

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Hospitalsrapport for ambulante patienter på**

**Regionshospitalet Randers**

**18-04-2013**

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

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Hospitalets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af hospitalets resultat.....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger .....	25
	Samlet indtryk.....	26
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	30
	Personale .....	34
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	42
	Information .....	49
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	53
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	57
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	63
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	67
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	71
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau .....	139
	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:	4070
Besvarelser fra hospitalets patienter:	2455
Hospitalets svarprocent:	60%

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

---

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



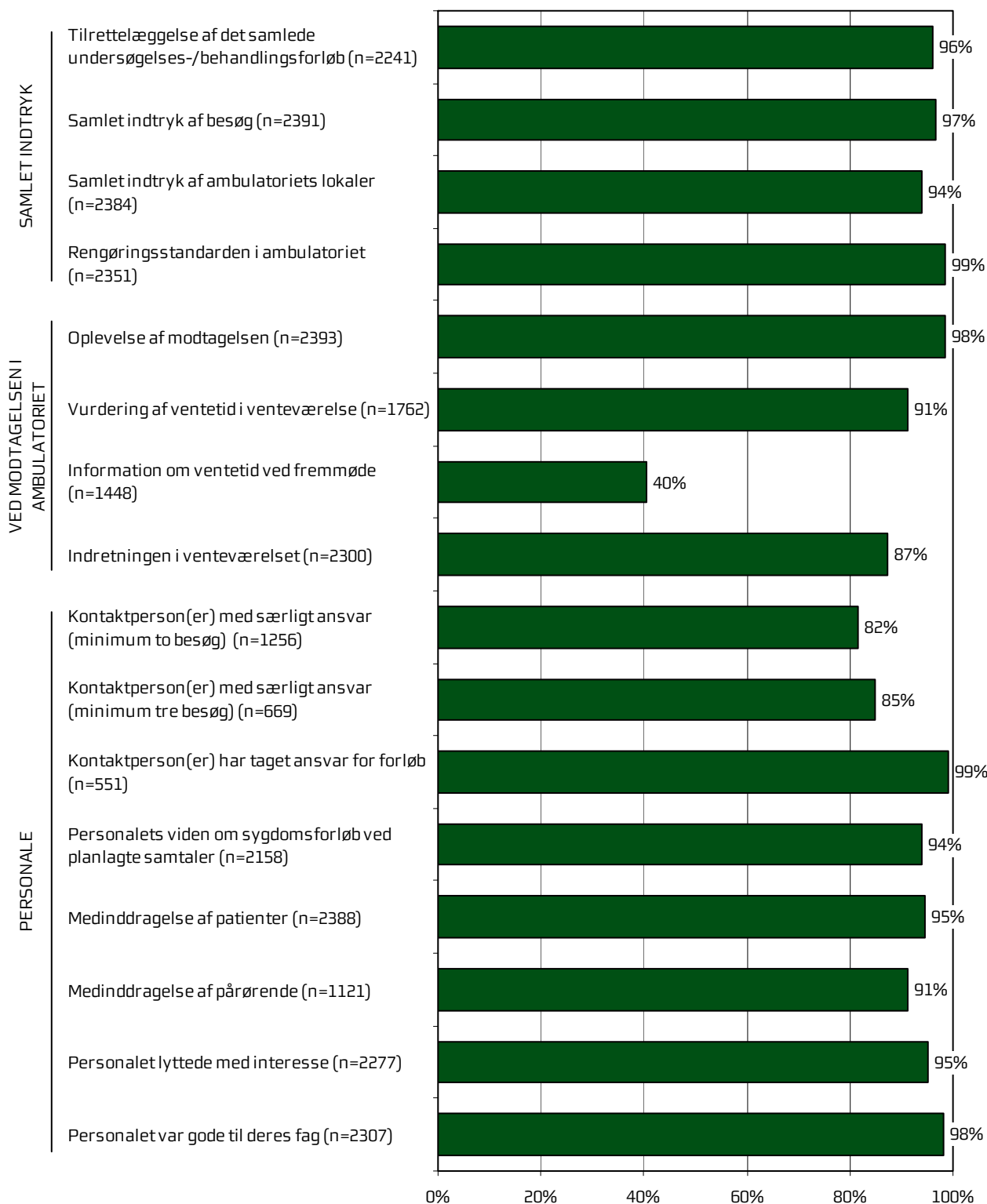


### 3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

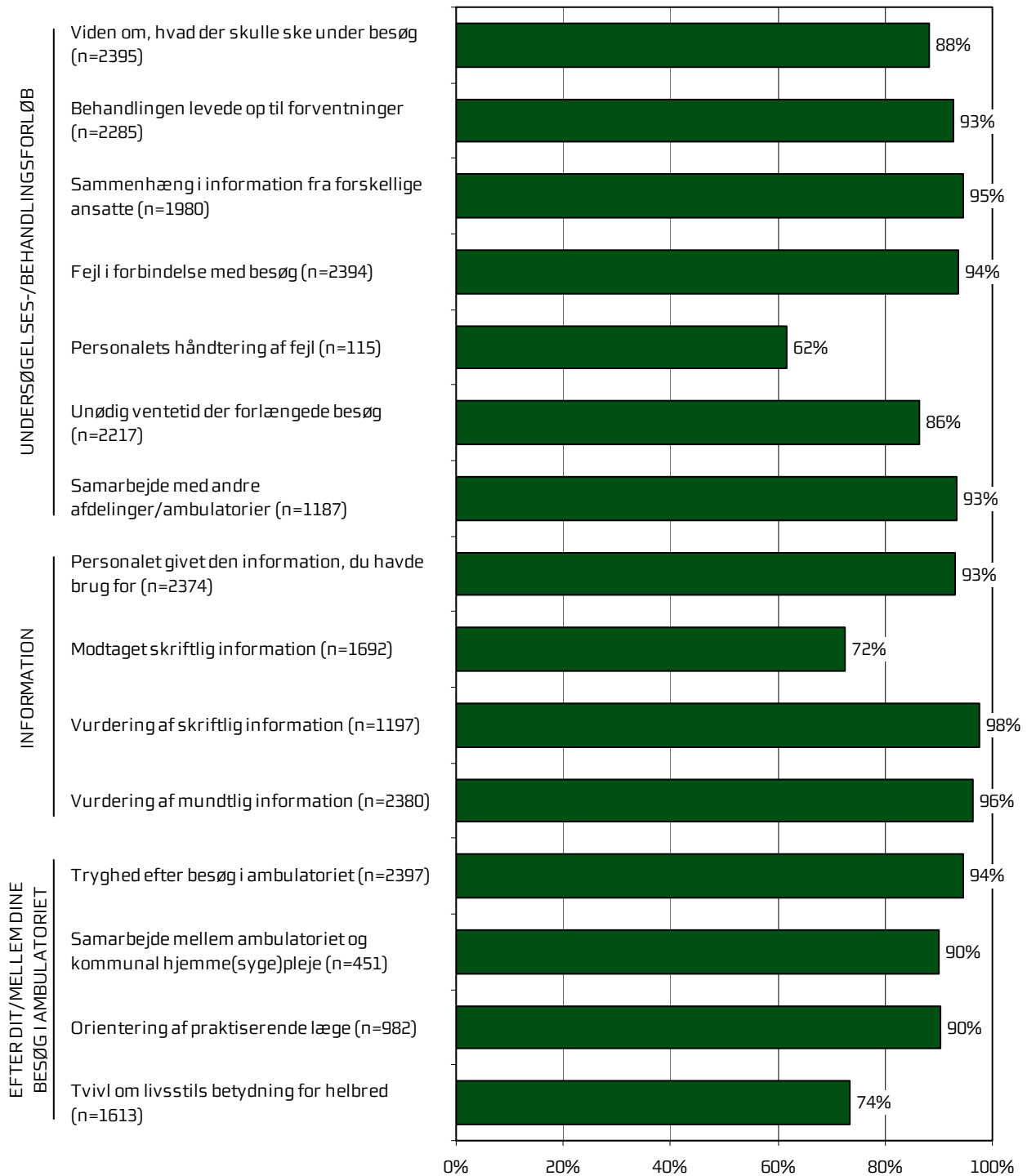
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet





## 4 Sammenligning af hospitalets resultat

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

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

2011-tallet er for: Regionshospitalet Randers og Grenaa

2010-tallet er for: Regionshospitalet Randers og Grenaa

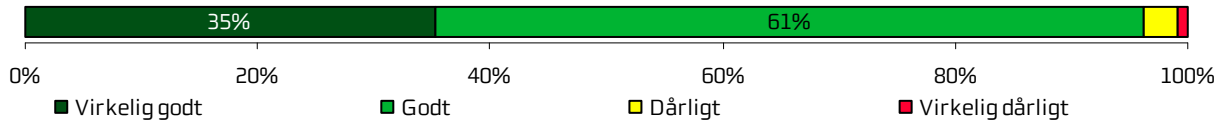
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

### Signifikante forskelle?

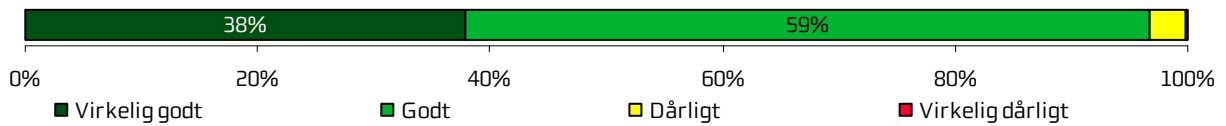
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2012 og henholdsvis hospitalets resultat i 2011 og 2010 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat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

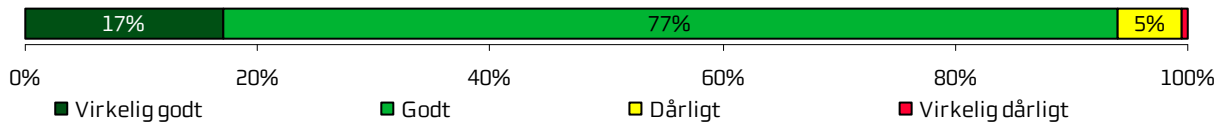
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=2241)



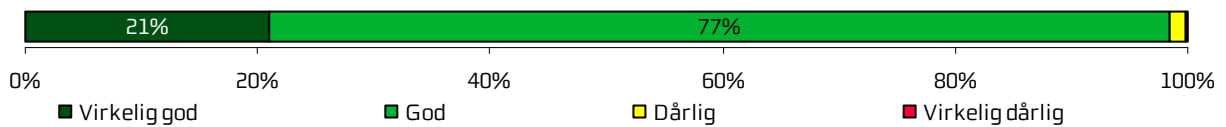
Samlet indtryk af besøg (n=2391)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=2384)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=2351)



	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	96 %	96 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	97 %	97 %	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	95 %	-	95 %	91 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	99 %	97 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

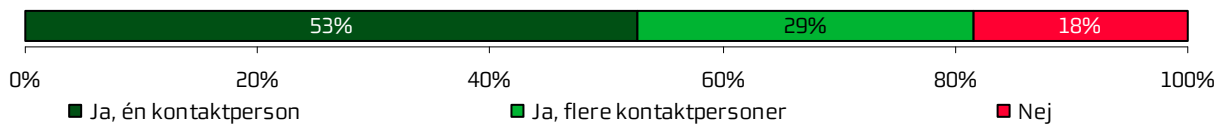




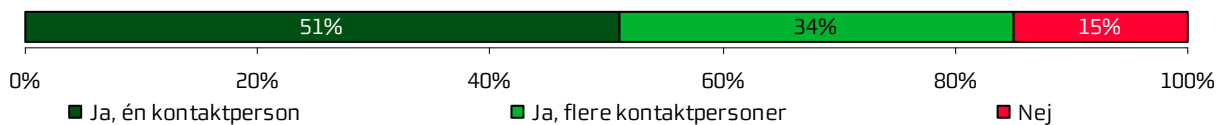
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	98 %	98 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	93 % *	91 %	94 % *	91 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	40 %	40 %	48 % *	49 % *	42 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	89 %	86 %	90 % *	81 % *	85 % *

## Personale

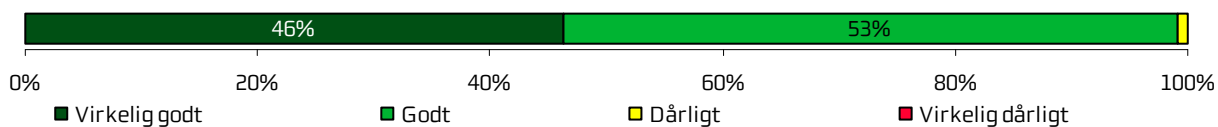
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=1256)



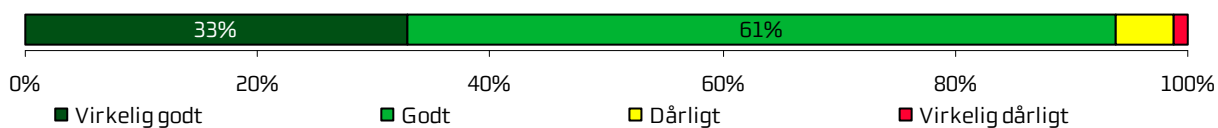
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=669)



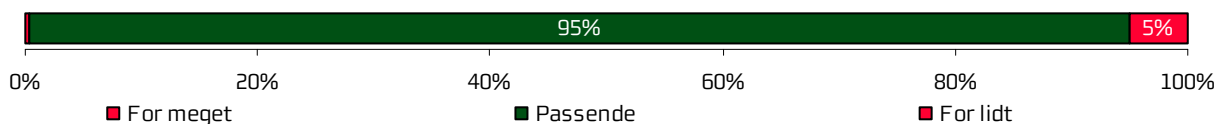
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=551)



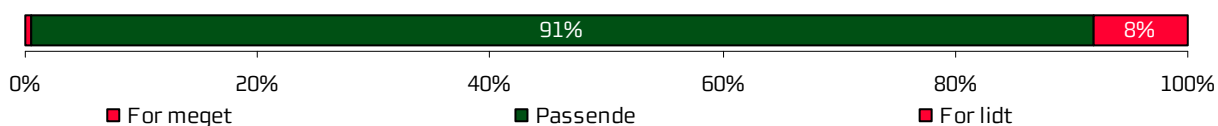
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=2158)



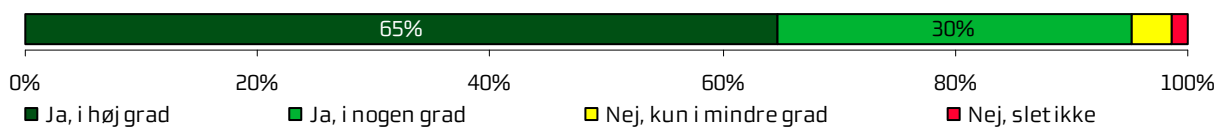
Medinddragelse af patienter (n=2388)



Medinddragelse af pårørende (n=1121)



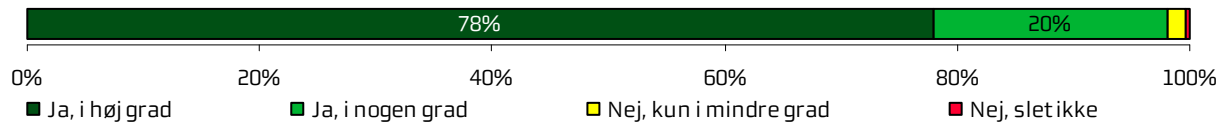
Personalet lyttede med interesse (n=2277)



	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)	82 %	81 %	81 %	84 %	75 %	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	84 %	83 %	88 %	80 % *	83 % *
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 %	95 %	94 %	94 %	93 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	94 %	94 %	93 %	93 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	91 %	92 %	92 %	89 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	97 %	96 %	96 %	95 %	96 %

## Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=2307)



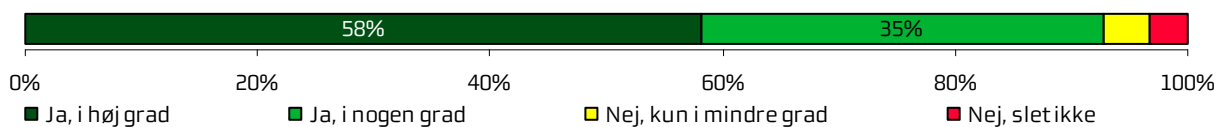
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

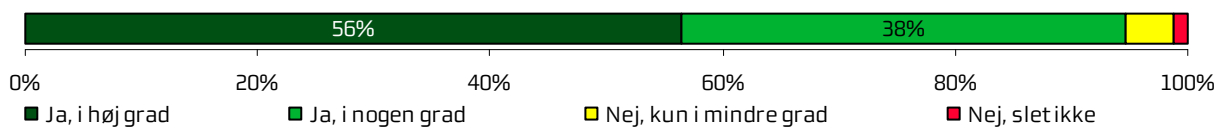
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=2395)



