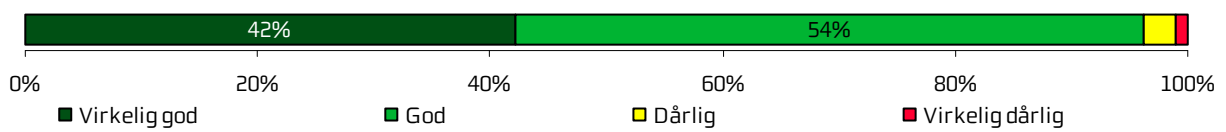
Modtaget skriftlig information (n=3098)



Vurdering af skriftlig information (n=2099)



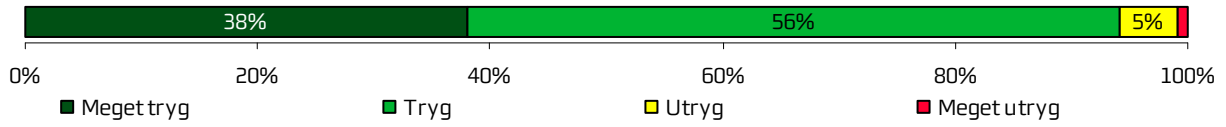
Vurdering af mundtlig information (n=4361)



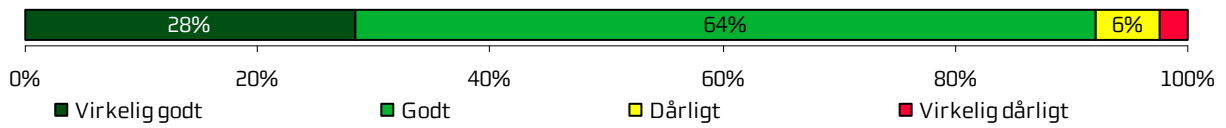
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	94 %	-	93 %	93 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	72 %	73 % *	76 % *	67 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	98 %	97 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	97 %	97 %	96 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

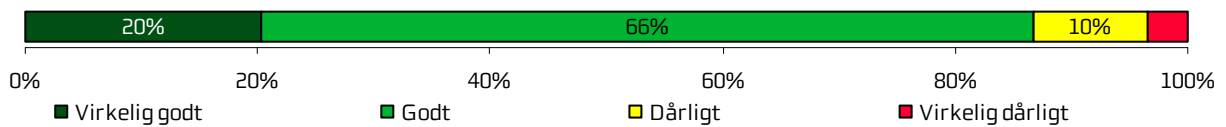
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=4406)



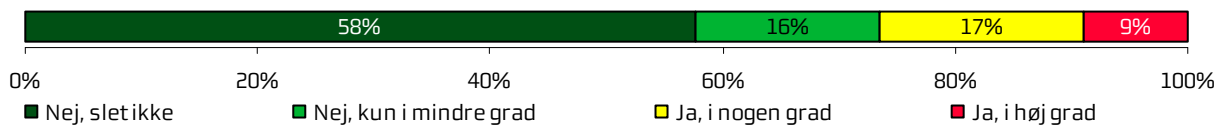
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=883)



Orientering af praktiserende læge (n=1803)

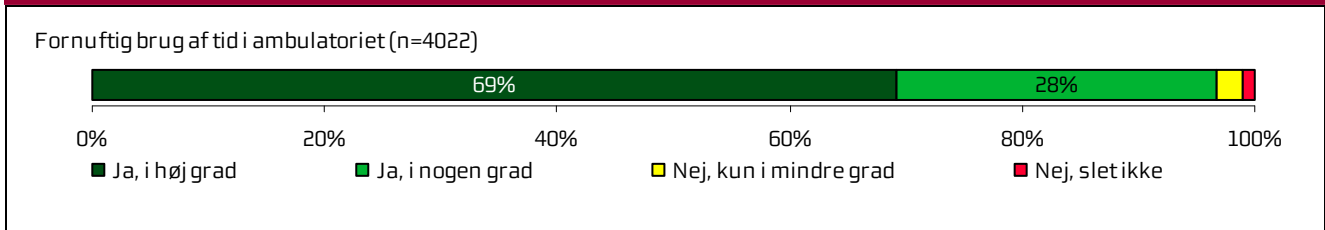


Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=3108)



	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	94 %	95 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	91 %	92 %	94 %	90 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	86 %	87 %	90 % *	84 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	72 %	73 %	74 %	73 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål



	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	-	-	-

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.

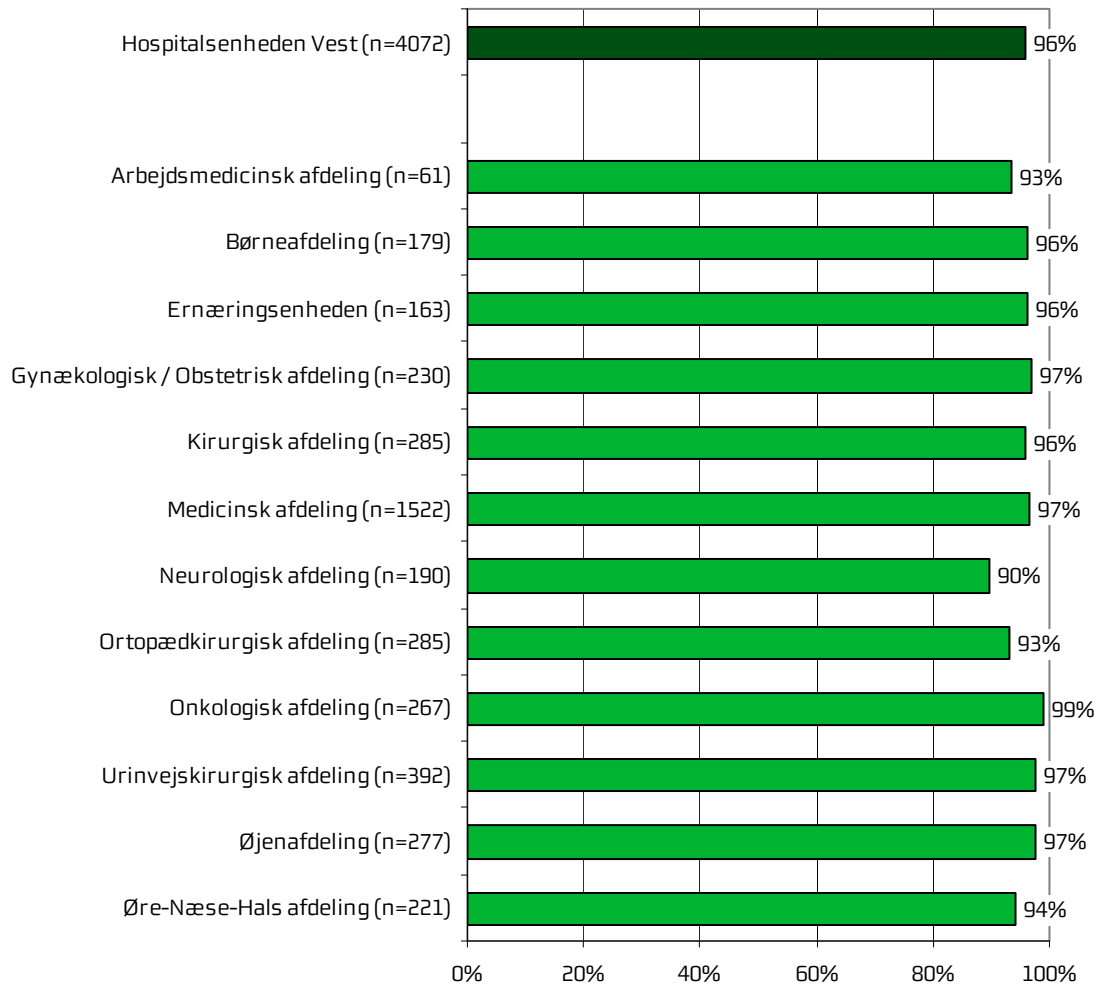
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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.

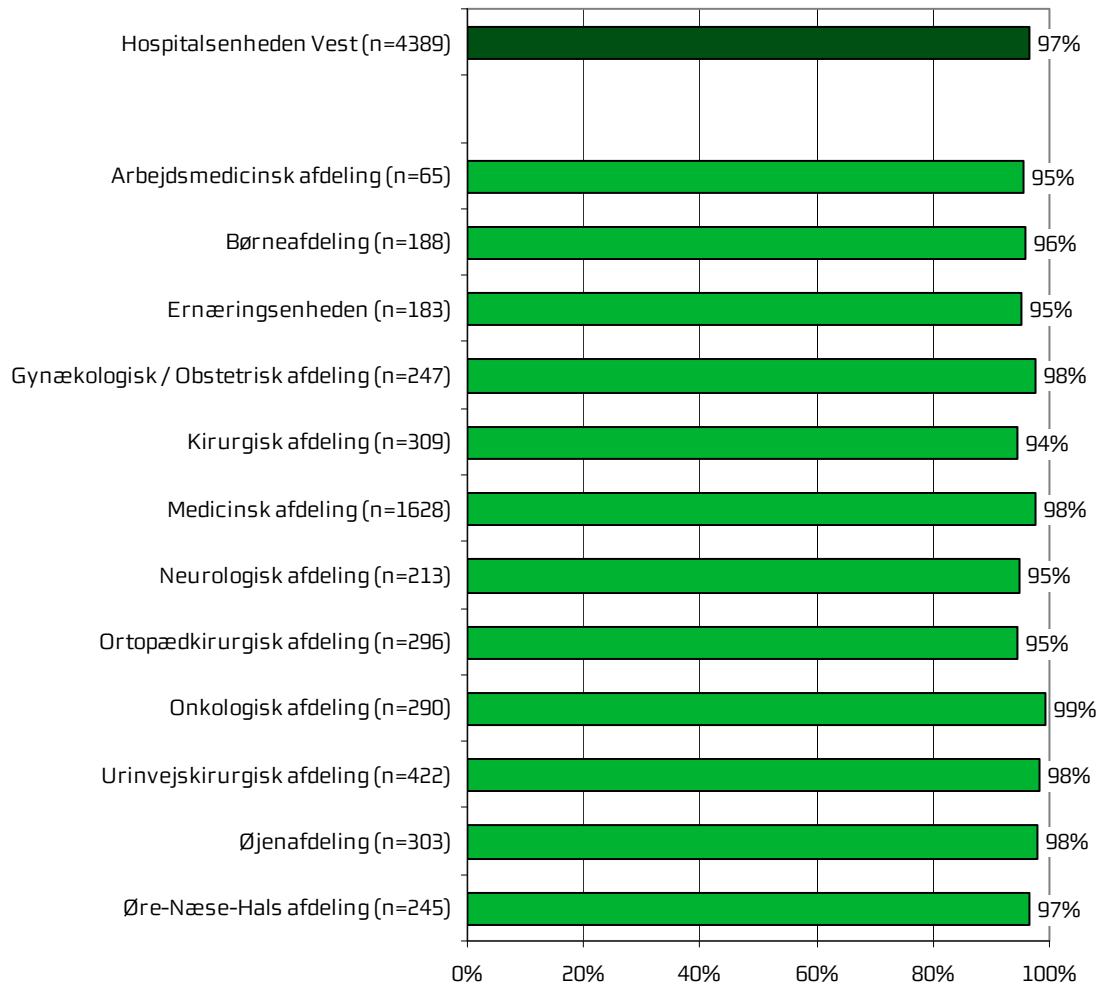
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

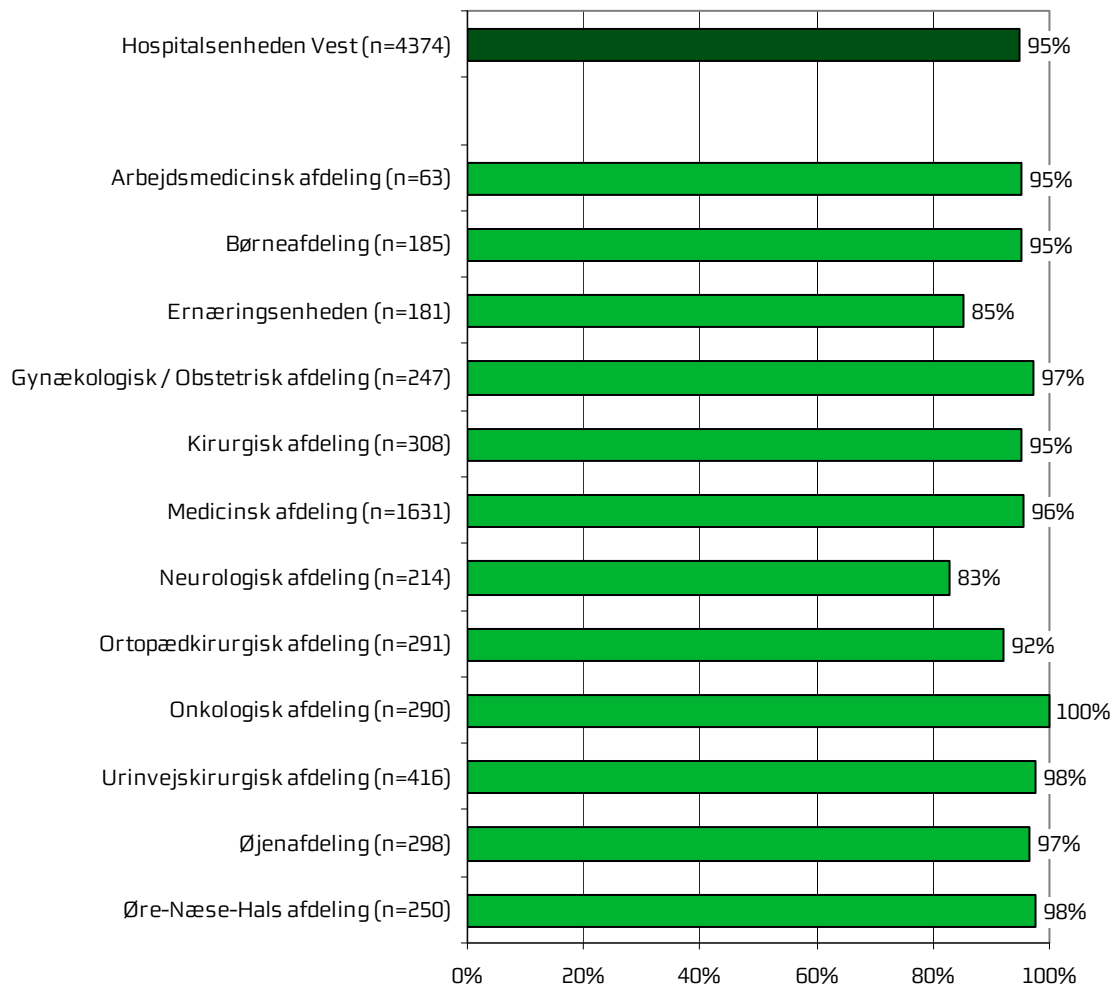
Figur 3. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?

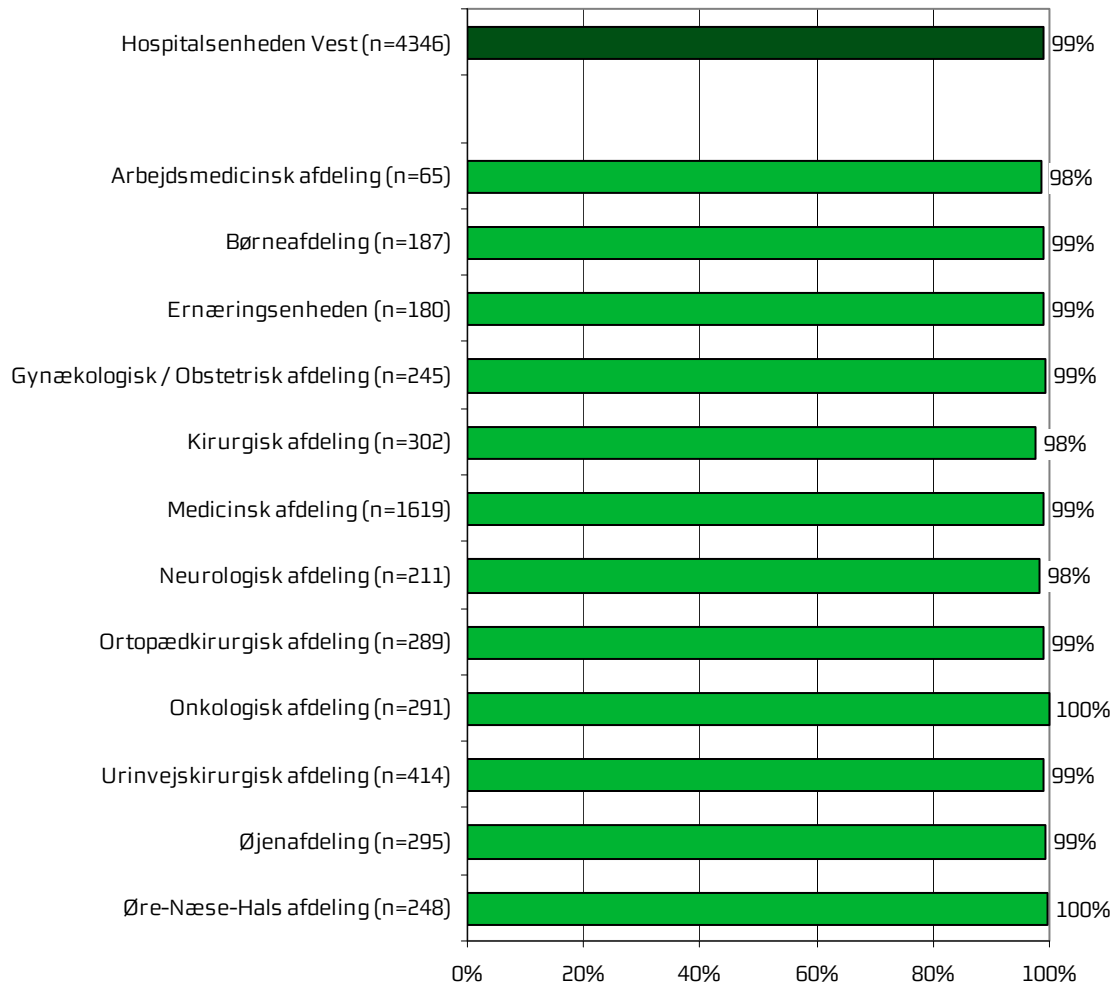


Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?



