

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Gynækologisk/Obstetrisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	93
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

Organisering

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

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	374
Besvarelser fra afdelingens patienter:	196
Afdelingens svarprocent:	52%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.³

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

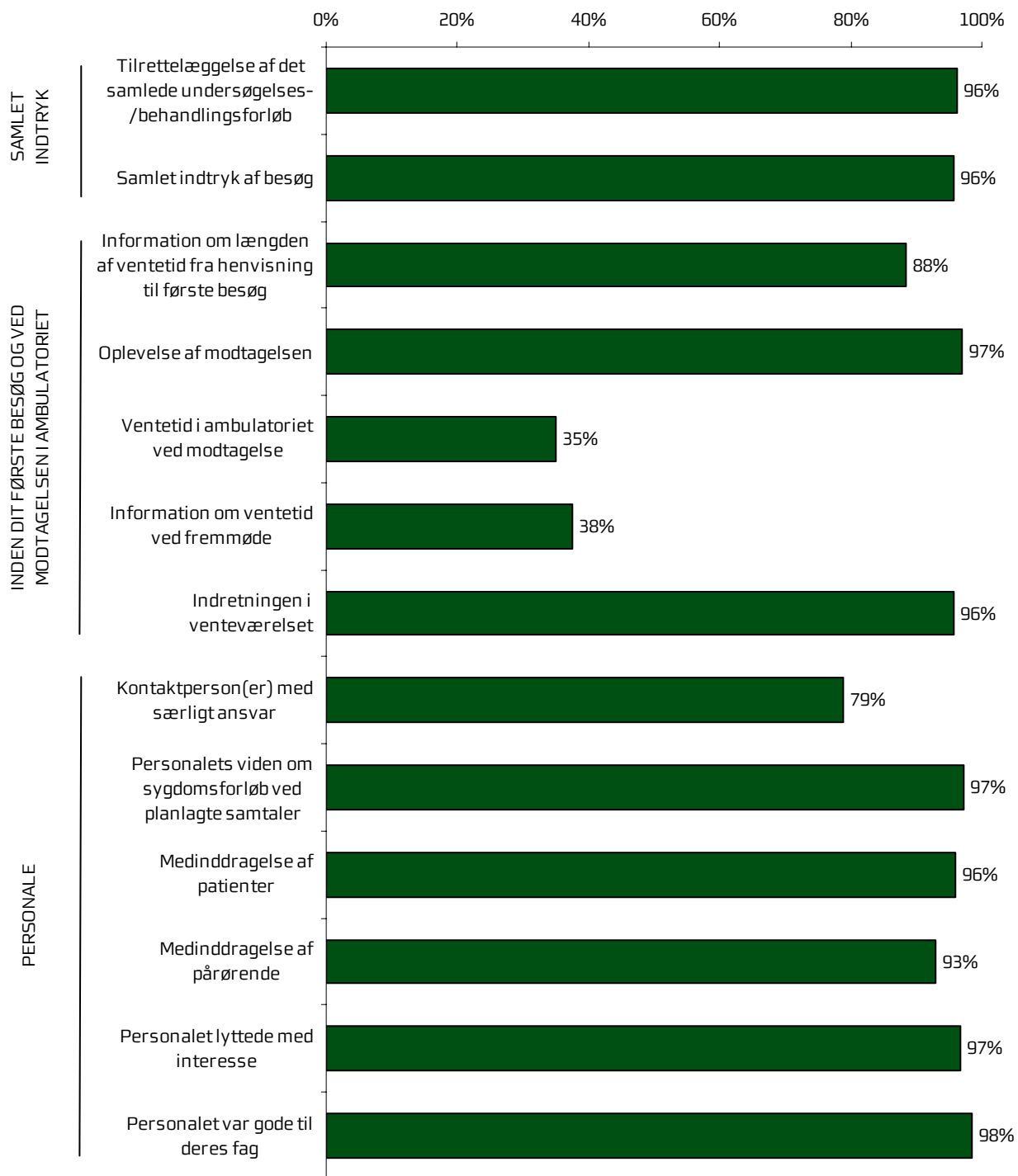
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulansbesøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

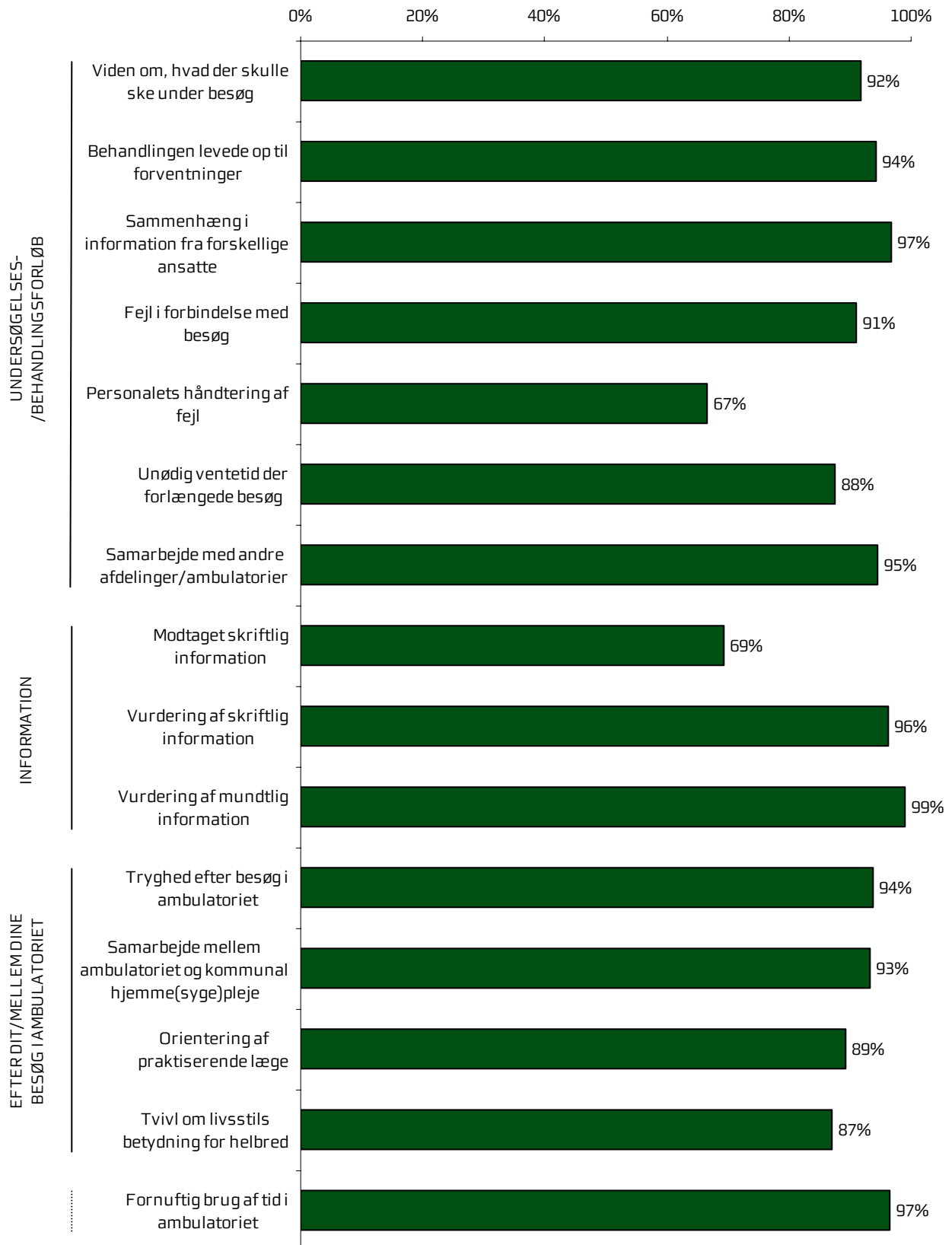
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalet og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets afdelinger.⁴

Siderne i dobbelttopslagene

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

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

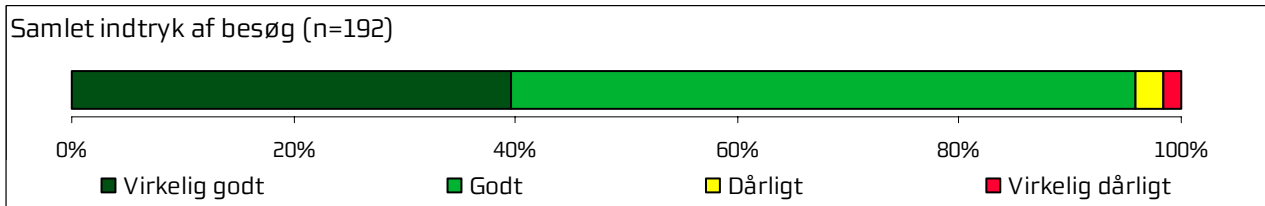
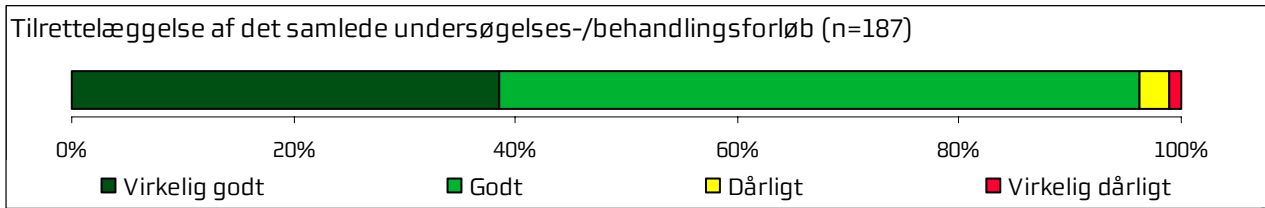
Tilfældige forskelle?