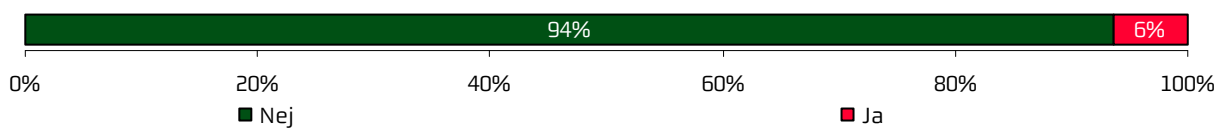
Behandlingen levede op til forventninger (n=2285)



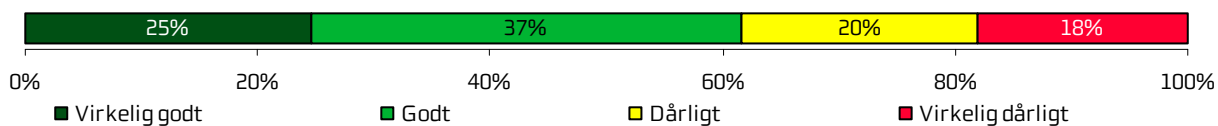
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=1980)



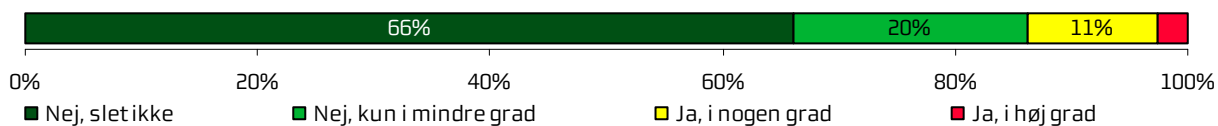
Fejl i forbindelse med besøg (n=2394)



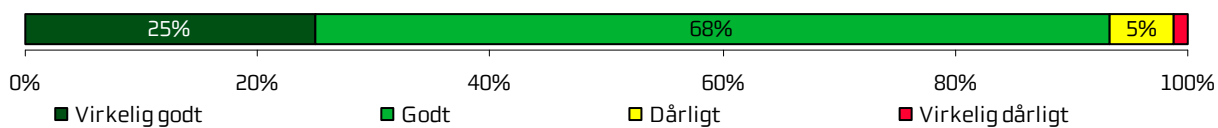
Personalets håndtering af fejl (n=115)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=2217)



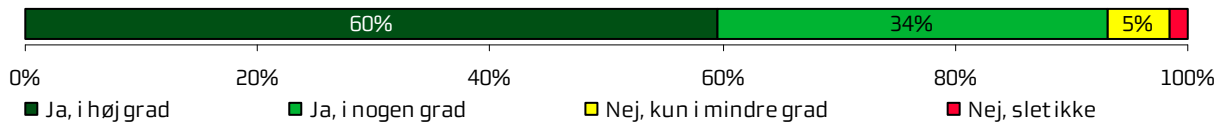
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=1187)



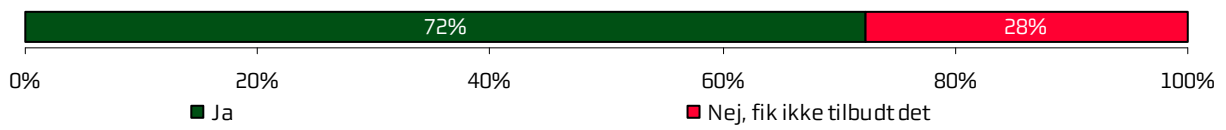
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	90 % *	87 %	92 % *	89 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	93 %	92 %	94 %	93 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	95 %	96 %	94 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	94 %	94 %	90 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	74 % *	64 %	73 %	68 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	88 %	89 % *	89 % *	85 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	93 %	93 %	91 %	92 % *

## Information

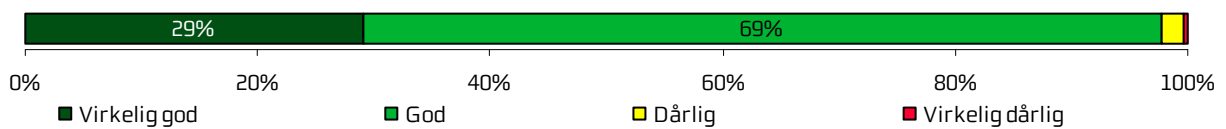
Personalet givet den information, du havde brug for (n=2374)



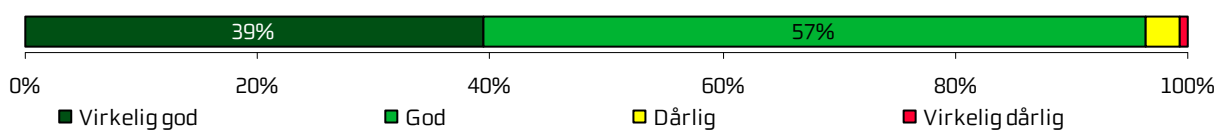
Modtaget skriftlig information (n=1692)



Vurdering af skriftlig information (n=1197)



Vurdering af mundtlig information (n=2380)

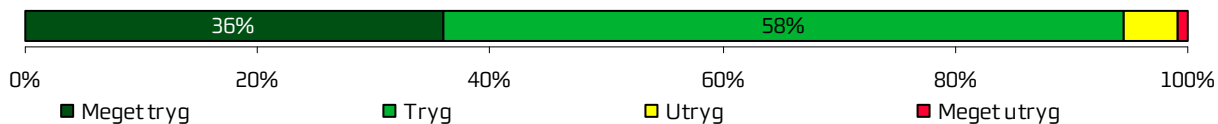




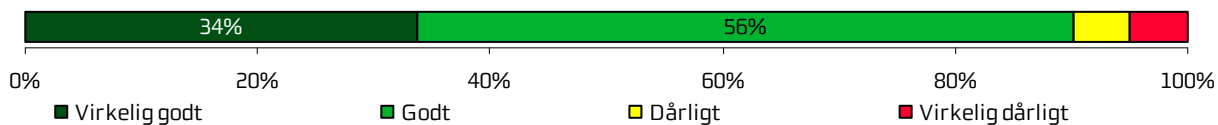
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	95 %	-	93 %	93 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	72 %	74 %	70 %	76 %	67 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	98 %	97 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	98 %	96 %	97 %	96 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

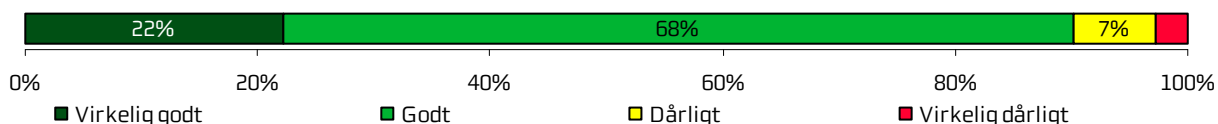
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=2397)



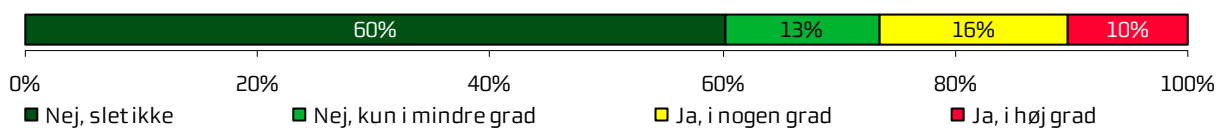
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=451)



Orientering af praktiserende læge (n=982)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=1613)



	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 %	93 %	95 %	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	94 %	91 %	94 %	90 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	90 %	90 %	88 %	84 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	74 %	73 %	74 %	73 %	73 %



## 5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

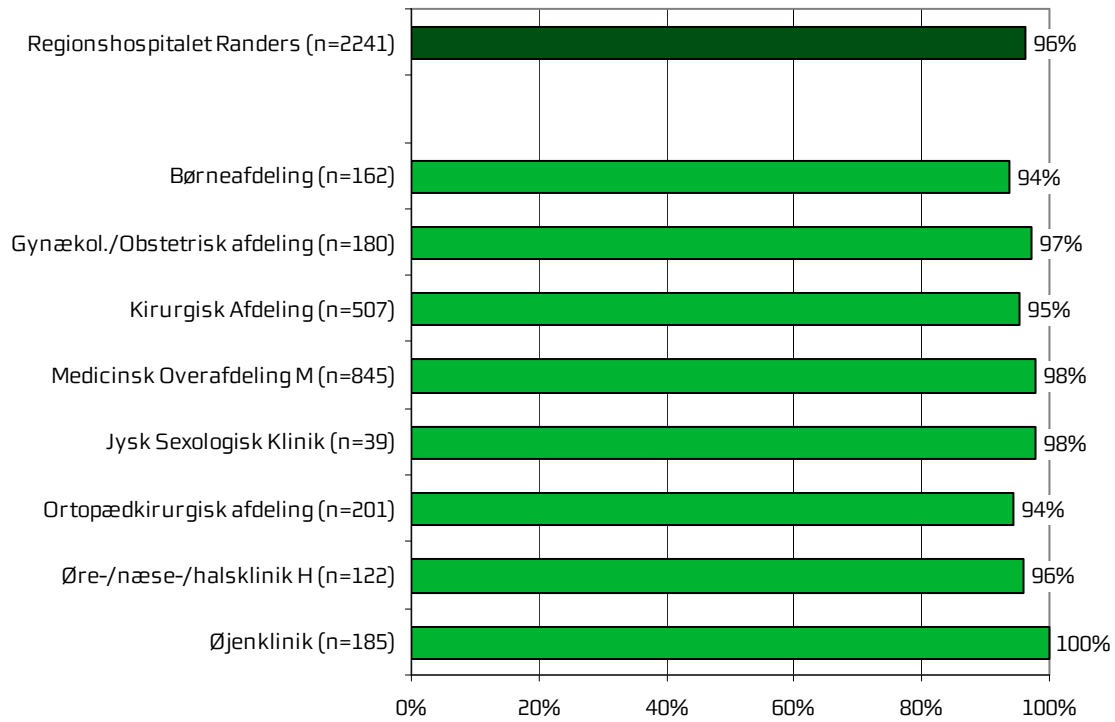
### **Kommentarsamling i afdelingsrapporterne**

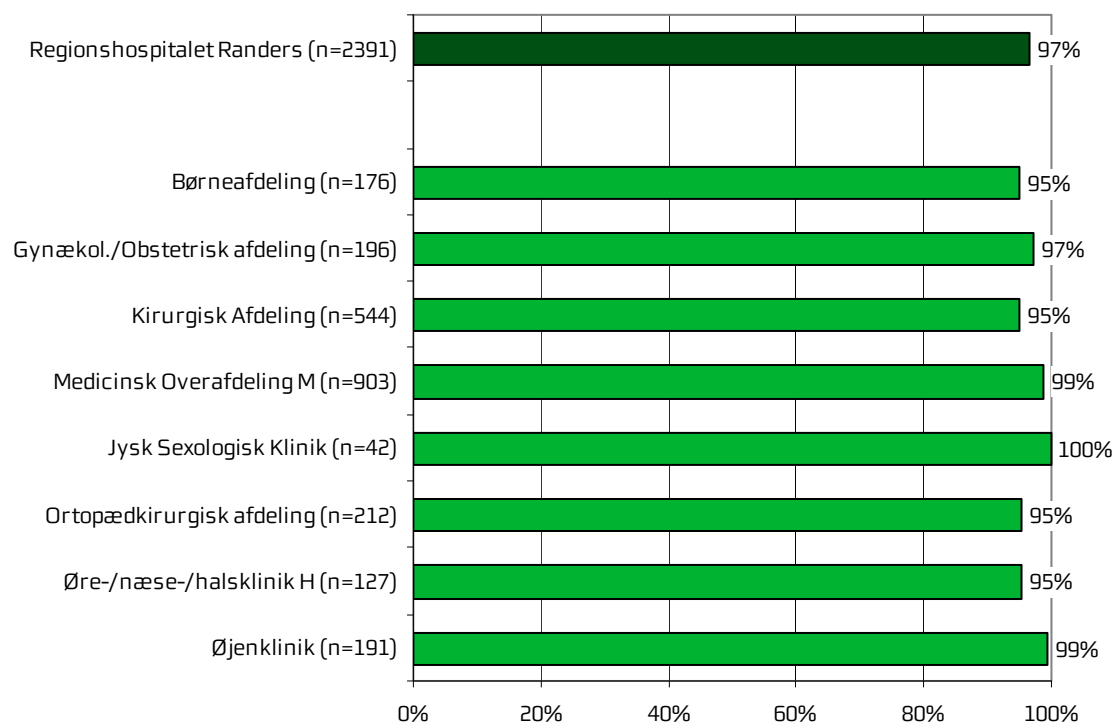
Der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling adskiller sig positivt eller negativt fra hospitalets øvrige afdelinger. Det er derfor vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes oplevelser og vurdering af deres besøg på hospitalets forskellige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

