

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Ambulatorium





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

**IVF-klinikken, Brædstrup  
Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder**

## **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](mailto: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 .....	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	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.<sup>1</sup>

### 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:	334
Besvarelser fra afdelingens patienter:	201
Afdelingens svarprocent:	60%

### 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

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).

---

<sup>3</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

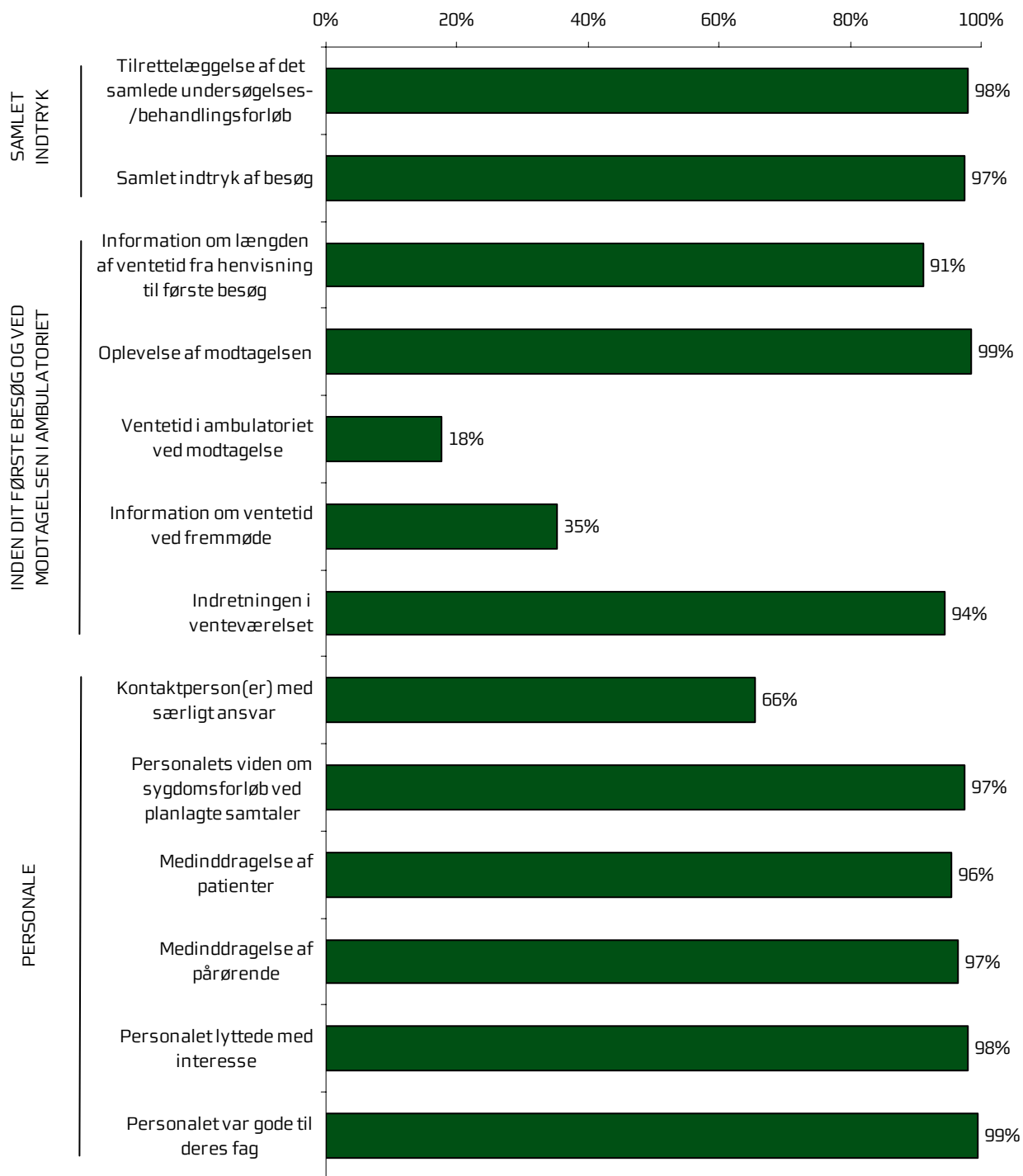


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

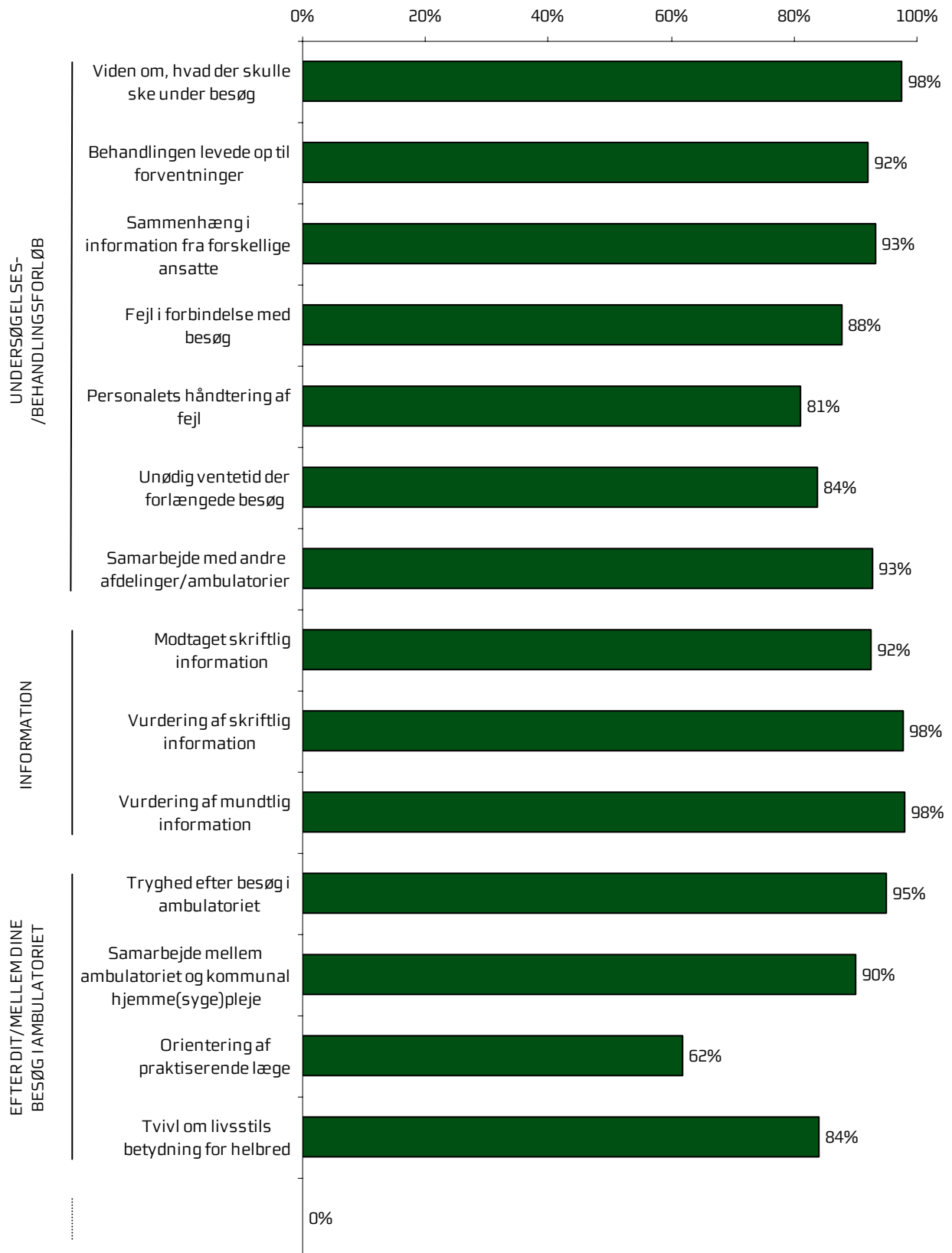
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>4</sup>

### 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?

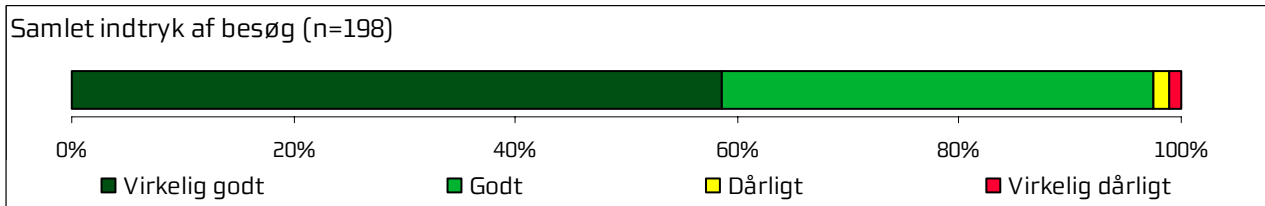
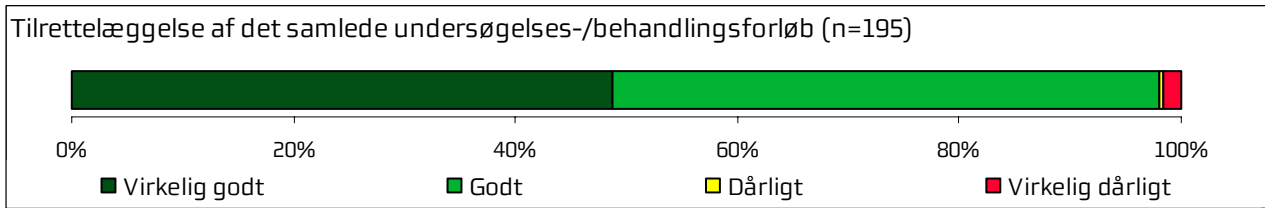
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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.