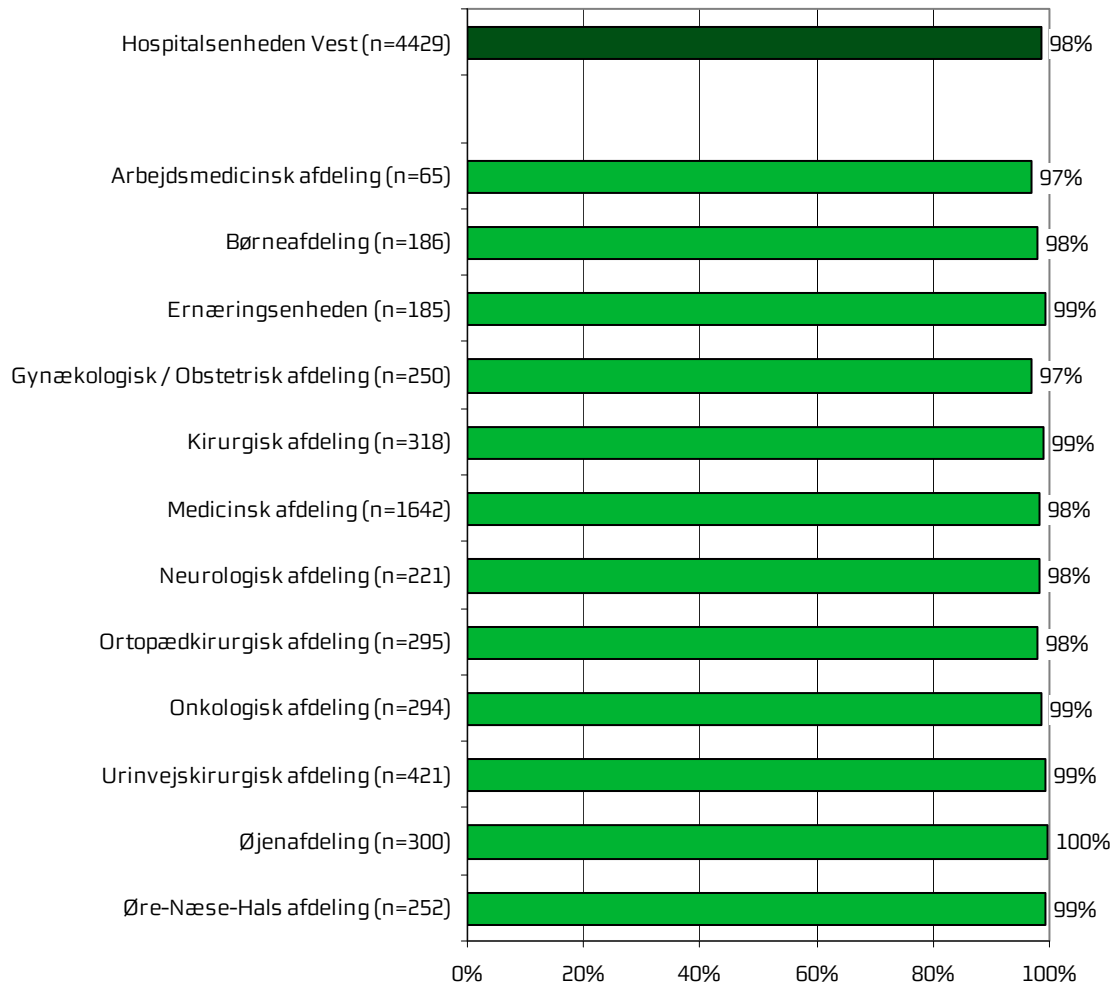
Figur 5. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?



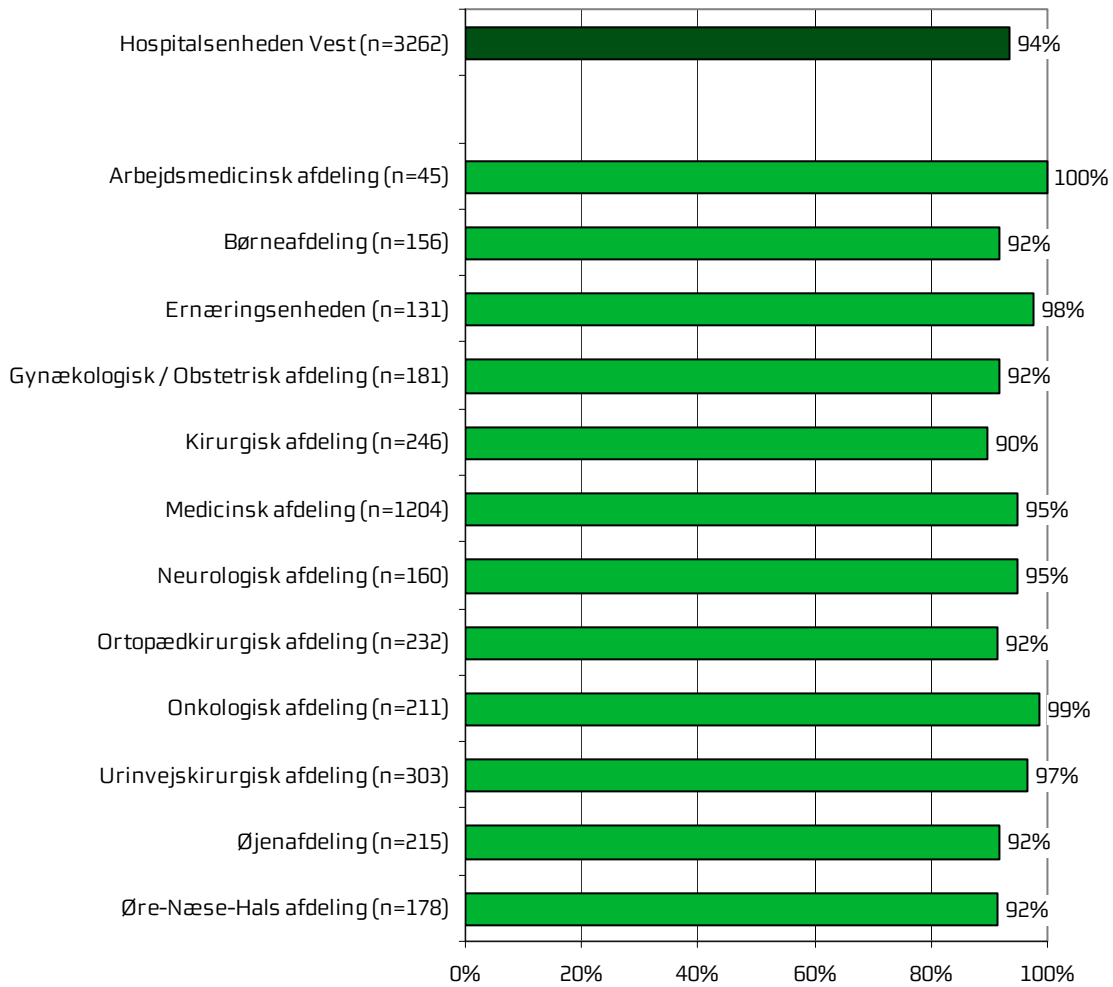
Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?

Ved modtagelsen i ambulatoriet

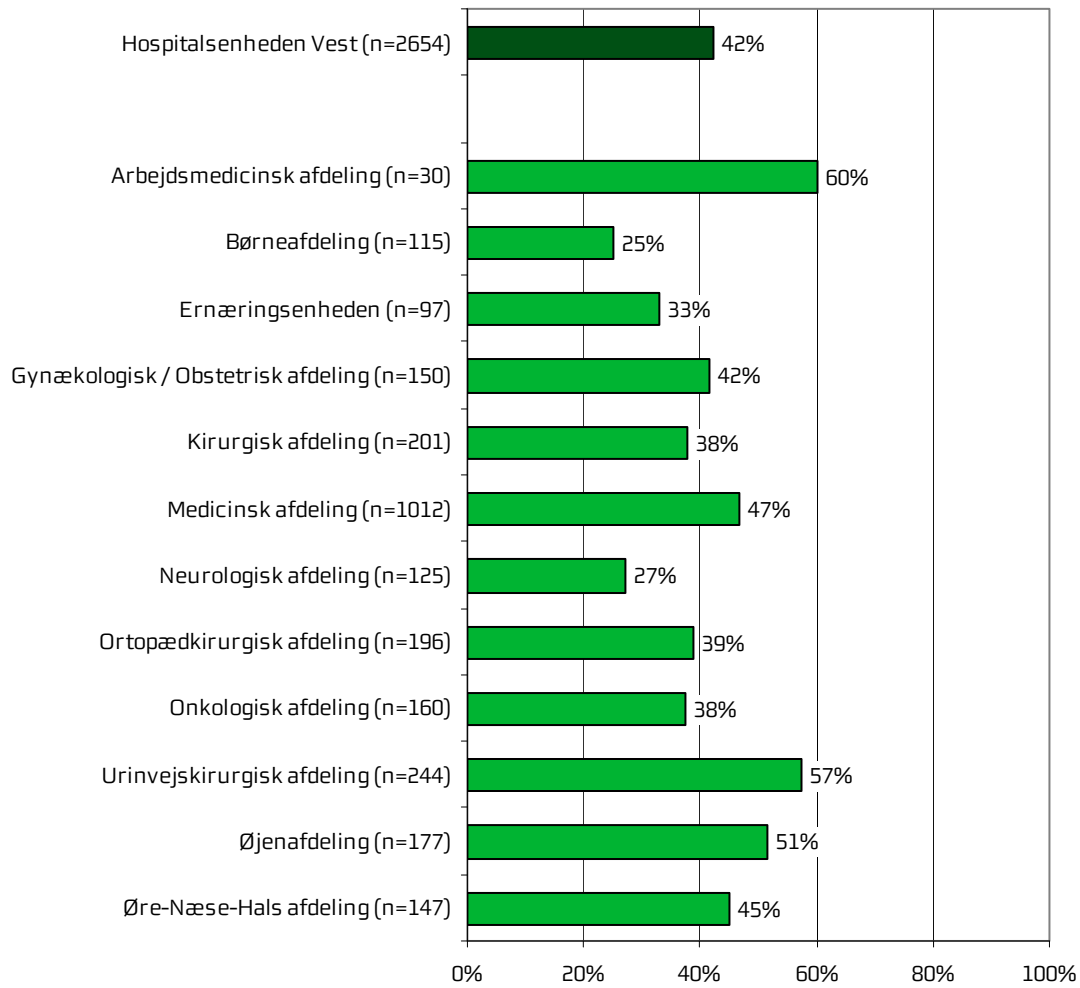
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?

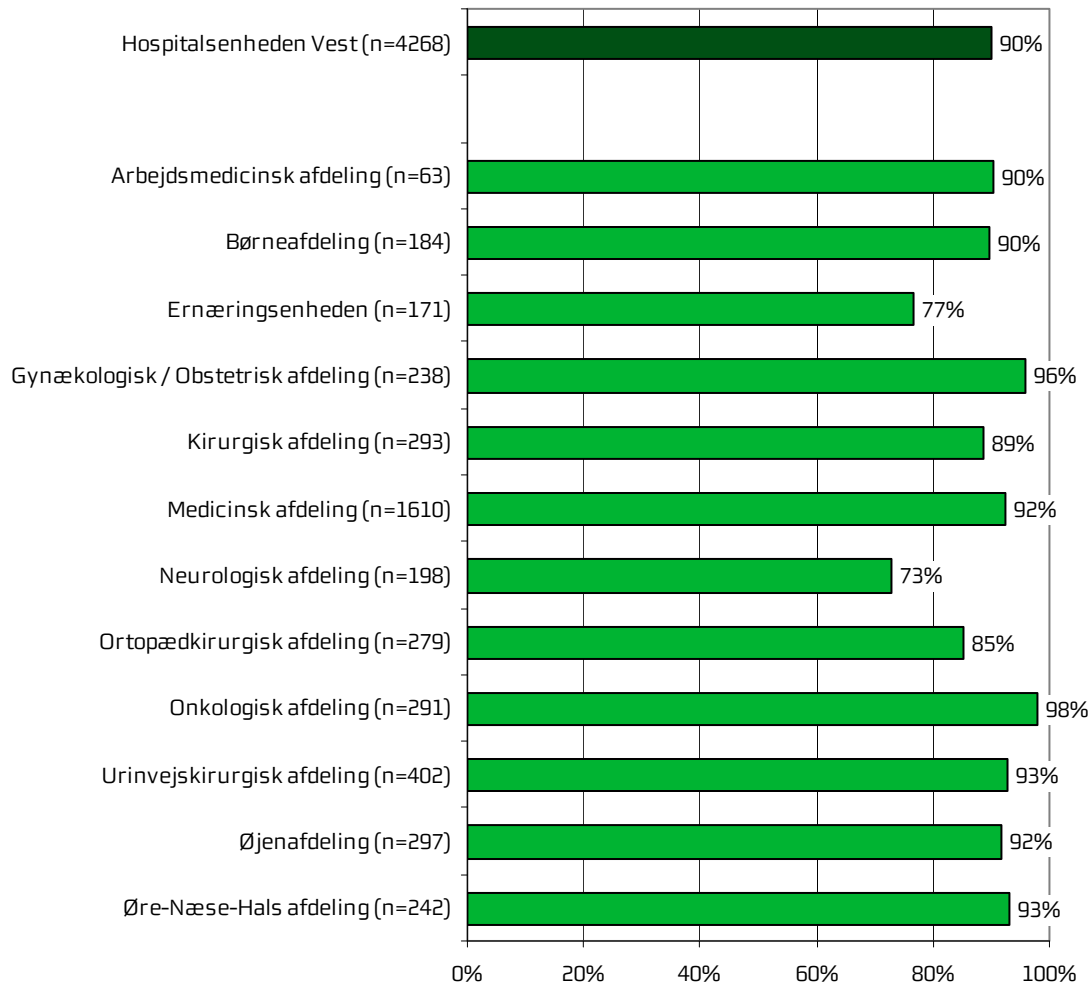


Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?



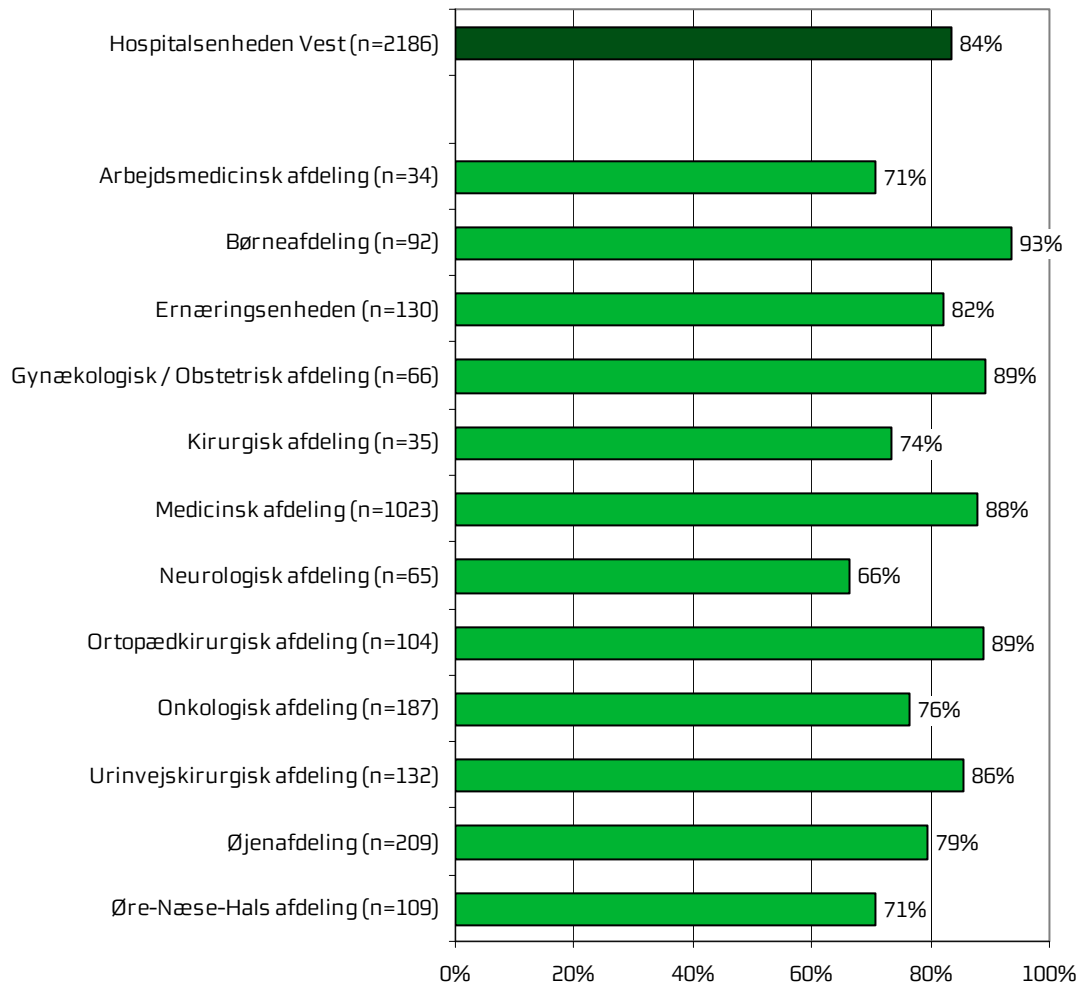
Figur 9. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?

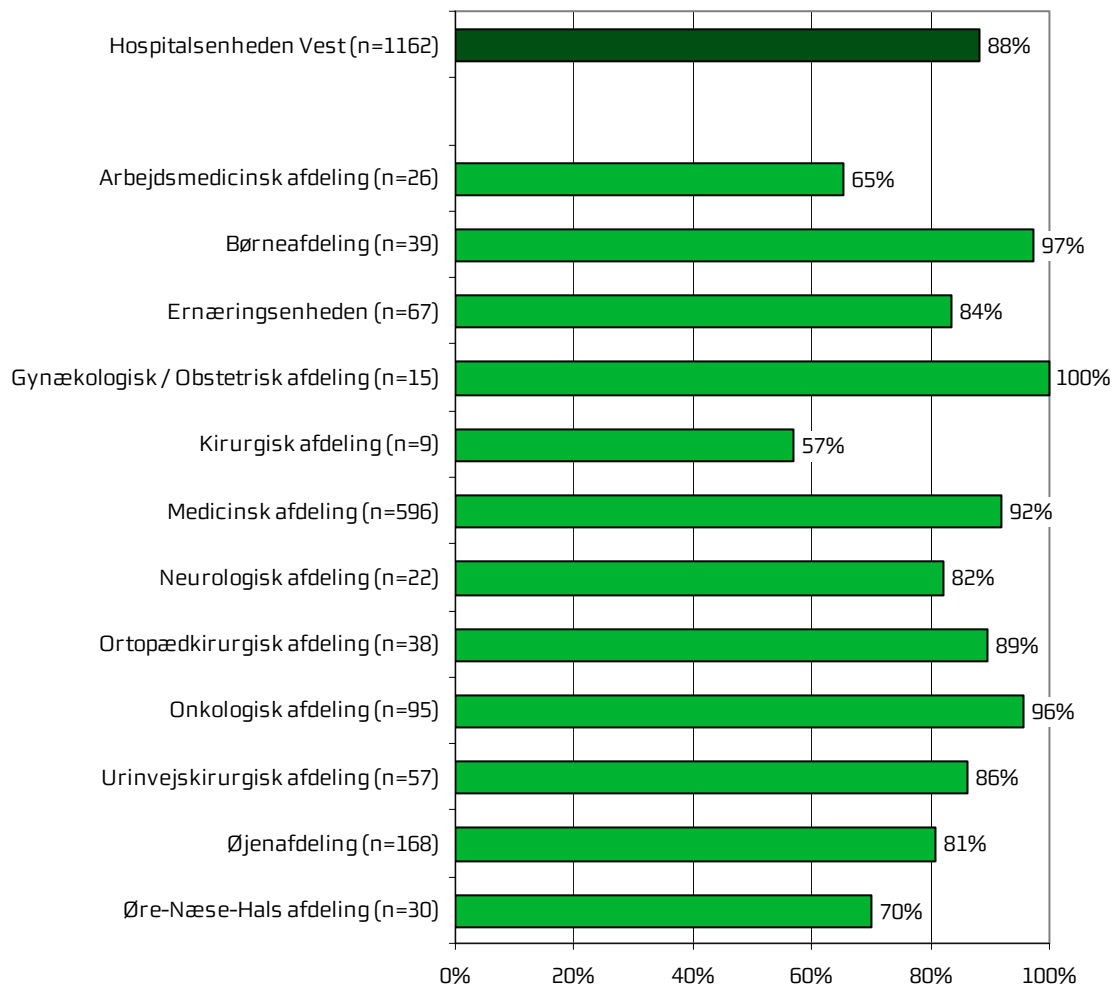


Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?