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

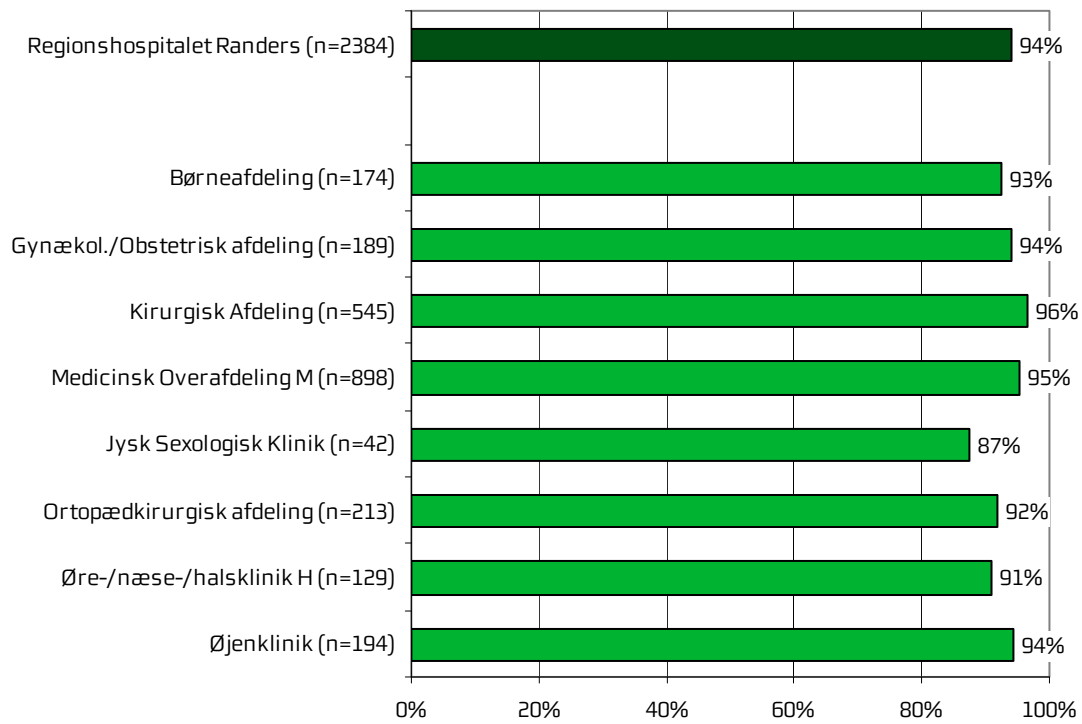
## Samlet indtryk

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

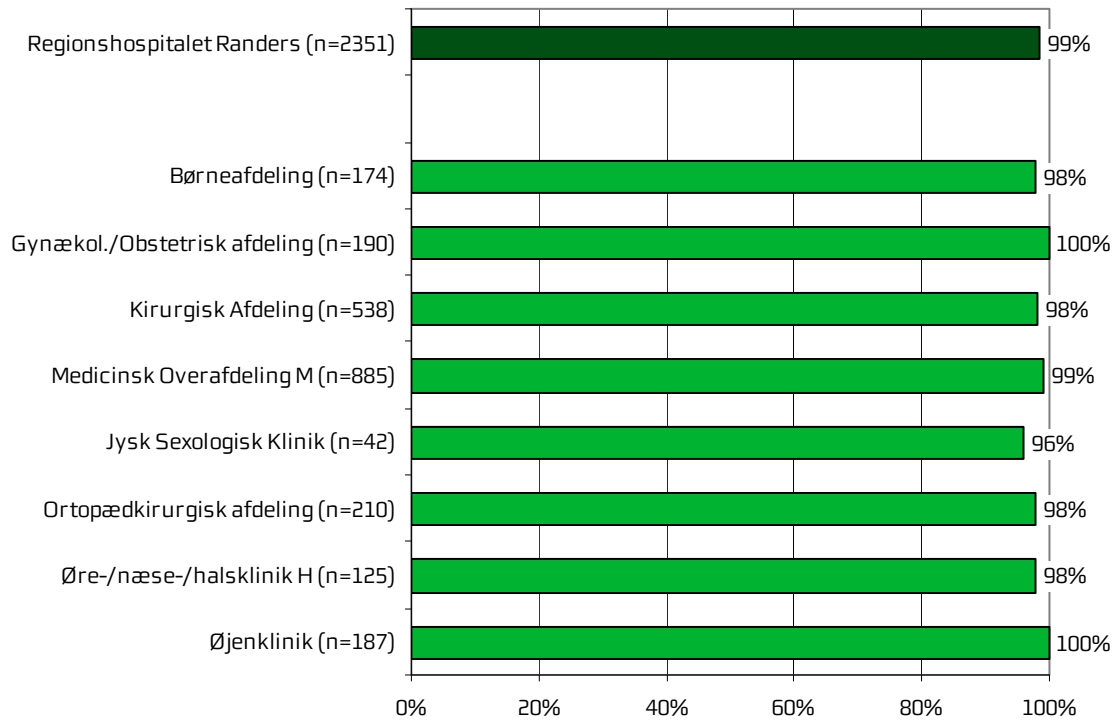


**Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?**

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

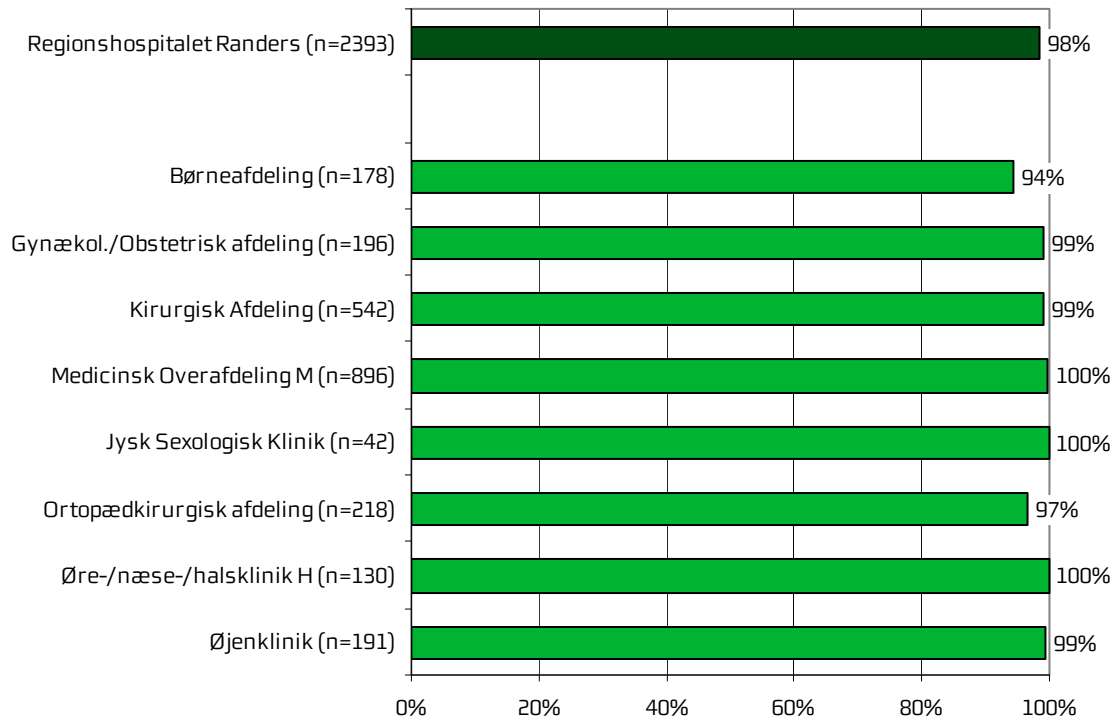




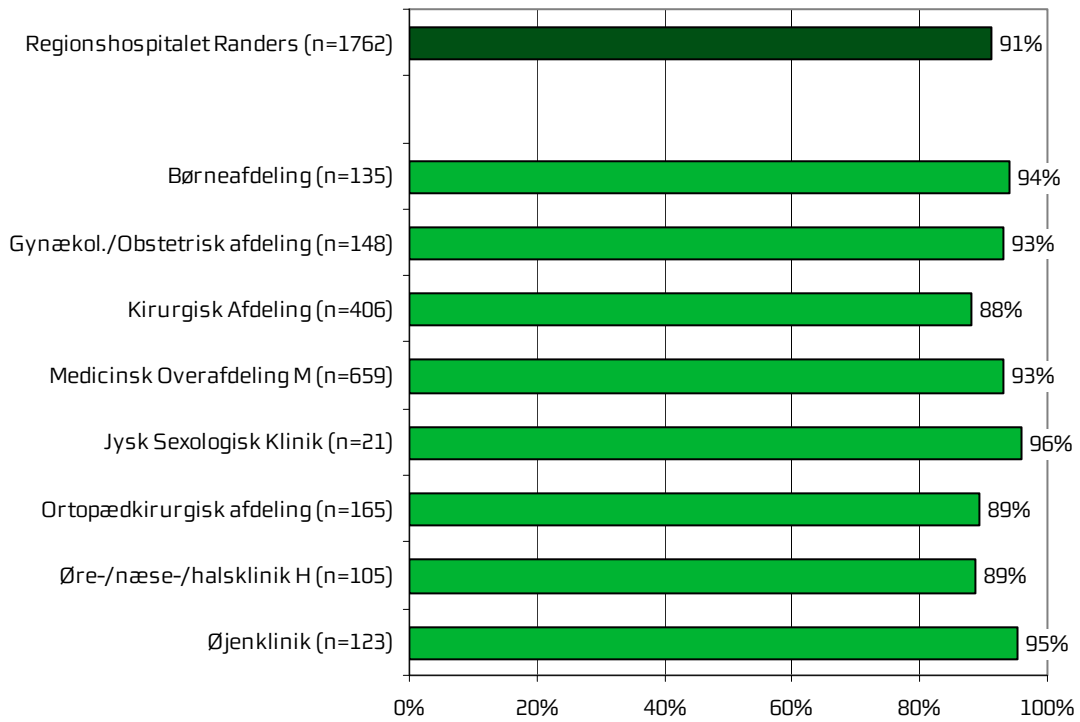
**Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?**

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

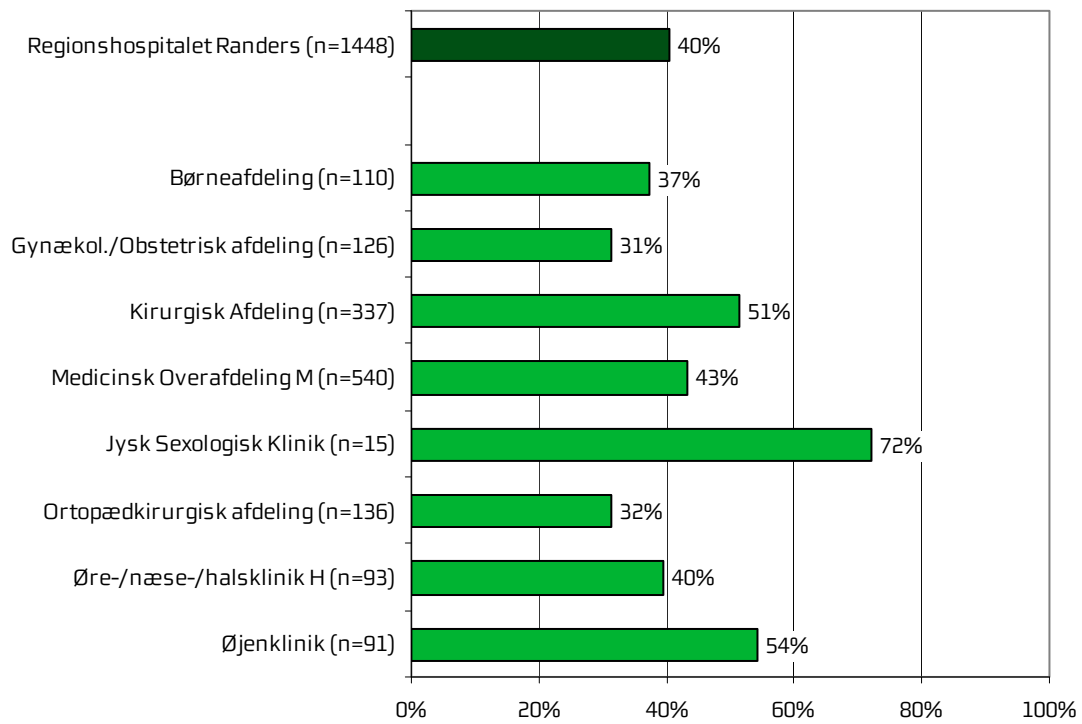
Figur 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?



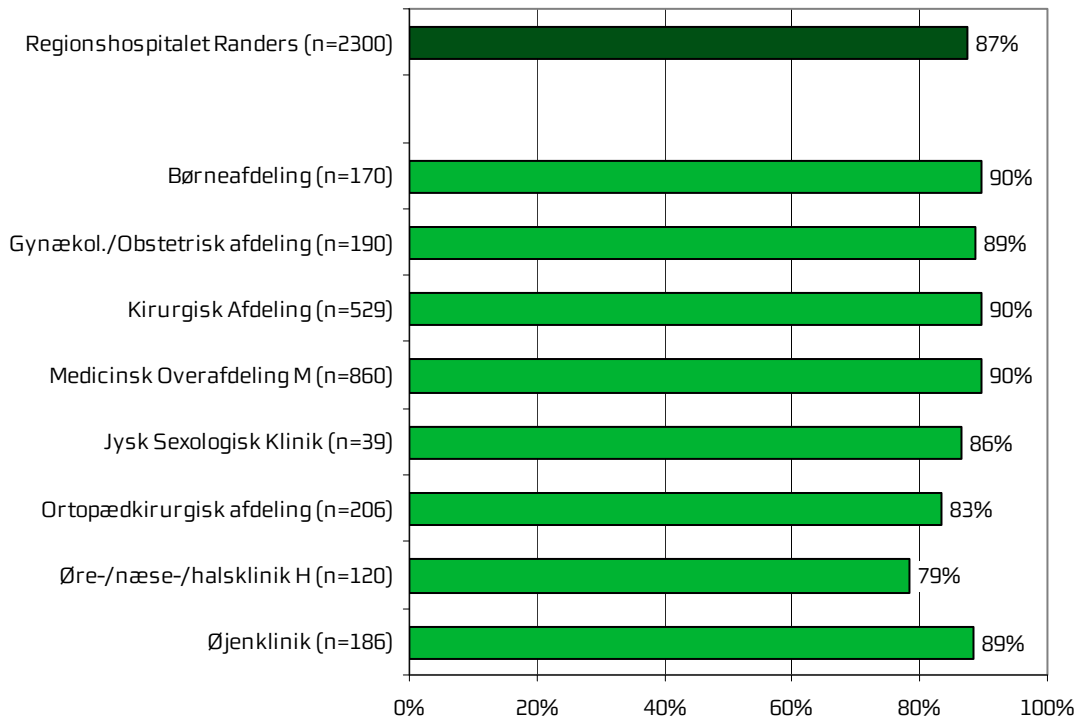
**Figur 8. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?**



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

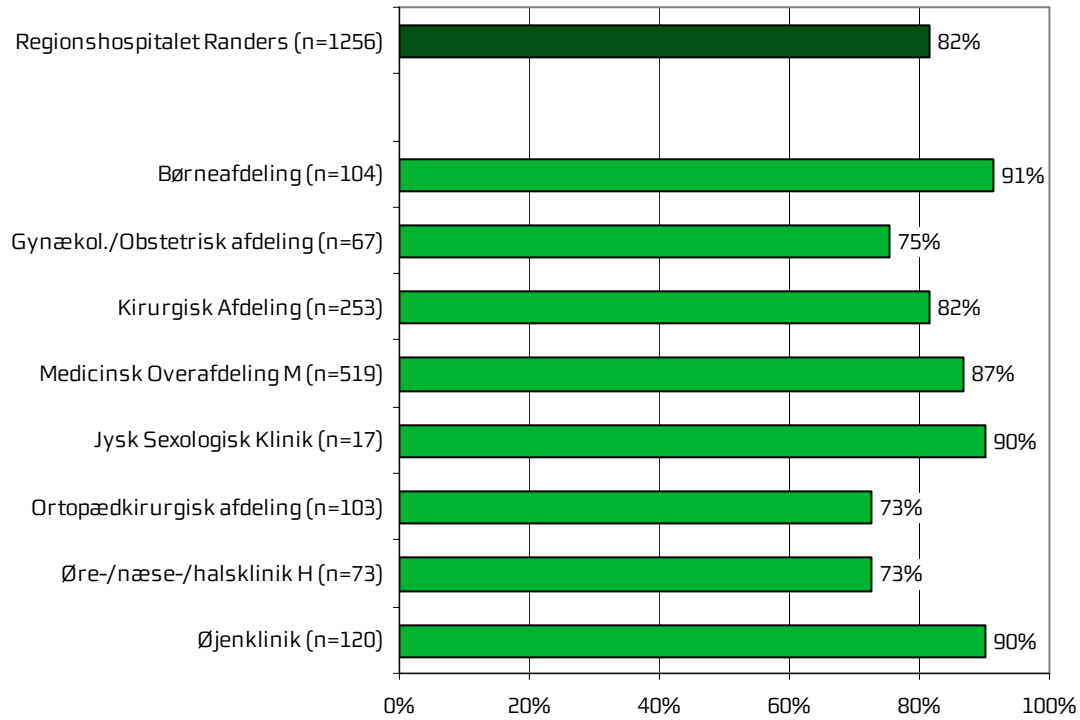


**Figur 10. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?**

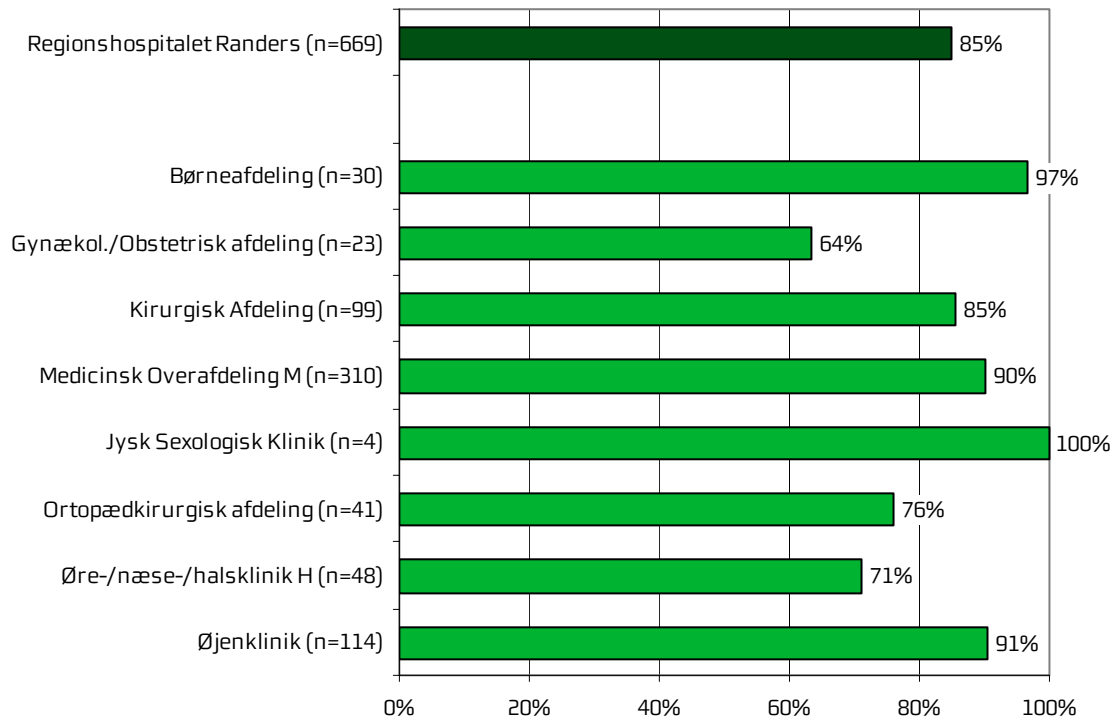


## Personale

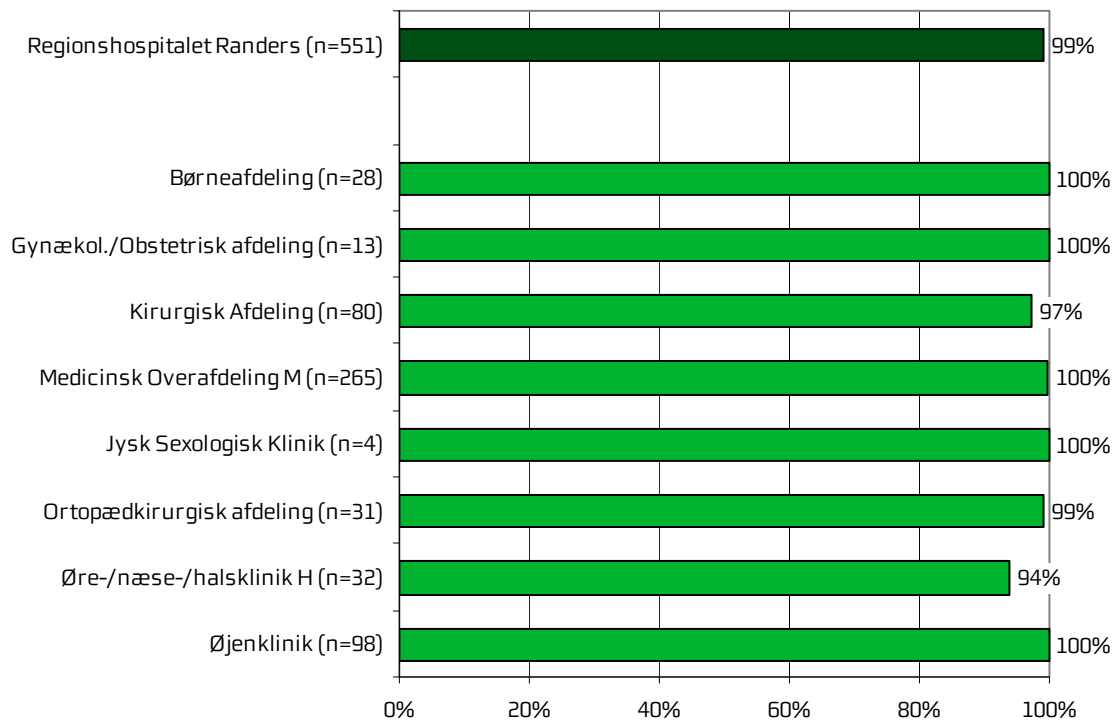
**Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)**