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

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

⁴ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

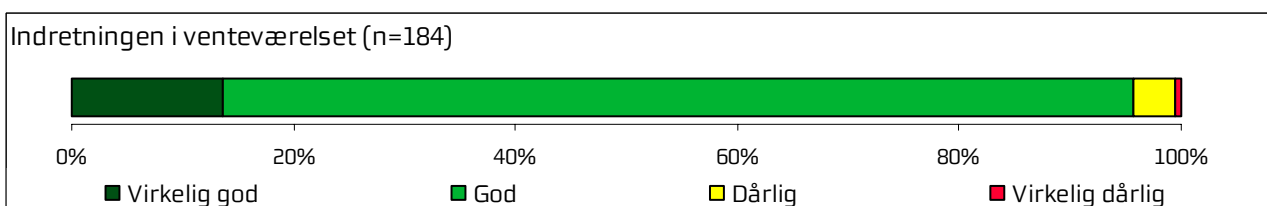
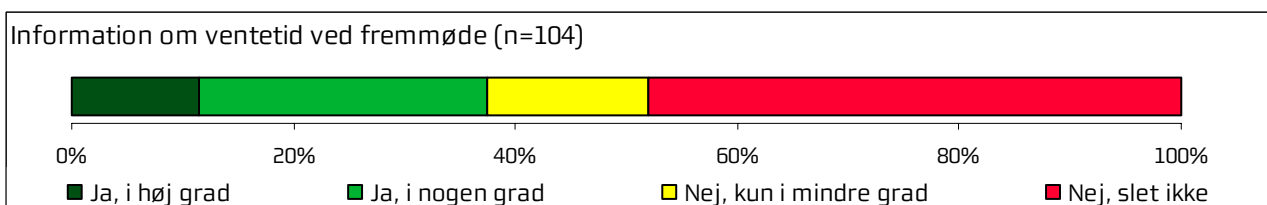
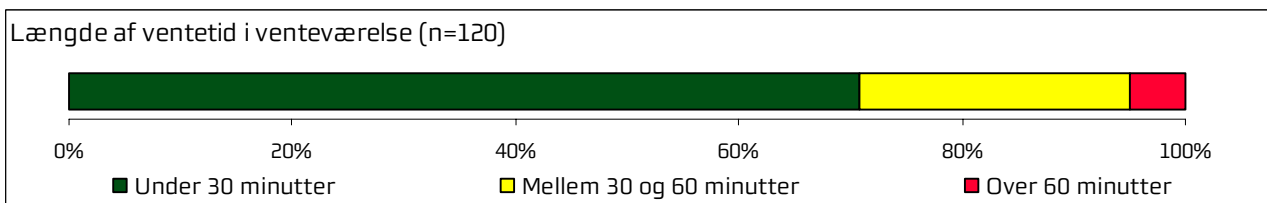
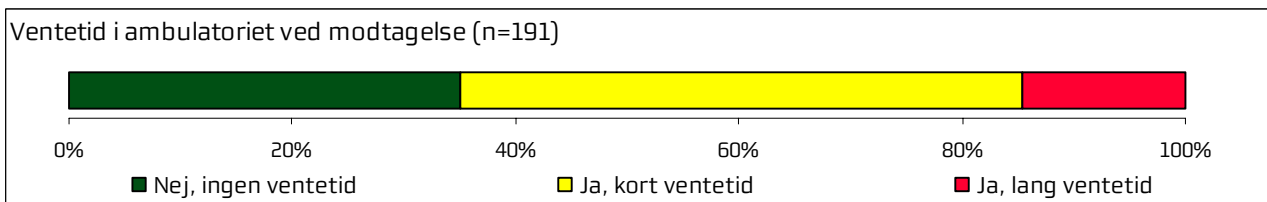
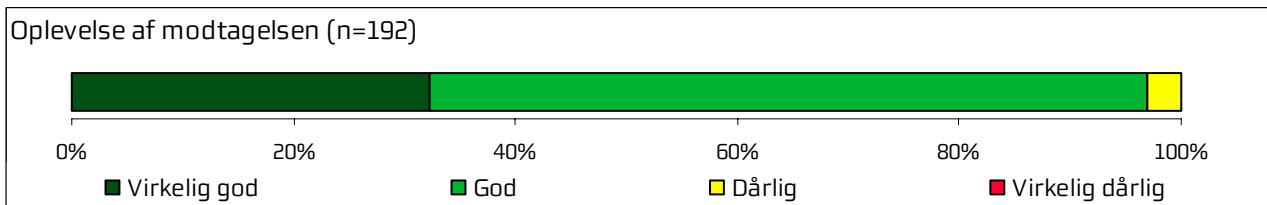
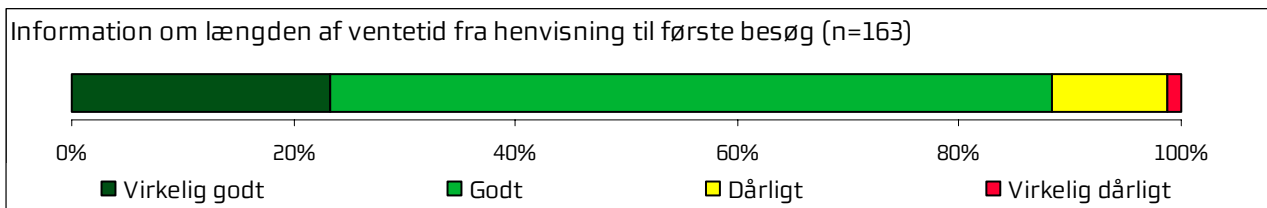
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	99%*	93%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	99%*	94%	97%

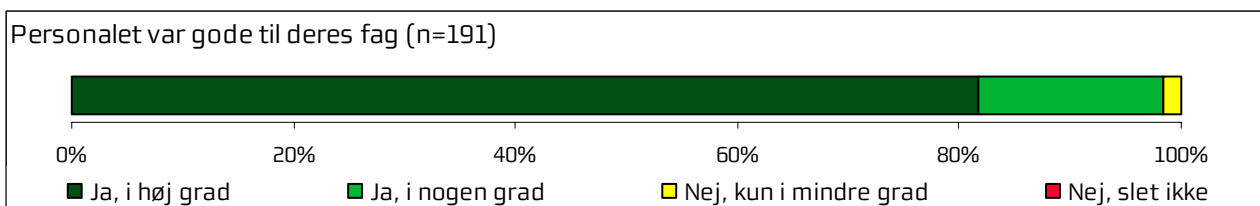
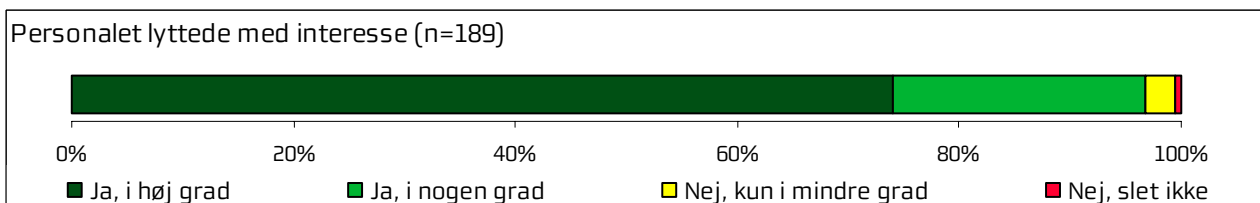
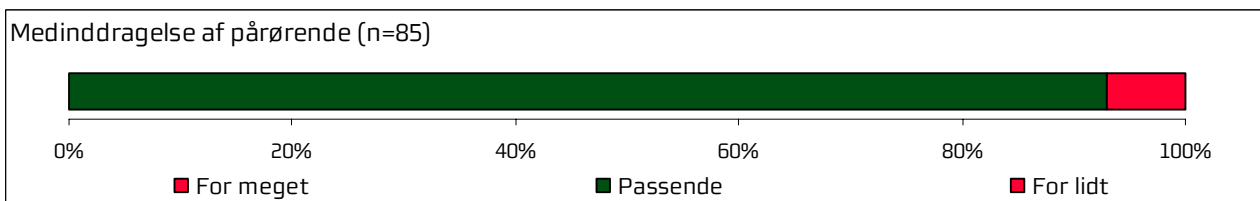
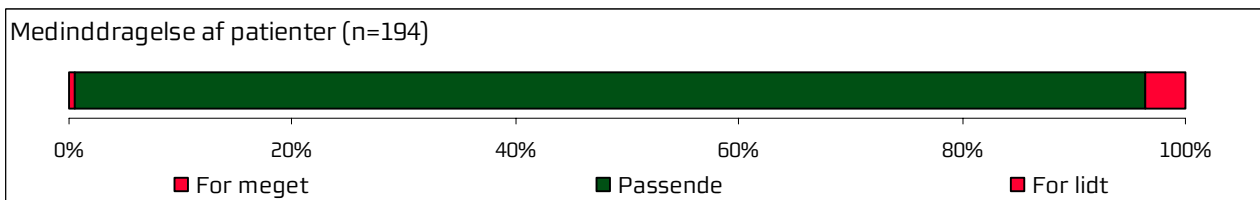
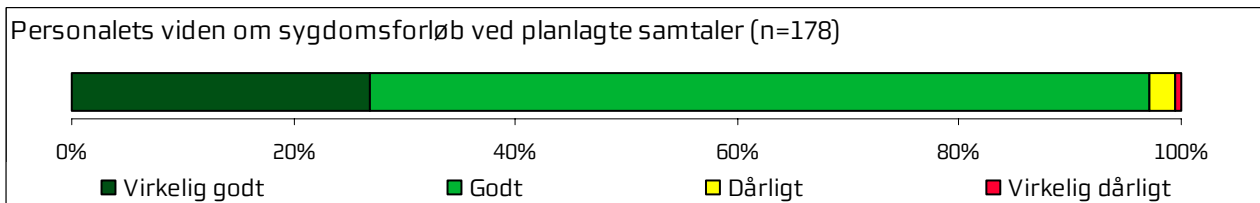
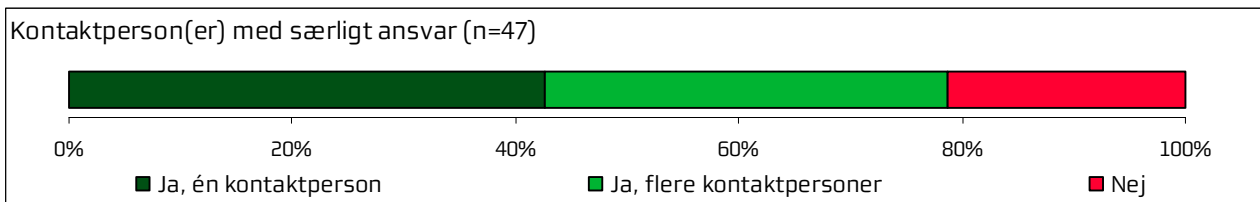
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	96%*	85%	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	35%	-	-	45%*	23%*	34%
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?	38%	-	-	49%*	29%	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96%	-	-	95%	70%*	88%*