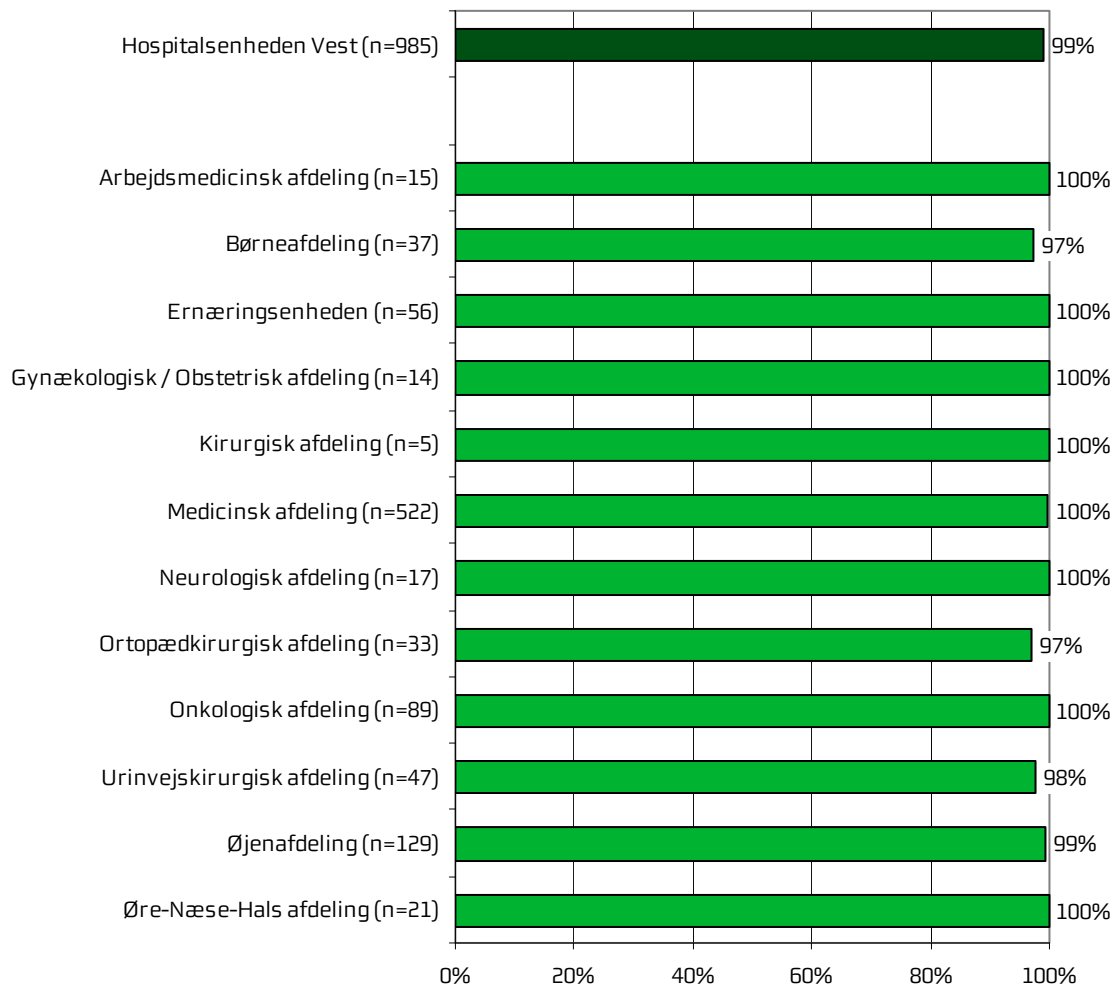
Personale

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

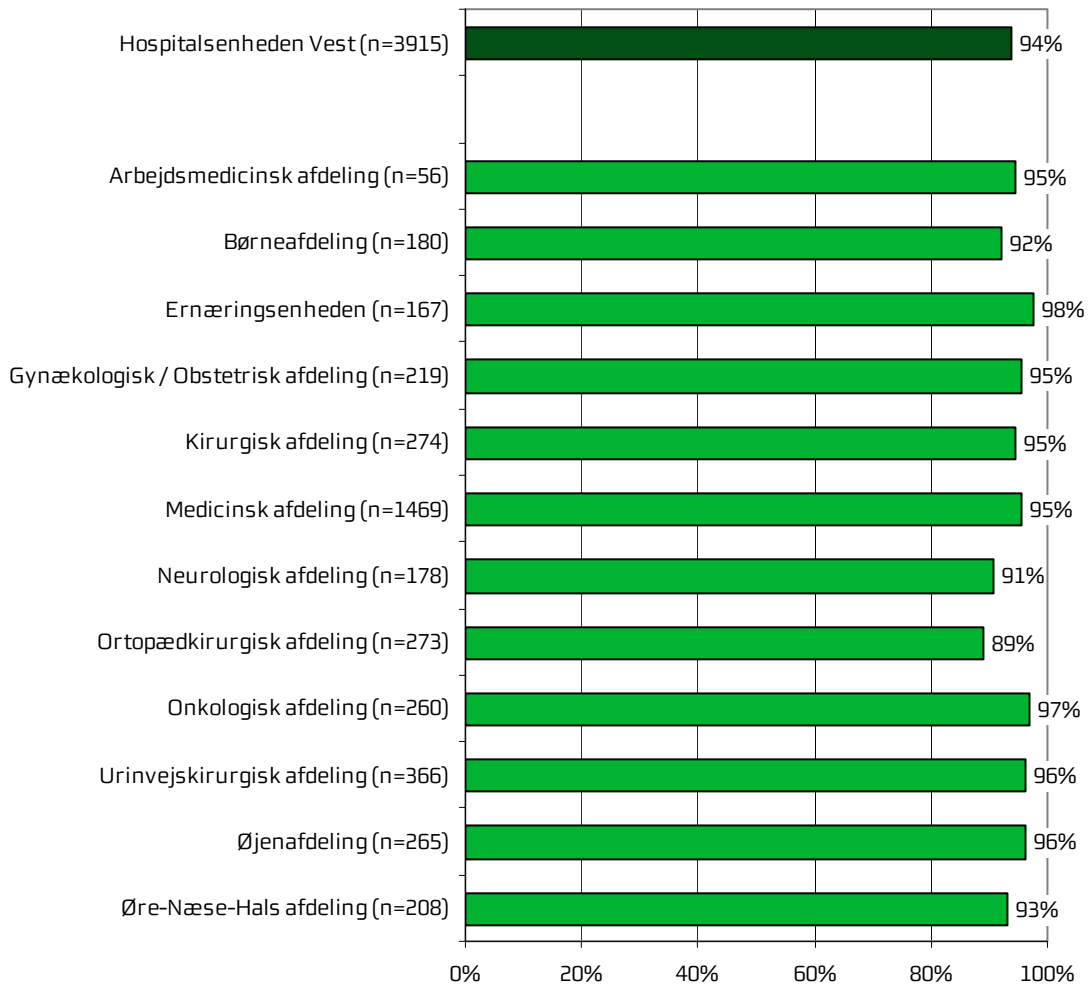


Figur 12. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)

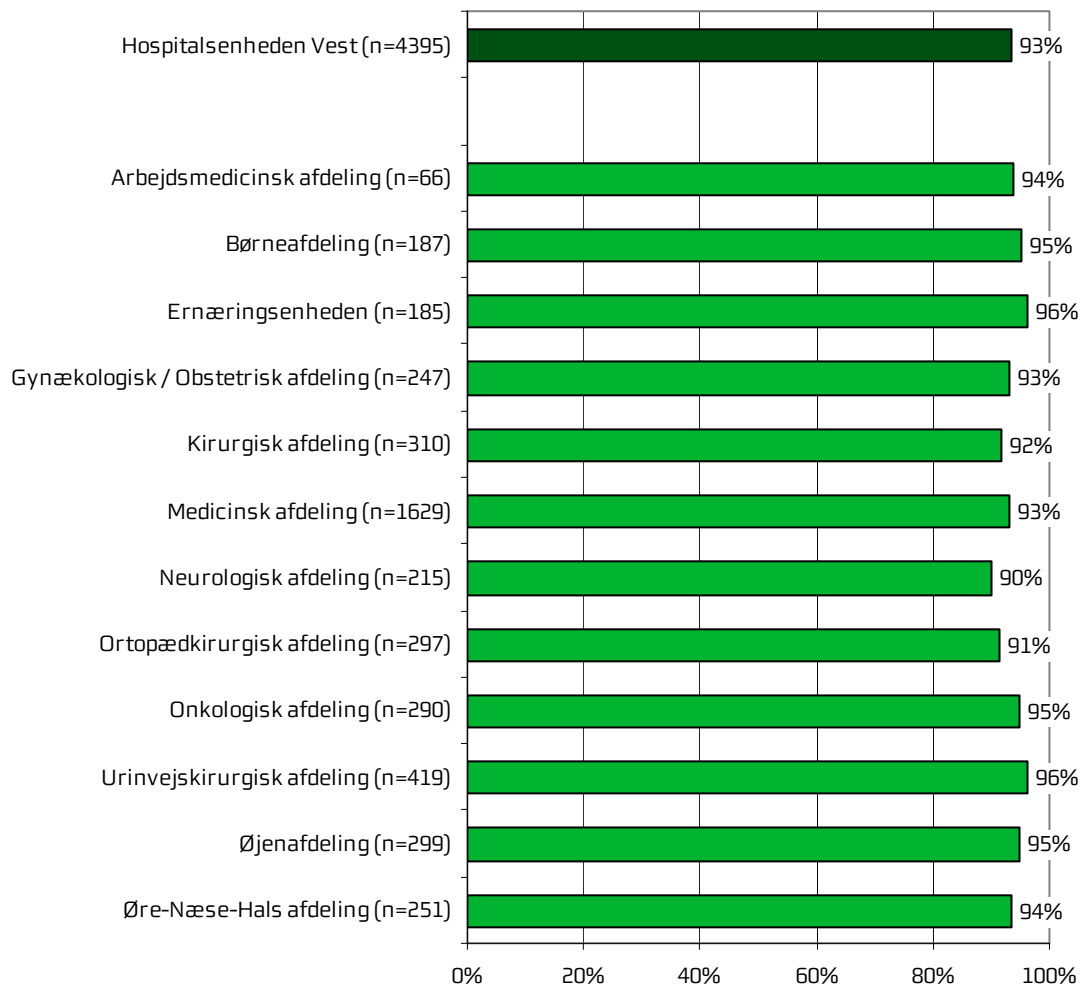
Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?



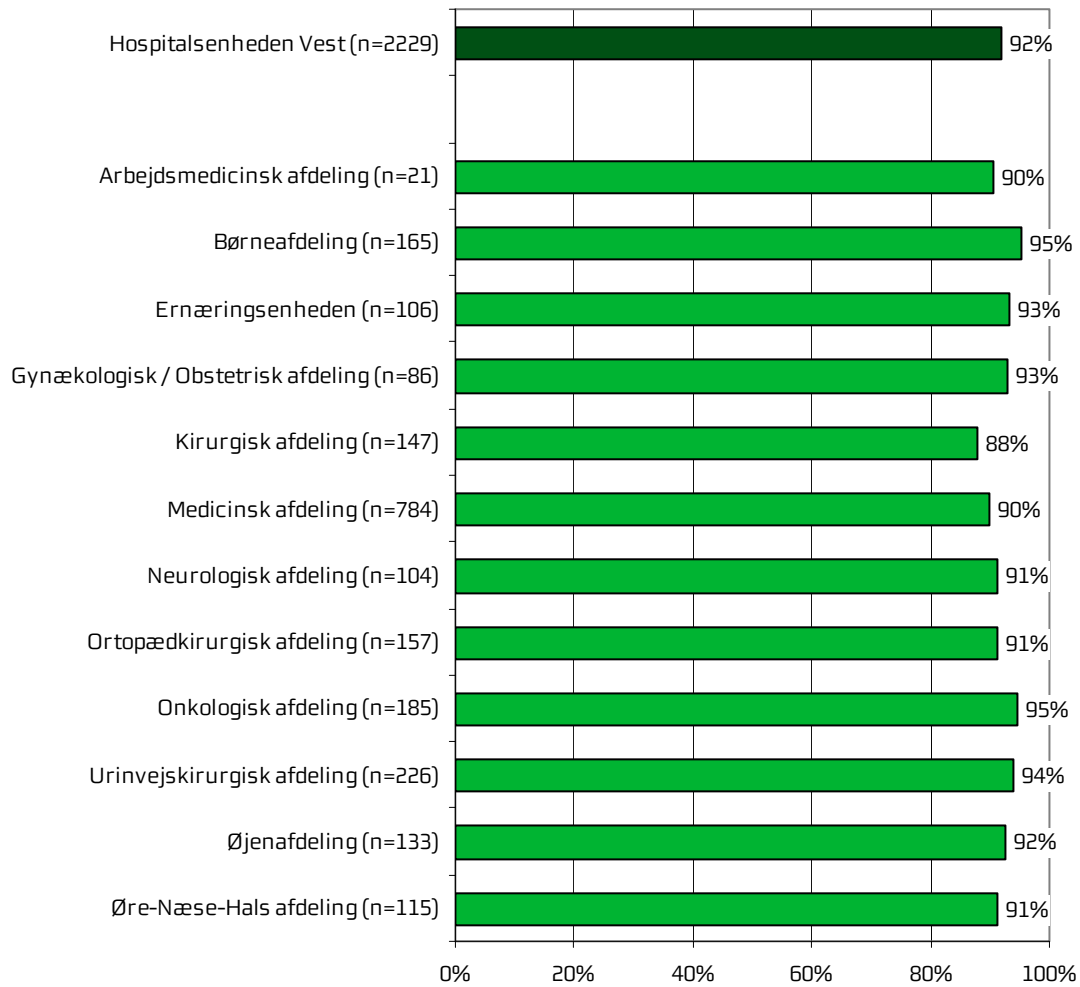
Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



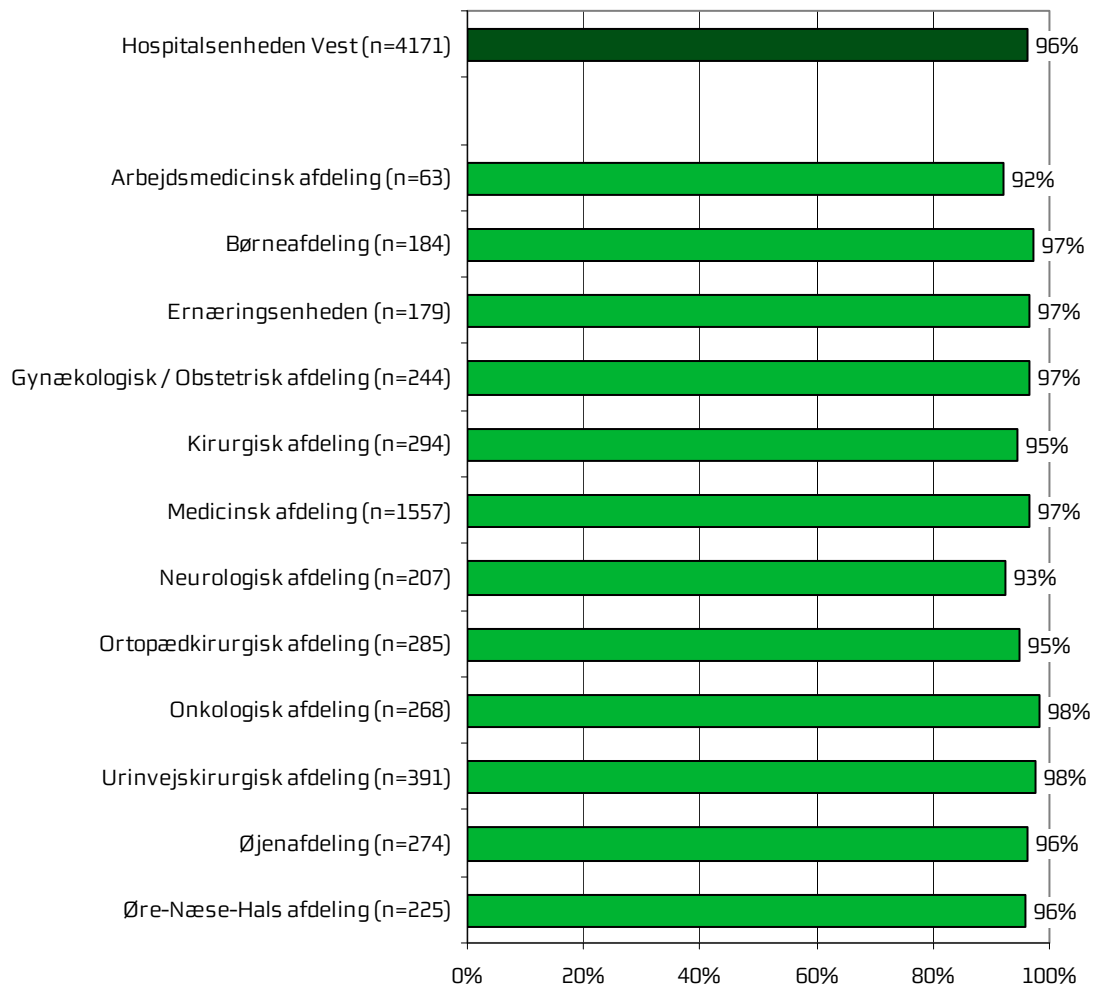
Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

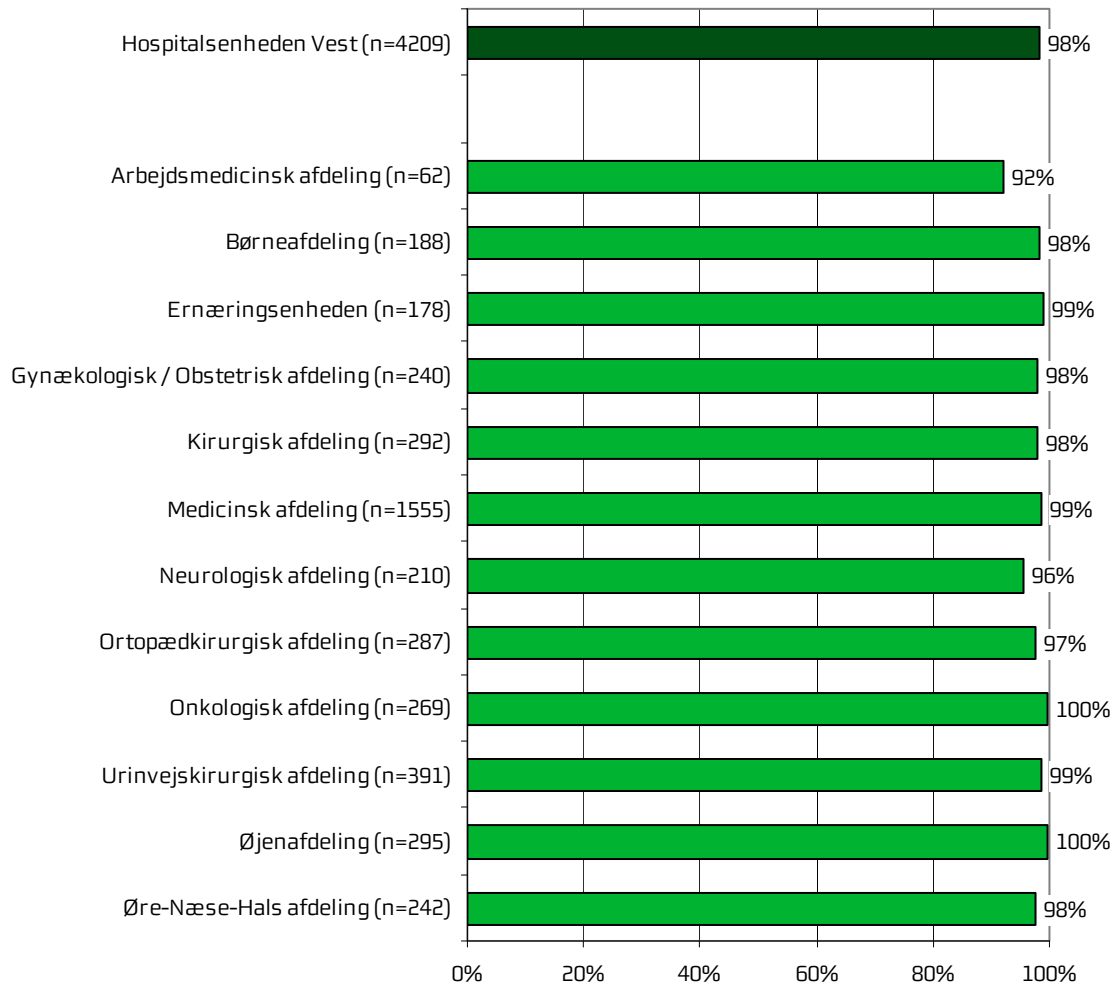


Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?