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

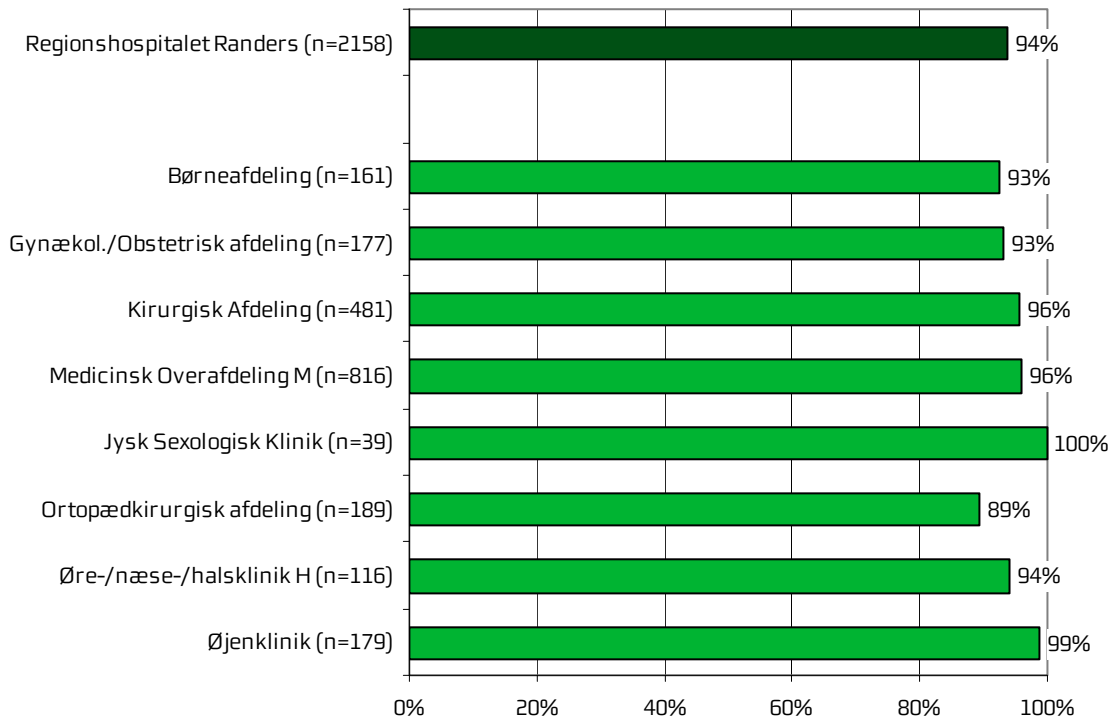


**Figur 13. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?**

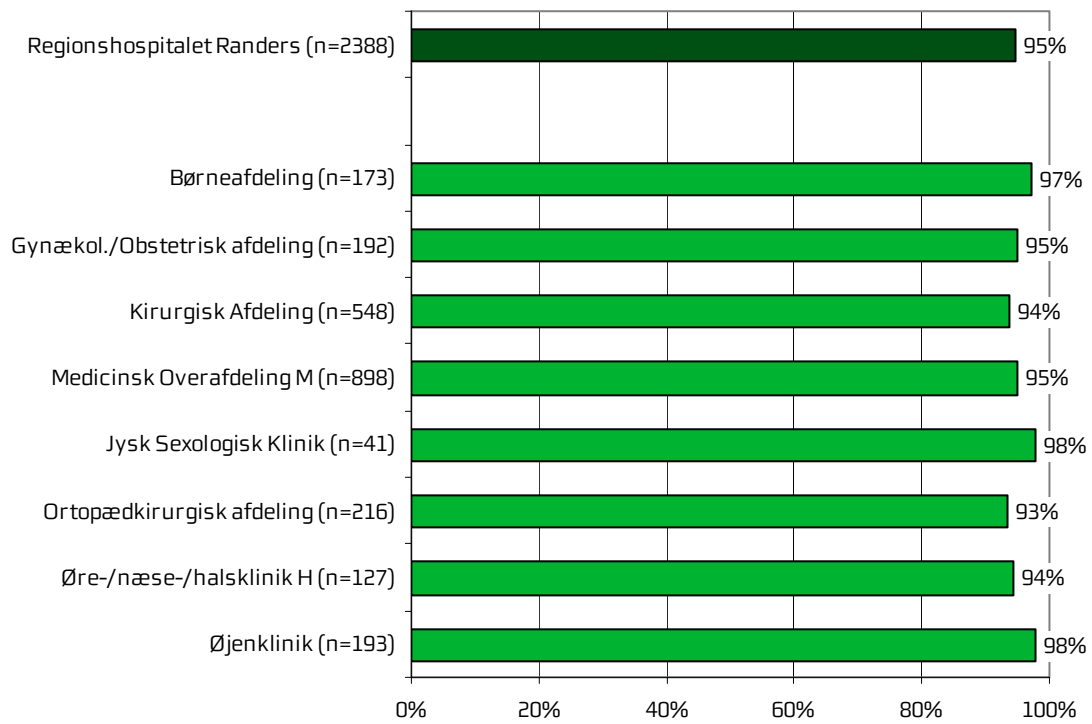




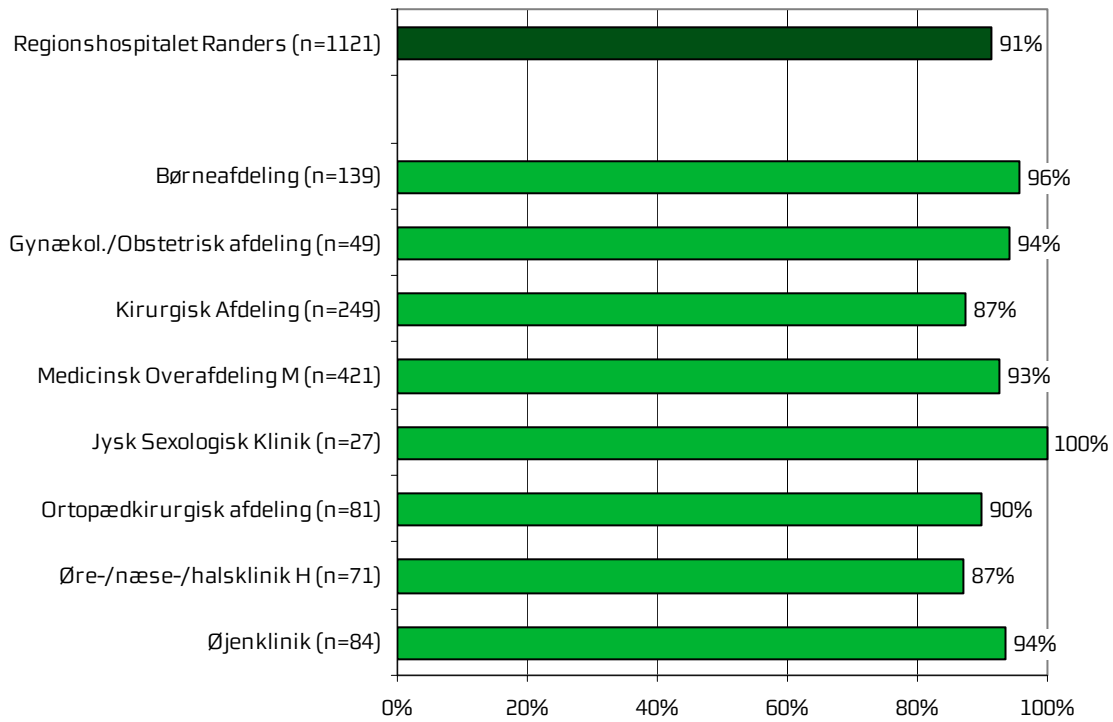
**Figur 14. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**



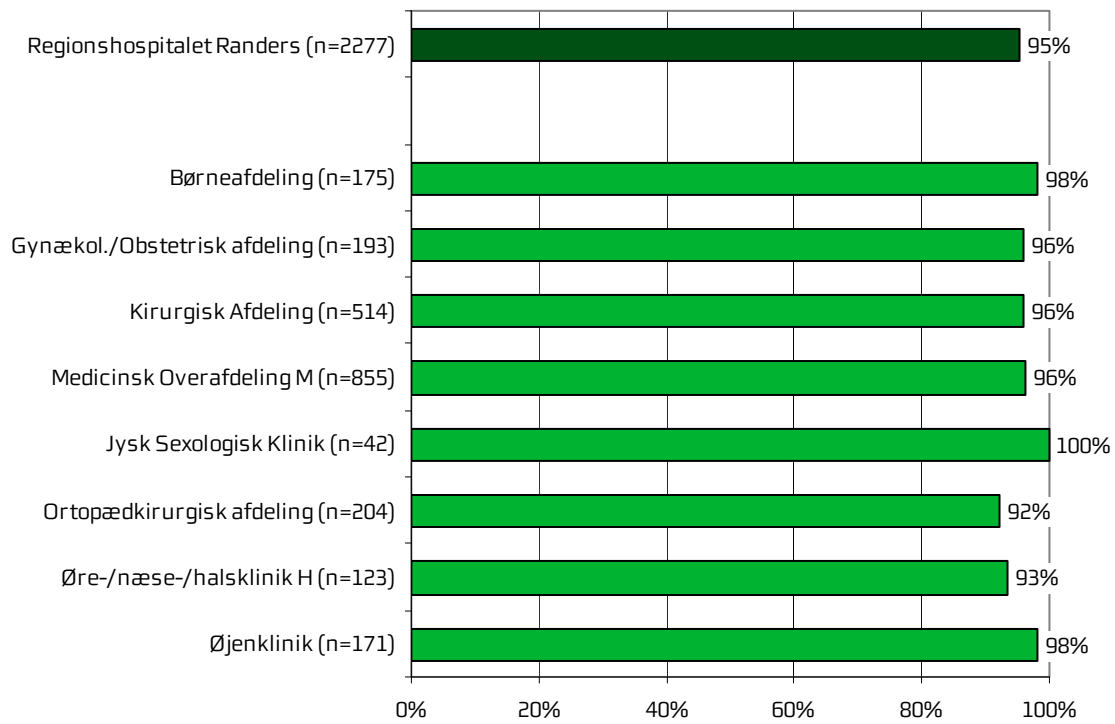
**Figur 15. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



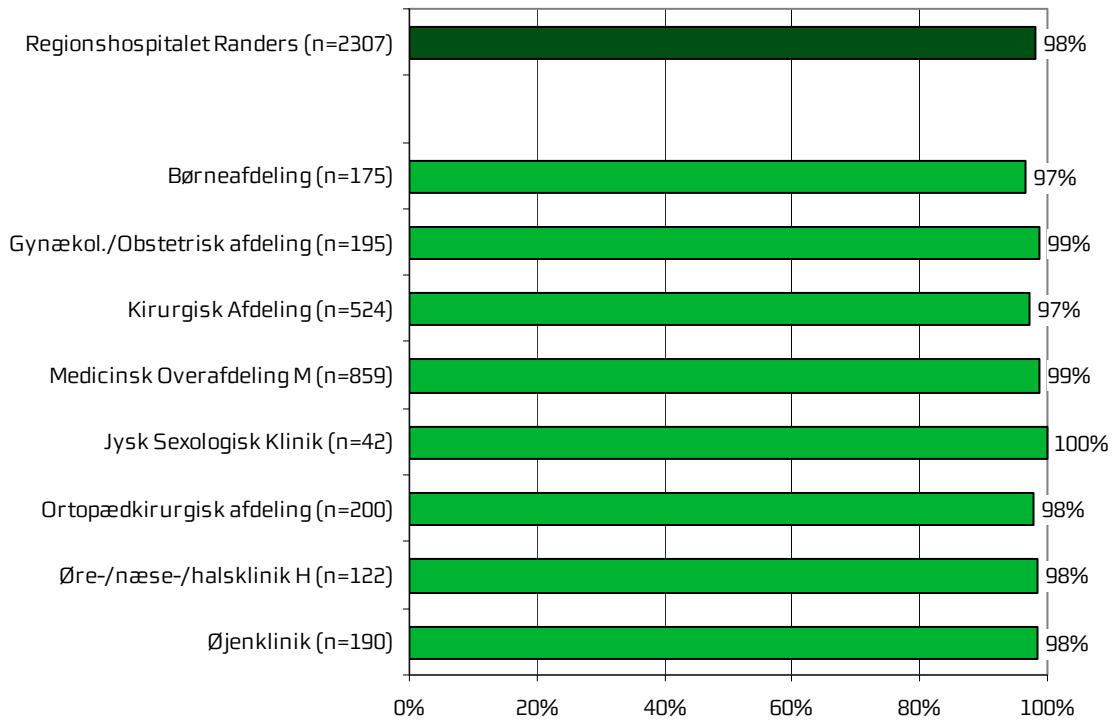
**Figur 16. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?**



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

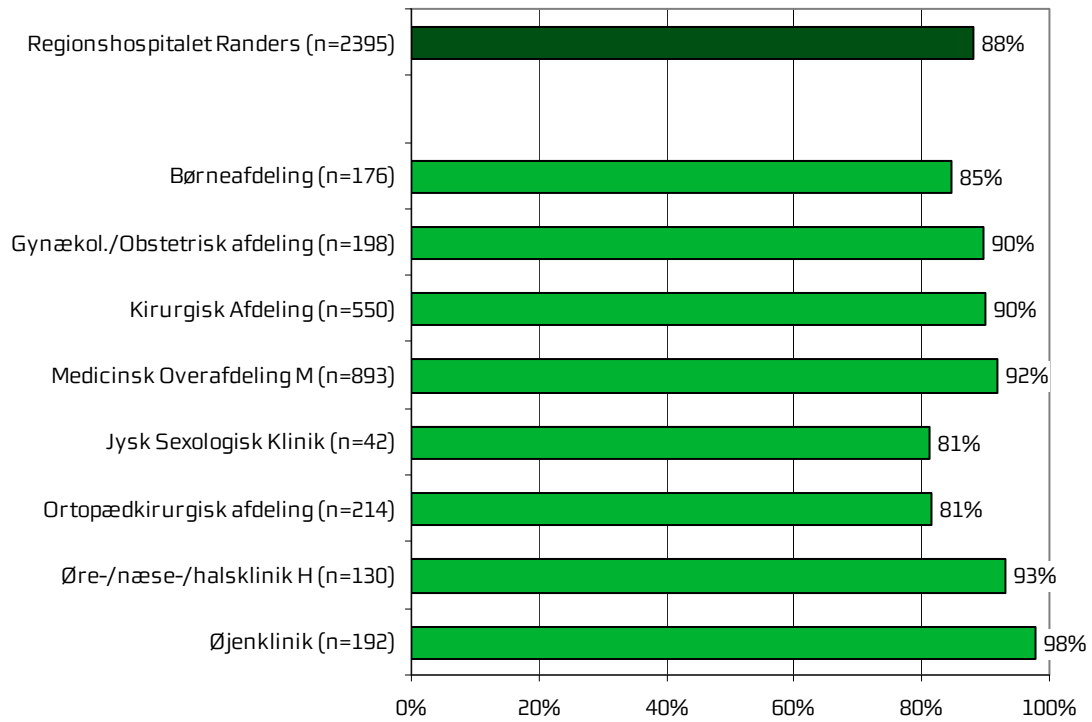


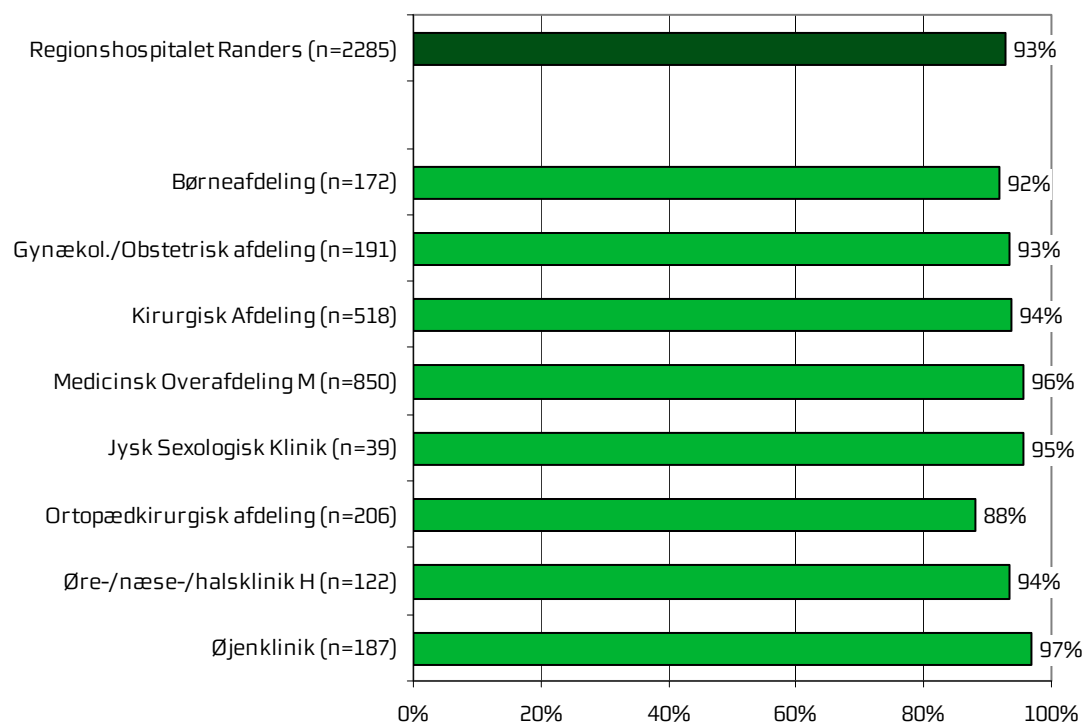
**Figur 18. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?**