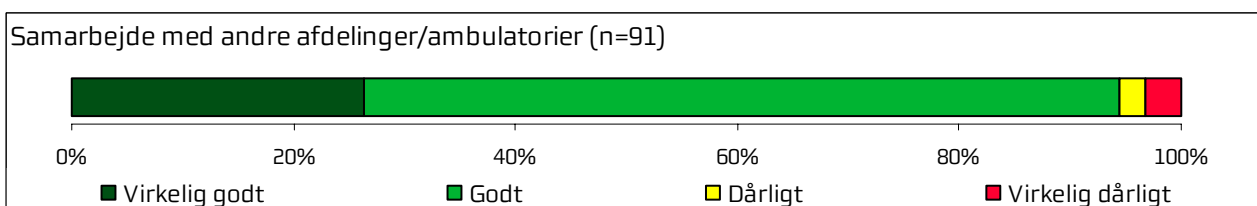
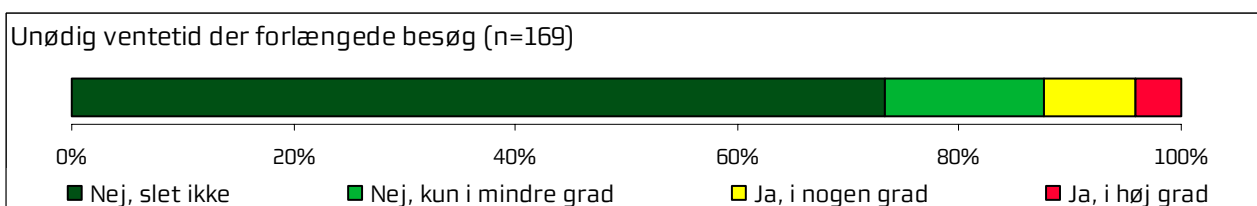
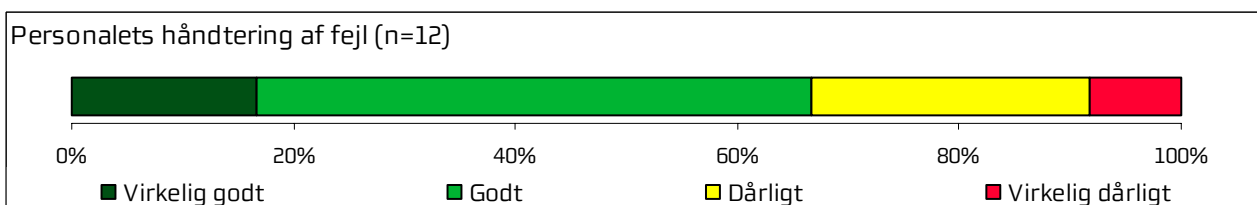
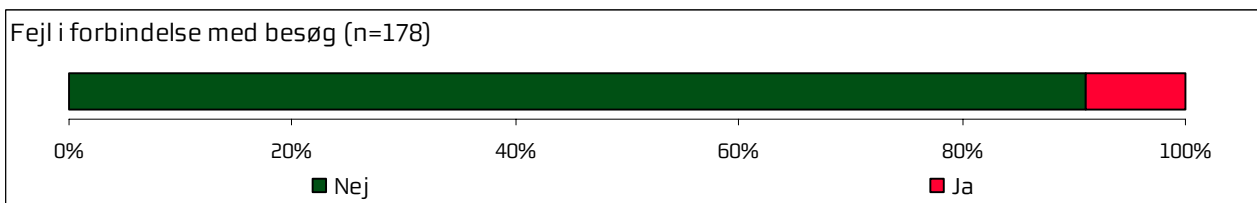
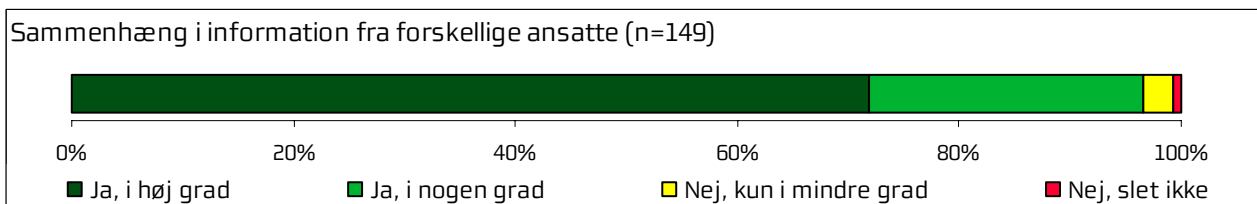
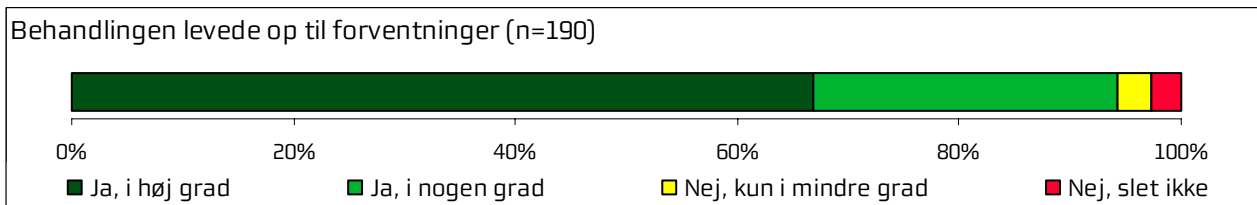
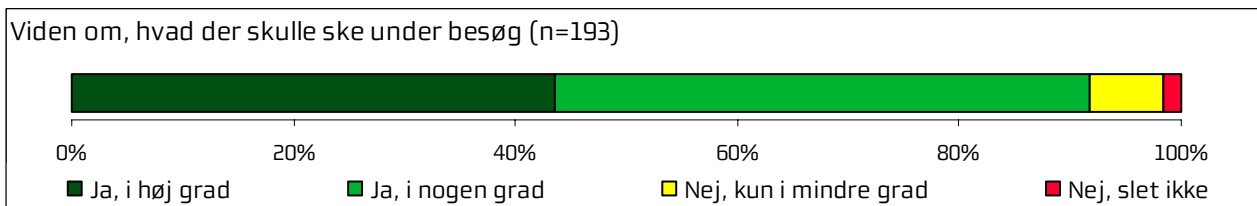
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79%	-	-	95%*	75%	84%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97%	-	-	98%	89%*	93%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	96%	84%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	94%	79%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	98%	91%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	94%*	98%

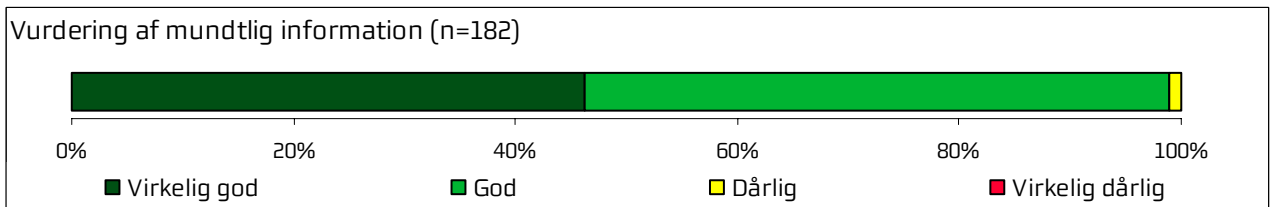
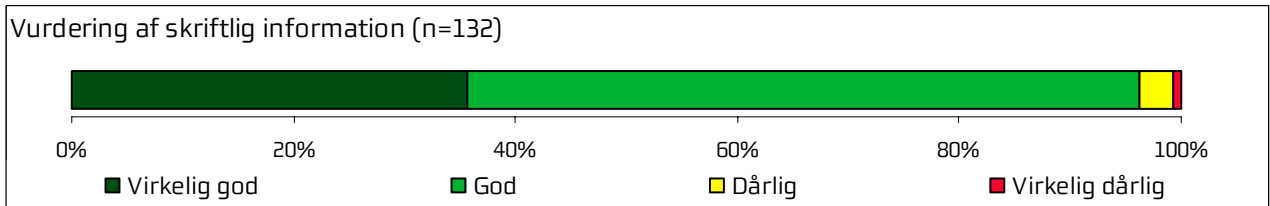
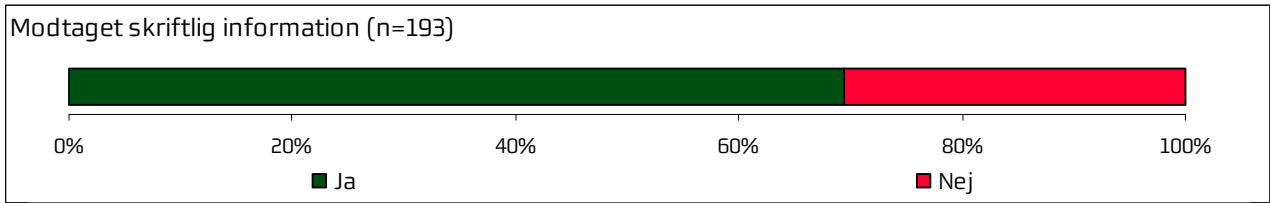
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	94%	78%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	97%	86%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97%	-	-	97%	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	98%*	84%*	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	94%	58%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	96%*	83%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	98%	85%*	93%