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

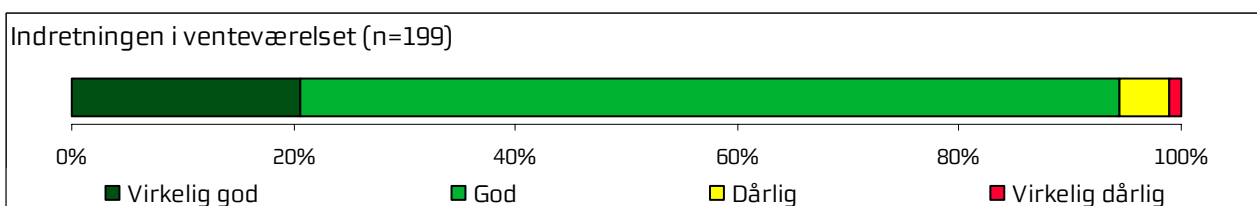
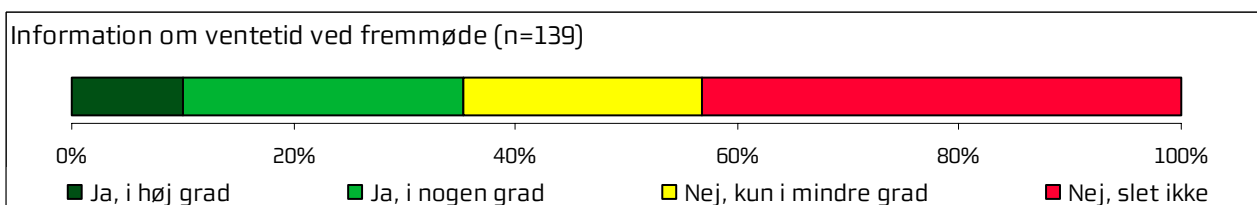
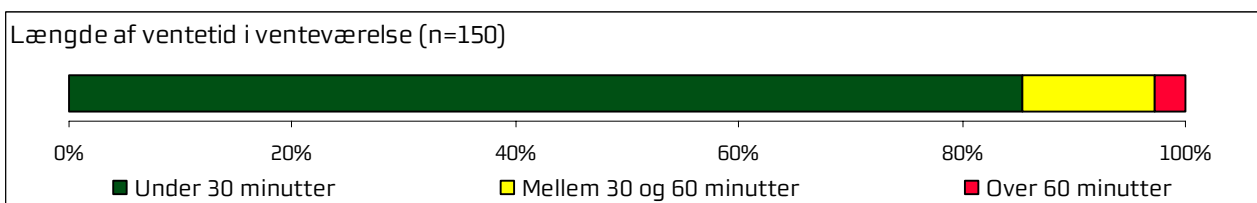
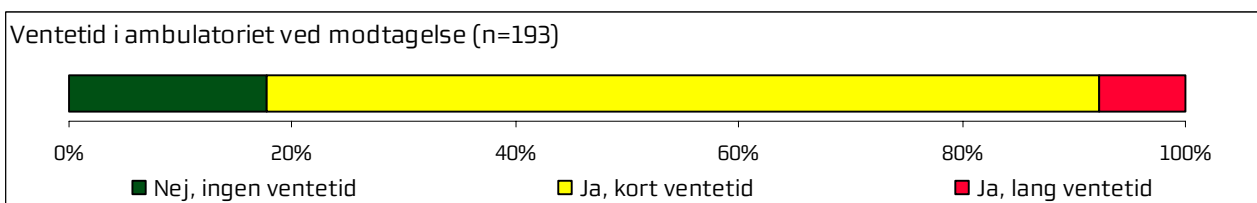
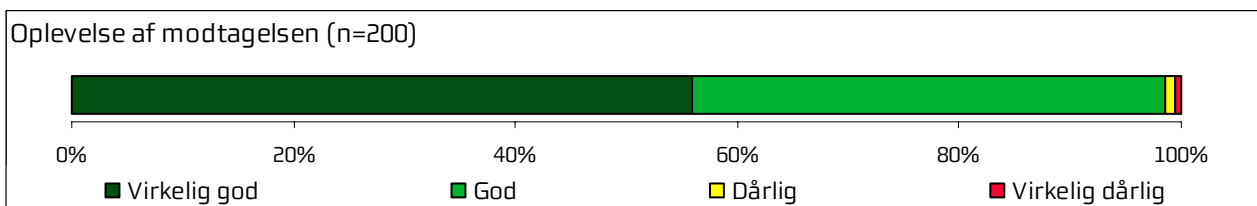
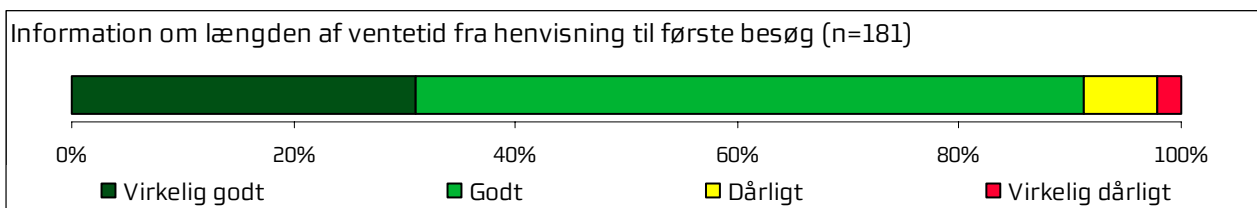