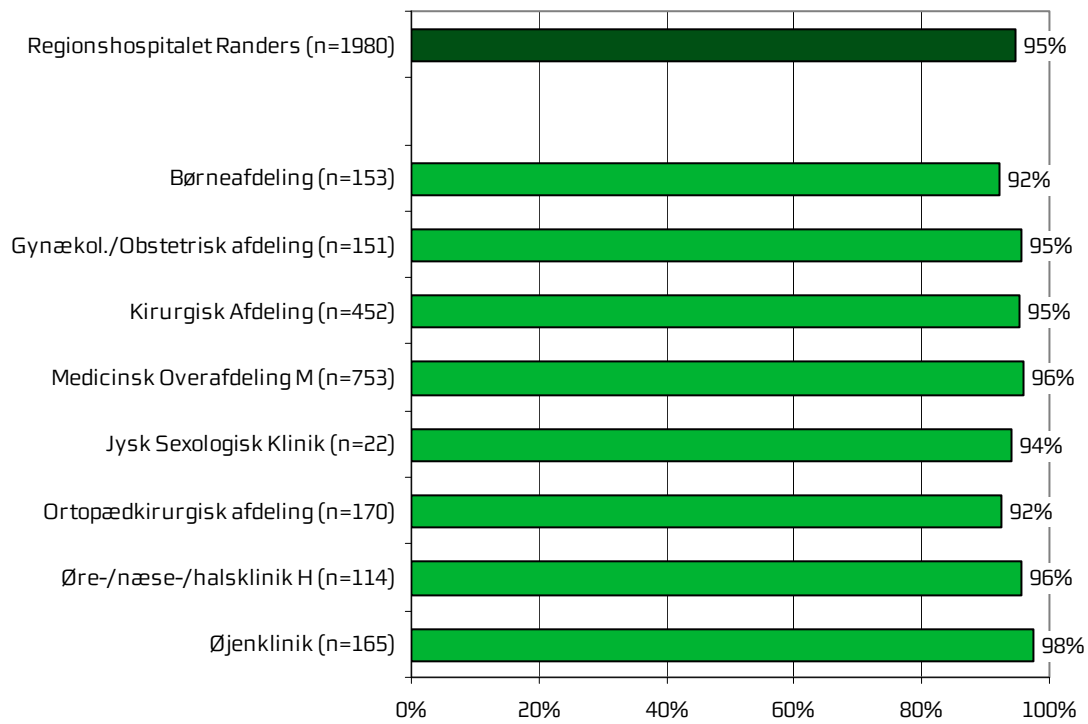
## Undersøgelses-/behandlingsforløb

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



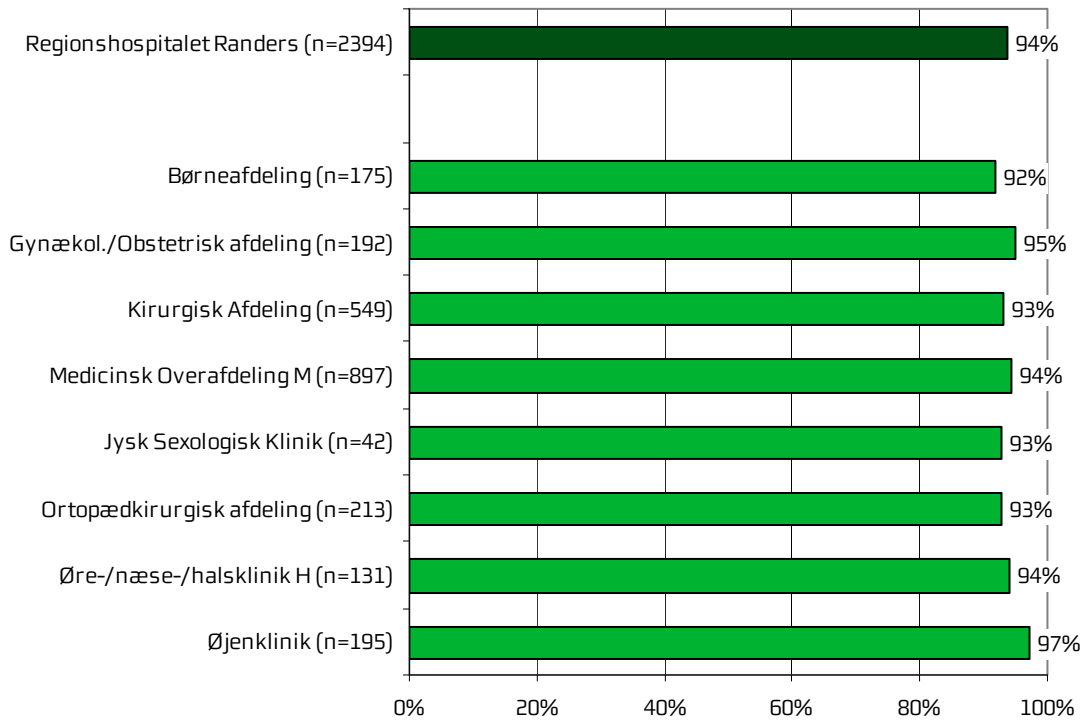
**Figur 20. Levede behandlingen op til dine forventninger?**

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

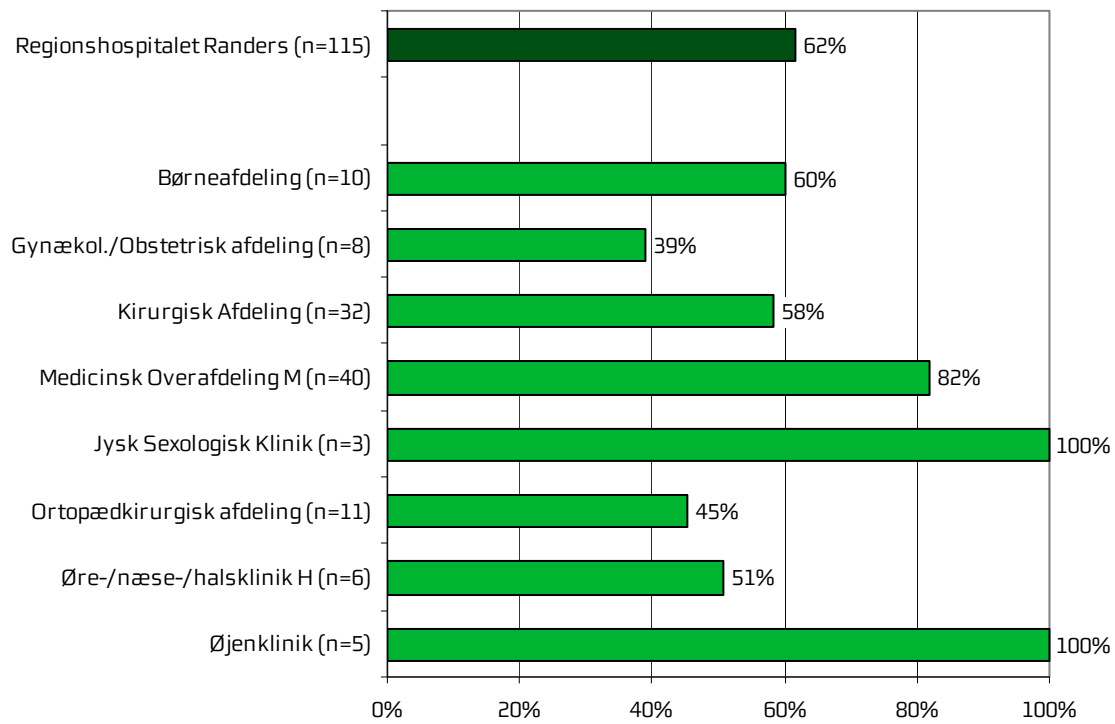




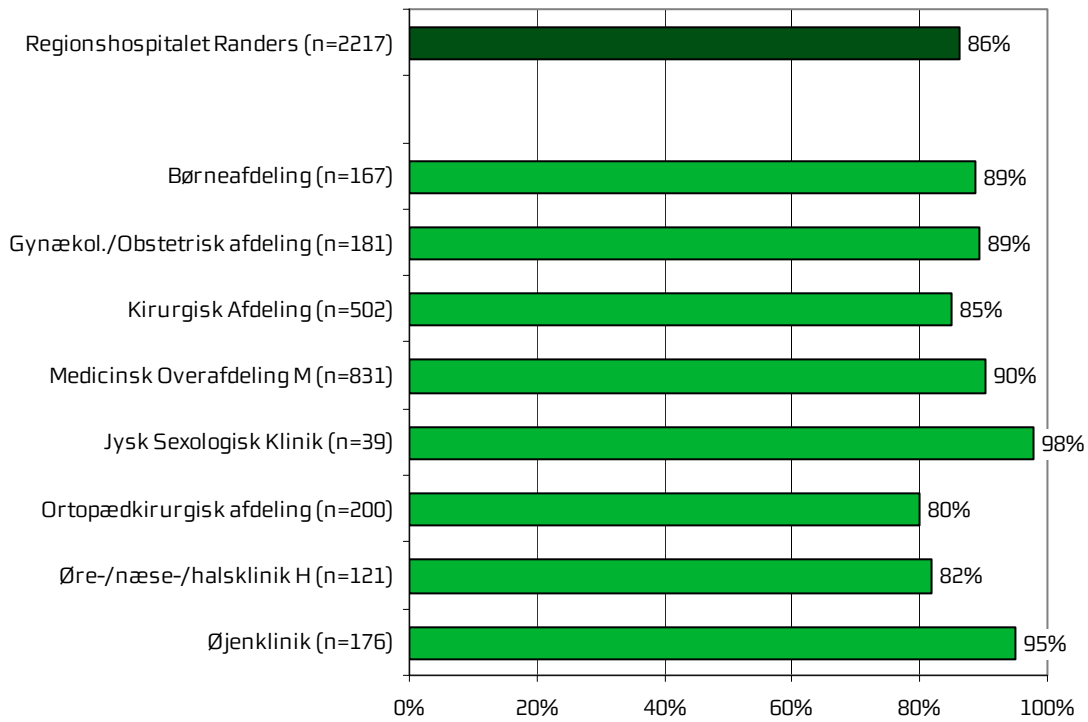
**Figur 22. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?**



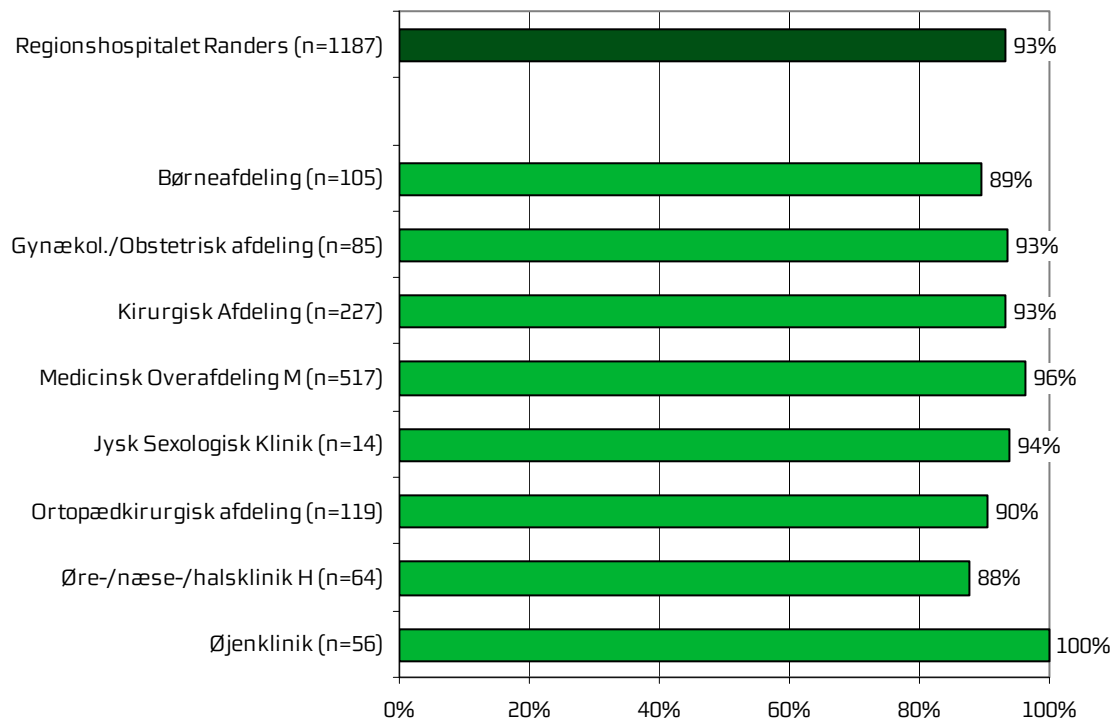
**Figur 23. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**