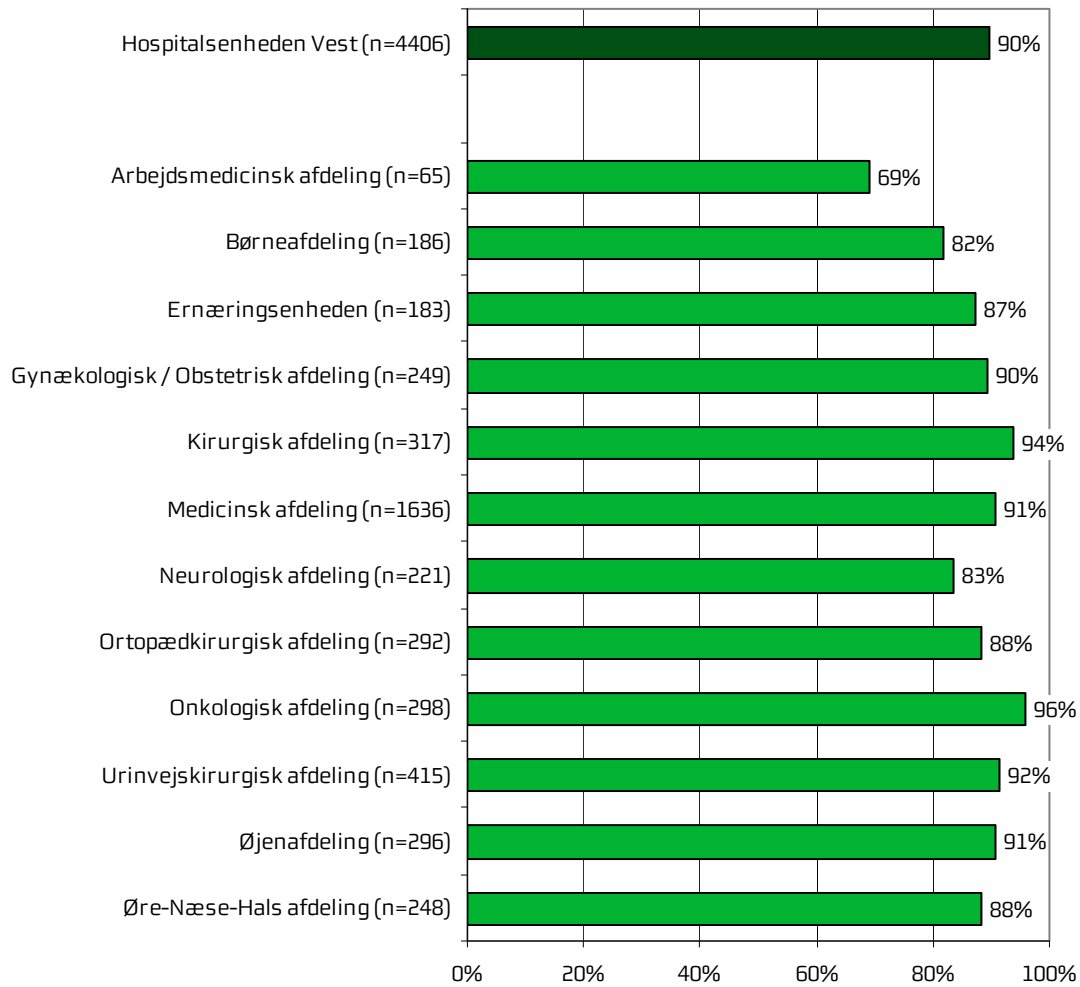
Figur 17. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?



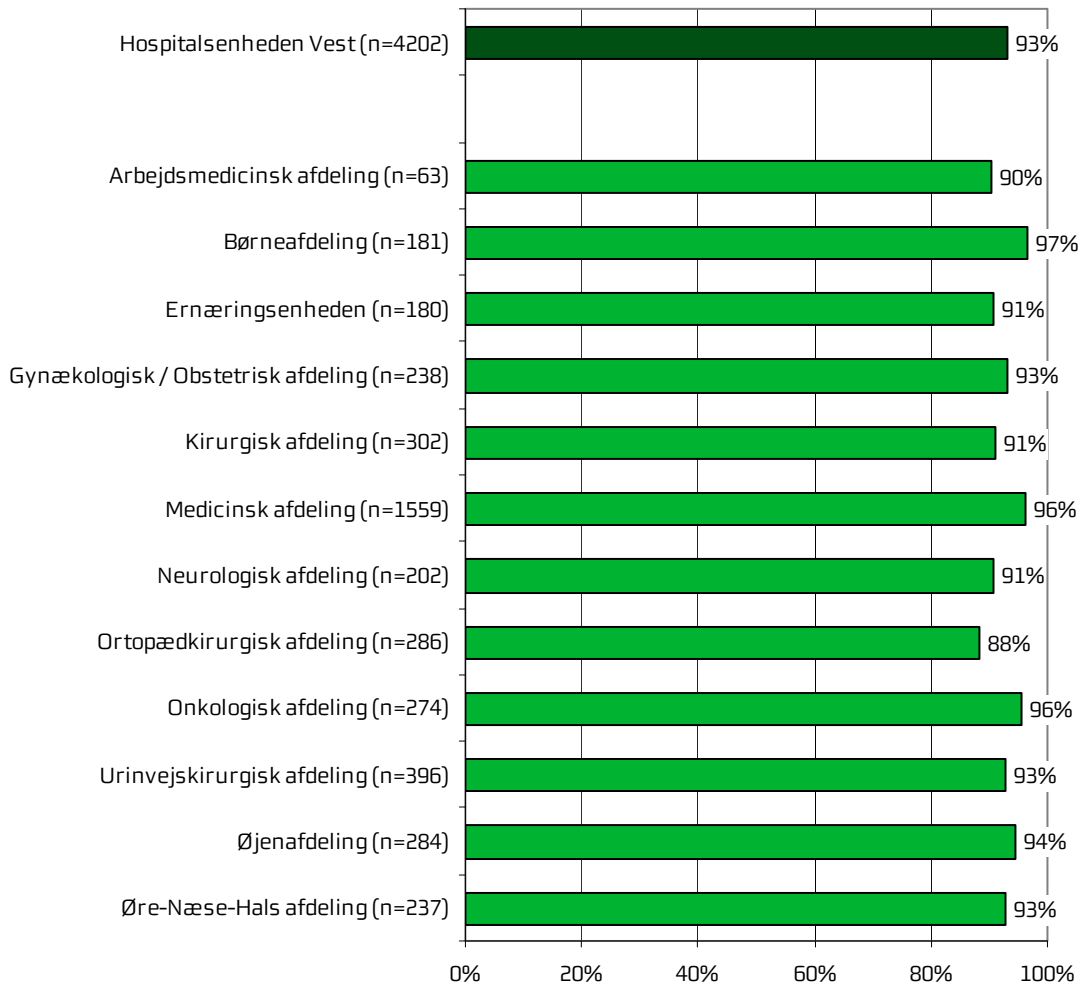
Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

Undersøgelser-/behandlingsforløb

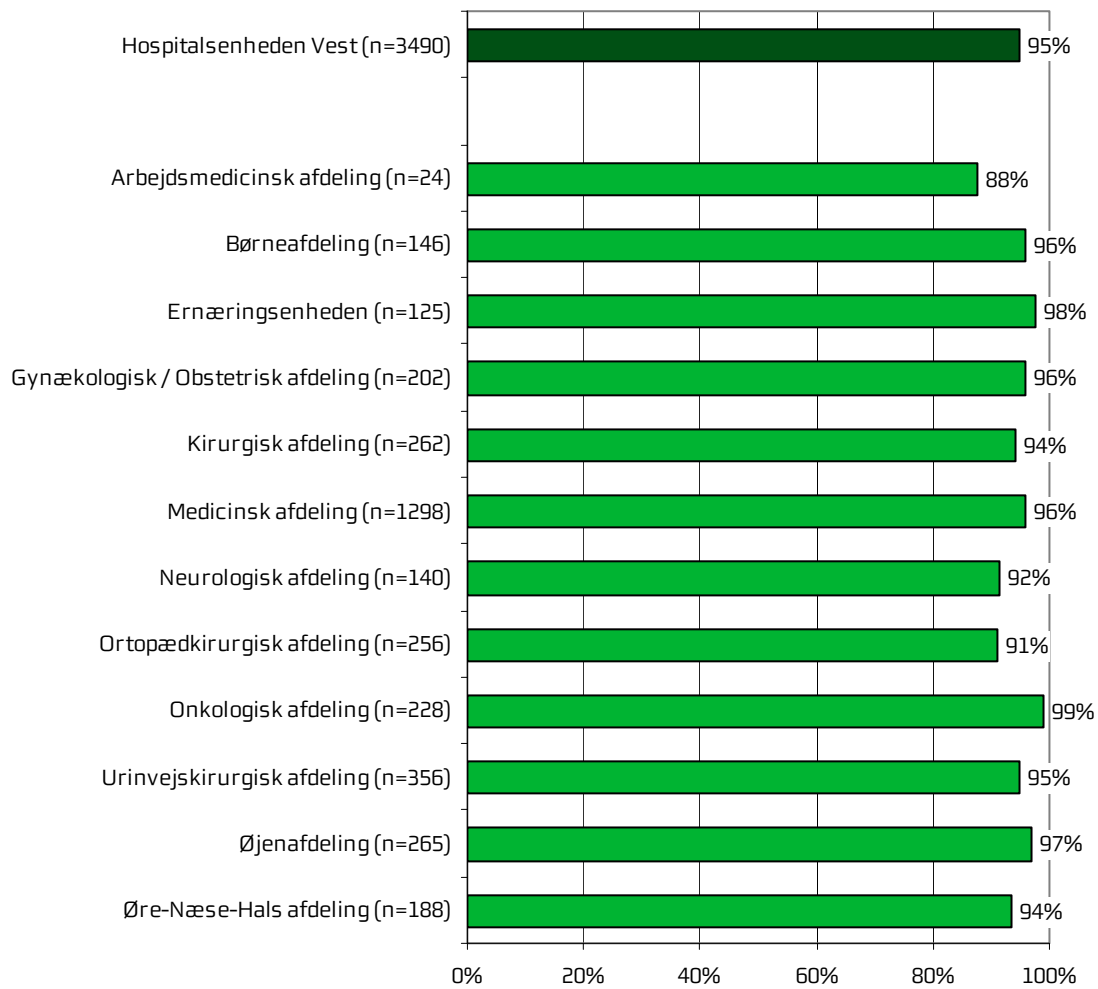
Figur 19. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?

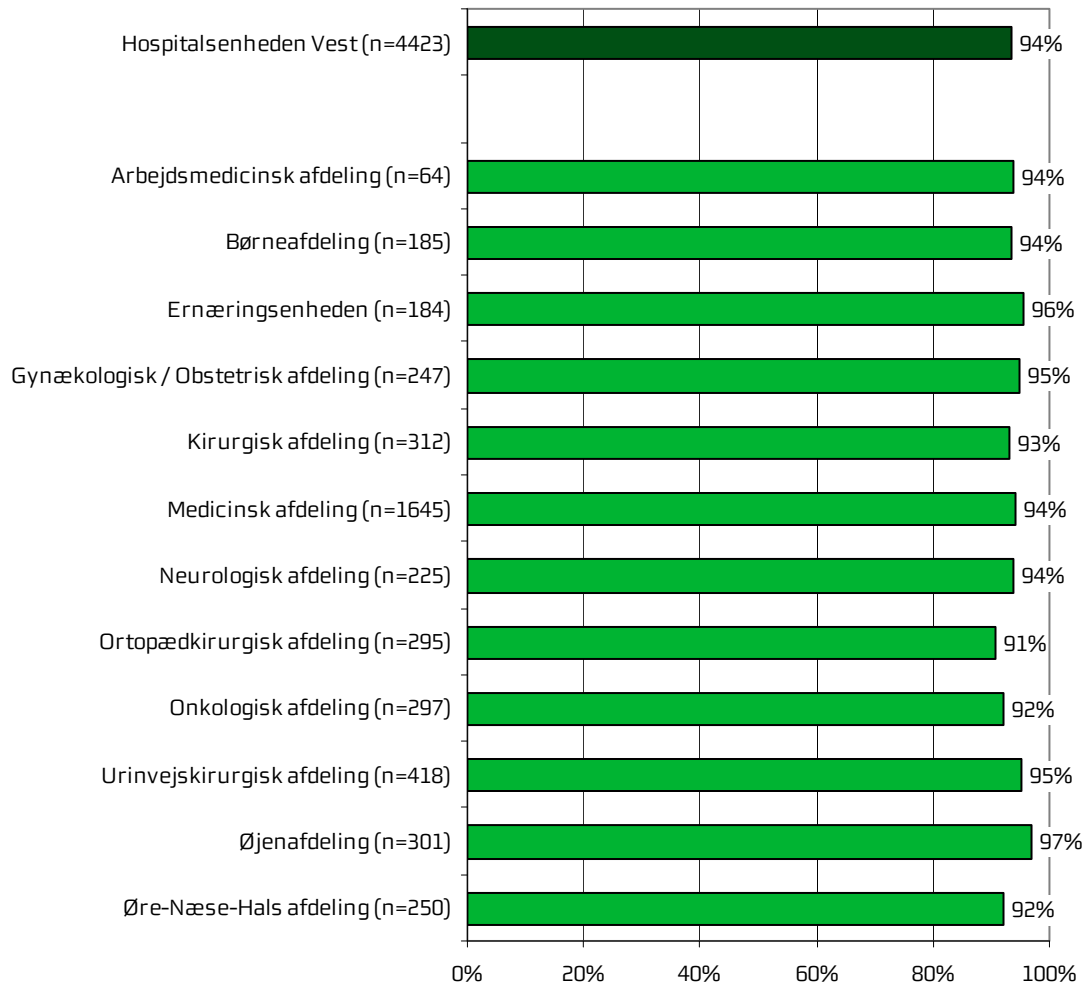


Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?

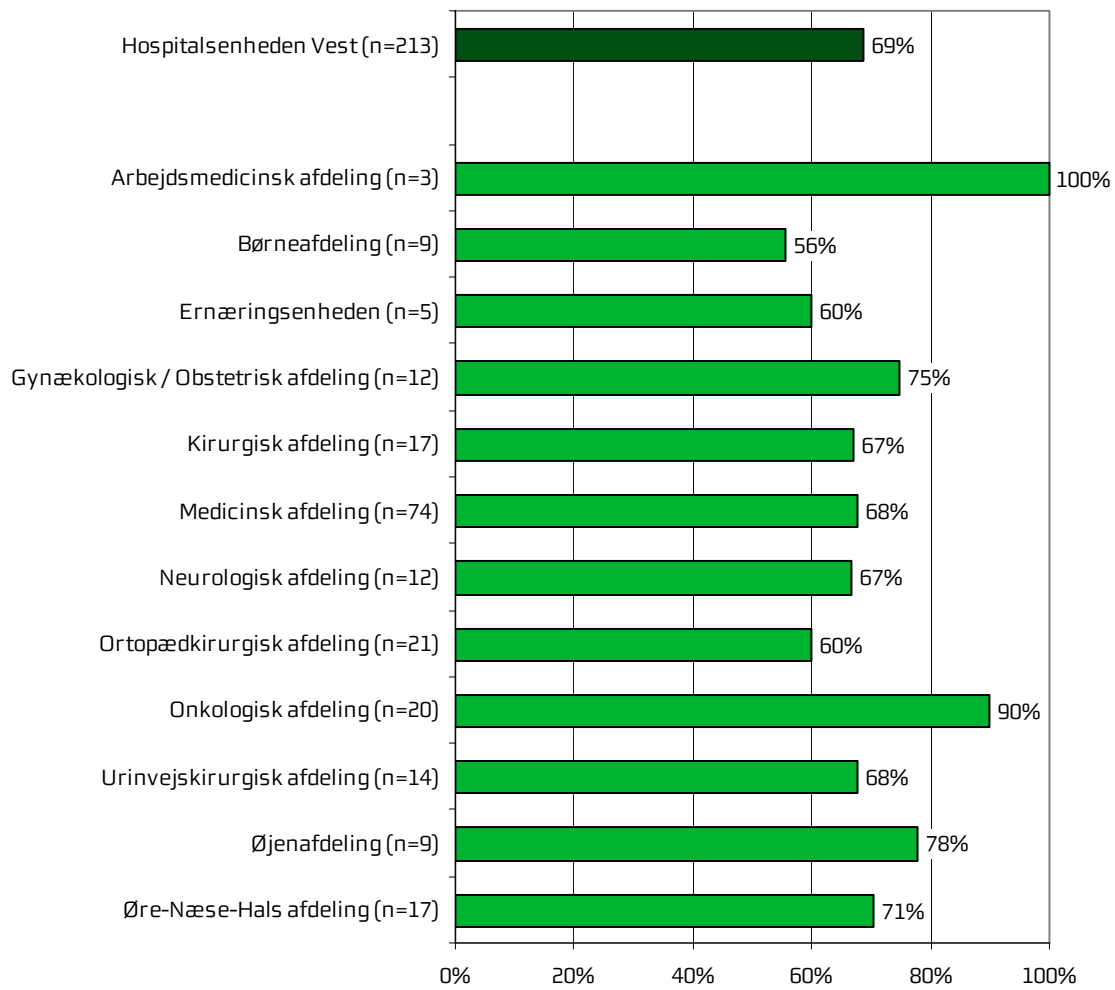


Figur 21. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

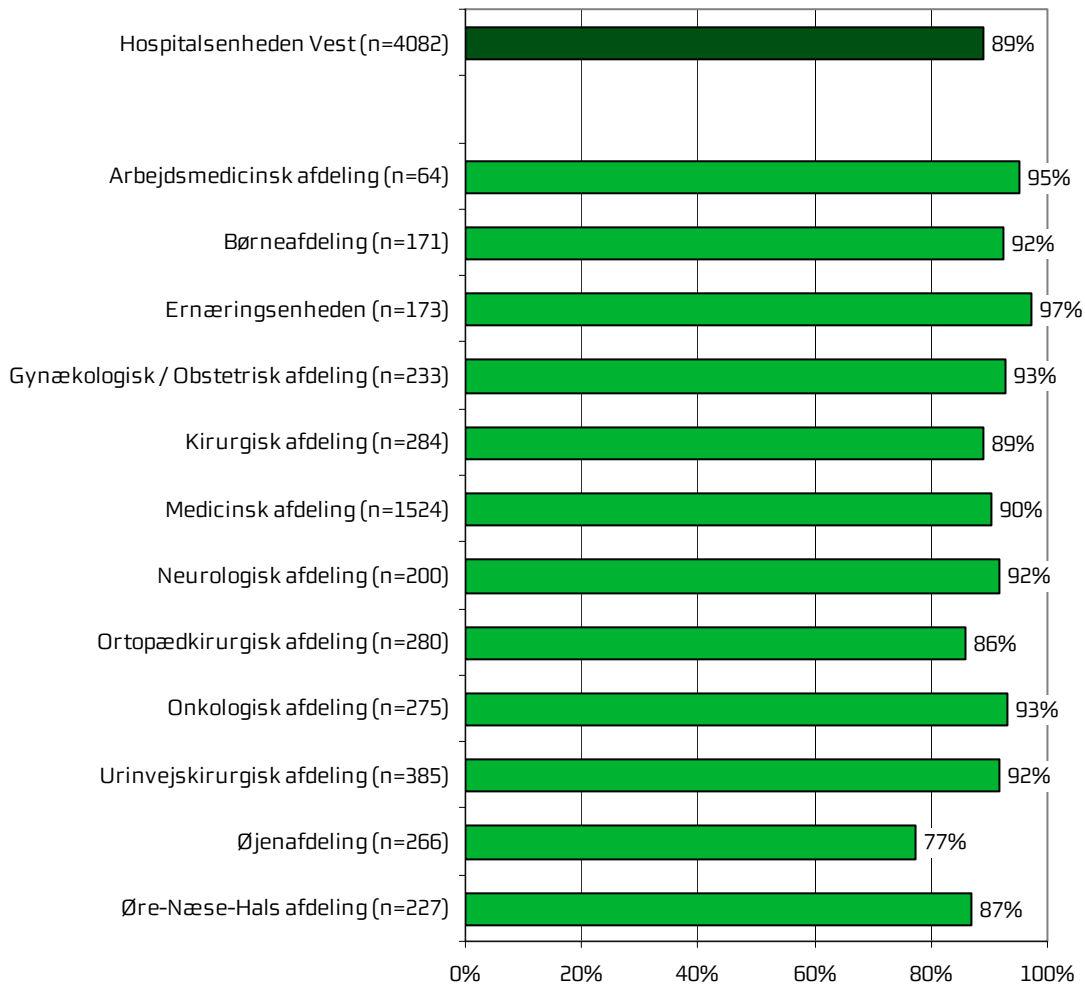


Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?