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

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

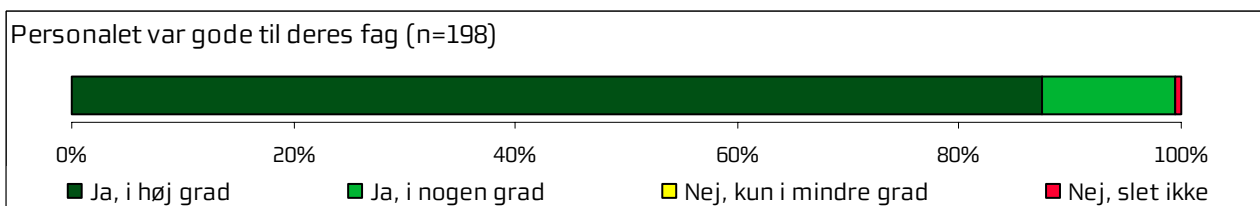
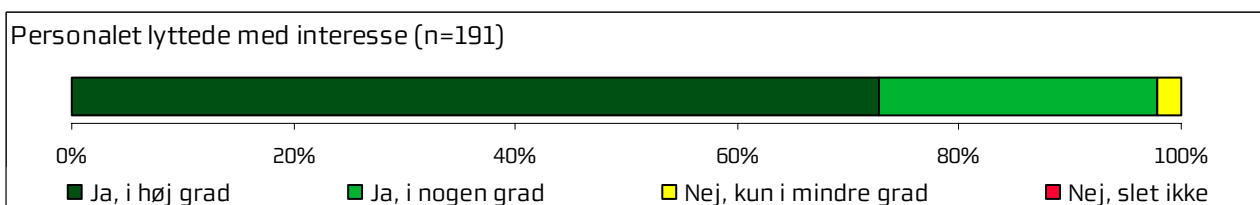
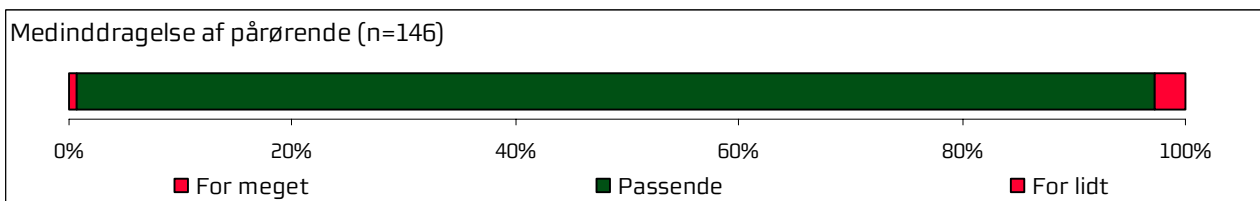
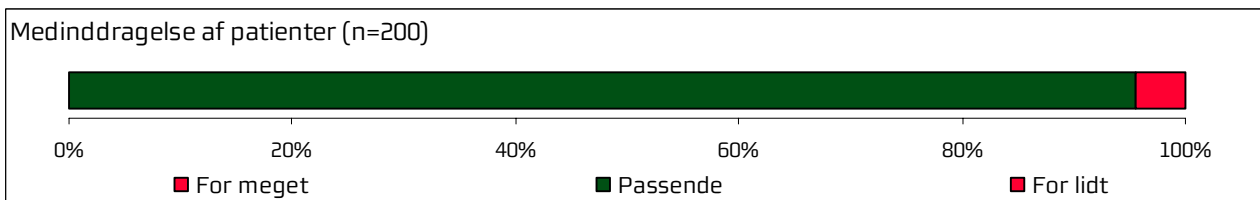
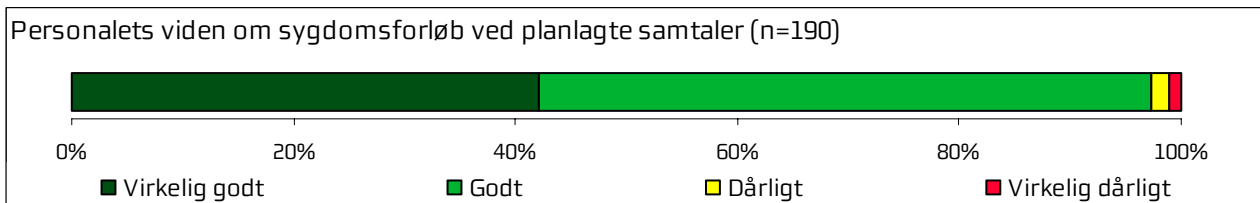
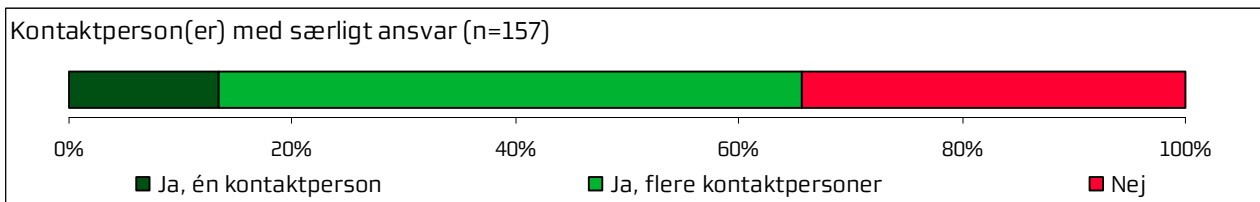
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	91%	-	-	94%	90%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	98%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	18%	-	-	32%*	28%*	30%*
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?	35%	-	-	59%*	44%	49%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94%	-	-	89%*	82%*	87%*