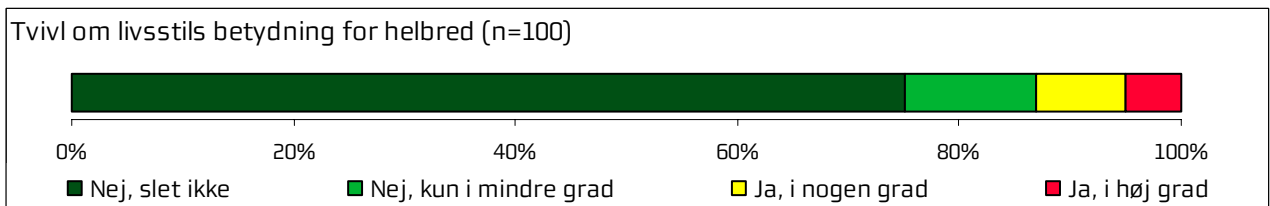
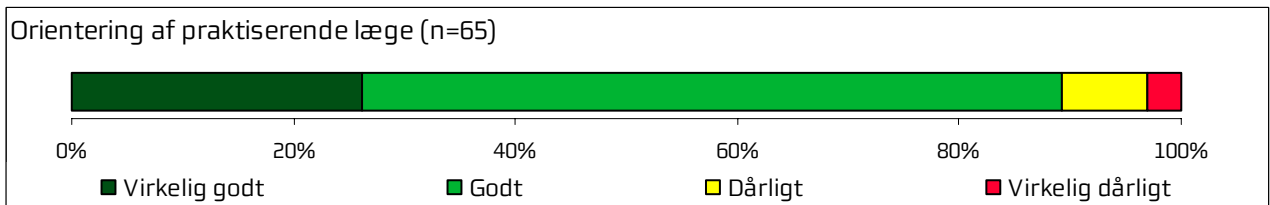
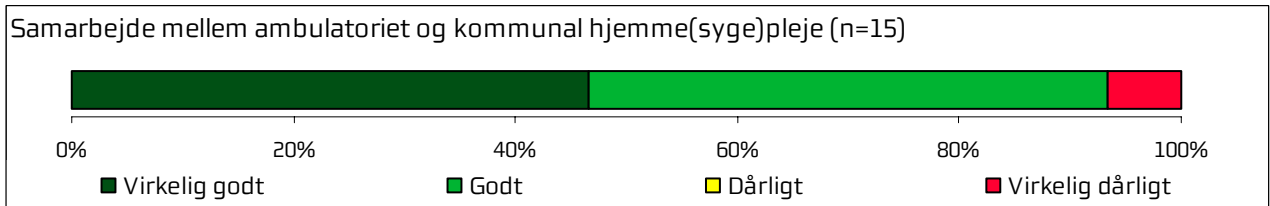
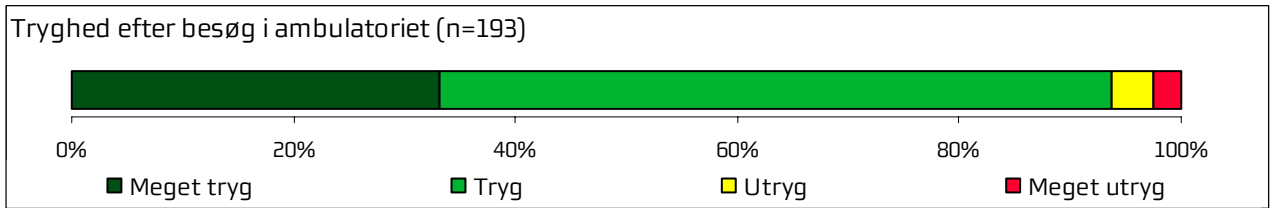
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	69%	-	-	69%	48%*	59%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	92%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	88%*	96%*

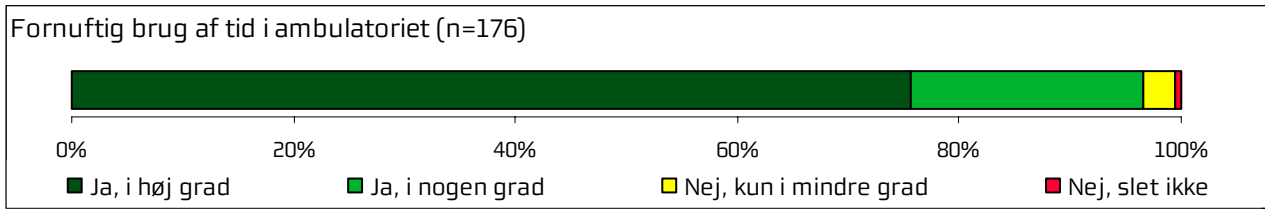
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	97%	89%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	100%	82%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	92%	69%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	87%	-	-	87%	67%*	75%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	92%*	96%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 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	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?					

Leber.: >lobnr.<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses- /behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. 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"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbetr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 25					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

31. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>
32. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg de skulle svare på baggrund af, hvis de havde flere ambulante besøg i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁵ Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 52 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

⁵ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

ser af patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		196	374
Køn	Mand	0%	0%
	Kvinde	100%	100%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	33%	43%
	40-59 år	43%	38%
	60-79 år	23%	17%
	80 år eller derover	1%	2%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", "Passende" og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"
"Ja" og "Nej" ⁷
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁷ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 23-26 i bilag 4.

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, 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 afdelingen, 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.⁸

⁸ Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		196	100
Alder	0-19	1	1%
	20-39	64	33%
	40-59	84	43%
	60-79	45	23%
	80-	2	1%
Køn	Mand	0	0%
	Kvinde	196	100%
Skema udfyldt af	Patienten	193	99%
	Pårørende	2	1%
Modersmål	Dansk	183	94%
	Ikke dansk	12	6%
Diagnose	DN81	14	7%
	DN92	22	11%
	Øvrige	160	82%
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	156	80%
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	22	11%
	Obstetrisk Ambulatorium H	18	9%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		39	58	3	1	187	7	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	23	71	3	3	62	2	
	40-59	47	51	2	0	81	2	
	60-79	43	55	2	0	42	2	
	80-	-	-	-	-	1	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	39	58	3	1	187	7	
Skema udfyldt af	Patienten	38	58	3	1	185	7	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	39	58	3	1	175	7	
	Ikke dansk	33	58	0	8	12	0	
Diagnose	DN81	29	64	7	0	14	0	
	DN92	64	36	0	0	22	0	
	Øvrige	36	60	3	1	151	7	
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	40	57	3	1	148	6	
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	41	55	5	0	22	0	
	Obstetrisk Ambulatorium H	24	71	0	6	17	1	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		40	56	3	2	192
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	29	65	3	3	63
	40-59	45	52	4	0	83
	60-79	43	55	0	2	44
	80-	-	-	-	-	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	40	56	3	2	192
Skema udfyldt af	Patienten	39	56	3	2	190
	Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål	Dansk	40	56	3	1	180
	Ikke dansk	33	58	0	8	12
Diagnose	DN81	36	64	0	0	14
	DN92	68	32	0	0	22
	Øvrige	36	59	3	2	156
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	41	55	3	1	152
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	41	55	5	0	22
	Obstetrisk Ambulatorium H	22	72	0	6	18

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt				
		%	%	%	%	n			n
Alle		23	65	10	1	163	31		
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1		
	20-39	20	61	16	2	49	14		
	40-59	21	67	11	1	72	12		
	60-79	30	68	3	0	40	4		
	80-	-	-	-	-	2	0		
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0		
	Kvinde	23	65	10	1	163	31		
Skema udfyldt af	Patienten	24	65	10	1	160	31		
	Pårørende	-	-	-	-	2	0		
Modersmål	Dansk	23	65	10	1	153	28		
	Ikke dansk	33	56	11	0	9	3		
Diagnose	DN81	27	64	9	0	11	3		
	DN92	28	67	6	0	18	4		
	Øvrige	22	65	11	1	134	24		
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	22	66	10	2	131	24		
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	39	50	11	0	18	4		
	Obstetrisk Ambulatorium H	14	71	14	0	14	3		

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		32	65	3	0	192	1
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	21	73	6	0	62	1
	40-59	28	70	2	0	83	0
	60-79	55	45	0	0	44	0
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	32	65	3	0	192	1
Skema udfyldt af	Patienten	32	65	3	0	189	1
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	31	66	3	0	179	1
	Ikke dansk	50	50	0	0	12	0
Diagnose	DN81	29	64	7	0	14	0
	DN92	38	62	0	0	21	0
	Øvrige	32	65	3	0	157	1
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	33	65	3	0	155	0
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	38	62	0	0	21	0
	Obstetrisk Ambulatorium H	19	69	13	0	16	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		35	50	15	191	3
Alder	0-19	-	-	-	0	1
	20-39	33	44	22	63	1
	40-59	24	60	16	82	1
	60-79	57	41	2	44	0
	80-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	-	-	-	0	0
	Kvinde	35	50	15	191	3
Skema udfyldt af	Patienten	35	51	14	188	3
	Pårørende	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	34	51	14	180	1
	Ikke dansk	40	40	20	10	2
Diagnose	DN81	43	43	14	14	0
	DN92	32	59	9	22	0
	Øvrige	35	50	15	155	3
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	32	54	14	152	2
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	55	41	5	22	0
	Obstetrisk Ambulatorium H	41	29	29	17	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		71	24	5	120	0
Alder	0-19	-	-	-	0	0
	20-39	67	24	10	42	0
	40-59	70	27	3	60	0
	60-79	83	17	0	18	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	-	-	-	0	0
	Kvinde	71	24	5	120	0
Skema udfyldt af	Patienten	71	24	5	118	0
	Pårørende	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	71	24	4	115	0
	Ikke dansk	60	20	20	5	0
Diagnose	DN81	50	25	25	8	0
	DN92	87	7	7	15	0
	Øvrige	70	27	3	97	0
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	72	23	5	101	0
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	78	22	0	9	0
	Obstetrisk Ambulatorium H	50	40	10	10	0