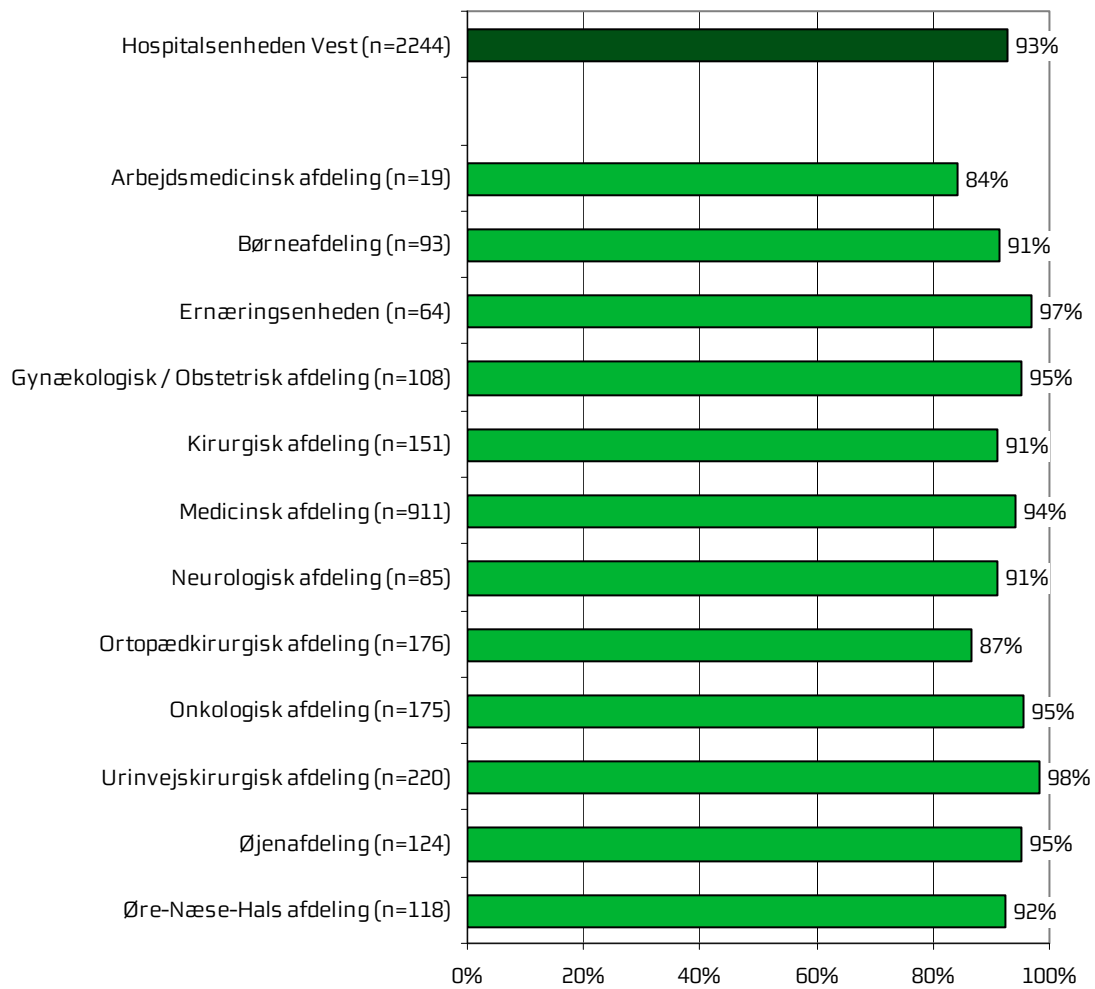
Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

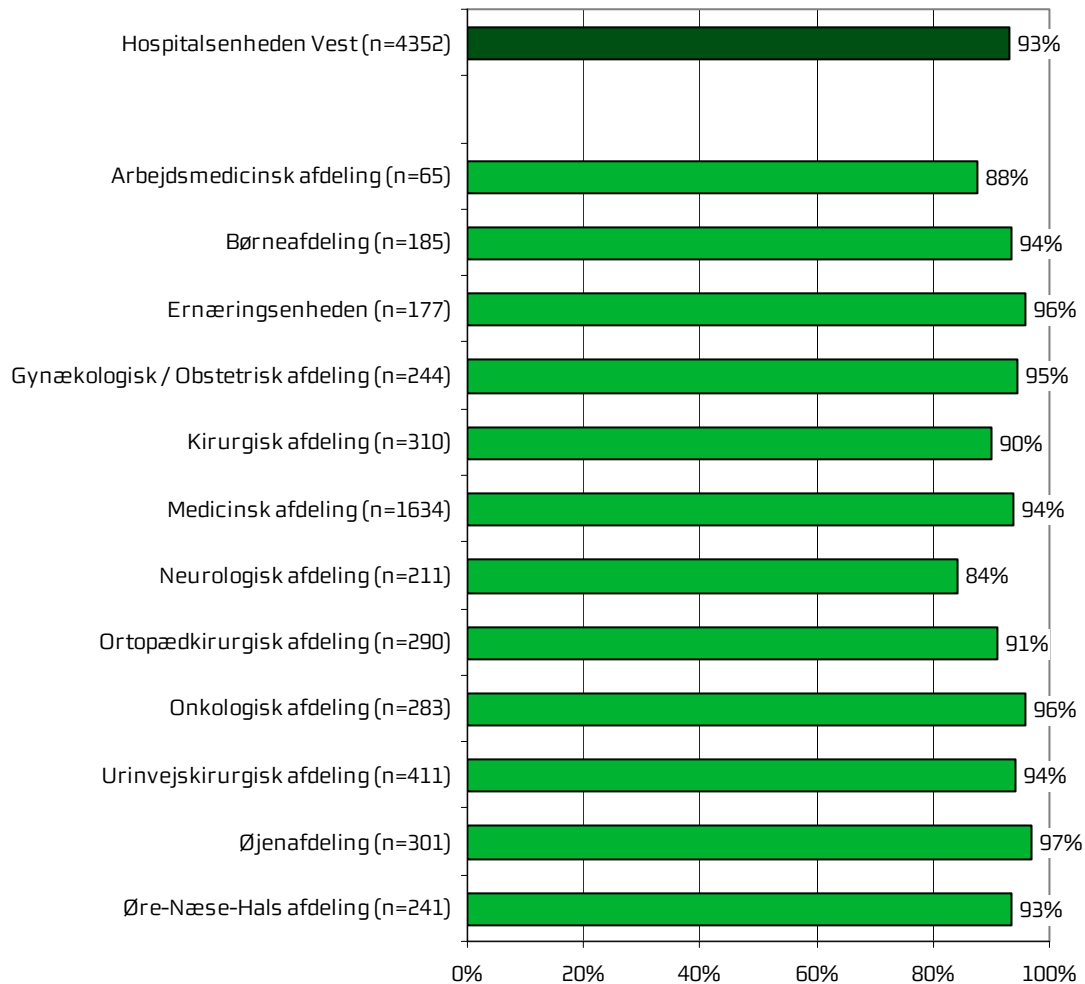


Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?

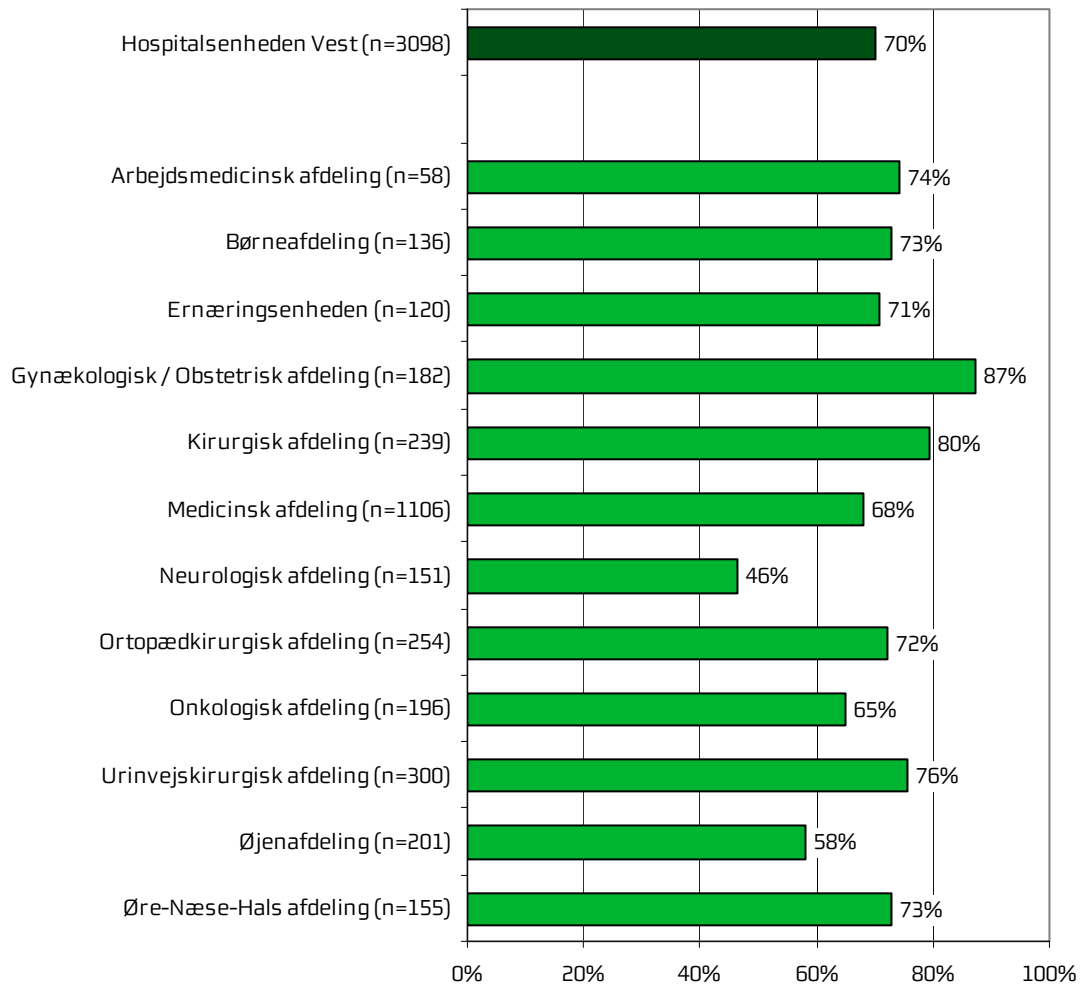


Information

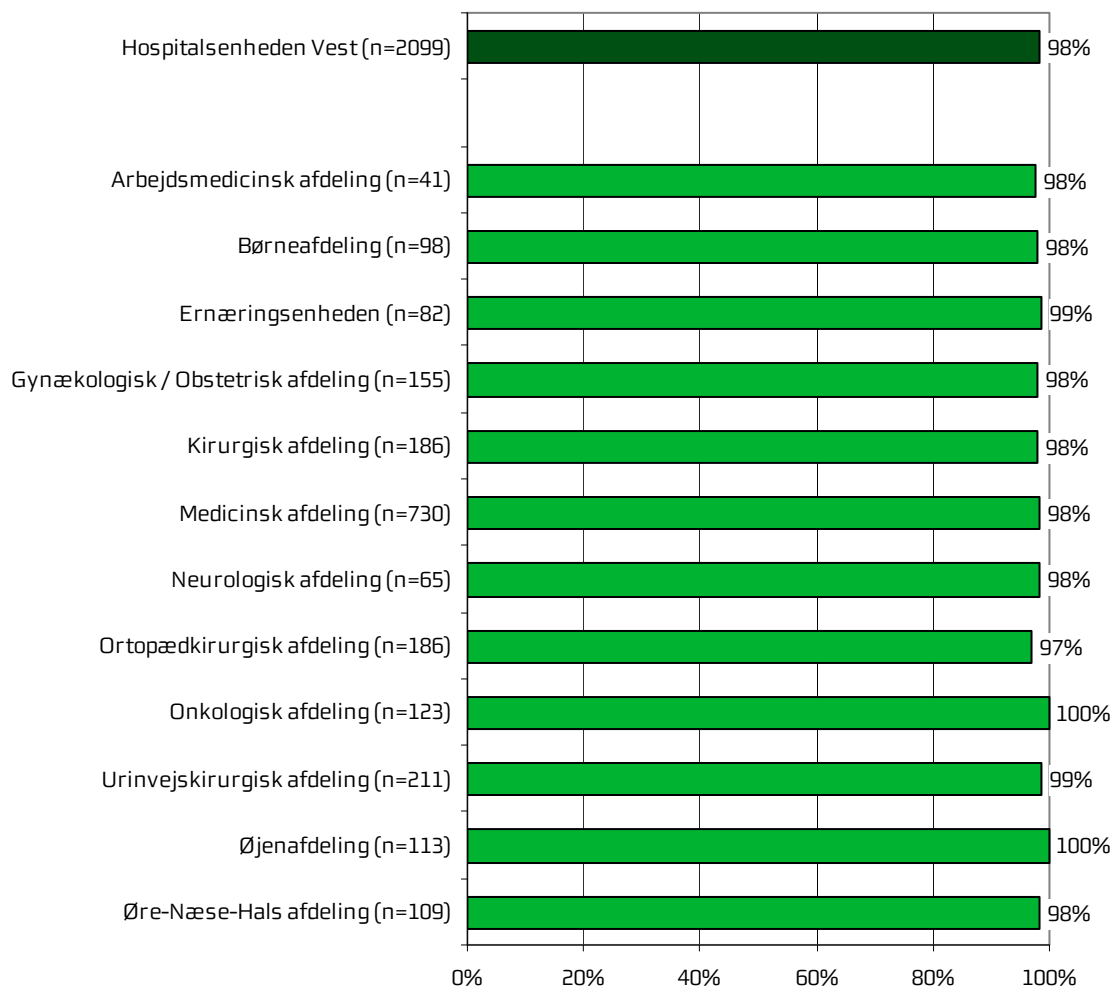
Figur 26. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?



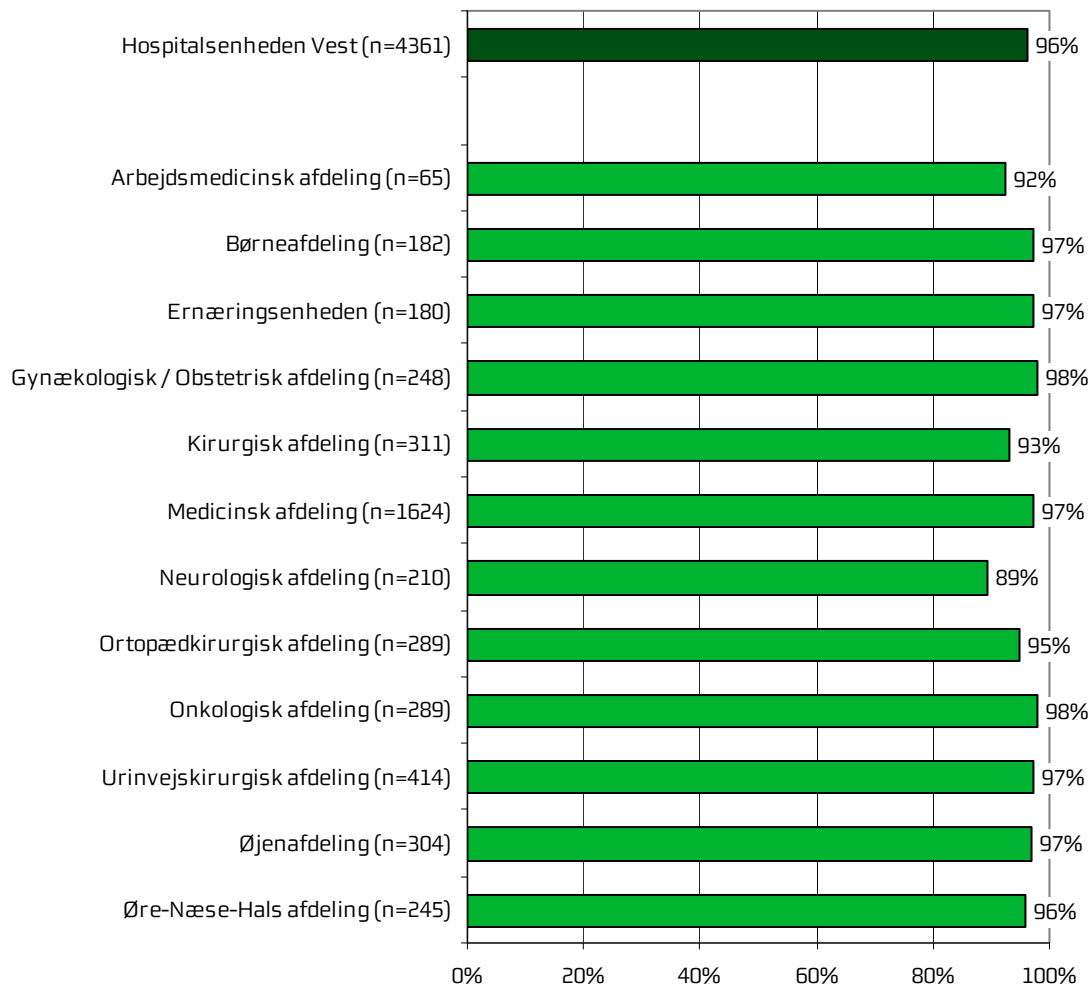
Figur 27. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?