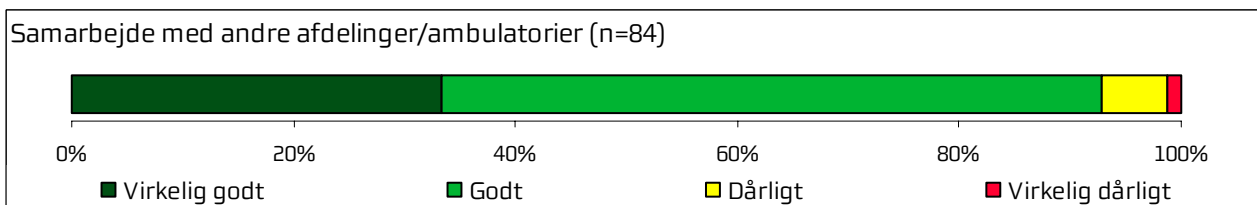
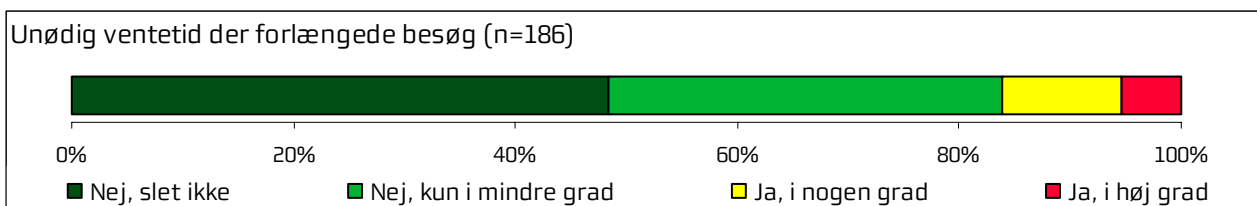
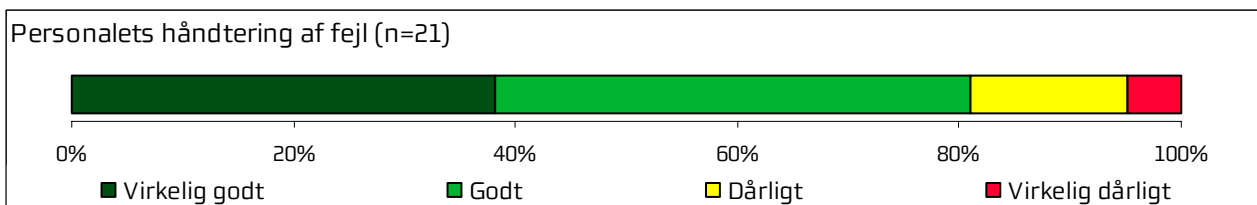
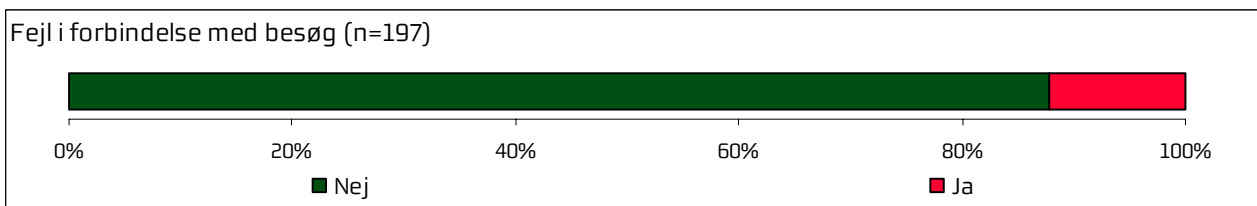
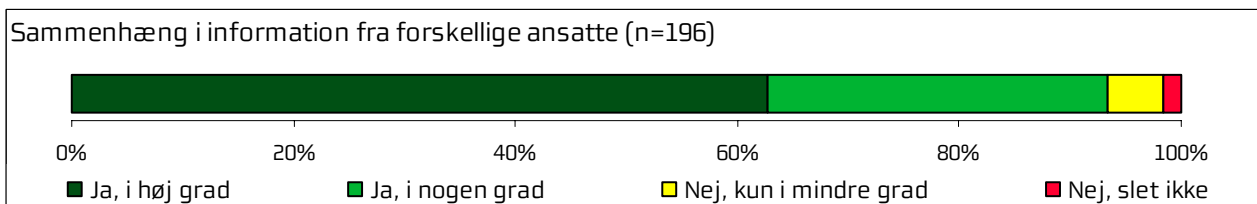
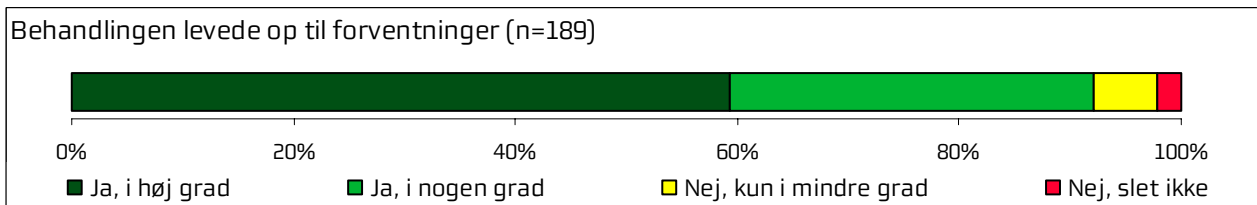
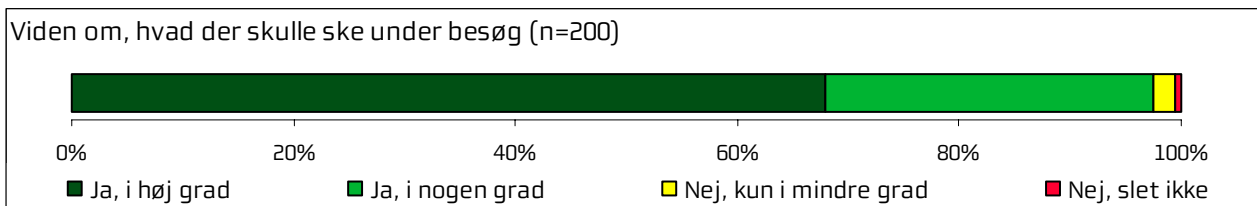
### 4.3 Personale