Tabel 12. 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 patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		12	26	14	48	104	11	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	11	28	17	44	36	4	
	40-59	13	23	11	53	53	5	
	60-79	7	33	20	40	15	2	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	12	26	14	48	104	11	
Skema udfyldt af	Patienten	12	25	15	48	102	11	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	11	26	15	48	100	10	
	Ikke dansk	25	25	0	50	4	1	
Diagnose	DN81	29	0	0	71	7	1	
	DN92	27	9	18	45	11	3	
	Øvrige	8	30	15	47	86	7	
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	9	29	14	48	91	7	
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	40	0	0	60	5	3	
	Obstetrisk Ambulatorium H	25	13	25	38	8	1	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		14	82	4	1	184	8
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	12	80	7	2	60	3
	40-59	14	82	4	0	79	3
	60-79	14	86	0	0	42	2
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	14	82	4	1	184	8
Skema udfyldt af	Patienten	14	82	4	1	181	8
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	12	84	4	0	171	8
	Ikke dansk	33	58	0	8	12	0
Diagnose	DN81	17	83	0	0	12	2
	DN92	14	81	5	0	21	1
	Øvrige	13	82	4	1	151	5
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	14	82	3	1	147	5
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	19	81	0	0	21	1
	Obstetrisk Ambulatorium H	6	81	13	0	16	2

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		43	36	21	47
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	17	44	39	18
	40-59	47	41	12	17
	60-79	67	22	11	9
	80-	-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	-	0
	Kvinde	43	36	21	47
Skema udfyldt af	Patienten	43	37	20	46
	Pårørende	-	-	-	1
Modersmål	Dansk	42	37	21	43
	Ikke dansk	-	-	-	4
Diagnose	DN81	-	-	-	3
	DN92	-	-	-	3
	Øvrige	39	37	24	41
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	52	33	15	33
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	-	-	-	0
	Obstetrisk Ambulatorium H	21	43	36	14

Tabel 15. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		27	70	2	1	178	12	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	18	78	2	2	60	3	
	40-59	28	68	4	0	76	4	
	60-79	36	64	0	0	39	5	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	27	70	2	1	178	12	
Skema udfyldt af	Patienten	27	70	2	1	175	12	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	27	71	2	0	165	12	
	Ikke dansk	33	58	0	8	12	0	
Diagnose	DN81	14	86	0	0	14	0	
	DN92	29	71	0	0	21	1	
	Øvrige	28	69	3	1	143	11	
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	27	70	2	1	141	10	
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	33	67	0	0	21	1	
	Obstetrisk Ambulatorium H	19	75	6	0	16	1	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	96	4	194
Alder	0-19	-	-	-	1
	20-39	2	92	6	63
	40-59	0	98	2	83
	60-79	0	98	2	45
	80-	-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	-	0
	Kvinde	1	96	4	194
Skema udfyldt af	Patienten	1	96	4	191
	Pårørende	-	-	-	2
Modersmål	Dansk	1	96	3	181
	Ikke dansk	0	92	8	12
Diagnose	DN81	0	100	0	14
	DN92	0	100	0	22
	Øvrige	1	95	4	158
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	1	96	3	154
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	0	100	0	22
	Obstetrisk Ambulatorium H	0	89	11	18

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	93	7	85	106
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	0	97	3	31	32
	40-59	0	83	17	30	53
	60-79	0	100	0	21	21
	80-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	-	-	-	0	0
	Kvinde	0	93	7	85	106
Skema udfyldt af	Patienten	0	93	7	83	105
	Pårørende	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	0	92	8	77	102
	Ikke dansk	0	100	0	8	3
Diagnose	DN81	0	100	0	8	6
	DN92	0	100	0	6	16
	Øvrige	0	92	8	71	84
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	0	94	6	62	90
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	0	91	9	11	11
	Obstetrisk Ambulatorium H	0	92	8	12	5

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		74	23	3	1	189	6	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	75	22	2	2	64	0	
	40-59	73	24	3	0	79	4	
	60-79	74	21	5	0	43	2	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	74	23	3	1	189	6	
Skema udfyldt af	Patienten	74	22	3	1	187	6	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	75	22	2	1	177	5	
	Ikke dansk	55	36	9	0	11	1	
Diagnose	DN81	71	21	7	0	14	0	
	DN92	80	20	0	0	20	2	
	Øvrige	74	23	3	1	155	4	
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	76	21	3	0	151	4	
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	65	35	0	0	20	2	
	Obstetrisk Ambulatorium H	67	28	0	6	18	0	

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		82	17	2	0	191	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	86	11	3	0	64	0	
	40-59	76	23	1	0	82	2	
	60-79	86	14	0	0	42	3	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	82	17	2	0	191	5	
Skema udfyldt af	Patienten	82	16	2	0	188	5	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	82	17	2	0	179	4	
	Ikke dansk	82	18	0	0	11	1	
Diagnose	DN81	77	23	0	0	13	1	
	DN92	82	18	0	0	22	0	
	Øvrige	82	16	2	0	156	4	
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	83	17	1	0	151	5	
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	77	18	5	0	22	0	
	Obstetrisk Ambulatorium H	78	17	6	0	18	0	

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		44	48	7	2	193	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	49	44	5	2	63	1	
	40-59	44	49	7	0	82	2	
	60-79	36	51	9	4	45	0	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	44	48	7	2	193	3	
Skema udfyldt af	Patienten	44	47	7	2	190	3	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	44	48	7	1	181	2	
	Ikke dansk	45	45	0	9	11	1	
Diagnose	DN81	36	64	0	0	14	0	
	DN92	55	27	14	5	22	0	
	Øvrige	43	50	6	1	157	3	
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	41	49	8	1	153	3	
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	55	41	0	5	22	0	
	Obstetrisk Ambulatorium H	50	50	0	0	18	0	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		67	27	3	3	190	5
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	70	23	3	3	64	0
	40-59	64	33	4	0	80	4
	60-79	67	26	2	5	43	1
	80-	-	-	-	-	2	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	67	27	3	3	190	5
Skema udfyldt af	Patienten	67	27	3	3	187	5
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	69	26	3	2	178	4
	Ikke dansk	45	45	0	9	11	1
Diagnose	DN81	54	38	8	0	13	1
	DN92	65	30	5	0	20	2
	Øvrige	68	26	3	3	157	2
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	66	28	3	2	151	4
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	67	24	5	5	21	1
	Obstetrisk Ambulatorium H	72	22	0	6	18	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		72	25	3	1	149	43
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1
	20-39	73	21	4	2	52	12
	40-59	66	33	2	0	58	24
	60-79	79	18	3	0	38	5
	80-	-	-	-	-	1	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	72	25	3	1	149	43
Skema udfyldt af	Patienten	72	24	3	1	147	42
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	73	23	3	1	141	38
	Ikke dansk	50	50	0	0	8	4
Diagnose	DN81	83	17	0	0	12	2
	DN92	86	14	0	0	14	7
	Øvrige	69	27	3	1	123	34
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	73	25	2	1	117	36
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	76	24	0	0	17	4
	Obstetrisk Ambulatorium H	60	27	13	0	15	3

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		99	1	106	79
Alder	0-19	-	-	0	1
	20-39	100	0	38	26
	40-59	97	3	37	40
	60-79	100	0	29	12
	80-	-	-	2	0
Køn	Mand	-	-	0	0
	Kvinde	99	1	106	79
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	104	78
	Pårørende	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	100	0	97	75
	Ikke dansk	89	11	9	3
Diagnose	DN81	100	0	10	3
	DN92	100	0	11	11
	Øvrige	99	1	85	65
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	99	1	81	66
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	100	0	15	5
	Obstetrisk Ambulatorium H	100	0	10	8

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		99	1	174
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	98	2	61
	40-59	99	1	70
	60-79	100	0	40
	80-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	99	1	174
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	171
	Pårørende	-	-	2
Modersmål	Dansk	99	1	162
	Ikke dansk	100	0	11
Diagnose	DN81	100	0	13
	DN92	100	0	21
	Øvrige	99	1	140
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	99	1	135
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	100	0	21
	Obstetrisk Ambulatorium H	100	0	18

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	175
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	93	7	61
	40-59	99	1	72
	60-79	100	0	39
	80-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	97	3	175
Skema udfyldt af	Patienten	97	3	172
	Pårørende	-	-	2
Modersmål	Dansk	97	3	163
	Ikke dansk	100	0	11
Diagnose	DN81	100	0	13
	DN92	100	0	21
	Øvrige	96	4	141
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	96	4	136
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	100	0	21
	Obstetrisk Ambulatorium H	100	0	18

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		90	10	94
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	92	8	36
	40-59	94	6	35
	60-79	82	18	22
	80-	-	-	0
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	90	10	94
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	91
	Pårørende	-	-	2
Modersmål	Dansk	90	10	87
	Ikke dansk	100	0	6
Diagnose	DN81	88	13	8
	DN92	100	0	12
	Øvrige	89	11	74
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	90	10	67
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	93	7	15
	Obstetrisk Ambulatorium H	92	8	12