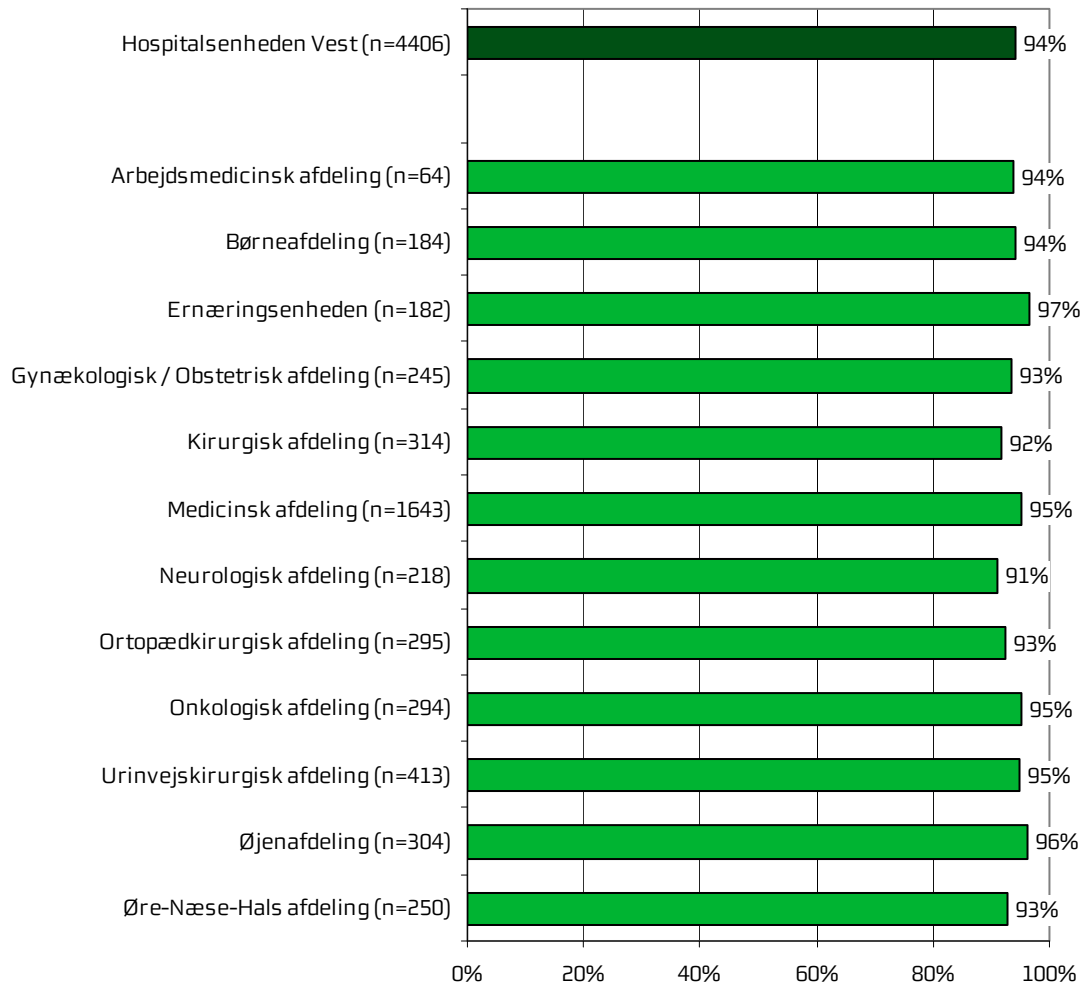


Figur 28. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?

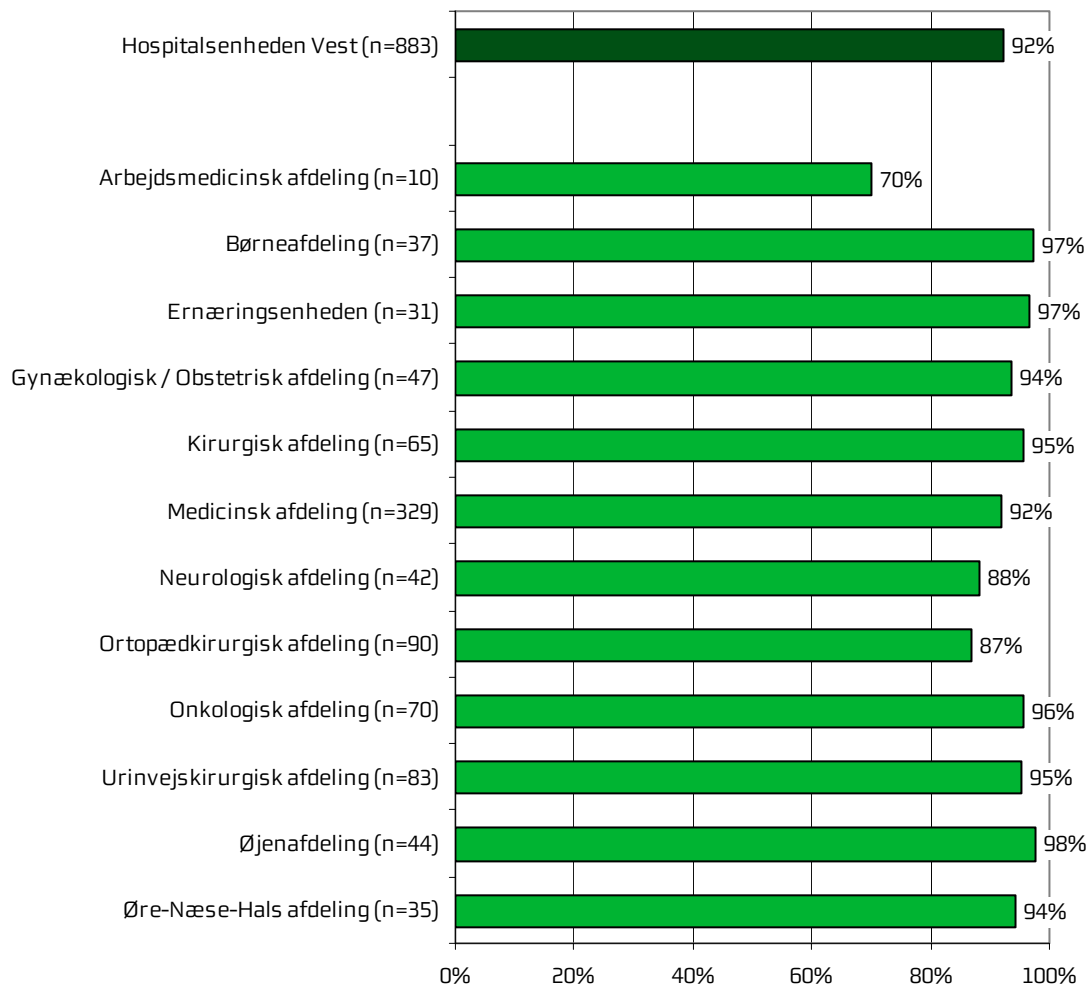


Figur 29. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

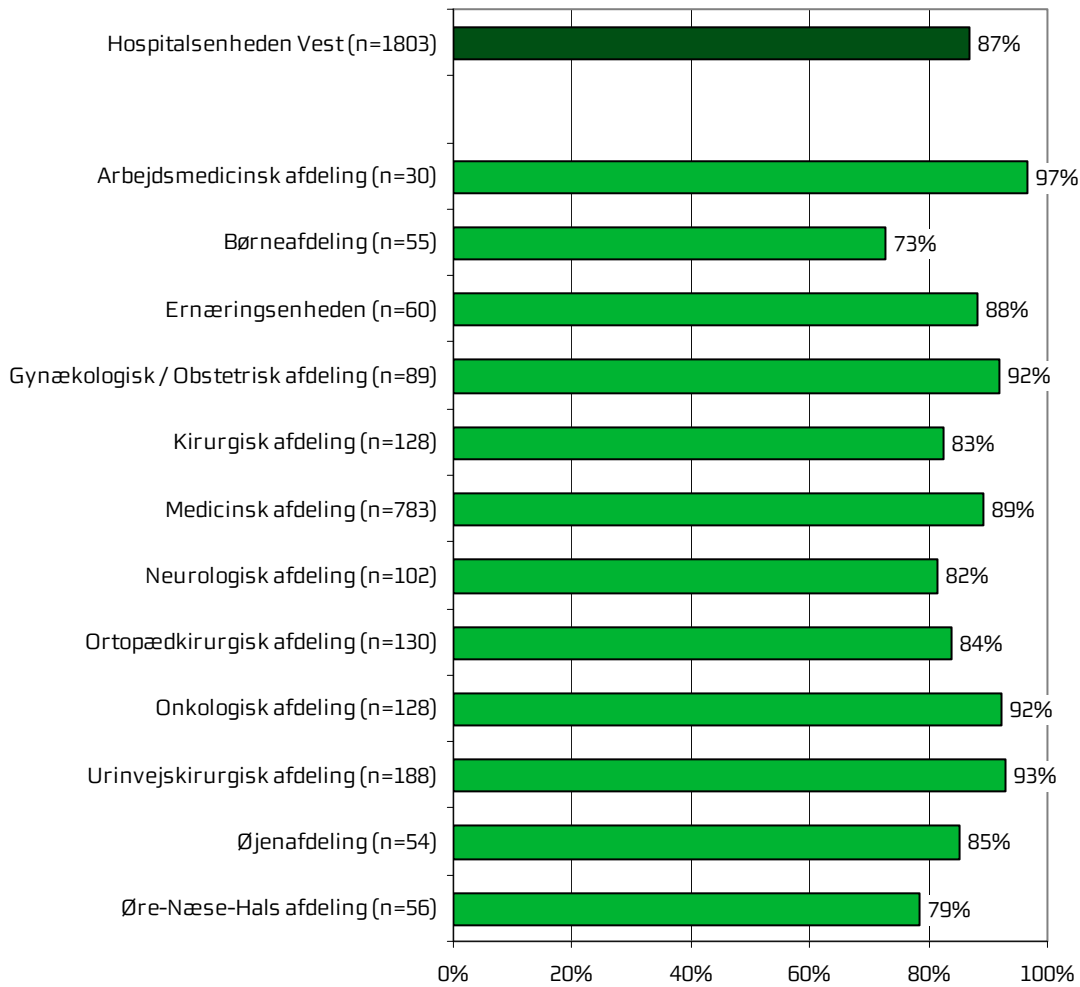


Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet**Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**

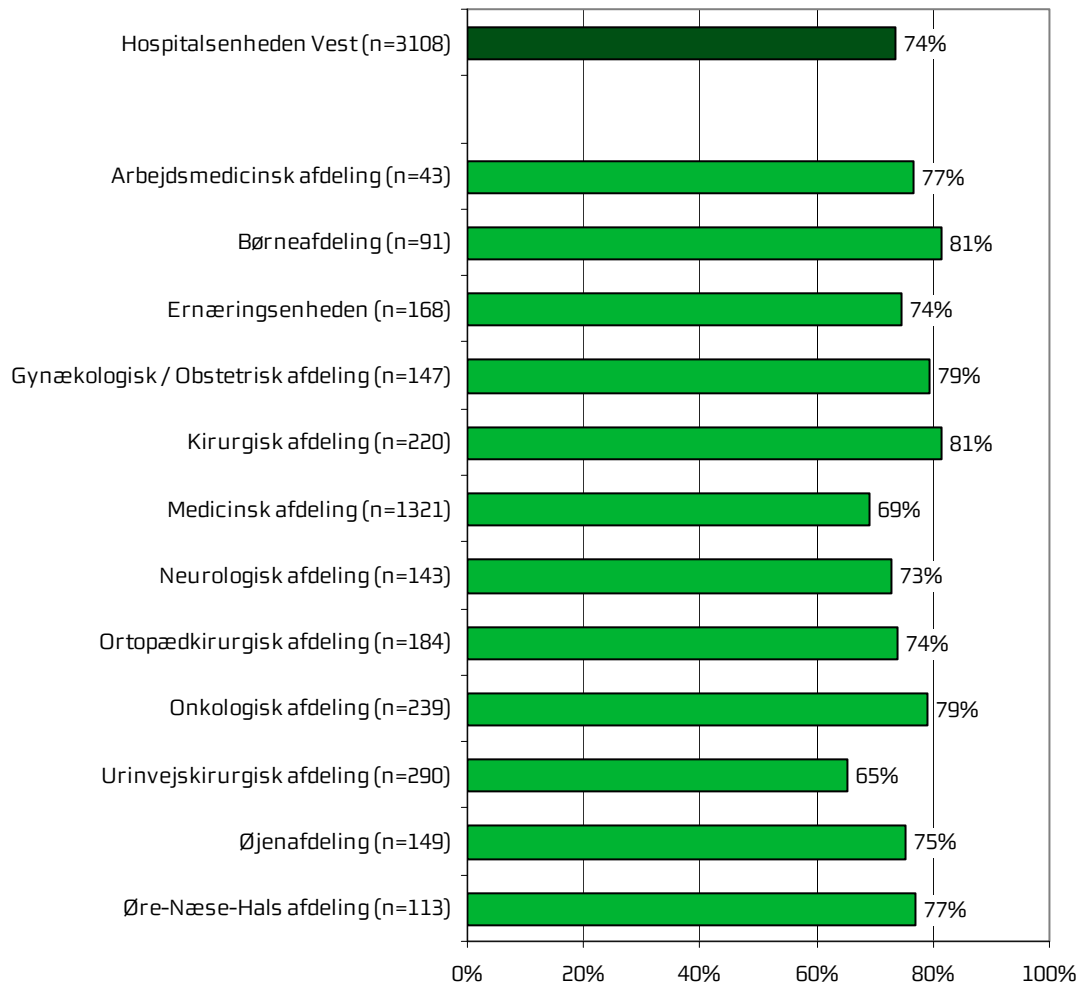
Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?



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

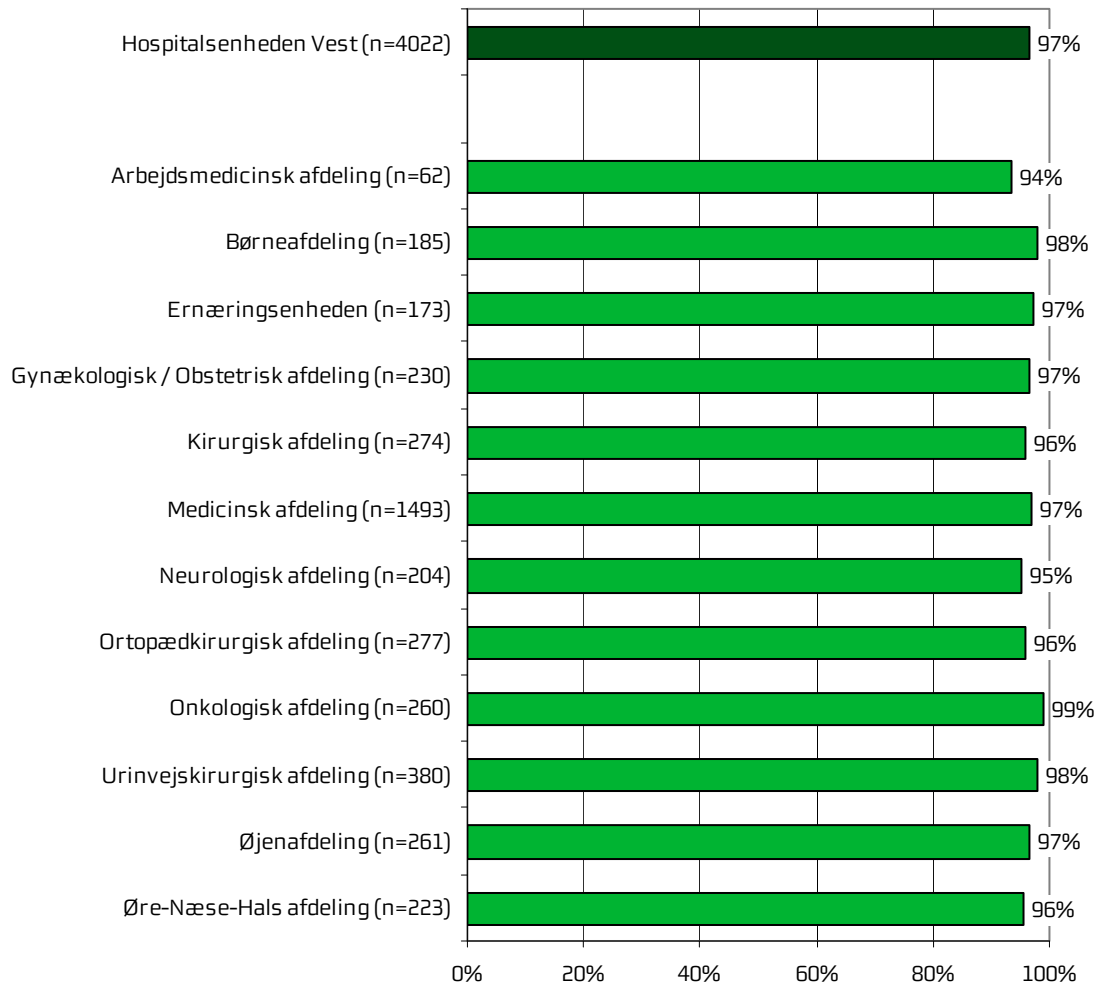


Figur 33. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



Hospitalets eget spørgsmål

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



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



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

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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.: >lobnr<<

PERSONALE

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

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
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 kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

- 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) 64 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 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	64%	100%
Køn		
Mand	46%	46%
Kvinde	54%	54%
Aldersgruppe		
Under 20 år	8%	11%
20-39 år	8%	12%
40-59 år	27%	28%
60-79 år	47%	39%
80 år eller derover	10%	9%

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" ²
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Acceptabel ", "Uacceptabel"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	4553		100%	
Køn				
Mand	2089		46%	
Kvinde	2464		54%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	369		8%	
20-39 år	344		8%	
40-59 år	1241		27%	
60-79 år	2132		47%	
80 år eller derover	467		10%	
Skema udfyldt af				
Patienten	4018		91%	
Pårørende	382		9%	
Modersmål				
Dansk	4338		97%	
Ikke dansk	152		3%	

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	4553		100%	
Afdelingsnavn				
Arbejdsmedicinsk afdeling	66		1%	
Børneafdeling	188		4%	
Ernæringsenheden	194		4%	
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	253		6%	
Kirurgisk afdeling	321		7%	
Medicinsk afdeling	1693		37%	
Neurologisk afdeling	233		5%	
Ortopædkirurgisk afdeling	301		7%	
Onkologisk afdeling	306		7%	
Urinvejskirurgisk afdeling	427		9%	
Øjenafdeling	310		7%	
Øre-Næse-Hals afdeling	261		6%	

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	34	61	3	1	4072	307
Køn						
Mand	36	59	3	1	1910	123
Kvinde	33	63	3	1	2162	184
Aldersgruppe						
Under 20 år	36	59	5	0	345	21
20-39 år	26	65	5	4	312	24
40-59 år	30	64	4	1	1136	75
60-79 år	37	59	2	1	1886	149
80 år eller derover	35	63	2	0	393	38
Skema udfyldt af						
Patienten	35	61	3	1	3619	271
Pårørende	32	63	4	1	348	27
Modersmål						
Dansk	35	61	3	1	3914	295
Ikke dansk	28	70	1	1	137	10

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	34	61	3	1	4072	307
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	28	66	2	5	61	3
Børneafdeling	36	60	4	0	179	9
Ernæringsenheden	27	69	2	1	163	16
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	36	61	3	0	230	16
Kirurgisk afdeling	35	61	3	1	285	21
Medicinsk afdeling	32	64	2	1	1522	114
Neurologisk afdeling	22	68	8	2	190	25
Ortopædkirurgisk afdeling	34	59	5	2	285	9
Onkologisk afdeling	34	64	1	0	267	21
Urinvejskirurgisk afdeling	40	57	2	0	392	26
Øjenafdeling	40	58	1	1	277	22
Øre-Næse-Hals afdeling	37	57	4	2	221	25

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	37	60	3	1	4389
Køn					
Mand	40	57	2	1	2040
Kvinde	35	62	3	1	2349
Aldersgruppe					
Under 20 år	40	56	3	1	366
20-39 år	30	61	6	3	336
40-59 år	35	60	4	1	1209
60-79 år	39	59	2	0	2041
80 år eller derover	36	63	1	0	437
Skema udfyldt af					
Patienten	37	59	3	1	3902
Pårørende	37	60	3	1	375
Modersmål					
Dansk	37	59	3	1	4218
Ikke dansk	33	65	2	0	147