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

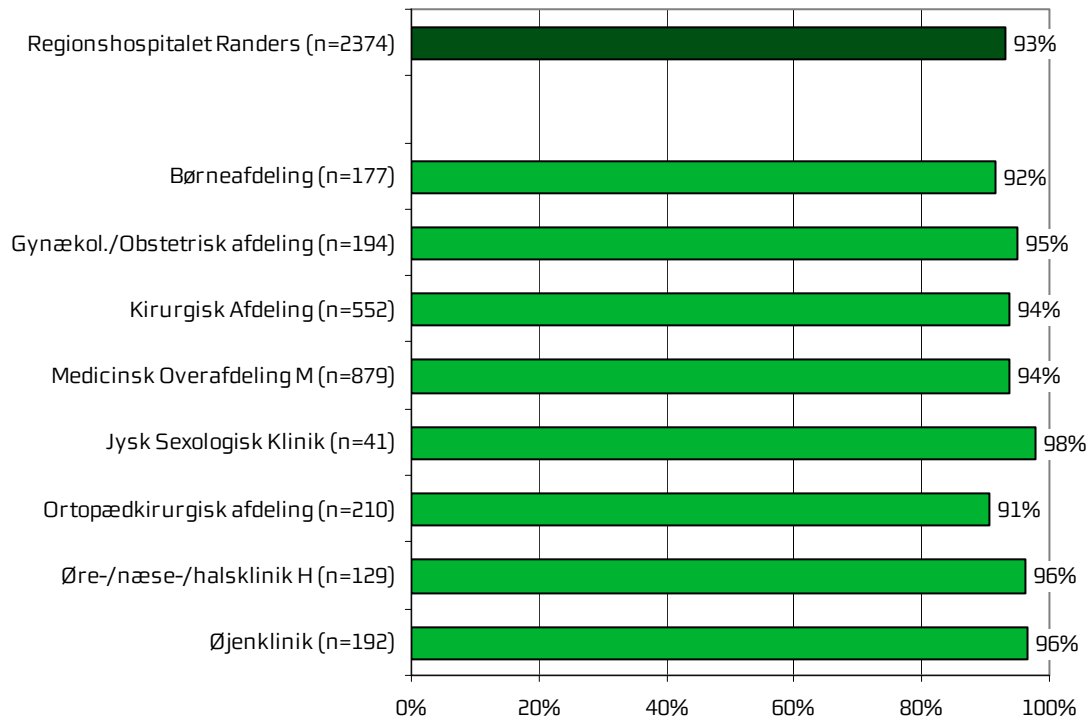


**Figur 25. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?**

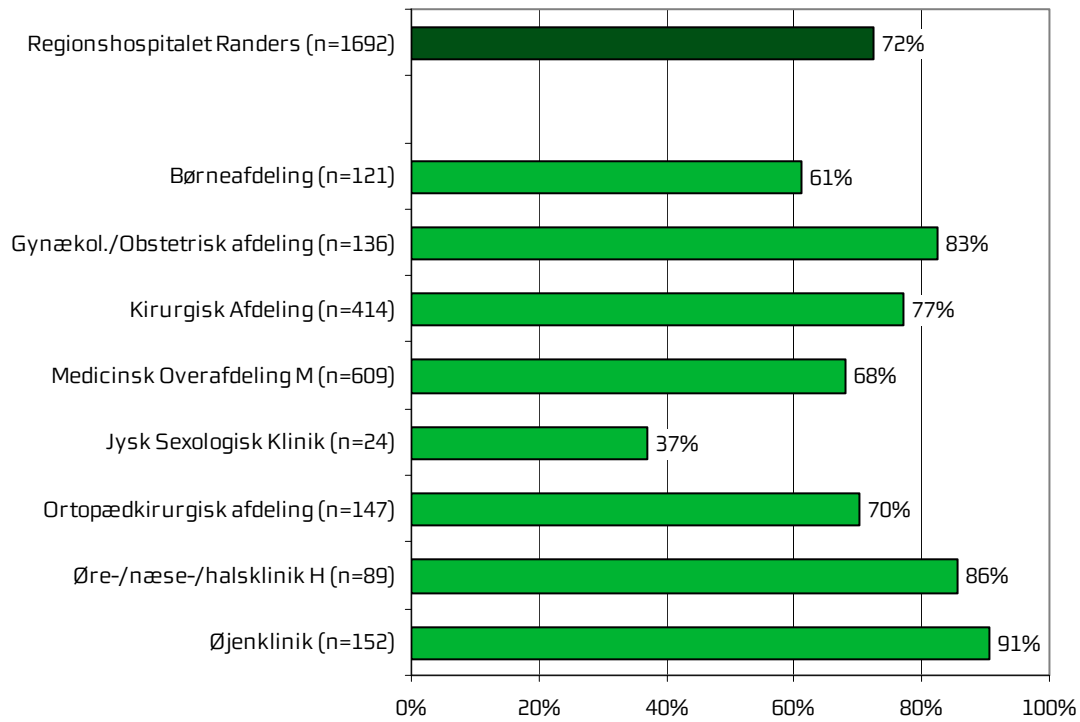


## Information

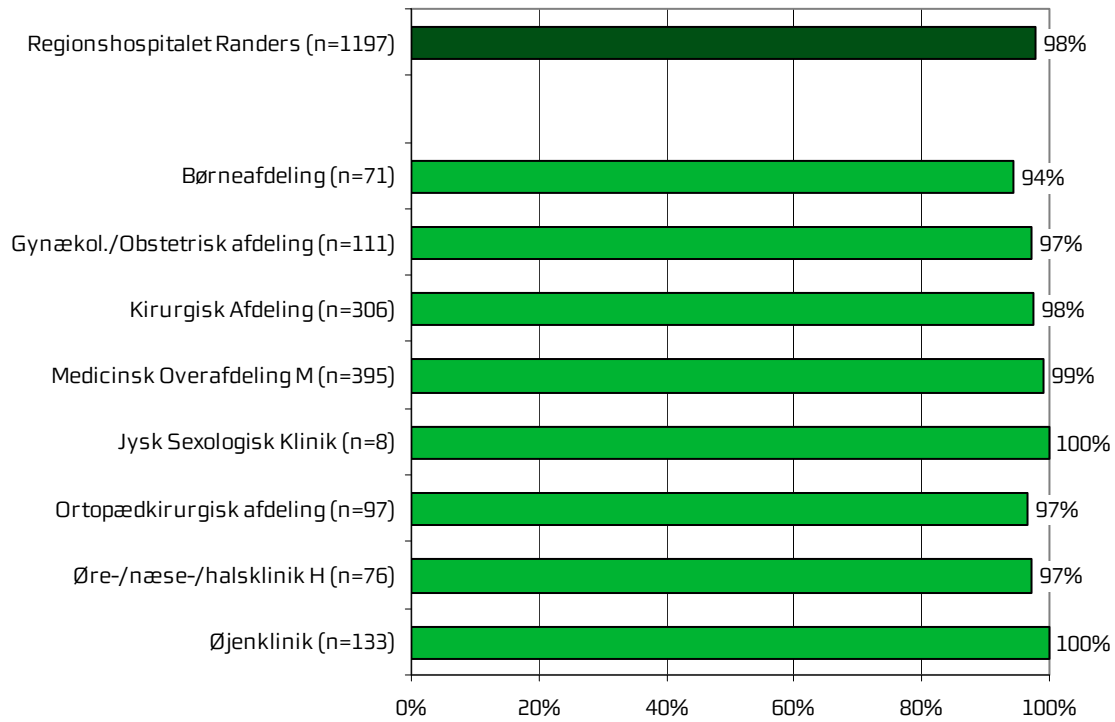
**Figur 26. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?**



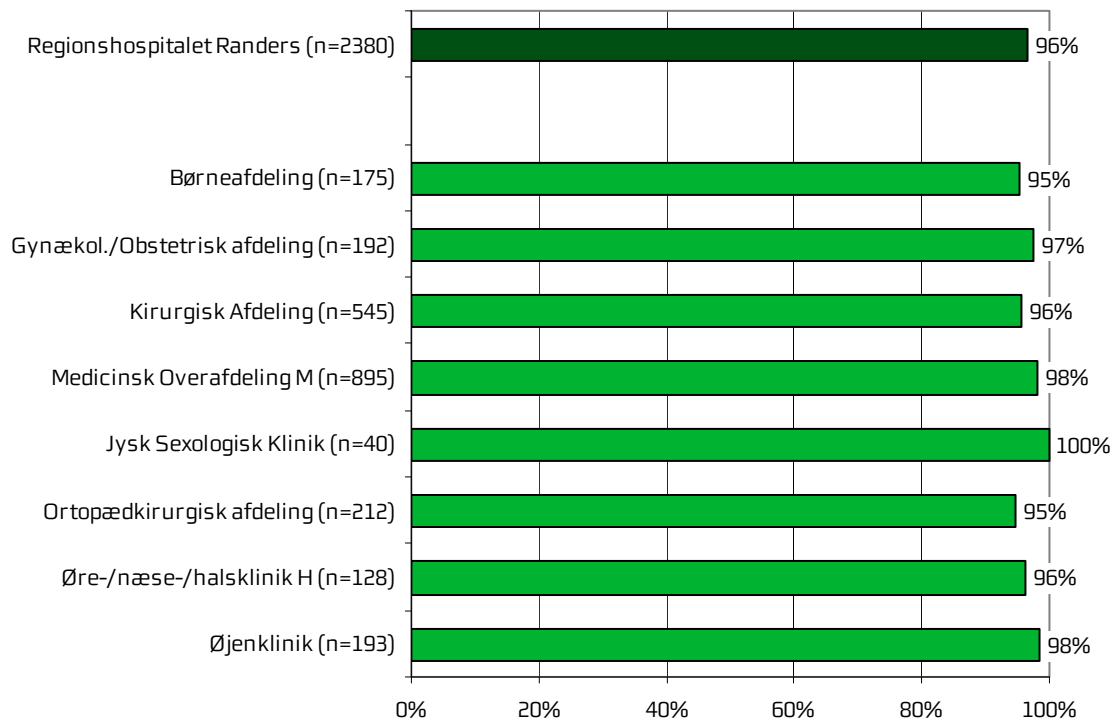
**Figur 27. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?**



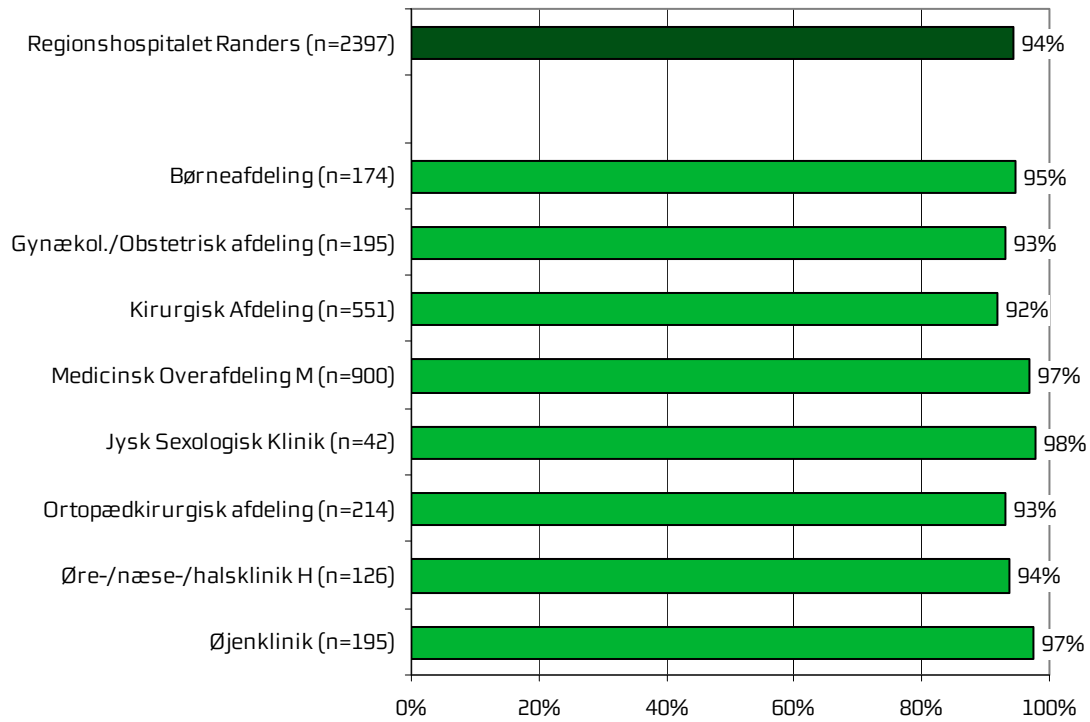
**Figur 28. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?**



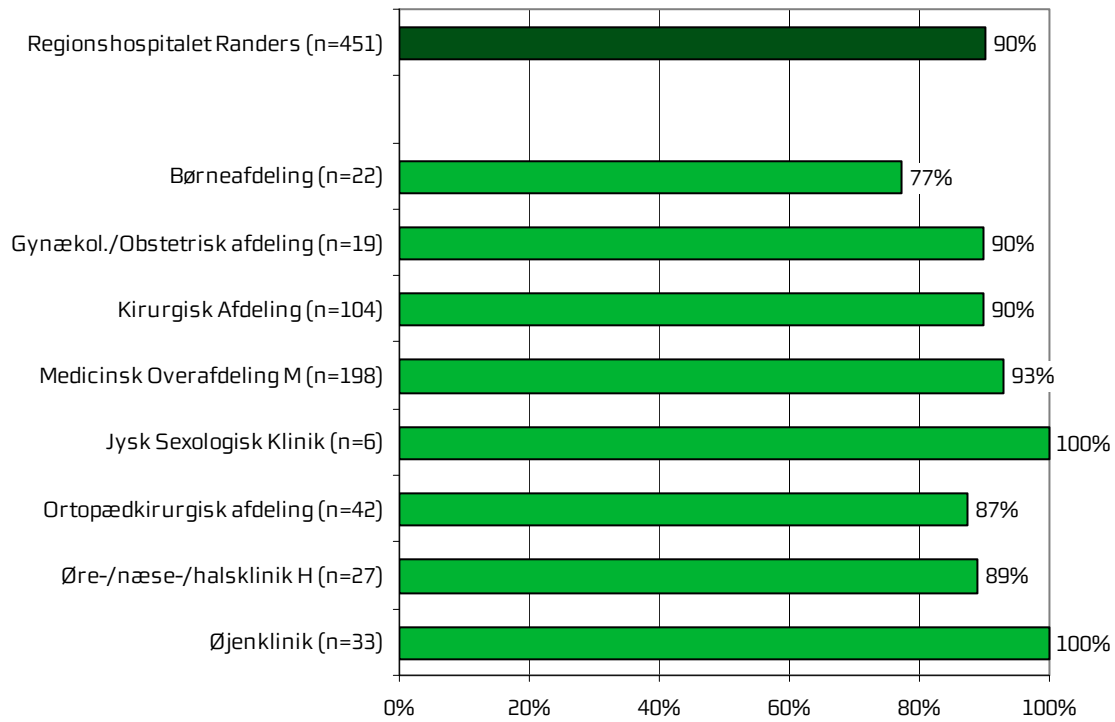
**Figur 29. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?**



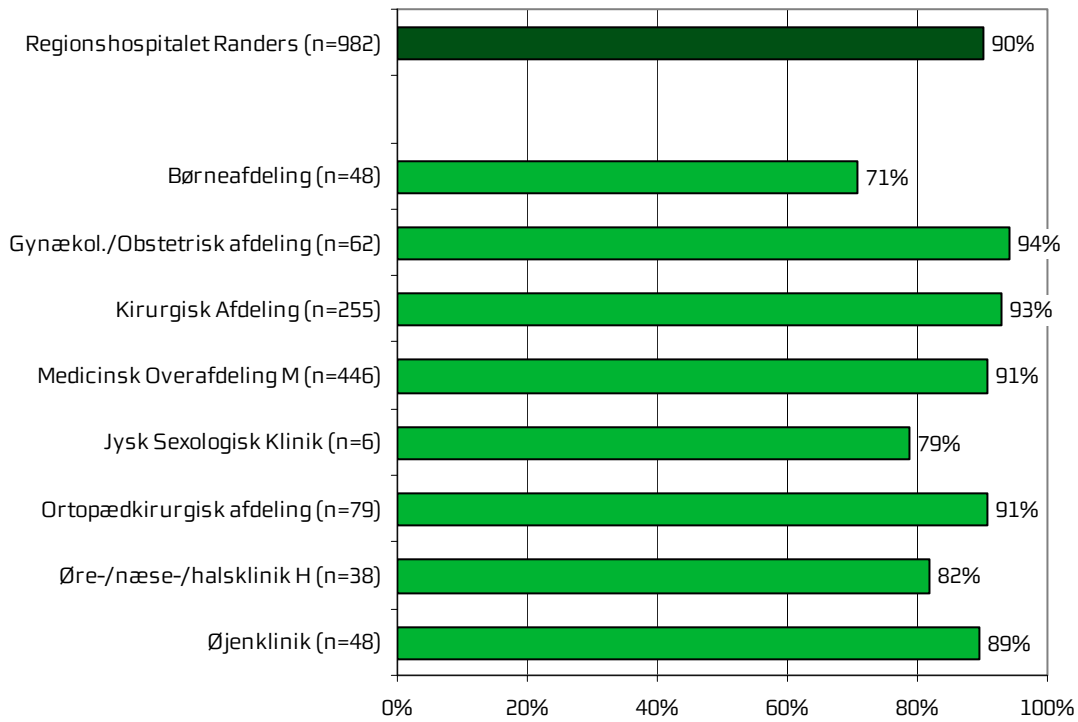


**Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet****Figur 30. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?**

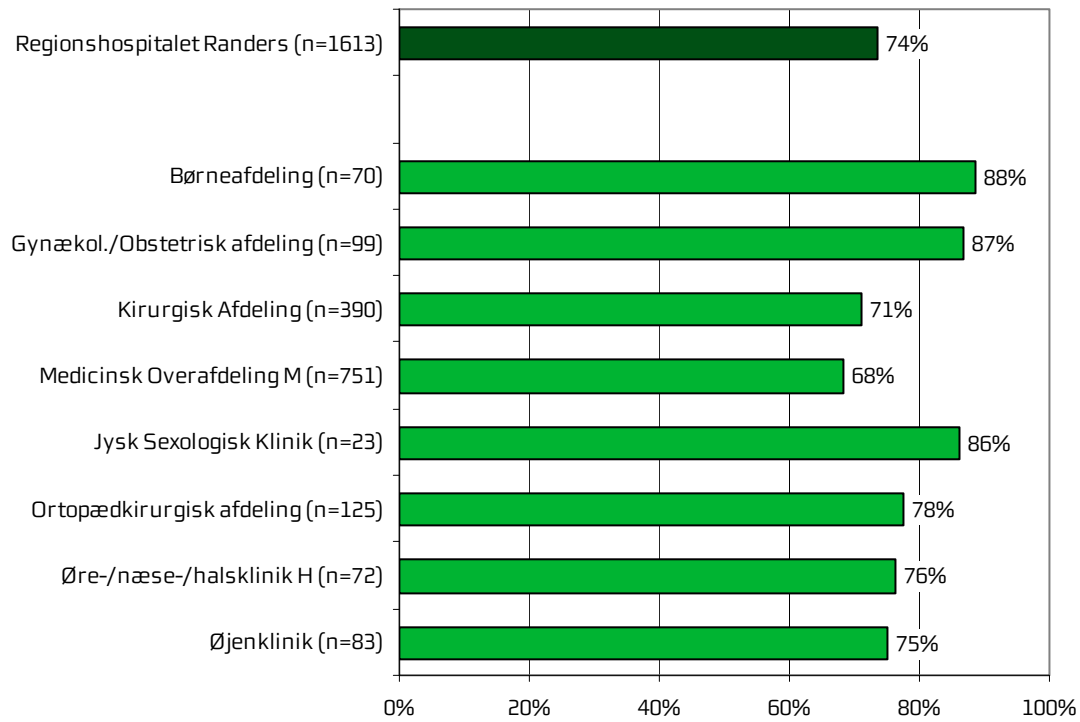
**Figur 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**



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



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



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

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

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

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

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

## Spørgeskema om besøg i

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

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

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

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Det ved jeg ikke
					<input type="checkbox"/>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

8. 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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					Gå til spørgsmål 10
9. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. 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"/>		
12. 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"/>	
13. 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"/>
14. 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**

15. 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"/>	
16. 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"/>	
17. 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"/>	
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
20. 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"/>	
21. 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"/>	
22. 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"/>

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

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

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



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

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

>>ou15flet<<

### Fortroligt

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

### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

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

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

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

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

### Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2012.