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?	66%	-	-	87%*	81%*	84%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97%	-	-	96%	92%*	93%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	97%	92%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	92%	85%*	88%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98%	-	-	97%	95%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	98%	97%*	98%

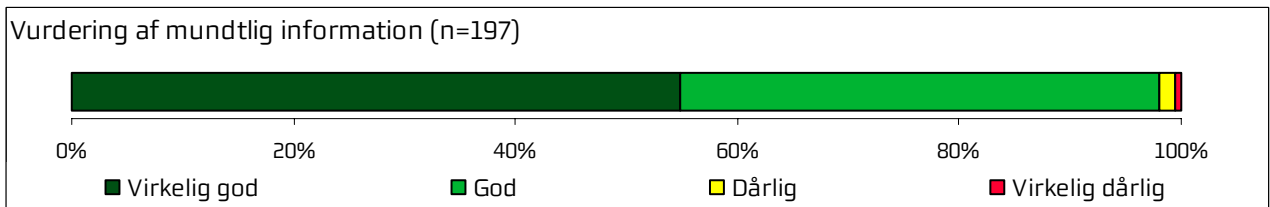
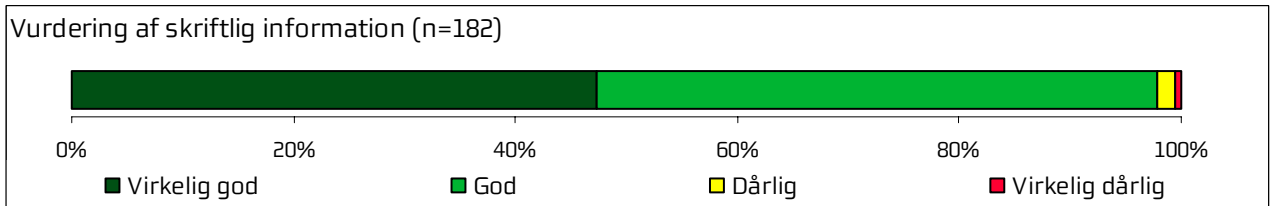
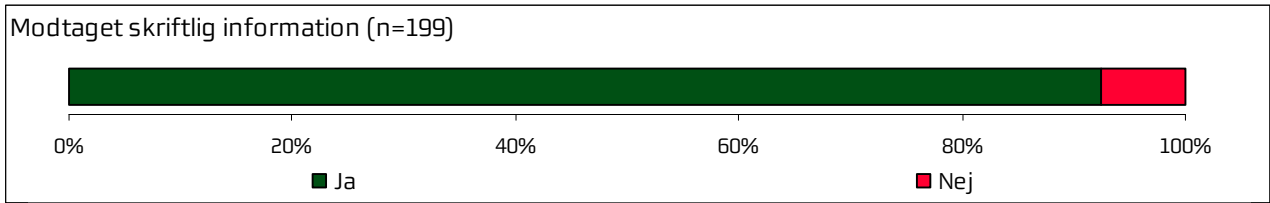
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	98%	-	-	92%*	89%*	90%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	93%	90%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	95%	91%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	90%	87%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81%	-	-	78%	62%	71%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	84%	-	-	90%*	85%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	95%	91%	92%

### 4.5 Information

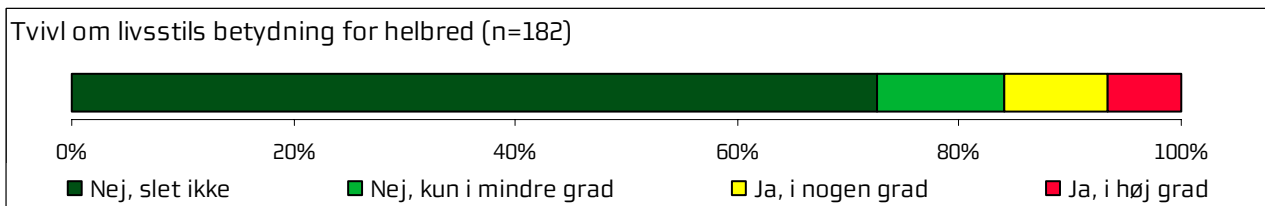
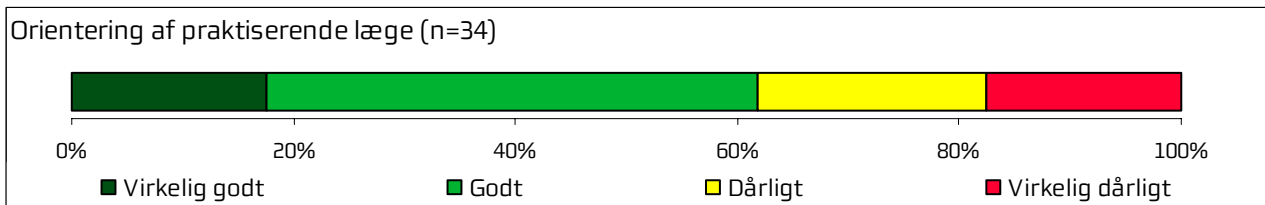
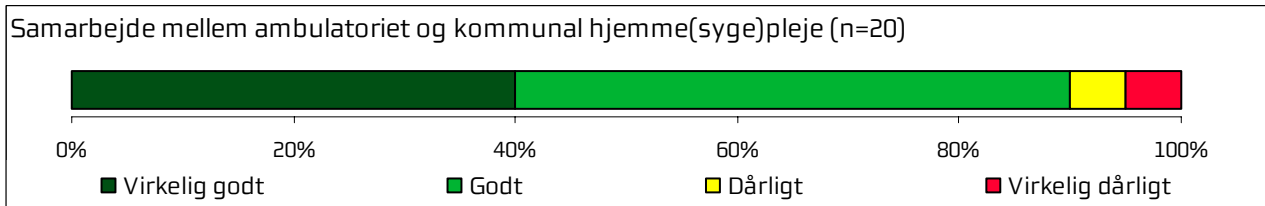
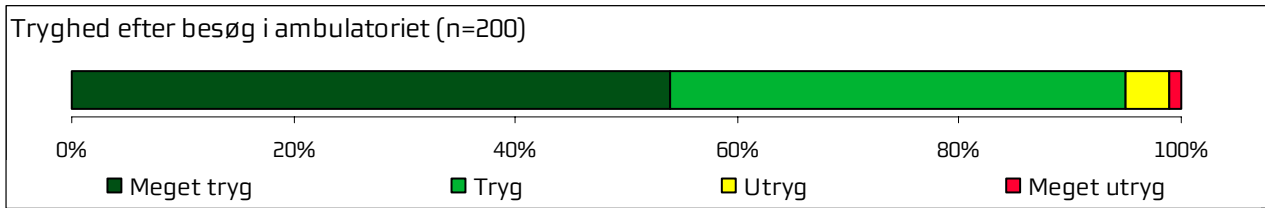