Tabel 7-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	60	3	1	4389
Afdelingsnavn					
Arbejdsmedicinsk afdeling	32	63	2	3	65
Børneafdeling	43	53	3	1	188
Ernæringsenheden	33	62	4	1	183
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	38	60	2	0	247
Kirurgisk afdeling	36	59	5	1	309
Medicinsk afdeling	38	60	2	0	1628
Neurologisk afdeling	26	69	5	0	213
Ortopædkirurgisk afdeling	34	61	4	1	296
Onkologisk afdeling	37	62	1	0	290
Urinvejskirurgisk afdeling	40	58	1	0	422
Øjenafdeling	43	55	1	1	303
Øre-Næse-Hals afdeling	37	60	2	1	245

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	74	5	0	4374
Køn					
Mand	21	74	5	0	2023
Kvinde	20	74	5	1	2351
Aldersgruppe					
Under 20 år	21	72	7	0	364
20-39 år	19	73	8	0	332
40-59 år	16	77	6	1	1207
60-79 år	22	74	4	0	2029
80 år eller derover	25	72	2	0	442
Skema udfyldt af					
Patienten	20	75	5	0	3896
Pårørende	23	71	6	0	369
Modersmål					
Dansk	20	75	5	0	4205
Ikke dansk	30	67	3	0	147

Tabel 8-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	74	5	0	4374
Afdelingsnavn					
Arbejdsmedicinsk afdeling	11	84	5	0	63
Børneafdeling	23	72	5	0	185
Ernæringsenheden	12	73	14	1	181
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	16	81	2	0	247
Kirurgisk afdeling	19	76	5	0	308
Medicinsk afdeling	21	74	4	0	1631
Neurologisk afdeling	9	74	16	2	214
Ortopædkirurgisk afdeling	17	75	8	0	291
Onkologisk afdeling	34	66	0	0	290
Urinvejskirurgisk afdeling	20	78	2	0	416
Øjenafdeling	23	73	3	0	298
Øre-Næse-Hals afdeling	23	74	2	0	250

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	27	72	1	0	4346
Køn					
Mand	28	71	1	0	2013
Kvinde	26	73	1	0	2333
Aldersgruppe					
Under 20 år	31	67	1	0	364
20-39 år	31	68	1	0	333
40-59 år	22	77	1	0	1197
60-79 år	27	72	1	0	2020
80 år eller derover	32	67	1	0	432
Skema udfyldt af					
Patienten	27	72	1	0	3866
Pårørende	26	72	1	0	372
Modersmål					
Dansk	27	72	1	0	4178
Ikke dansk	41	58	0	0	146

Tabel 9-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	72	1	0	4346
Afdelingsnavn					
Arbejdsmedicinsk afdeling	18	80	0	2	65
Børneafdeling	29	70	1	0	187
Ernæringsenheden	24	75	1	0	180
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	22	77	1	0	245
Kirurgisk afdeling	27	71	2	0	302
Medicinsk afdeling	28	71	1	0	1619
Neurologisk afdeling	11	87	2	0	211
Ortopædkirurgisk afdeling	21	78	1	0	289
Onkologisk afdeling	35	65	0	0	291
Urinvejskirurgisk afdeling	33	66	1	0	414
Øjenafdeling	31	68	1	0	295
Øre-Næse-Hals afdeling	33	67	0	0	248

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	61	1	0	4429
Køn					
Mand	40	59	1	0	2042
Kvinde	36	62	2	0	2387
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	62	2	0	365
20-39 år	30	65	3	1	339
40-59 år	32	66	2	0	1220
60-79 år	42	58	1	0	2058
80 år eller derover	46	53	0	0	447
Skema udfyldt af					
Patienten	38	60	1	0	3916
Pårørende	34	64	1	0	378
Modersmål					
Dansk	38	61	1	0	4233
Ikke dansk	41	58	0	0	150

Tabel 10-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	61	1	0	4429
Afdelingsnavn					
Arbejdsmedicinsk afdeling	18	78	2	2	65
Børneafdeling	34	64	2	0	186
Ernæringsenheden	30	69	1	0	185
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	33	64	3	0	250
Kirurgisk afdeling	34	65	1	0	318
Medicinsk afdeling	40	58	1	0	1642
Neurologisk afdeling	27	71	2	0	221
Ortopædkirurgisk afdeling	38	60	1	1	295
Onkologisk afdeling	38	61	1	0	294
Urinvejskirurgisk afdeling	45	55	1	0	421
Øjenafdeling	46	53	0	0	300
Øre-Næse-Hals afdeling	39	61	1	0	252

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	94	6	3262	1194
Køn				
Mand	94	6	1534	518
Kvinde	93	7	1728	676
Aldersgruppe				
Under 20 år	91	9	298	66
20-39 år	92	8	288	50
40-59 år	92	8	911	314
60-79 år	95	5	1430	640
80 år eller derover	95	5	335	124
Skema udfyldt af				
Patienten	94	6	2874	1079
Pårørende	90	10	289	83
Modersmål				
Dansk	94	6	3106	1159
Ikke dansk	90	10	123	24

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	94	6	3262	1194
Afdelingsnavn				
Arbejdsmedicinsk afdeling	100	0	45	21
Børneafdeling	92	8	156	29
Ernæringsenheden	98	2	131	55
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	92	8	181	65
Kirurgisk afdeling	90	10	246	68
Medicinsk afdeling	95	5	1204	450
Neurologisk afdeling	95	5	160	67
Ortopædkirurgisk afdeling	92	8	232	64
Onkologisk afdeling	99	1	211	88
Urinvejskirurgisk afdeling	97	3	303	119
Øjenafdeling	92	8	215	93
Øre-Næse-Hals afdeling	92	8	178	75

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	15	65	16	4	3079	107
Køn						
Mand	17	64	15	4	1445	50
Kvinde	14	65	17	4	1634	57
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	69	13	4	283	9
20-39 år	11	61	21	7	268	16
40-59 år	13	68	14	5	867	32
60-79 år	17	63	16	4	1348	39
80 år eller derover	21	61	16	2	313	11
Skema udfyldt af						
Patienten	15	65	16	4	2722	86
Pårørende	17	65	14	4	271	13
Modersmål						
Dansk	15	65	16	4	2938	96
Ikke dansk	13	67	16	5	115	7

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	15	65	16	4	3079	107
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	38	62	0	0	42	3
Børneafdeling	14	73	10	2	147	5
Ernæringsenheden	21	74	4	1	122	5
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	14	59	24	4	171	5
Kirurgisk afdeling	9	59	24	8	232	13
Medicinsk afdeling	15	68	14	3	1141	35
Neurologisk afdeling	16	69	13	2	152	4
Ortopædkirurgisk afdeling	12	60	22	6	218	10
Onkologisk afdeling	20	72	7	1	197	9
Urinvejskirurgisk afdeling	16	68	13	4	284	10
Øjenafdeling	22	54	16	8	207	4
Øre-Næse-Hals afdeling	14	63	17	5	166	4

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	25	16	42	2654	421
Køn						
Mand	18	30	16	36	1276	182
Kvinde	16	21	15	48	1378	239
Aldersgruppe						
Under 20 år	12	19	14	56	227	56
20-39 år	14	18	15	52	245	37
40-59 år	17	22	14	47	752	123
60-79 år	18	29	17	36	1168	160
80 år eller derover	23	33	16	28	262	45
Skema udfyldt af						
Patienten	17	25	16	41	2347	369
Pårørende	15	21	12	51	228	41
Modersmål						
Dansk	17	25	16	43	2526	404
Ikke dansk	30	36	12	21	103	15

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	16	42	2654	421
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	33	27	10	30	30	12
Børneafdeling	8	17	12	63	115	28
Ernæringsenheden	19	14	13	54	97	26
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	23	19	13	46	150	24
Kirurgisk afdeling	16	21	22	40	201	36
Medicinsk afdeling	19	28	15	38	1012	118
Neurologisk afdeling	11	16	19	54	125	23
Ortopædkirurgisk afdeling	13	26	17	44	196	28
Onkologisk afdeling	17	21	8	54	160	34
Urinvejskirurgisk afdeling	22	35	16	26	244	46
Øjenafdeling	21	31	20	28	177	23
Øre-Næse-Hals afdeling	19	26	14	41	147	23

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	77	9	1	4268	151
Køn						
Mand	14	76	9	1	1970	65
Kvinde	13	77	8	1	2298	86
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	74	11	1	345	16
20-39 år	8	75	15	2	322	16
40-59 år	9	78	12	1	1159	38
60-79 år	15	78	7	1	1997	66
80 år eller derover	19	76	4	1	445	15
Skema udfyldt af						
Patienten	13	78	8	1	3779	137
Pårørende	14	74	10	1	367	9
Modersmål						
Dansk	13	77	9	1	4090	144
Ikke dansk	21	74	4	0	141	7

Tabel 14-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	77	9	1	4268	151
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	5	86	10	0	63	1
Børneafdeling	16	73	9	2	184	2
Ernæringsenheden	8	69	18	6	171	8
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	11	85	4	0	238	8
Kirurgisk afdeling	7	81	11	1	293	20
Medicinsk afdeling	17	76	6	1	1610	46
Neurologisk afdeling	5	68	25	2	198	18
Ortopædkirurgisk afdeling	11	74	14	1	279	14
Onkologisk afdeling	23	75	1	1	291	4
Urinvejskirurgisk afdeling	12	81	7	0	402	15
Øjenafdeling	12	79	8	0	297	6
Øre-Næse-Hals afdeling	11	82	7	0	242	9

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	58	25	16	2186
Køn				
Mand	58	26	16	1054
Kvinde	58	24	17	1132
Aldersgruppe				
Under 20 år	63	27	10	153
20-39 år	54	31	15	145
40-59 år	58	23	19	562
60-79 år	60	24	16	1086
80 år eller derover	53	28	19	240
Skema udfyldt af				
Patienten	58	25	17	1930
Pårørende	62	25	13	179
Modersmål				
Dansk	58	25	16	2092
Ikke dansk	66	19	16	72

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	58	25	16	2186
Afdelingsnavn				
Arbejdsmedicinsk afdeling	68	3	29	34
Børneafdeling	67	26	7	92
Ernæringsenheden	59	23	18	130
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	65	25	11	66
Kirurgisk afdeling	50	24	26	35
Medicinsk afdeling	65	22	12	1023
Neurologisk afdeling	50	16	34	65
Ortopædkirurgisk afdeling	60	29	11	104
Onkologisk afdeling	53	24	24	187
Urinvejskirurgisk afdeling	58	28	14	132
Øjenafdeling	40	39	21	209
Øre-Næse-Hals afdeling	54	17	29	109

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	30	12	1162
Køn				
Mand	58	30	12	565
Kvinde	59	29	12	597
Aldersgruppe				
Under 20 år	57	39	4	64
20-39 år	46	40	15	76
40-59 år	63	22	14	287
60-79 år	59	29	11	608
80 år eller derover	51	35	13	127
Skema udfyldt af				
Patienten	59	29	12	1034
Pårørende	60	31	9	91
Modersmål				
Dansk	58	30	12	1116
Ikke dansk	66	15	19	34

Tabel 16-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	58	30	12	1162
Afdelingsnavn				
Arbejdsmedicinsk afdeling	65	0	35	26
Børneafdeling	59	38	3	39
Ernæringsenheden	60	24	16	67
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	58	42	0	15
Kirurgisk afdeling	57	0	43	9
Medicinsk afdeling	65	27	8	596
Neurologisk afdeling	52	31	18	22
Ortopædkirurgisk afdeling	63	26	11	38
Onkologisk afdeling	67	28	4	95
Urinvejskirurgisk afdeling	62	24	14	57
Øjenafdeling	39	42	19	168
Øre-Næse-Hals afdeling	47	23	30	30

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	47	52	1	0	985	17
Køn						
Mand	46	54	1	0	483	8
Kvinde	48	51	1	0	502	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	59	39	2	0	60	1
20-39 år	38	62	0	0	60	3
40-59 år	45	54	1	0	239	2
60-79 år	48	51	1	0	521	9
80 år eller derover	38	62	0	0	105	2
Skema udfyldt af						
Patienten	48	52	1	0	874	15
Pårørende	44	54	2	0	80	0
Modersmål						
Dansk	47	52	1	0	951	16
Ikke dansk	57	43	0	0	25	0

Tabel 17-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	47	52	1	0	985	17
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	67	33	0	0	15	1
Børneafdeling	62	35	3	0	37	1
Ernæringsenheden	38	63	0	0	56	0
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	40	60	0	0	14	1
Kirurgisk afdeling	43	57	0	0	5	1
Medicinsk afdeling	52	47	0	0	522	8
Neurologisk afdeling	46	54	0	0	17	1
Ortopædkirurgisk afdeling	39	58	3	0	33	1
Onkologisk afdeling	49	51	0	0	89	0
Urinvejskirurgisk afdeling	46	52	2	0	47	1
Øjenafdeling	39	60	1	0	129	2
Øre-Næse-Hals afdeling	24	76	0	0	21	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	61	5	1	3915	510
Køn						
Mand	35	59	5	1	1847	200
Kvinde	32	62	5	1	2068	310
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	56	6	1	337	29
20-39 år	27	57	11	5	307	30
40-59 år	31	62	5	1	1082	138
60-79 år	34	61	4	0	1819	234
80 år eller derover	36	62	1	0	370	79
Skema udfyldt af						
Patienten	33	61	5	1	3467	461
Pårørende	35	57	6	2	340	33
Modersmål						
Dansk	33	61	5	1	3748	487
Ikke dansk	37	57	5	1	135	17

Tabel 18-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	61	5	1	3915	510
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	30	64	4	2	56	7
Børneafdeling	42	51	7	1	180	7
Ernæringsenheden	28	70	2	0	167	19
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	36	59	3	1	219	29
Kirurgisk afdeling	24	71	5	0	274	39
Medicinsk afdeling	36	59	4	1	1469	182
Neurologisk afdeling	30	60	8	2	178	40
Ortopædkirurgisk afdeling	33	57	9	2	273	24
Onkologisk afdeling	31	66	2	1	260	34
Urinvejskirurgisk afdeling	32	64	4	0	366	48
Øjenafdeling	35	61	3	1	265	37
Øre-Næse-Hals afdeling	31	62	5	1	208	44

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	4395
Køn				
Mand	1	94	6	2032
Kvinde	1	93	6	2363
Aldersgruppe				
Under 20 år	1	96	3	366
20-39 år	1	92	7	333
40-59 år	1	92	7	1211
60-79 år	1	93	6	2043
80 år eller derover	0	95	5	442
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	3901
Pårørende	2	94	4	375
Modersmål				
Dansk	1	94	6	4215
Ikke dansk	5	88	7	146

Tabel 19-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	4395
Afdelingsnavn				
Arbejdsmedicinsk afdeling	0	94	6	66
Børneafdeling	2	95	3	187
Ernæringsenheden	3	96	1	185
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	1	93	6	247
Kirurgisk afdeling	1	92	7	310
Medicinsk afdeling	1	93	6	1629
Neurologisk afdeling	1	90	9	215
Ortopædkirurgisk afdeling	0	91	8	297
Onkologisk afdeling	1	95	4	290
Urinvejskirurgisk afdeling	0	96	4	419
Øjenafdeling	0	95	5	299
Øre-Næse-Hals afdeling	0	94	6	251

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	8	2229	2186
Køn					
Mand	1	93	6	1130	908
Kvinde	0	91	9	1099	1278
Aldersgruppe					
Under 20 år	1	96	2	330	38
20-39 år	0	91	9	141	194
40-59 år	0	89	11	456	763
60-79 år	1	91	9	1069	982
80 år eller derover	0	95	5	233	209
Skema udfyldt af					
Patienten	0	91	8	1819	2103
Pårørende	1	95	4	318	57
Modersmål					
Dansk	0	92	7	2103	2133
Ikke dansk	5	86	10	106	41

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	8	2229	2186
Afdelingsnavn					
Arbejdsmedicinsk afdeling	0	90	10	21	44
Børneafdeling	2	95	2	165	23
Ernæringsenheden	1	93	6	106	76
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	0	93	7	86	165
Kirurgisk afdeling	1	88	11	147	167
Medicinsk afdeling	0	90	10	784	848
Neurologisk afdeling	1	91	8	104	113
Ortopædkirurgisk afdeling	1	91	8	157	139
Onkologisk afdeling	0	95	5	185	110
Urinvejskirurgisk afdeling	0	94	6	226	193
Øjenafdeling	0	92	8	133	169
Øre-Næse-Hals afdeling	0	91	9	115	139

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	30	3	1	4171	248
Køn						
Mand	67	30	3	1	1923	121
Kvinde	65	31	3	1	2248	127
Aldersgruppe						
Under 20 år	71	26	2	0	354	14
20-39 år	60	33	3	3	331	8
40-59 år	64	32	3	1	1155	56
60-79 år	68	29	3	1	1932	126
80 år eller derover	63	34	2	1	399	44
Skema udfyldt af						
Patienten	66	30	3	1	3689	233
Pårørende	68	30	2	0	366	12
Modersmål						
Dansk	66	30	3	1	3995	239
Ikke dansk	62	34	2	2	142	9

Tabel 21-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	30	3	1	4171	248
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	78	14	5	3	63	2
Børneafdeling	76	21	3	0	184	4
Ernæringsenheden	77	20	3	1	179	8
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	71	26	2	2	244	7
Kirurgisk afdeling	62	32	5	1	294	21
Medicinsk afdeling	67	29	3	1	1557	85
Neurologisk afdeling	61	32	6	1	207	11
Ortopædkirurgisk afdeling	58	37	4	2	285	10
Onkologisk afdeling	73	25	1	0	268	19
Urinvejskirurgisk afdeling	66	32	2	0	391	30
Øjenafdeling	67	30	3	1	274	27
Øre-Næse-Hals afdeling	62	34	2	2	225	24

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	79	19	1	0	4209	242
Køn						
Mand	80	18	2	0	1965	87
Kvinde	78	20	1	0	2244	155
Aldersgruppe						
Under 20 år	80	19	1	0	360	7
20-39 år	71	23	4	2	330	8
40-59 år	79	20	1	0	1159	63
60-79 år	80	18	2	0	1954	122
80 år eller derover	83	16	1	0	406	42
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	1	0	3722	230
Pårørende	79	20	1	0	373	6
Modersmål						
Dansk	80	18	1	0	4035	233
Ikke dansk	68	32	0	0	145	7

Tabel 22-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	19	1	0	4209	242
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	79	13	6	2	62	4
Børneafdeling	84	15	1	1	188	0
Ernæringsenheden	79	20	1	0	178	8
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	80	18	2	0	240	11
Kirurgisk afdeling	79	19	2	0	292	20
Medicinsk afdeling	79	19	1	0	1555	96
Neurologisk afdeling	72	24	4	0	210	11
Ortopædkirurgisk afdeling	77	20	2	0	287	9
Onkologisk afdeling	78	21	0	0	269	26
Urinvejskirurgisk afdeling	83	16	1	0	391	29
Øjenafdeling	84	15	0	0	295	13
Øre-Næse-Hals afdeling	78	20	1	1	242	15

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	44	8	3	4406	56
Køn						
Mand	46	43	8	3	2034	24
Kvinde	45	45	8	2	2372	32
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	45	16	3	362	5
20-39 år	34	48	14	4	334	4
40-59 år	46	44	7	3	1213	12
60-79 år	50	43	5	2	2058	23
80 år eller derover	45	44	9	2	439	12
Skema udfyldt af						
Patienten	46	44	7	2	3910	49
Pårørende	40	44	13	3	374	6
Modersmål						
Dansk	45	44	8	3	4227	49
Ikke dansk	50	40	8	2	146	6