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		17	50	25	8	12	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	
	20-39	17	50	17	17	6	1	
	40-59	-	-	-	-	4	0	
	60-79	-	-	-	-	2	1	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	17	50	25	8	12	2	
Skema udfyldt af	Patienten	18	45	27	9	11	2	
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	
Modersmål	Dansk	18	45	27	9	11	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Diagnose	DN81	-	-	-	-	1	0	
	DN92	-	-	-	-	0	0	
	Øvrige	18	45	27	9	11	2	
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	20	50	30	0	10	2	
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	-	-	-	-	1	0	
	Obstetrisk Ambulatorium H	-	-	-	-	1	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?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		73	14	8	4	169	9
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	64	14	12	10	59	5
	40-59	77	15	6	1	71	4
	60-79	78	14	8	0	37	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	73	14	8	4	169	9
Skema udfyldt af	Patienten	73	14	8	4	166	9
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	73	15	8	3	157	9
	Ikke dansk	73	0	9	18	11	0
Diagnose	DN81	73	18	0	9	11	0
	DN92	70	20	5	5	20	0
	Øvrige	74	13	9	4	138	9
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	75	14	8	2	132	7
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	76	10	0	14	21	0
	Obstetrisk Ambulatorium H	56	19	19	6	16	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		26	68	2	3	91	29	61
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1	0
	20-39	23	67	3	7	30	12	22
	40-59	23	72	3	3	39	12	24
	60-79	38	62	0	0	21	4	15
	80-	-	-	-	-	1	0	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	0
	Kvinde	26	68	2	3	91	29	61
Skema udfyldt af	Patienten	27	68	2	3	90	28	60
	Pårørende	-	-	-	-	1	1	0
Modersmål	Dansk	26	68	2	4	84	26	59
	Ikke dansk	29	71	0	0	7	3	1
Diagnose	DN81	29	71	0	0	7	1	3
	DN92	38	63	0	0	8	6	6
	Øvrige	25	68	3	4	76	22	52
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	28	68	3	1	69	23	50
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	36	64	0	0	14	2	5
	Obstetrisk Ambulatorium H	0	75	0	25	8	4	6

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		69	31	193
Alder	0-19	-	-	1
	20-39	66	34	64
	40-59	77	23	83
	60-79	60	40	43
	80-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	69	31	193
Skema udfyldt af	Patienten	69	31	190
	Pårørende	-	-	2
Modersmål	Dansk	69	31	180
	Ikke dansk	75	25	12
Diagnose	DN81	64	36	14
	DN92	82	18	22
	Øvrige	68	32	157
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	71	29	153
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	91	9	22
	Obstetrisk Ambulatorium H	33	67	18

Tabel 31. 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 patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		36	61	3	1	132	1
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1
	20-39	29	69	0	2	42	0
	40-59	37	59	5	0	63	0
	60-79	46	50	4	0	26	0
	80-	-	-	-	-	1	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	36	61	3	1	132	1
Skema udfyldt af	Patienten	36	60	3	1	130	1
	Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål	Dansk	37	59	3	1	123	0
	Ikke dansk	13	88	0	0	8	1
Diagnose	DN81	22	78	0	0	9	0
	DN92	44	50	6	0	18	0
	Øvrige	35	61	3	1	105	1
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	36	59	4	1	107	0
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	35	65	0	0	20	0
	Obstetrisk Ambulatorium H	20	80	0	0	5	1

Tabel 32. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		46	53	1	0	182
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	38	61	2	0	61
	40-59	56	43	1	0	75
	60-79	44	56	0	0	43
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	46	53	1	0	182
Skema udfyldt af	Patienten	46	53	1	0	180
	Pårørende	-	-	-	-	1
Modersmål	Dansk	47	51	1	0	169
	Ikke dansk	25	75	0	0	12
Diagnose	DN81	29	71	0	0	14
	DN92	57	43	0	0	21
	Øvrige	46	52	1	0	147
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	50	50	1	0	145
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	40	60	0	0	20
	Obstetrisk Ambulatorium H	24	71	6	0	17

Tabel 33. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		33	61	4	3	193
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	24	70	2	5	63
	40-59	39	52	7	1	84
	60-79	33	65	0	2	43
	80-	-	-	-	-	2
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	33	61	4	3	193
Skema udfyldt af	Patienten	33	61	4	3	190
	Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål	Dansk	33	61	3	3	180
	Ikke dansk	25	67	8	0	12
Diagnose	DN81	36	64	0	0	14
	DN92	55	45	0	0	22
	Øvrige	30	62	4	3	157
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	33	61	3	3	154
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	38	52	10	0	21
	Obstetrisk Ambulatorium H	28	67	0	6	18

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		47	47	0	7	15	5	174
Alder	0-19	-	-	-	-	0	0	1
	20-39	44	44	0	11	9	3	52
	40-59	50	50	0	0	2	2	80
	60-79	50	50	0	0	2	0	41
	80-	-	-	-	-	2	0	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	0
	Kvinde	47	47	0	7	15	5	174
Skema udfyldt af	Patienten	47	47	0	7	15	5	171
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	2
Modersmål	Dansk	33	58	0	8	12	5	164
	Ikke dansk	100	0	0	0	3	0	9
Diagnose	DN81	50	50	0	0	2	0	11
	DN92	50	50	0	0	2	0	20
	Øvrige	45	45	0	9	11	5	143
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	60	40	0	0	10	4	140
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	50	50	0	0	2	0	20
	Obstetrisk Ambulatorium H	0	67	0	33	3	1	14

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%			
Alle		26	63	8	3	65	128	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1	
	20-39	17	61	11	11	18	45	
	40-59	23	68	10	0	31	53	
	60-79	43	57	0	0	14	29	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	26	63	8	3	65	128	
Skema udfyldt af	Patienten	27	63	8	3	64	126	
	Pårørende	-	-	-	-	1	1	
Modersmål	Dansk	24	66	9	2	58	122	
	Ikke dansk	43	43	0	14	7	5	
Diagnose	DN81	25	75	0	0	4	10	
	DN92	14	57	29	0	7	14	
	Øvrige	28	63	6	4	54	104	
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	27	63	8	2	52	101	
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	30	60	10	0	10	12	
	Obstetrisk Ambulatorium H	0	67	0	33	3	15	

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		75	12	8	5	100	96
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	77	11	6	6	35	29
	40-59	71	15	7	7	41	43
	60-79	83	9	9	0	23	22
	80-	-	-	-	-	0	2
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	75	12	8	5	100	96
Skema udfyldt af	Patienten	76	11	8	5	98	95
	Pårørende	-	-	-	-	1	1
Modersmål	Dansk	77	12	8	3	90	93
	Ikke dansk	67	0	11	22	9	3
Diagnose	DN81	71	0	14	14	7	7
	DN92	67	0	33	0	6	16
	Øvrige	76	14	6	5	87	73
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	75	11	8	6	79	77
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	82	9	9	0	11	11
	Obstetrisk Ambulatorium H	70	20	10	0	10	8

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		76	21	3	1	176	11	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	69	25	5	0	59	5	
	40-59	73	24	3	0	75	4	
	60-79	87	10	0	3	39	2	
	80-	-	-	-	-	2	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	76	21	3	1	176	11	
Skema udfyldt af	Patienten	76	21	3	1	173	11	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	76	22	2	1	164	10	
	Ikke dansk	73	9	18	0	11	1	
Diagnose	DN81	91	9	0	0	11	2	
	DN92	80	20	0	0	20	1	
	Øvrige	74	22	3	1	145	8	
Afsnit	Gynækologisk Ambulatorium H	76	21	2	1	140	8	
	Gynækologiske dagkirurgiske patienter	75	20	5	0	20	1	
	Obstetrisk Ambulatorium H	75	19	6	0	16	2	

Bilag 5: Kommentarsamling

















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.



Gynækologisk Ambulatorium H

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Jeg synes personligt, at der gik alt for lang tid fra jeg kom om morgenen, til jeg skulle opereres. Der var en ventetid på over tre timer. Syntes det var for dårligt!!	Godt
8	Jeg synes, de var meget dygtige. Gode til at forklare. Man kunne spørge om alt og fik gode svar.	Virkelig godt
9	Da jeg havde været til den første undersøgelse, skulle jeg modtage brev om eventuelt yderligere behandling i løbet af 14 dage. Men efter 3 uger måtte jeg selv ringe og få besked. Det, synes jeg, er dårligt.	Godt
10	Der er for lang ventetid til opfølgende besøg!	Godt
11	Personalet gav sig god tid til den enkelte patient. Fint, at man møder de samme personer under hele forløbet fra undersøgelse, operationer og til kontrol. Det giver god sammenhæng for patienter! Så bevar endelig vores sygehuse, og lav ikke så meget centralisering.	Virkelig godt
12	Jeg oplevede, at lægen, jeg talte med (der har været to forskellige, og det gælder dem begge), virkelig havde tid til mig. Jeg var ikke bare et nummer på listen, som de skulle skynde sig at have ud af døren igen. Meget lyttende og gav en god fyldestgørende information, som man kunne bruge og forstå.	Virkelig godt
13	Lidt bedre information om ventetider - både før undersøgelsen og ved modtagelsen (i venterummet).	Godt
14	De var enormt gode til at informere om, hvad de gjorde og alt blev gjort og sagt med et stort smil på læben - dejligt.	Virkelig godt
18	Det var alt sammen godt.	Virkelig godt
20	Blev behandlet utroligt godt af personalet, de var meget søde og jeg følte virkelig, at jeg var i gode hænder.	Virkelig godt
21	I forbindelse med en efterundersøgelse var der en sygeplejerske og en læge tilstede, de behandlede mig meget dårligt (ikke NN).	Intet svar
25	Jeg oplevede en nedvurderende holdning til, at jeg havde så svært ved at lave effektiv bækkenbenstrækning. Fik ingen mundtlig vejledning i, hvordan det kunne blive mere effektivt. Fik en pjece.	Godt
26	Jeg fik skriftligt at vide, at hvis symptomerne kom igen, måtte jeg ringe for at fremskynde kontrol. Det var trygt, og jeg fik brug for det, og det blev efterkommet. Rigtig dejligt/trygt.	Virkelig godt
27	Det er rart, når man ringer til afdelingen, at de kan huske en, med små stikord.	Godt