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

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

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

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

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

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 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	60%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	47%	47%
Kvinde	53%	53%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	11%	15%
20-39 år	9%	13%
40-59 år	22%	25%
60-79 år	47%	37%
80 år eller derover	11%	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**

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

#### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalets resultat afviger statistisk signifikant fra hospitalets resultat i 2010 og 2011 samt resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra hospitalets resultat i 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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



**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



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

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		2455		100%
<b>Køn</b>				
Mand		1162		47%
Kvinde		1293		53%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		266		11%
20-39 år		219		9%
40-59 år		548		22%
60-79 år		1157		47%
80 år eller derover		265		11%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		2093		88%
Pårørende		275		12%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		2335		97%
Ikke dansk		83		3%

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	2455		100%	
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdeling	178		7%	
Gynækol./Obstetrisk afdeling	201		8%	
Kirurgisk Afdeling	559		23%	
Medicinsk Overafdeling M	921		38%	
Jysk Sexologisk Klinik	42		2%	
Ortopædkirurgisk afdeling	223		9%	
Øre-/næse-/halsklinik H	131		5%	
Øjenklinik	200		8%	

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	61	3	1	2241	151
<b>Køn</b>						
Mand	38	58	4	0	1077	62
Kvinde	33	63	2	1	1164	89
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	40	55	4	1	244	16
20-39 år	24	70	4	3	203	12
40-59 år	35	62	2	0	519	22
60-79 år	37	59	3	1	1053	74
80 år eller derover	35	64	2	0	222	27
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	35	61	3	1	1930	127
Pårørende	37	58	3	1	251	16
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	61	3	1	2148	144
Ikke dansk	43	56	0	1	78	4

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

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	61	3	1	2241	151
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	36	58	4	2	162	11
Gynækol./Obstetrisk afdeling	38	59	2	0	180	15
Kirurgisk Afdeling	36	59	4	0	507	36
Medicinsk Overafdeling M	32	65	2	0	845	56
Jysk Sexologisk Klinik	39	59	0	2	39	3
Ortopædkirurgisk afdeling	33	61	4	2	201	15
Øre-/næse-/halsklinik H	35	61	4	0	122	8
Øjenklinik	62	38	0	0	185	7

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	59	3	0	2391
<b>Køn</b>					
Mand	41	56	3	0	1140
Kvinde	35	62	3	0	1251
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	35	61	5	0	263
20-39 år	27	65	8	0	215
40-59 år	39	59	2	0	539
60-79 år	41	57	3	0	1121
80 år eller derover	39	59	1	0	253
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	58	3	0	2055
Pårørende	36	59	5	0	271
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	59	3	0	2294
Ikke dansk	46	52	2	0	81



**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	38	59	3	0	2391
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling	36	59	5	1	176
Gynækol./Obstetrisk afdeling	42	55	3	0	196
Kirurgisk Afdeling	39	56	5	0	544
Medicinsk Overafdeling M	38	61	1	0	903
Jysk Sexologisk Klinik	55	45	0	0	42
Ortopædkirurgisk afdeling	32	63	5	0	212
Øre-/næse-/halsklinik H	38	57	5	0	127
Øjenklinik	58	42	1	0	191

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

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?</b>					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	77	5	1	2384
<b>Køn</b>					
Mand	20	75	4	1	1141
Kvinde	15	79	6	1	1243
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	18	75	6	0	262
20-39 år	17	73	9	2	216
40-59 år	15	76	8	1	534
60-79 år	18	79	3	0	1123
80 år eller derover	20	78	2	0	249
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	17	77	5	1	2051
Pårørende	19	75	5	1	269
<b>Modersmål</b>					
Dansk	16	78	5	1	2285
Ikke dansk	36	61	4	0	82

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

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	17	77	5	1	2384
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling	18	74	7	1	174
Gynækol./Obstetrisk afdeling	20	74	5	1	189
Kirurgisk Afdeling	21	75	3	0	545
Medicinsk Overafdeling M	16	79	4	0	898
Jysk Sexologisk Klinik	13	75	8	4	42
Ortopædkirurgisk afdeling	15	77	8	0	213
Øre-/næse-/halsklinik H	12	78	8	1	129
Øjenklinik	22	72	4	1	194

**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	21	77	1	0	2351
<b>Køn</b>					
Mand	23	75	2	0	1126
Kvinde	19	80	1	0	1225
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	27	71	1	0	261
20-39 år	23	73	4	0	216
40-59 år	19	80	1	0	523
60-79 år	20	79	1	0	1106
80 år eller derover	24	75	1	0	245
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	21	78	1	0	2021
Pårørende	23	76	1	0	265
<b>Modersmål</b>					
Dansk	21	78	1	0	2251
Ikke dansk	37	63	0	0	82

**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	21	77	1	0	2351
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling	26	72	2	1	174
Gynækol./Obstetrisk afdeling	24	76	0	0	190
Kirurgisk Afdeling	25	74	2	0	538
Medicinsk Overafdeling M	19	80	1	0	885
Jysk Sexologisk Klinik	26	70	4	0	42
Ortopædkirurgisk afdeling	19	79	2	0	210
Øre-/næse-/halsklinik H	19	78	2	0	125
Øjenklinik	28	72	0	0	187

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	2393
<b>Køn</b>					
Mand	38	61	1	0	1139
Kvinde	35	64	2	0	1254
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	31	64	5	0	266
20-39 år	26	68	6	0	215
40-59 år	35	64	1	0	541
60-79 år	39	60	1	0	1123
80 år eller derover	42	58	0	0	248
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	62	1	0	2038
Pårørende	31	65	5	0	274
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	63	2	0	2280
Ikke dansk	53	45	1	0	82

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

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	36	62	2	0	2393
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling	30	64	6	0	178
Gynækol./Obstetrisk afdeling	36	63	1	0	196
Kirurgisk Afdeling	37	62	1	0	542
Medicinsk Overafdeling M	37	63	0	0	896
Jysk Sexologisk Klinik	40	60	0	0	42
Ortopædkirurgisk afdeling	33	64	3	0	218
Øre-/næse-/halsklinik H	38	62	0	0	130
Øjenklinik	56	43	0	1	191

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

<b>Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	1762	649
<b>Køn</b>				
Mand	90	10	844	303
Kvinde	92	8	918	346
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	91	9	210	53
20-39 år	77	23	181	35
40-59 år	92	8	404	138
60-79 år	93	7	773	364
80 år eller derover	98	2	194	59
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	91	9	1490	570
Pårørende	92	8	210	62
<b>Modersmål</b>				
Dansk	91	9	1673	626
Ikke dansk	90	10	67	16



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

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	1762	649
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdeling	94	6	135	42
Gynækol./Obstetrisk afdeling	93	7	148	52
Kirurgisk Afdeling	88	12	406	141
Medicinsk Overafdeling M	93	7	659	244
Jysk Sexologisk Klinik	96	4	21	20
Ortopædkirurgisk afdeling	89	11	165	54
Øre-/næse-/halsklinik H	89	11	105	24
Øjenklinik	95	5	123	72

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	62	19	7	1675	54
<b>Køn</b>						
Mand	13	58	22	7	800	25
Kvinde	11	66	16	7	875	29
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	9	66	19	7	197	9
20-39 år	10	55	21	13	171	9
40-59 år	11	65	18	6	388	12
60-79 år	14	62	17	7	739	16
80 år eller derover	16	60	22	2	180	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	12	62	19	7	1419	44
Pårørende	8	68	18	7	196	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	63	18	7	1592	48
Ikke dansk	17	56	23	4	63	4

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

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	62	19	7	1675	54
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	12	77	10	2	128	4
Gynækol./Obstetrisk afdeling	12	64	17	7	138	8
Kirurgisk Afdeling	12	56	20	12	391	9
Medicinsk Overafdeling M	15	67	14	4	623	21
Jysk Sexologisk Klinik	34	66	0	0	21	0
Ortopædkirurgisk afdeling	8	57	25	9	157	6
Øre-/næse-/halsklinik H	6	56	28	9	99	4
Øjenklinik	25	66	8	1	118	2

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	25	13	47	1448	244
<b>Køn</b>						
Mand	17	28	12	43	701	110
Kvinde	14	22	13	51	747	134
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	9	26	11	53	171	31
20-39 år	9	19	14	58	160	20
40-59 år	15	20	12	53	348	47
60-79 år	18	27	13	42	617	114
80 år eller derover	22	35	14	29	152	32
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	25	13	47	1230	205
Pårørende	9	29	13	49	167	34
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	25	13	48	1374	232
Ikke dansk	41	34	11	14	54	12

**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	16	25	13	47	1448	244
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	11	26	6	56	110	19
Gynækol./Obstetrisk afdeling	14	17	8	61	126	18
Kirurgisk Afdeling	19	32	14	35	337	59
Medicinsk Overafdeling M	17	27	14	42	540	92
Jysk Sexologisk Klinik	36	36	11	17	15	6
Ortopædkirurgisk afdeling	12	19	13	55	136	20
Øre-/næse-/halsklinik H	14	26	12	49	93	11
Øjenklinik	26	28	10	36	91	19

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	9	79	11	1	2300	99
<b>Køn</b>						
Mand	10	80	9	2	1100	42
Kvinde	8	77	13	1	1200	57
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	12	77	10	1	252	8
20-39 år	6	76	14	4	201	13
40-59 år	5	77	16	2	513	23
60-79 år	10	80	9	1	1086	44
80 år eller derover	15	81	4	0	248	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	9	78	11	2	1962	88
Pårørende	9	79	11	1	264	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	79	11	1	2194	93
Ikke dansk	26	68	5	0	78	5

**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	9	79	11	1	2300	99
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	15	74	9	2	170	5
Gynækol./Obstetrisk afdeling	8	81	10	2	190	9
Kirurgisk Afdeling	11	79	9	1	529	25
Medicinsk Overafdeling M	10	79	9	1	860	40
Jysk Sexologisk Klinik	5	82	14	0	39	0
Ortopædkirurgisk afdeling	5	78	15	1	206	10
Øre-/næse-/halsklinik H	6	73	14	7	120	6
Øjenklinik	9	79	10	2	186	4

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	53	29	18	1256
<b>Køn</b>				
Mand	51	30	18	627
Kvinde	54	28	18	629
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	48	39	12	136
20-39 år	43	26	31	102
40-59 år	51	30	19	267
60-79 år	57	27	17	617
80 år eller derover	54	29	18	134
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	53	28	19	1075
Pårørende	49	37	14	137
<b>Modersmål</b>				
Dansk	53	29	19	1199
Ikke dansk	57	35	9	42



**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	53	29	18	1256
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdeling	48	43	9	104
Gynækol./Obstetrisk afdeling	60	15	25	67
Kirurgisk Afdeling	49	33	18	253
Medicinsk Overafdeling M	60	26	13	519
Jysk Sexologisk Klinik	78	12	10	17
Ortopædkirurgisk afdeling	45	28	27	103
Øre-/næse-/halsklinik H	36	37	27	73
Øjenklinik	55	35	10	120

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	51	34	15	669
<b>Køn</b>				
Mand	52	32	16	341
Kvinde	50	35	14	328
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	46	41	13	43
20-39 år	46	38	17	40
40-59 år	49	40	11	139
60-79 år	54	29	16	371
80 år eller derover	48	35	17	76
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	52	33	15	598
Pårørende	41	43	15	49
<b>Modersmål</b>				
Dansk	51	34	15	639
Ikke dansk	65	33	3	23

**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	51	34	15	669
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdeling	49	47	3	30
Gynækol./Obstetrisk afdeling	41	22	36	23
Kirurgisk Afdeling	50	35	15	99
Medicinsk Overafdeling M	58	33	10	310
Jysk Sexologisk Klinik	-	-	-	4
Ortopædkirurgisk afdeling	42	34	24	41
Øre-/næse-/halsklinik H	35	35	29	48
Øjenklinik	55	35	9	114

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	46	53	1	0	551	12
<b>Køn</b>						
Mand	46	53	1	0	284	5
Kvinde	47	52	1	0	267	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	43	55	2	0	39	0
20-39 år	45	55	0	0	31	2
40-59 år	44	54	1	0	121	1
60-79 år	48	52	1	0	302	6
80 år eller derover	49	51	0	0	58	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	48	52	1	0	491	11
Pårørende	34	64	2	0	41	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	54	1	0	525	12
Ikke dansk	68	32	0	0	22	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	46	53	1	0	551	12
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	46	54	0	0	28	0
Gynækol./Obstetrisk afdeling	40	60	0	0	13	0
Kirurgisk Afdeling	53	44	3	0	80	3
Medicinsk Overafdeling M	53	47	0	0	265	5
Jysk Sexologisk Klinik	-	-	-	-	4	0
Ortopædkirurgisk afdeling	24	75	1	0	31	0
Øre-/næse-/halsklinik H	31	63	6	0	32	2
Øjenklinik	59	41	0	0	98	2

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	2158	245
<b>Køn</b>						
Mand	33	61	5	1	1035	105
Kvinde	33	61	5	2	1123	140
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	33	59	5	3	239	20
20-39 år	25	60	9	5	198	18
40-59 år	29	64	6	1	488	51
60-79 år	35	60	4	0	1017	117
80 år eller derover	41	57	1	0	216	39
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	61	5	1	1847	212
Pårørende	32	63	2	3	245	23
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	61	5	1	2062	233
Ikke dansk	47	50	1	2	76	6

**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	2158	245
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	35	57	4	4	161	12
Gynækol./Obstetrisk afdeling	38	55	6	1	177	19
Kirurgisk Afdeling	36	60	4	1	481	66
Medicinsk Overafdeling M	35	61	3	1	816	89
Jysk Sexologisk Klinik	52	48	0	0	39	2
Ortopædkirurgisk afdeling	24	66	8	2	189	27
Øre-/næse-/halsklinik H	35	60	5	1	116	14
Øjenklinik	44	55	1	1	179	16

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	95	5	2388
<b>Køn</b>				
Mand	1	95	5	1139
Kvinde	0	95	5	1249
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1	95	4	260
20-39 år	0	93	7	214
40-59 år	0	96	4	535
60-79 år	0	94	6	1127
80 år eller derover	0	95	5	252
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	95	5	2045
Pårørende	1	94	5	269
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	95	5	2282
Ikke dansk	3	94	4	81



**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	0	95	5	2388
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdeling	1	97	2	173
Gynækol./Obstetrisk afdeling	0	95	5	192
Kirurgisk Afdeling	0	94	6	548
Medicinsk Overafdeling M	0	95	4	898
Jysk Sexologisk Klinik	0	98	2	41
Ortopædkirurgisk afdeling	0	93	7	216
Øre-/næse-/halsklinik H	2	94	3	127
Øjenklinik	0	98	2	193

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

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	1121	1268
<b>Køn</b>					
Mand	1	91	8	607	538
Kvinde	0	92	8	514	730
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	1	95	5	208	54
20-39 år	0	93	7	96	118
40-59 år	1	91	8	185	352
60-79 år	0	90	10	495	629
80 år eller derover	1	91	8	137	115
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	91	8	853	1194
Pårørende	1	90	9	209	60
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	91	8	1056	1229
Ikke dansk	4	91	5	54	26

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	1121	1268
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling	1	96	4	139	35
Gynækol./Obstetrisk afdeling	0	94	6	49	146
Kirurgisk Afdeling	2	87	11	249	299
Medicinsk Overafdeling M	0	93	7	421	475
Jysk Sexologisk Klinik	0	100	0	27	15
Ortopædkirurgisk afdeling	0	90	10	81	135
Øre-/næse-/halsklinik H	1	87	11	71	57
Øjenklinik	0	94	6	84	106