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	46	44	8	3	4406	56
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	26	43	26	5	65	1
Børneafdeling	40	41	16	2	186	2
Ernæringsenheden	32	55	11	2	183	3
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	42	47	8	2	249	1
Kirurgisk afdeling	48	46	5	1	317	1
Medicinsk afdeling	50	41	6	3	1636	24
Neurologisk afdeling	42	41	13	3	221	3
Ortopædkirurgisk afdeling	39	50	9	3	292	3
Onkologisk afdeling	60	36	3	1	298	2
Urinvejskirurgisk afdeling	51	41	5	3	415	4
Øjenafdeling	47	44	6	3	296	7
Øre-Næse-Hals afdeling	38	50	9	2	248	5

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	32	4	3	4202	231
Køn						
Mand	62	30	4	3	1951	106
Kvinde	61	33	4	3	2251	125
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	34	4	2	347	18
20-39 år	44	41	6	9	324	14
40-59 år	61	31	5	3	1158	59
60-79 år	66	29	3	2	1966	105
80 år eller derover	62	35	2	1	407	35
Skema udfyldt af						
Patienten	62	31	4	3	3730	205
Pårørende	60	35	3	1	364	14
Modersmål						
Dansk	62	31	4	3	4023	226
Ikke dansk	47	44	8	1	147	4

Tabel 24-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	32	4	3	4202	231
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	52	38	2	8	63	0
Børneafdeling	64	33	2	1	181	6
Ernæringsenheden	51	39	7	3	180	5
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	59	34	3	4	238	12
Kirurgisk afdeling	64	27	6	3	302	15
Medicinsk afdeling	62	34	2	2	1559	82
Neurologisk afdeling	55	36	5	4	202	20
Ortopædkirurgisk afdeling	60	29	7	5	286	12
Onkologisk afdeling	66	29	4	1	274	22
Urinvejskirurgisk afdeling	62	31	4	3	396	25
Øjenafdeling	69	26	4	2	284	21
Øre-Næse-Hals afdeling	58	35	3	4	237	11

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	60	35	4	1	3490	827
Køn						
Mand	60	35	4	2	1670	352
Kvinde	60	36	3	1	1820	475
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	38	5	0	292	74
20-39 år	49	40	4	6	266	70
40-59 år	58	36	4	1	940	251
60-79 år	63	32	3	1	1662	344
80 år eller derover	59	39	2	0	330	88
Skema udfyldt af						
Patienten	60	36	3	1	3087	735
Pårørende	62	32	4	1	305	71
Modersmål						
Dansk	60	35	4	1	3338	796
Ikke dansk	41	46	9	4	127	24

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	60	35	4	1	3490	827
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	42	46	8	4	24	33
Børneafdeling	60	36	4	0	146	41
Ernæringsenheden	54	43	2	1	125	53
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	62	34	3	1	202	47
Kirurgisk afdeling	62	32	5	1	262	44
Medicinsk afdeling	59	37	3	1	1298	293
Neurologisk afdeling	54	38	6	2	140	73
Ortopædkirurgisk afdeling	60	31	6	4	256	40
Onkologisk afdeling	58	41	0	0	228	52
Urinvejskirurgisk afdeling	61	34	4	1	356	59
Øjenafdeling	63	34	2	1	265	34
Øre-Næse-Hals afdeling	58	36	5	1	188	58

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	4423
Køn			
Mand	94	6	2043
Kvinde	93	7	2380
Aldersgruppe			
Under 20 år	94	6	365
20-39 år	87	13	340
40-59 år	93	7	1217
60-79 år	94	6	2053
80 år eller derover	96	4	448
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	3925
Pårørende	95	5	377
Modersmål			
Dansk	93	7	4238
Ikke dansk	98	2	151

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	94	6	4423
Afdelingsnavn			
Arbejdsmedicinsk afdeling	94	6	64
Børneafdeling	94	6	185
Ernæringsenheden	96	4	184
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	95	5	247
Kirurgisk afdeling	93	7	312
Medicinsk afdeling	94	6	1645
Neurologisk afdeling	94	6	225
Ortopædkirurgisk afdeling	91	9	295
Onkologisk afdeling	92	8	297
Urinvejskirurgisk afdeling	95	5	418
Øjenafdeling	97	3	301
Øre-Næse-Hals afdeling	92	8	250

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	21	48	27	5	213	27
Køn						
Mand	20	52	23	6	96	15
Kvinde	21	45	29	4	117	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	20	36	37	7	18	5
20-39 år	11	59	25	4	36	4
40-59 år	26	46	21	7	64	8
60-79 år	21	48	27	4	81	9
80 år eller derover	21	41	38	0	14	1
Skema udfyldt af						
Patienten	19	50	26	5	188	23
Pårørende	29	30	41	0	15	3
Modersmål						
Dansk	20	48	27	5	208	25
Ikke dansk	-	-	-	-	2	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	21	48	27	5	213	27
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	-	-	-	-	3	1
Børneafdeling	33	22	44	0	9	2
Ernæringsenheden	0	60	0	40	5	0
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	8	67	25	0	12	1
Kirurgisk afdeling	0	67	33	0	17	3
Medicinsk afdeling	23	44	27	5	74	8
Neurologisk afdeling	9	58	24	9	12	2
Ortopædkirurgisk afdeling	18	42	33	7	21	2
Onkologisk afdeling	40	50	5	5	20	2
Urinvejskirurgisk afdeling	5	63	19	14	14	5
Øjenafdeling	22	56	22	0	9	0
Øre-Næse-Hals afdeling	29	41	29	0	17	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	22	8	3	4082	235
Køn						
Mand	66	23	8	3	1894	107
Kvinde	68	22	8	2	2188	128
Aldersgruppe						
Under 20 år	76	15	5	5	335	26
20-39 år	61	18	15	6	319	20
40-59 år	71	19	8	2	1152	49
60-79 år	64	27	7	2	1888	102
80 år eller derover	66	23	9	2	388	38
Skema udfyldt af						
Patienten	67	23	8	2	3630	209
Pårørende	70	17	8	6	340	20
Modersmål						
Dansk	67	22	8	3	3922	222
Ikke dansk	58	19	20	3	133	10

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	67	22	8	3	4082	235
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	92	3	5	0	64	0
Børneafdeling	77	16	5	2	171	11
Ernæringsenheden	84	13	2	1	173	7
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	76	16	5	3	233	11
Kirurgisk afdeling	73	16	8	4	284	17
Medicinsk afdeling	65	26	8	1	1524	84
Neurologisk afdeling	70	22	6	2	200	13
Ortopædkirurgisk afdeling	66	20	9	5	280	13
Onkologisk afdeling	68	25	6	1	275	13
Urinvejskirurgisk afdeling	65	27	7	2	385	23
Øjenafdeling	46	32	18	5	266	25
Øre-Næse-Hals afdeling	69	18	9	4	227	18

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	25	68	5	2	2244	1272
Køn						
Mand	25	68	5	2	1074	532
Kvinde	24	68	6	2	1170	740
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	67	7	1	187	123
20-39 år	23	61	10	6	191	102
40-59 år	23	69	5	3	636	382
60-79 år	26	69	4	1	1042	552
80 år eller derover	22	74	4	0	188	113
Skema udfyldt af						
Patienten	25	68	5	2	1988	1132
Pårørende	23	67	7	2	195	110
Modersmål						
Dansk	24	68	6	2	2128	1238
Ikke dansk	30	63	3	4	98	26

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	25	68	5	2	2244	1272
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	16	68	5	11	19	32
Børneafdeling	26	66	9	0	93	74
Ernæringsenheden	23	73	3	0	64	69
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	22	74	4	1	108	103
Kirurgisk afdeling	21	70	8	1	151	94
Medicinsk afdeling	24	70	4	1	911	402
Neurologisk afdeling	17	74	7	2	85	88
Ortopædkirurgisk afdeling	24	63	9	5	176	69
Onkologisk afdeling	24	71	4	1	175	57
Urinvejskirurgisk afdeling	32	66	2	0	220	103
Øjenafdeling	22	73	3	2	124	110
Øre-Næse-Hals afdeling	30	63	5	3	118	71

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	60	33	5	2	4352
Køn					
Mand	60	34	5	2	2035
Kvinde	60	33	5	2	2317
Aldersgruppe					
Under 20 år	53	40	6	2	363
20-39 år	51	35	12	2	338
40-59 år	56	37	5	2	1209
60-79 år	66	29	4	2	2021
80 år eller derover	59	35	4	2	421
Skema udfyldt af					
Patienten	61	32	5	2	3859
Pårørende	54	40	4	2	377
Modersmål					
Dansk	60	33	5	2	4172
Ikke dansk	57	37	4	1	151

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	60	33	5	2	4352
Afdelingsnavn					
Arbejdsmedicinsk afdeling	54	34	8	5	65
Børneafdeling	54	39	4	2	185
Ernæringsenheden	50	46	3	1	177
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	63	32	5	1	244
Kirurgisk afdeling	58	32	8	3	310
Medicinsk afdeling	62	31	4	2	1634
Neurologisk afdeling	49	35	10	6	211
Ortopædkirurgisk afdeling	55	36	8	1	290
Onkologisk afdeling	66	30	4	0	283
Urinvejskirurgisk afdeling	64	30	4	1	411
Øjenafdeling	67	30	2	1	301
Øre-Næse-Hals afdeling	57	36	5	2	241

Tabel 31. 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	70	30	3098	1198
Køn				
Mand	71	29	1449	542
Kvinde	69	31	1649	656
Aldersgruppe				
Under 20 år	74	26	267	94
20-39 år	74	26	254	84
40-59 år	73	27	895	310
60-79 år	69	31	1407	581
80 år eller derover	53	47	275	129
Skema udfyldt af				
Patienten	71	29	2718	1096
Pårørende	64	36	285	83
Modersmål				
Dansk	70	30	2958	1161
Ikke dansk	71	29	118	31

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	70	30	3098	1198
Afdelingsnavn				
Arbejdsmedicinsk afdeling	74	26	58	8
Børneafdeling	73	27	136	49
Ernæringsenheden	71	29	120	57
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	87	13	182	61
Kirurgisk afdeling	80	20	239	65
Medicinsk afdeling	68	32	1106	497
Neurologisk afdeling	46	54	151	63
Ortopædkirurgisk afdeling	72	28	254	33
Onkologisk afdeling	65	35	196	83
Urinvejskirurgisk afdeling	76	24	300	103
Øjenafdeling	58	42	201	94
Øre-Næse-Hals afdeling	73	27	155	85

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	67	1	1	2099	19
Køn						
Mand	28	69	2	1	1004	10
Kvinde	33	66	1	0	1095	9
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	70	1	0	195	1
20-39 år	27	68	2	3	184	1
40-59 år	30	68	2	0	643	9
60-79 år	33	66	1	0	940	6
80 år eller derover	30	69	0	0	137	2
Skema udfyldt af						
Patienten	31	68	1	0	1863	13
Pårørende	29	67	3	1	175	4
Modersmål						
Dansk	31	68	1	0	2009	18
Ikke dansk	37	59	0	4	75	1

Tabel 32-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	67	1	1	2099	19
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	32	66	0	2	41	2
Børneafdeling	28	70	2	0	98	1
Ernæringsenheden	24	74	0	1	82	1
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	31	67	1	1	155	0
Kirurgisk afdeling	36	62	2	0	186	0
Medicinsk afdeling	27	71	1	0	730	6
Neurologisk afdeling	31	67	2	0	65	1
Ortopædkirurgisk afdeling	38	59	2	1	186	1
Onkologisk afdeling	24	76	0	0	123	2
Urinvejskirurgisk afdeling	31	68	1	0	211	1
Øjenafdeling	28	72	0	0	113	1
Øre-Næse-Hals afdeling	29	69	1	1	109	3

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	54	3	1	4361
Køn					
Mand	43	53	3	1	2026
Kvinde	41	55	3	1	2335
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	51	2	0	359
20-39 år	35	57	4	5	337
40-59 år	39	57	3	1	1196
60-79 år	45	52	3	1	2033
80 år eller derover	38	59	2	0	436
Skema udfyldt af					
Patienten	42	54	3	1	3873
Pårørende	41	55	3	0	371
Modersmål					
Dansk	42	54	3	1	4183
Ikke dansk	40	57	2	0	150

Tabel 33-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	54	3	1	4361
Afdelingsnavn					
Arbejdsmedicinsk afdeling	40	52	6	2	65
Børneafdeling	54	43	3	0	182
Ernæringsenheden	45	52	2	1	180
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	49	49	2	0	248
Kirurgisk afdeling	36	57	5	2	311
Medicinsk afdeling	42	55	2	0	1624
Neurologisk afdeling	31	58	8	3	210
Ortopædkirurgisk afdeling	40	55	3	2	289
Onkologisk afdeling	41	57	2	0	289
Urinvejskirurgisk afdeling	48	50	2	0	414
Øjenafdeling	42	55	2	1	304
Øre-Næse-Hals afdeling	38	58	3	1	245

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	56	5	1	4406
Køn					
Mand	40	56	4	1	2040
Kvinde	36	56	6	1	2366
Aldersgruppe					
Under 20 år	51	44	4	1	361
20-39 år	35	55	7	4	333
40-59 år	39	54	6	1	1211
60-79 år	36	59	5	0	2059
80 år eller derover	35	61	4	0	442
Skema udfyldt af					
Patienten	38	56	5	1	3911
Pårørende	42	52	5	1	375
Modersmål					
Dansk	38	56	5	1	4229
Ikke dansk	37	58	4	2	145

Tabel 34-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	56	5	1	4406
Afdelingsnavn					
Arbejdsmedicinsk afdeling	36	58	5	2	64
Børneafdeling	57	38	5	1	184
Ernæringsenheden	41	56	2	1	182
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	39	54	6	0	245
Kirurgisk afdeling	35	57	6	2	314
Medicinsk afdeling	36	59	4	0	1643
Neurologisk afdeling	35	56	9	0	218
Ortopædkirurgisk afdeling	39	54	5	2	295
Onkologisk afdeling	31	65	4	1	294
Urinvejskirurgisk afdeling	35	60	5	1	413
Øjenafdeling	40	56	4	0	304
Øre-Næse-Hals afdeling	39	54	7	0	250

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	64	6	2	883	220	3159
Køn							
Mand	30	61	6	3	443	109	1419
Kvinde	26	66	5	2	440	111	1740
Aldersgruppe							
Under 20 år	35	64	0	1	80	22	262
20-39 år	28	59	7	6	68	11	250
40-59 år	24	67	8	2	210	38	946
60-79 år	27	64	6	3	390	106	1464
80 år eller derover	37	57	5	1	135	43	237
Skema udfyldt af							
Patienten	27	64	6	2	743	183	2852
Pårørende	35	60	3	2	107	30	233
Modersmål							
Dansk	28	64	6	2	804	207	3082
Ikke dansk	32	67	1	1	74	9	62

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	64	6	2	883	220	3159
Afdelingsnavn							
Arbejdsmedicinsk afdeling	10	60	10	20	10	2	52
Børneafdeling	38	59	0	3	37	8	142
Ernæringsenheden	19	77	0	3	31	12	136
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	31	63	6	0	47	3	189
Kirurgisk afdeling	38	58	2	3	65	16	222
Medicinsk afdeling	30	62	7	2	329	79	1173
Neurologisk afdeling	26	62	7	5	42	14	153
Ortopædkirurgisk afdeling	23	64	9	4	90	13	181
Onkologisk afdeling	27	69	4	0	70	21	193
Urinvejskirurgisk afdeling	36	60	5	0	83	17	296
Øjenafdeling	36	61	2	0	44	17	236
Øre-Næse-Hals afdeling	17	77	0	6	35	18	186

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	66	10	3	1803	2544
Køn						
Mand	21	66	9	3	810	1210
Kvinde	20	67	11	3	993	1334
Aldersgruppe						
Under 20 år	19	57	19	4	121	243
20-39 år	14	61	12	13	135	200
40-59 år	21	69	8	1	462	740
60-79 år	21	67	9	3	897	1124
80 år eller derover	23	67	9	2	188	237
Skema udfyldt af						
Patienten	20	67	9	3	1623	2243
Pårørende	22	61	15	2	139	230
Modersmål						
Dansk	20	67	10	4	1703	2471
Ikke dansk	25	61	14	0	90	58

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	66	10	3	1803	2544
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	30	67	3	0	30	30
Børneafdeling	22	51	20	7	55	131
Ernæringsenheden	15	73	7	5	60	119
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	23	69	6	2	89	158
Kirurgisk afdeling	16	66	9	8	128	182
Medicinsk afdeling	22	67	8	3	783	853
Neurologisk afdeling	24	58	15	4	102	113
Ortopædkirurgisk afdeling	15	69	13	3	130	160
Onkologisk afdeling	21	71	8	0	128	158
Urinvejskirurgisk afdeling	25	68	5	2	188	227
Øjenafdeling	15	70	11	4	54	232
Øre-Næse-Hals afdeling	16	62	14	7	56	181

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	16	17	9	3108	1202
Køn						
Mand	55	17	19	9	1478	515
Kvinde	60	15	16	9	1630	687
Aldersgruppe						
Under 20 år	65	17	12	6	195	172
20-39 år	58	17	19	7	248	84
40-59 år	62	17	15	6	908	297
60-79 år	53	16	20	11	1494	502
80 år eller derover	59	13	17	11	263	147
Skema udfyldt af						
Patienten	57	16	18	9	2822	1007
Pårørende	63	17	15	5	216	155
Modersmål						
Dansk	58	16	17	9	2984	1156
Ikke dansk	39	19	31	12	108	40

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	16	17	9	3108	1202
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	67	9	19	5	43	22
Børneafdeling	69	12	13	5	91	96
Ernæringsenheden	57	17	15	11	168	13
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	64	15	14	6	147	100
Kirurgisk afdeling	63	18	12	7	220	87
Medicinsk afdeling	53	16	19	12	1321	281
Neurologisk afdeling	56	17	23	4	143	70
Ortopædkirurgisk afdeling	60	14	18	8	184	101
Onkologisk afdeling	61	18	14	7	239	46
Urinvejskirurgisk afdeling	51	14	26	9	290	120
Øjenafdeling	56	19	18	7	149	140
Øre-Næse-Hals afdeling	62	15	13	10	113	126

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	28	2	1	4022	365
Køn						
Mand	68	28	2	1	1880	154
Kvinde	70	27	2	1	2142	211
Aldersgruppe						
Under 20 år	65	31	2	1	353	10
20-39 år	55	38	4	3	323	18
40-59 år	66	30	3	1	1147	67
60-79 år	74	24	2	1	1816	217
80 år eller derover	74	23	2	1	383	53
Skema udfyldt af						
Patienten	70	27	2	1	3556	337
Pårørende	65	32	2	2	359	14
Modersmål						
Dansk	70	27	2	1	3854	352
Ikke dansk	59	36	4	1	140	10

Tabel 38-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	28	2	1	4022	365
Afdelingsnavn						
Arbejdsmedicinsk afdeling	81	13	6	0	62	2
Børneafdeling	72	25	1	1	185	1
Ernæringsenheden	75	22	3	0	173	10
Gynækologisk / Obstetrisk afdeling	75	22	2	1	230	16
Kirurgisk afdeling	68	28	3	1	274	35
Medicinsk afdeling	69	29	2	1	1493	138
Neurologisk afdeling	69	26	4	1	204	16
Ortopædkirurgisk afdeling	61	35	2	2	277	16
Onkologisk afdeling	78	20	1	0	260	30
Urinvejskirurgisk afdeling	71	27	1	1	380	36
Øjenafdeling	71	25	2	2	261	39
Øre-Næse-Hals afdeling	67	28	3	1	223	26

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

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

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

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

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.