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	92%	-	-	69%*	61%*	66%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	96%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	96%	95%	95%

### 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?	95%	-	-	95%	93%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	96%	90%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	62%	-	-	90%*	81%*	87%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	84%	-	-	76%*	71%*	72%*



## 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	Ved 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"/>
				<b>Gå til spørgsmål 6</b>	<b>Gå til spørgsmål 6</b>
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> 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	Godt	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?</b>					

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

### 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"/>

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

<b>22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>	Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	<b>Gå til spørgsmål 24</b>		
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b> <small>Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:</small>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

**EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET**

<b>25. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>26. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
<b>28. 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)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	



<b>29. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?</b>

**SAMLET INDTRYK**

<b>30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?</b>	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"/>
<b>31. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>32. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.</b>					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>33. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>34. Hvad er dit modersmål?</b>	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.<sup>5</sup> 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) 60 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. 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-

---

<sup>5</sup> 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)		201	334
Køn	Mand	28%	36%
	Kvinde	72%	64%
Alder	0-19 år	0%	0%
	20-39 år	92%	89%
	40-59 år	8%	11%
	60-79 år	0%	0%
	80 år eller derover	0%	0%

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**

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

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> 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**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		201	100
Alder	<b>0-19</b>	0	0%
	<b>20-39</b>	184	92%
	<b>40-59</b>	17	8%
	<b>60-79</b>	0	0%
	<b>80-</b>	0	0%
Køn	<b>Mand</b>	56	28%
	<b>Kvinde</b>	145	72%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	179	91%
	<b>Pårørende</b>	18	9%
Modersmål	<b>Dansk</b>	190	95%
	<b>Ikke dansk</b>	9	5%
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	177	88%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	24	12%

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

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		49	49	1	2	195	4	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	48	50	0	2	179	4	
	<b>40-59</b>	56	38	6	0	16	0	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	49	49	0	2	53	1	
	<b>Kvinde</b>	49	49	1	1	142	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	51	1	1	174	4	
	<b>Pårørende</b>	61	33	0	6	18	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	49	1	2	185	4	
	<b>Ikke dansk</b>	44	56	0	0	9	0	
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	48	49	1	2	172	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	52	48	0	0	23	1	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		59	39	2	1	198
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	58	40	1	1	182
	<b>40-59</b>	69	25	6	0	16
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	59	39	2	0	54
	<b>Kvinde</b>	58	39	1	1	144
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	58	41	1	1	177
	<b>Pårørende</b>	67	22	6	6	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	39	2	1	188
	<b>Ikke dansk</b>	44	44	0	11	9
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	58	39	2	1	175
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	65	35	0	0	23

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

		<b>Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		31	60	7	2	181	18	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	29	63	6	2	166	16	
	<b>40-59</b>	53	33	13	0	15	2	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	32	66	2	0	53	3	
	<b>Kvinde</b>	30	58	9	3	128	15	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	30	60	8	3	160	17	
	<b>Pårørende</b>	41	59	0	0	17	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	59	7	2	172	17	
	<b>Ikke dansk</b>	14	86	0	0	7	1	
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	32	59	8	1	160	15	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	24	67	0	10	21	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		56	43	1	1	200	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	56	43	1	1	183	0
	<b>40-59</b>	59	41	0	0	17	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	55	43	2	0	56	0
	<b>Kvinde</b>	56	42	1	1	144	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	57	42	1	1	178	0
	<b>Pårørende</b>	56	44	0	0	18	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	42	1	1	189	0
	<b>Ikke dansk</b>	44	56	0	0	9	0
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	55	43	1	1	176	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	63	38	0	0	24	0