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	65	30	3	1	2277	120
<b>Køn</b>						
Mand	64	31	4	1	1082	57
Kvinde	65	30	3	2	1195	63
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	70	25	4	1	261	3
20-39 år	60	30	7	4	212	4
40-59 år	68	28	3	1	525	16
60-79 år	64	32	3	1	1048	71
80 år eller derover	56	40	4	0	231	26
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	31	3	1	1940	109
Pårørende	66	27	6	1	266	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	30	4	1	2176	112
Ikke dansk	69	29	1	1	79	4

**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	65	30	3	1	2277	120
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	74	25	2	0	175	1
Gynækol./Obstetrisk afdeling	73	24	3	1	193	3
Kirurgisk Afdeling	67	29	3	1	514	36
Medicinsk Overafdeling M	64	33	3	1	855	43
Jysk Sexologisk Klinik	93	7	0	0	42	0
Ortopædkirurgisk afdeling	58	35	5	3	204	9
Øre-/næse-/halsklinik H	63	30	6	1	123	7
Øjenklinik	80	19	2	0	171	21

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	20	2	0	2307	108
<b>Køn</b>						
Mand	76	22	2	0	1093	54
Kvinde	80	18	2	0	1214	54
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	73	24	3	0	260	4
20-39 år	68	27	4	1	217	1
40-59 år	78	21	1	0	524	20
60-79 år	81	17	1	0	1066	63
80 år eller derover	80	19	1	0	240	20
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	2	0	1969	98
Pårørende	75	23	2	0	267	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	78	20	2	0	2206	101
Ikke dansk	79	19	2	1	78	5

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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	78	20	2	0	2307	108
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	74	23	3	0	175	2
Gynækol./Obstetrisk afdeling	83	16	1	0	195	4
Kirurgisk Afdeling	78	19	2	0	524	30
Medicinsk Overafdeling M	79	20	1	0	859	44
Jysk Sexologisk Klinik	82	18	0	0	42	0
Ortopædkirurgisk afdeling	75	22	2	1	200	15
Øre-/næse-/halsklinik H	74	24	1	1	122	8
Øjenklinik	88	10	1	1	190	5

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	45	43	9	3	2395	28
<b>Køn</b>						
Mand	45	43	9	3	1138	12
Kvinde	45	43	8	3	1257	16
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	34	51	10	5	263	1
20-39 år	34	46	17	3	218	1
40-59 år	48	42	8	3	540	5
60-79 år	50	41	7	3	1122	15
80 år eller derover	42	45	8	4	252	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	46	42	9	3	2052	23
Pårørende	37	48	12	3	270	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	43	9	3	2291	25
Ikke dansk	42	47	8	3	81	2



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

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	43	9	3	2395	28
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	33	52	10	5	176	0
Gynækol./Obstetrisk afdeling	50	40	8	3	198	1
Kirurgisk Afdeling	51	39	7	3	550	4
Medicinsk Overafdeling M	49	43	6	2	893	17
Jysk Sexologisk Klinik	28	53	17	2	42	0
Ortopædkirurgisk afdeling	35	46	15	3	214	3
Øre-/næse-/halsklinik H	51	42	2	5	130	1
Øjenklinik	69	29	1	2	192	2

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	58	35	4	3	2285	118
<b>Køn</b>						
Mand	59	34	4	4	1087	58
Kvinde	58	35	4	3	1198	60
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	55	39	4	3	253	12
20-39 år	49	38	6	7	202	16
40-59 år	54	39	3	4	521	21
60-79 år	64	30	4	2	1074	49
80 år eller derover	55	37	6	2	235	20
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	34	4	3	1951	103
Pårørende	57	36	5	2	265	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	35	4	3	2182	113
Ikke dansk	65	30	4	1	79	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	58	35	4	3	2285	118
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	56	36	6	2	172	5
Gynækol./Obstetrisk afdeling	60	33	4	3	191	8
Kirurgisk Afdeling	61	32	4	3	518	32
Medicinsk Overafdeling M	60	36	4	1	850	45
Jysk Sexologisk Klinik	57	38	5	0	39	3
Ortopædkirurgisk afdeling	52	36	5	7	206	10
Øre-/næse-/halsklinik H	56	38	3	3	122	9
Øjenklinik	78	19	2	1	187	6

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	56	38	4	1	1980	378
<b>Køn</b>						
Mand	54	42	4	1	970	162
Kvinde	59	35	4	2	1010	216
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	51	42	7	0	226	37
20-39 år	49	41	7	4	180	38
40-59 år	56	39	5	1	441	91
60-79 år	60	36	3	1	938	162
80 år eller derover	56	40	3	1	195	50
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	38	4	1	1685	332
Pårørende	52	40	6	2	235	35
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	38	4	1	1891	360
Ikke dansk	48	50	1	1	67	16

**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	56	38	4	1	1980	378
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	54	38	7	1	153	22
Gynækol./Obstetrisk afdeling	71	24	2	3	151	39
Kirurgisk Afdeling	58	37	3	1	452	87
Medicinsk Overafdeling M	55	40	4	1	753	130
Jysk Sexologisk Klinik	59	35	0	6	22	20
Ortopædkirurgisk afdeling	51	42	6	2	170	43
Øre-/næse-/halsklinik H	55	41	4	1	114	14
Øjenklinik	73	24	2	1	165	23

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	2394
<b>Køn</b>			
Mand	95	5	1139
Kvinde	93	7	1255
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	92	8	263
20-39 år	88	12	218
40-59 år	93	7	538
60-79 år	95	5	1125
80 år eller derover	96	4	250
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	2049
Pårørende	93	7	271
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	2288
Ikke dansk	96	4	81

**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	2394
<b>Afdelingsnavn</b>			
Børneafdeling	92	8	175
Gynækol./Obstetrisk afdeling	95	5	192
Kirurgisk Afdeling	93	7	549
Medicinsk Overafdeling M	94	6	897
Jysk Sexologisk Klinik	93	7	42
Ortopædkirurgisk afdeling	93	7	213
Øre-/næse-/halsklinik H	94	6	131
Øjenklinik	97	3	195

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	25	37	20	18	115	20
<b>Køn</b>						
Mand	28	36	23	13	51	6
Kvinde	23	38	18	21	64	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	39	21	40	0	16	4
20-39 år	27	46	6	21	24	1
40-59 år	17	26	34	24	29	6
60-79 år	28	42	12	18	39	7
80 år eller derover	0	72	10	18	7	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	37	20	21	101	18
Pårørende	41	40	19	0	13	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	37	19	19	111	20
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0



**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	25	37	20	18	115	20
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	30	31	40	0	10	2
Gynækol./Obstetrisk afdeling	0	39	39	22	8	2
Kirurgisk Afdeling	31	27	26	16	32	5
Medicinsk Overafdeling M	34	48	9	9	40	6
Jysk Sexologisk Klinik	-	-	-	-	3	0
Ortopædkirurgisk afdeling	18	28	18	36	11	3
Øre-/næse-/halsklinik H	0	51	49	0	6	2
Øjenklinik	38	62	0	0	5	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	20	11	3	2217	142
<b>Køn</b>						
Mand	63	21	14	3	1055	69
Kvinde	69	19	9	3	1162	73
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	65	20	11	5	250	10
20-39 år	57	17	17	8	196	17
40-59 år	70	17	12	2	507	27
60-79 år	68	22	9	1	1031	70
80 år eller derover	57	28	13	2	233	18
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	20	11	2	1892	127
Pårørende	61	21	12	7	253	14
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	21	11	2	2120	134
Ikke dansk	69	8	17	6	74	7

**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	66	20	11	3	2217	142
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	72	17	7	4	167	7
Gynækol./Obstetrisk afdeling	79	10	9	2	181	13
Kirurgisk Afdeling	65	20	12	3	502	32
Medicinsk Overafdeling M	66	24	8	2	831	59
Jysk Sexologisk Klinik	93	5	2	0	39	1
Ortopædkirurgisk afdeling	61	19	17	3	200	12
Øre-/næse-/halsklinik H	54	27	12	7	121	6
Øjenklinik	70	24	4	1	176	12

**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	1	1187	743
<b>Køn</b>						
Mand	25	67	7	1	559	347
Kvinde	25	70	4	1	628	396
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	23	62	12	3	150	68
20-39 år	29	55	14	2	118	68
40-59 år	28	67	4	1	286	176
60-79 år	21	75	3	1	523	351
80 år eller derover	30	66	4	0	110	80
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	69	5	1	1006	646
Pårørende	23	65	11	1	141	86
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	69	6	1	1121	722
Ikke dansk	51	49	0	0	52	18

**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	1	1187	743
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	25	64	9	2	105	46
Gynækol./Obstetrisk afdeling	30	64	6	1	85	85
Kirurgisk Afdeling	27	66	6	1	227	195
Medicinsk Overafdeling M	23	74	3	0	517	199
Jysk Sexologisk Klinik	34	59	0	6	14	22
Ortopædkirurgisk afdeling	25	65	7	3	119	61
Øre-/næse-/halsklinik H	17	70	11	2	64	38
Øjenklinik	28	72	0	0	56	97

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	34	5	2	2374
<b>Køn</b>					
Mand	59	34	5	1	1135
Kvinde	60	34	5	2	1239
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	52	40	6	1	265
20-39 år	39	47	13	0	219
40-59 år	58	36	4	2	533
60-79 år	68	26	4	2	1109
80 år eller derover	55	37	5	2	248
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	33	5	2	2028
Pårørende	52	42	4	2	273
<b>Modersmål</b>					
Dansk	59	34	5	2	2268
Ikke dansk	67	24	7	1	82

**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	34	5	2	2374
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling	48	44	7	1	177
Gynækol./Obstetrisk afdeling	64	31	3	2	194
Kirurgisk Afdeling	64	30	5	2	552
Medicinsk Overafdeling M	61	33	4	2	879
Jysk Sexologisk Klinik	59	39	2	0	41
Ortopædkirurgisk afdeling	54	37	8	1	210
Øre-/næse-/halsklinik H	57	39	2	2	129
Øjenklinik	79	17	2	1	192

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	72	28	1692	658
<b>Køn</b>				
Mand	74	26	823	301
Kvinde	71	29	869	357
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	63	37	185	79
20-39 år	76	24	163	54
40-59 år	75	25	386	151
60-79 år	73	27	781	311
80 år eller derover	70	30	177	63
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	74	26	1445	562
Pårørende	59	41	194	77
<b>Modersmål</b>				
Dansk	73	27	1617	627
Ikke dansk	70	30	57	26



**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	72	28	1692	658
<b>Afdelingsnavn</b>				
Børneafdeling	61	39	121	56
Gynækol./Obstetrisk afdeling	83	17	136	56
Kirurgisk Afdeling	77	23	414	127
Medicinsk Overafdeling M	68	32	609	261
Jysk Sexologisk Klinik	37	63	24	17
Ortopædkirurgisk afdeling	70	30	147	61
Øre-/næse-/halsklinik H	86	14	89	42
Øjenklinik	91	9	152	38

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	29	69	2	0	1197	17
<b>Køn</b>						
Mand	29	69	2	0	593	9
Kvinde	30	68	2	0	604	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	30	66	4	0	117	2
20-39 år	32	63	4	1	117	3
40-59 år	28	69	2	1	284	3
60-79 år	30	69	1	0	557	6
80 år eller derover	24	76	0	0	122	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	69	2	0	1042	14
Pårørende	33	63	4	0	118	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	69	2	0	1149	16
Ikke dansk	43	57	0	0	37	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	29	69	2	0	1197	17
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	25	69	6	0	71	2
Gynækol./Obstetrisk afdeling	39	58	3	0	111	0
Kirurgisk Afdeling	29	69	1	2	306	5
Medicinsk Overafdeling M	29	70	1	0	395	5
Jysk Sexologisk Klinik	45	55	0	0	8	0
Ortopædkirurgisk afdeling	24	72	3	0	97	4
Øre-/næse-/halsklinik H	25	73	3	0	76	0
Øjenklinik	46	54	0	0	133	1

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	57	3	1	2380
<b>Køn</b>					
Mand	39	58	3	0	1137
Kvinde	40	57	3	1	1243
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	37	58	5	0	260
20-39 år	33	58	5	4	216
40-59 år	38	59	3	0	538
60-79 år	43	55	2	1	1115
80 år eller derover	37	62	1	0	251
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	57	3	1	2038
Pårørende	43	53	4	0	267
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	57	3	1	2275
Ikke dansk	49	49	2	0	80

**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	39	57	3	1	2380
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling	40	55	5	0	175
Gynækol./Obstetrisk afdeling	50	48	2	1	192
Kirurgisk Afdeling	44	52	4	1	545
Medicinsk Overafdeling M	39	59	2	0	895
Jysk Sexologisk Klinik	60	40	0	0	40
Ortopædkirurgisk afdeling	31	63	4	1	212
Øre-/næse-/halsklinik H	36	60	4	0	128
Øjenklinik	57	41	1	1	193

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	36	58	5	1	2397
<b>Køn</b>					
Mand	39	56	4	1	1143
Kvinde	33	61	5	1	1254
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	40	56	4	0	261
20-39 år	32	58	8	2	213
40-59 år	36	60	3	1	536
60-79 år	36	57	5	1	1135
80 år eller derover	32	65	4	0	252
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	58	5	1	2058
Pårørende	36	60	4	0	266
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	59	4	1	2294
Ikke dansk	36	56	9	0	79

**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	36	58	5	1	2397
<b>Afdelingsnavn</b>					
Børneafdeling	37	58	5	0	174
Gynækol./Obstetrisk afdeling	41	53	6	1	195
Kirurgisk Afdeling	38	54	7	2	551
Medicinsk Overafdeling M	35	62	2	1	900
Jysk Sexologisk Klinik	36	62	2	0	42
Ortopædkirurgisk afdeling	32	61	6	1	214
Øre-/næse-/halsklinik H	38	56	5	1	126
Øjenklinik	51	46	3	0	195

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	34	56	5	5	451	129	1760
<b>Køn</b>							
Mand	36	56	4	4	233	70	815
Kvinde	32	57	6	6	218	59	945
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	23	65	4	8	43	18	200
20-39 år	28	68	2	2	40	10	166
40-59 år	26	61	8	4	85	22	423
60-79 år	41	50	4	5	192	53	840
80 år eller derover	34	54	5	7	91	26	131
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	35	56	5	4	369	105	1529
Pårørende	29	55	3	13	66	18	186
<b>Modersmål</b>							
Dansk	34	56	5	5	403	115	1720
Ikke dansk	34	59	0	6	42	12	27



**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	34	56	5	5	451	129	1760
<b>Afdelingsnavn</b>							
Børneafdeling	8	69	9	14	22	13	138
Gynækol./Obstetrisk afdeling	29	60	4	7	19	6	166
Kirurgisk Afdeling	30	59	6	4	104	33	398
Medicinsk Overafdeling M	29	64	6	1	198	46	631
Jysk Sexologisk Klinik	36	64	0	0	6	3	33
Ortopædkirurgisk afdeling	49	38	3	10	42	9	163
Øre-/næse-/halsklinik H	15	74	4	7	27	11	88
Øjenklinik	39	61	0	0	33	8	143

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	22	68	7	3	982	1394
<b>Køn</b>						
Mand	24	67	7	2	500	638
Kvinde	21	69	7	3	482	756
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	9	72	10	9	79	181
20-39 år	23	64	10	3	72	145
40-59 år	24	65	8	3	217	321
60-79 år	23	69	6	2	487	622
80 år eller derover	26	70	4	0	127	125
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	68	7	2	854	1182
Pårørende	17	70	6	7	98	173
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	69	7	3	929	1344
Ikke dansk	44	55	2	0	41	40

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

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	68	7	3	982	1394
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	14	56	15	14	48	125
Gynækol./Obstetrisk afdeling	25	69	2	4	62	130
Kirurgisk Afdeling	21	72	5	2	255	294
Medicinsk Overafdeling M	23	67	7	2	446	451
Jysk Sexologisk Klinik	14	64	21	0	6	35
Ortopædkirurgisk afdeling	22	69	7	3	79	133
Øre-/næse-/halsklinik H	19	63	13	5	38	89
Øjenklinik	36	53	11	0	48	137

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	60	13	16	10	1613	733
<b>Køn</b>						
Mand	57	13	18	12	825	304
Kvinde	63	13	15	9	788	429
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	74	11	14	1	111	152
20-39 år	61	12	18	9	146	70
40-59 år	68	17	8	7	403	134
60-79 år	57	10	18	15	795	305
80 år eller derover	42	17	32	10	158	72
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	13	16	10	1459	555
Pårørende	63	14	11	11	108	160
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	13	16	10	1539	712
Ikke dansk	48	15	16	21	61	18

**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	60	13	16	10	1613	733
<b>Afdelingsnavn</b>						
Børneafdeling	78	10	10	1	70	106
Gynækol./Obstetrisk afdeling	80	6	8	5	99	92
Kirurgisk Afdeling	56	15	21	8	390	144
Medicinsk Overafdeling M	55	13	18	14	751	129
Jysk Sexologisk Klinik	63	24	10	4	23	19
Ortopædkirurgisk afdeling	65	13	12	10	125	86
Øre-/næse-/halsklinik H	61	16	19	4	72	55
Øjenklinik	60	15	18	7	83	102



## **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.