-  28 Én af lægerne havde jeg meget svært ved at forstå, hvad han sagde. Heldigvis var der en meget sød sygeplejerske til stede. Godt
-  30 Bare fortsæt på ambulatoriet som I gør. Virkelig godt
-  31 Jeg synes, at lægen og sygeplejersken var helt vildt behagelige, professionelle og omsorgsfulde, og det var mit indtryk, at lægen er særlig god til at læse, hvordan hun skal møde den patient, hun sidder overfor. Virkelig godt
-  32 Mødte en meget venlig læge og sygeplejerske, som orienterede om min undersøgelse. Fik udleveret et kort med lægens og sygeplejerskens navne og telefonnumre, så jeg kunne kontakte dem efter behov. Virkelig godt
-  33 Undgå så lang en ventetid i venteværelset. Personalet var utrolig søde til at snakke og berolige en. Godt
-  35 Være mere personlig, ikke bare snakke til en som om man er en genstand, for vi er mennesker med personlighed. Forventer en ordentlig service/behandling. Dårligt
-  40 Lægen var god til at lytte og tage en alvorlig. Godt
-  42 Jeg synes, de gør alt, hvad de kan for at gøre det godt, og de gør det super godt. Bedre kan det ikke blive. Virkelig godt
-  43 Ambulatoriet har fungeret godt for mig, men jeg tror, at det har spillet en afgørende rolle, at jeg på den afdeling, jeg var indlagt på for nogle år siden, befandt mig (fungerede) godt, at den læge, der opererede også tilså mig under opholdet og var den person, jeg mødte i ambulatoriet. Godt
-  44 Sekretæren er for afvisende, især ved min sygdom for to år siden. Jeg synes, det er træls at man skal tude sig ind og jeg har bitterligt fortrudt jeg ikke har sendt en klage ind. Men kort og godt når man får taget prøve for cancer i Herning går der næsten fire uger, som det gjorde for mig og i Skejby går der maximalt en uge. Intet svar
-  45 Mine besøg var virkelig gode. Der var god tid til at stille spørgsmål, og jeg fik en rigtig god forklaring af lægen. Personalet var/er meget smilende og imødekommende. Så alt i alt et super forløb "til Herning ambulatorium". Virkelig godt
-  46 Alle gav en god behandling undtagen læge NN. Godt
-  47 De var rigtig gode til, at jeg fik den følelse, at det virkelig var mig, det drejede sig om. Var god til at lytte. Der var et tvivlsspørgsmål, hvor den pågældende læge kaldte på en anden og mere erfaren læge. Det, synes jeg, er rigtig godt. Virkelig godt
-  49 Jeg synes, at det var dejligt, at de gav mig en hel del opmærksomhed. Virkelig godt
-  50 Jeg følte VIRKELIG, at lægen var interesseret i mig og mit problem. Jeg følte mig fuldstændig TRYK og i GODE og kærlige hænder. Alle, jeg mødte, var venlige og hjælpsomme. Virkelig godt
-  51 God humor. De gange der skulle tages røntgen eller blodprøver mm., ringede de og aftalte tiderne, så jeg kunne få det gjort, inden jeg tog hjem (fulgte op på tingene). Godt, så man ikke skulle af sted igen. Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|------|
|  | 53 | Meget behagelig læge og sygeplejerske. | Godt |
|  | 54 | Det kunne være ønskeligt, hvis det var nemmere at få kontakt med den læge, som har undersøgt/behandlet én, hvis der opstår spørgsmål efterfølgende. Sidste gang jeg var til undersøgelse havde jeg en læge og sygeplejerske, som var utrolig gode til at besvare mine spørgsmål, samt gode til at forklare og give tryghed. Efterfølgende fik jeg tilbud om at få undersøgelsen af samme læge, og det er dejligt. | Godt |

Gynækologisk Ambulatorium H

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Meget venligt og informerende personale.	Virkelig godt
4	Kom ind på afbud efter telefonisk henvendelse.	Virkelig godt
5	Kun at der var for lang ventetid.	Godt
12	Fik hurtigt brev til første undersøgelse. Ca. 14 dage fra henvisningen var sendt fra egen læge, til der var en tid for første møde.	Virkelig godt
17	Min modtagelse i ambulatoriet har været utrolig god...	Virkelig godt
19	Det var dengang de strejkede, så afdelingen var totalt øde, men en rigtig sød sygeplejerske tog imod.	Virkelig godt
22	Besøget var akut, så ventetiden var ok.	Virkelig godt
24	Venteværelset er kedeligt, og læsestoffet er gammelt og kedeligt. Det kunne godt være mere varieret.	Godt
29	Jeg synes, at alting var i orden.	Virkelig godt
30	Blev indlagt ambulat - akut sygdom. Derfor direkte til behandling.	Virkelig godt
32	Kort ventetid - meget god behandling.	Virkelig godt
43	Jeg har set bort fra, at ambulatoriet, i den tid jeg er kommet der, har været i bygge- og flytterod, det har selvfølgelig medført gener, men resultatet er blevet godt.	Godt
47	Jeg var i kontakt med min egen læge, og her igennem fik jeg en akut tid fra den ene dag til den anden. Herved vil der jo så også være en ventetid. Personalet undskyldte ventetiden, hvor jeg fik en forklaring om hvorfor.	Virkelig godt
48	Ventetiden fra henvisning til besøg i ambulatoriet var alt for lang.	Godt
49	Det hele gik fint...	Virkelig godt

Gynækologisk Ambulatorium H

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Snak om forkert sygdom.	Godt
10	Fejl i venteliste/registrering.	Godt
15	Usikkerhed omkring opfølgning på udredningen hos hospitalets fysioterapeuter. Kontaktpersonerne var ikke sikre på, at jeg var kommet i gang med et genoptræningsforløb.	Godt
23	Der blev sagt om en journal, at det her er noget rod.	Virkelig godt
32	Nyt bookingsystem.	Virkelig godt
34	Uenighed om hvorvidt jeg stadig har en spiral eller ej! Eftersom jeg har været igennem adskillige behandlinger samt operationer kan dette ende med, at jeg i narkose skal have fjernet eventuel spiral.	Godt
38	Fik forskelligt at vide.	Godt
44	Overså, hvor min blødning kom fra.	Intet svar
52	Måtte ringe for at få mit svar.	Godt
56	Kunne ikke finde fax fra min læge.	Virkelig dårligt







Gynækologisk Ambulatorium H

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Lægen var god til at informere mig om mange ting, som min egen læge ikke havde gjort.	Godt
7	Jeg har været i ambulatoriet flere gange, og sidste gang var en af de få gange, hvor der ikke var ventetid. Mit generelle indtryk er, at der er lang ventetid, fra man skal møde, til man kommer ind til lægen (mellem 30 og 60 minutter). Men når man først kommer ind, tager lægerne sig rigtig god tid til at forklare og besvare spørgsmål - de giver en rigtig god behandling. Hvis det er årsagen til ventetiden, er det for mig helt i orden at vente.	Godt
12	Meget dygtig læge som informerede om alt, hvad der blev gjort/skrevet.	Virkelig godt
14	Det var nogle yderst kompetente mennesker, der var omkring mig. De fortjener stor ros.	Virkelig godt
16	Været til undersøgelse hos to forskellige læger. Begge [var] MEGET kompetente. Underlivsundersøgelse er ikke det sjoveste for en kvinde, men de var så utrolig professionelle og alligevel menneskelige/omsorgsfulde, at det ikke var nær så ubehageligt og ydmygende som forventet/frygtet. Sygeplejerskerne var utrolig søde og huskede at dække en osv. Jeg arbejder selv inden for sundhedssektoren og er sikkert mere kritisk på grund af det, men jeg har kun positive oplevelser derfra.	Virkelig godt
26	Trygt forløb. Oplevede, at mine symptomer blev taget alvorligt, og jeg fik god information gennem hele forløbet.	Virkelig godt
29	Jeg er meget tilfreds med min behandling/forløb.	Virkelig godt
36	Jeg mener ikke, at jeg blev informeret om stort ubehag (strammen om halsen), når jeg skulle lægge mig ned efter bedøvelse i forbindelse med operation.	Godt
39	Angående prøver der bliver taget i ambulatoriet: Svar burde blive sendt til patienten, når praktiserende læge får svar. Især når patienten skal videre i forløbet (behandling).	Godt
41	Ja, nu efter at have været til forundersøgelse og senere blevet behandlet, har jeg fundet ud af, at behandlingen ikke har hjulpet mig noget særligt, så jeg skal igennem det hele igen og vente og vente på en ny tid i ambulatoriet. Syv måneders ventetid første gang. Og nu to måneder anden gang.	Godt
44	Jeg blev af egen læge sendt til Herning for at blive undersøgt. Lægen sagde, at jeg intet fejlede. Jeg spurgte da, hvor symptomerne kom fra, og svaret satte jeg spørgsmålstegn ved og tog derefter til egen læge. Min egen læge opdagede, hvor symptomerne kom fra, hvorefter hun igen indstillede mig til Herning, men det ville jeg ikke, da jeg bare kunne ringe til Århus, hvor jeg tidligere havde fået behandling efter en canceroperation for nogle år siden det samme sted i kroppen, som symptomerne kom fra. Det var også cancer denne gang. Men I skal vide, at jeg havde allerede fået svar i Århus, da jeg fik en tid i Herning, som jeg så aflyste, og jeg har jo temmelig dårlige erfaringer fra Herning fra første gang, jeg fik konstateret cancer. I skal bare se i journalen. Det var først, da jeg fik	Intet svar

Bilag 5

fat i en bestemt person fra personalet. Hun var godt klar over, at jeg ikke var nogen pjatgås, og jeg har sagt hende tak siden.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 46 | Meget skuffet over den behandlende læge. Anerkendte ikke beskrevne vedvarende smerter i to måneder. Ville intet gøre, men se tiden an. Opsøgte selv anden specialist, som straks iværksatte operation, hvorved smerterne forsvandt. Oplevede sygeplejersken som meget medfølelse og behagelig. | Godt |
|  | 47 | Jeg havde fået en akut tid, som jeg fik fra den ene dag til den anden, og derfor havde de ikke mulighed for at sende mig nogle informationer. | Virkelig godt |
|  | 49 | Jeg synes, at det gik godt. | Virkelig godt |
|  | 50 | Følte, at ALLE gjorde deres allerbedste for min skyld! At jeg fik kort med telefonnummer på lægerne, gjorde at jeg var ekstra tryk. At der var tid til mig, da jeg ringede, og en oprigtig interesse for at besvare mine spørgsmål, gør at jeg igen kunne (kan) føle mig i de rigtige hænder. | Virkelig godt |
|  | 53 | Fint forløb. Patienten før mig udeblev, så jeg var heldig at komme til før tid. Super. | Godt |
|  | 55 | Den kvindelige læge var utrolig god til at forklare problemerne og jeg havde ikke indtryk af, at hun havde travlt. | Godt |






Gynækologisk Ambulatorium H

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ville gerne have haft en undersøgelse af behandlingen efter to til tre måneder af lægen, der foreslog behandlingen i stedet for egen praktiserende læge. Ville have gjort mig mere tryk.	Godt
12	Tiden føles lang, når man venter på svar af resultatet af prøverne. Men når så resultatet kom, var der taget hånd om en igen med ny tid hurtigt efter. Super dejligt.	Virkelig godt
16	Det eneste, jeg har manglet, var at få at vide, at jeg godt kunne få temmelig ondt efter undersøgelsen.	Virkelig godt
29	Jeg vil godt takke alle, der arbejder i afdelingen på grund af deres venlige og smilende opførsel. Mange tak for deres tålmodighed, fordi patienter, engang i mellem, kan være umulige.	Virkelig godt
30	Svært at få klar besked om, hvad jeg selv kunne gøre for at forhindre, at det skete igen. Ingen præcis diagnose blev givet direkte til mig, men alle afdelinger synes at kende den. Fik den i en sidebemærkning af en læge fra en anden afdeling: "Nå, det er dig der..."	Virkelig godt
37	Der kommer bare et brev om, at næste undersøgelse er udsat i tre måneder men ikke en forklaring om hvorfor.	Godt
39	Ventetiden på ny indkaldelse bliver forlænget, når man samtidig venter på svar fra prøven, der er taget den første dag (ventetiden for lang, to måneder).	Godt
47	Jeg fik tilsendt et brev fra pågældende læge omkring vores samtale og det skal siges, at det var skrevet i et sprog, som man kunne forstå. Et virkeligt personligt brev.	Virkelig godt
49	De behandler mig, som de plejer.	Virkelig godt
50	Da jeg blev ringet op om, at cysten kunne være ondartet p.g.a. sin størrelse blev jeg meget bange.	Virkelig godt
54	Jeg har været ude for (for ca. 1½-2 år siden) at have nogle spørgsmål, som jeg gerne ville have svar på efter at have fået skriftligt svar (som i øvrigt er en god måde at få besked på!) på en undersøgelse. Jeg oplevede det som værende svært at få kontakt med pågældende læge og valgte derfor at vente med spørgsmålene til næste halvårige undersøgelse.	Godt
56	Jeg havde så mange smerter, at de dårligt kunne røre mig. De ringede godt nok til Kirurgisk Ambulatorium, men de havde lukket, klokken var cirka 17.00, så jeg blev sendt hjem igen, selv om min læge sagde, at jeg hellere måtte pakke en taske.	Virkelig dårligt
57	Jeg følte mig godt orienteret og godt modtaget, da jeg mødte.	Godt




Gynækologiske dagkirurgiske patienter

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	Fik helt igennem en god behandling af læge NN og hans "piger".	Godt
 4	Man siger godt nok, at man altid kan blive bedre, men jeg har ikke noget at sætte en finger på. Operationen gik fint, og personalet var super dejligt, sødt, lyttende og smilende, både ved forundersøgelsen, ved operationen og i opvågning. Så herfra vil jeg bare sige tak, og fortsæt det gode arbejde.	Virkelig godt
 6	Godt at personalet kom ud i venteværelset og informerede mundtligt om forlænget ventetid. Der kunne godt være noget mere spændende læsestof.	Dårligt
 7	Alt var godt, både før og efter operationen. Der var ingen ventetid nogen steder. Jeg kom ind til tiden, og det var dejligt. Og alle var gode til at tage imod en med et smil på læben. Tusind tak for det.	Virkelig godt
 10	Virkelig god omsorg og behandling!	Virkelig godt

Gynækologiske dagkirurgiske patienter

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Fra jeg blev indkaldt og til jeg skulle for, gik der to timer, altså fra omklædning til jeg kom for. Unødvendigt synes jeg. Men værst var, at da jeg var færdig, skulle i tøjet og hjem en time senere, det var for hurtigt.	Godt
	4	Jeg synes, det hele var til UG, min forundersøgelse og det hele var bare super, de var alle så søde.	Virkelig godt
	7	Alt var som det skulle være.	Virkelig godt

Gynækologiske dagkirurgiske patienter

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Bedøvelsen virkede meget dårligt.	Godt




Gynækologiske dagkirurgiske patienter

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Super :-)	Virkelig godt
5	Jeg fik en operation under lokalbedøvelse. Bedøvelsen virkede meget dårligt på mig. Og det er en meget stor fejl i forløbet, at man ikke skulle faste før indgrebet, da det så ikke var muligt for lægen at lægge mig i fuld bedøvelse. Jeg håber, I vil ændre det, så andre patienter ikke skal opleve et så smertefuldt indgreb.	Godt
6	Jeg mener, at lægen gik ind på et område, hvor hun slet ingen kompetencer havde. Jeg var hos gynækolog og hun rådede mig til at gå med høje indlæg i skoene!	Dårligt
7	Ikke andet end godt.	Virkelig godt
9	Jeg ankom til den aftalte tid og blev også kaldt ind umiddelbart med det samme. Kom ind, fik sygehustøj på, fik smertestillende og blev så placeret i et lille hjørne på "opvågningsstuen" med et par blade. Der sad jeg i 2½ time og ventede. Det, synes jeg, ikke er acceptabelt. Hvis jeg skulle vente, ville jeg da hellere sidde ude ved min pårørende og sidde der og vente på, at man skal have udført indgrebet - det er altså ikke særligt fedt - plus jeg vidste, at min pårørende da ville blive nervøs. Men personalet var søde og lægen dygtig. Og en anden ting: da jeg var til undersøgelse, fik jeg at vide, at jeg skulle derved igen et halvt år efter for at få taget en prøve, da det godt kunne være svært for lægen at tage en ordentlig prøve, når der var så meget arvæv. Men lægen, der udførte operationen, sagde, at jeg skulle til egen læge. Hvad skal man tro på? Og man bliver da lidt urolig ved at gå til egen læge, når man nu har fået at vide, at han kan have svært ved at tage en sikker prøve.	Godt







Gynækologiske dagkirurgiske patienter

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Efter keglesnitoperationen i lokal bedøvelse fik jeg det psykisk dårligt. Efterfølgende kan jeg se, at jeg skulle have insistere på at komme i narkose. Det var MEGET grænseoverskridende, mindede om tortur, da jeg var fastspændt. Smerterne var værre end "et lille jag", som der stod i pjecen.	Virkelig godt
	7	Jeg synes, alt har været, som jeg ville have det.	Virkelig godt
	8	Jeg kunne godt have tænkt mig, at jeg var blevet indkaldt til kontrol et stykke tid efter operationen, for at vide det hele var, som det skulle være. Ellers var jeg meget tilfreds med forløbet.	Virkelig godt

Obstetrisk Ambulatorium H

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Informere mere, hvis der er ventetid.	Godt
 4	Ventetiden er desværre lang. Personalet er meget tillidsvækkende, forstående og hjælpsomme, hvilket jeg synes, var meget vigtigt.	Godt
 5	Der var venligt personale, og det var dejligt.	Virkelig godt
 6	Personalets smil smitter!	Virkelig godt
 7	Svar på prøver, der er afgørende for videre henvisning til anden afdeling bør komme hurtigt, når dette er muligt. Mine blev sølet i 2½ uge, hvilket medførte, at jeg gentagne gange måtte rykke for svar for at komme videre i mit forløb. Fik bare at vide, når jeg ringede, at de havde travlt.	Godt
 8	Ros! Jeg følte, at der var personale nok, så der var plads til god orientering til pårørende.	Virkelig godt


Obstetrisk Ambulatorium H

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Denne respons gælder scanning af foster. Det var en helt perfekt oplevelse og søde personaler.	Godt



Obstetrisk Ambulatorium H

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	For lang ventetid på svar angående blodprøve.	Godt

Obstetrisk Ambulatorium H

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Vi havde i starten NN1. Vi følte os meget dårligt behandlet af denne læge, der slet ikke lyttede til os og vores bekymringer. Han var med til at gøre vores forløb usikkert. Der var uenighed mellem jordemoderen, egen læge og NN1. Vi ønskede en anden læge, og fik derefter NN2, han var meget lyttende og forstående.	Virkelig dårligt
	6	Jeg er meget tilfreds. Jeg blev behandlet med respekt, og der blev udvist stor omsorg og venlighed. SUPER FORLØB :-)	Virkelig godt

Obstetrisk Ambulatorium H

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Vores forløb er desværre præget af uenigheden mellem jordmoder, egen læge og NN, hvilket gav os et turbulent forløb. Vi følte ikke, at vi blev hørt.	Virkelig dårligt

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

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

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

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁹ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁹ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.