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

<b>Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Nej, ingen ventetid</b>	<b>Ja, kort ventetid</b>	<b>Ja, lang ventetid</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		%	%	%	n	n
Alle		18	75	8	193	6
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	18	74	8	177	6
	<b>40-59</b>	19	81	0	16	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	18	76	5	55	1
	<b>Kvinde</b>	17	74	9	138	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	74	7	172	5
	<b>Pårørende</b>	12	71	18	17	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	18	75	7	183	5
	<b>Ikke dansk</b>	11	67	22	9	0
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	16	76	8	169	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	29	67	4	24	0

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Under 30 minutter</b>	<b>Mellem 30 og 60 minutter</b>	<b>Over 60 minutter</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Ved ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		85	12	3	150	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	87	10	3	138	0
	<b>40-59</b>	67	33	0	12	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	86	12	2	43	0
	<b>Kvinde</b>	85	12	3	107	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	86	12	2	132	0
	<b>Pårørende</b>	79	14	7	14	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	85	12	3	141	0
	<b>Ikke dansk</b>	88	13	0	8	0
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	85	13	2	134	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	88	6	6	16	0

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

		<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		10	25	22	43	139	10	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	9	24	23	44	128	9	
	<b>40-59</b>	18	36	9	36	11	1	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	13	28	25	35	40	3	
	<b>Kvinde</b>	9	24	20	46	99	7	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	11	25	21	43	122	9	
	<b>Pårørende</b>	8	23	31	38	13	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	11	24	23	43	131	9	
	<b>Ikke dansk</b>	0	43	0	57	7	1	
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	6	25	23	45	124	8	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	27	7	27	15	2	

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		21	74	5	1	199	1	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	21	73	5	1	184	0	
	<b>40-59</b>	20	80	0	0	15	1	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	20	75	4	2	55	1	
	<b>Kvinde</b>	21	74	5	1	144	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	75	5	1	177	1	
	<b>Pårørende</b>	28	67	6	0	18	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	19	75	5	1	188	1	
	<b>Ikke dansk</b>	44	56	0	0	9	0	
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	22	73	4	1	175	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	13	79	8	0	24	0	

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

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		13	52	34	157
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	14	53	33	150
	<b>40-59</b>	0	43	57	7
	<b>60-79</b>	-	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	16	53	31	32
	<b>Kvinde</b>	13	52	35	125
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	13	52	36	143
	<b>Pårørende</b>	20	60	20	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	13	53	34	150
	<b>Ikke dansk</b>	0	50	50	6
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	11	51	38	133
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	58	17	24

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		42	55	2	1	190	10	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	42	55	2	1	173	10	
	<b>40-59</b>	41	53	0	6	17	0	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	44	56	0	0	54	2	
	<b>Kvinde</b>	41	55	2	1	136	8	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	42	55	2	1	168	10	
	<b>Pårørende</b>	44	56	0	0	18	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	55	2	1	179	10	
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	9	0	
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	42	55	2	1	168	9	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	45	55	0	0	22	1	

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>					
		<b>For meget</b>	<b>Passende</b>	<b>For lidt</b>	<b>Antal patienter</b>
		%	%	%	n
Alle		0	96	5	200
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	0	96	4	183
	<b>40-59</b>	0	94	6	17
	<b>60-79</b>	-	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	0	98	2	55
	<b>Kvinde</b>	0	94	6	145
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	96	4	179
	<b>Pårørende</b>	0	89	11	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	96	4	189
	<b>Ikke dansk</b>	0	89	11	9
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	0	96	4	176
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	92	8	24

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		1	97	3	146	52
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	1	96	3	136	45
	<b>40-59</b>	0	100	0	10	7
	<b>60-79</b>	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	0	97	3	32	22
	<b>Kvinde</b>	1	96	3	114	30
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	98	2	127	51
	<b>Pårørende</b>	0	88	12	17	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	97	2	138	50
	<b>Ikke dansk</b>	0	86	14	7	2
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	1	96	3	129	45
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	100	0	17	7



**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		73	25	2	0	191	6
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	73	25	2	0	178	3
	<b>40-59</b>	69	31	0	0	13	3
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	74	23	2	0	47	6
	<b>Kvinde</b>	72	26	2	0	144	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	72	26	2	0	170	6
	<b>Pårørende</b>	72	22	6	0	18	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	73	25	2	0	181	6
	<b>Ikke dansk</b>	67	33	0	0	9	0
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	73	25	2	0	168	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	70	26	4	0	23	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		87	12	0	1	198	1	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	87	12	0	1	181	1	
	<b>40-59</b>	88	12	0	0	17	0	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	85	13	0	2	55	0	
	<b>Kvinde</b>	88	12	0	0	143	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	88	12	0	0	177	1	
	<b>Pårørende</b>	89	6	0	6	18	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	88	11	0	1	188	1	
	<b>Ikke dansk</b>	67	33	0	0	9	0	
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	88	11	0	1	174	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	83	17	0	0	24	0	

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

		<b>Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		68	30	2	1	200	0	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	68	29	2	1	183	0	
	<b>40-59</b>	65	35	0	0	17	0	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	62	36	2	0	55	0	
	<b>Kvinde</b>	70	27	2	1	145	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	67	31	2	1	179	0	
	<b>Pårørende</b>	78	17	6	0	18	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	29	2	1	190	0	
	<b>Ikke dansk</b>	67	33	0	0	9	0	
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	68	29	2	1	176	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	67	33	0	0	24	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		59	33	6	2	189	11
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	59	33	6	2	172	11
	<b>40-59</b>	59	29	6	6	17	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	65	31	4	0	52	3
	<b>Kvinde</b>	57	34	7	3	137	8
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	57	36	5	2	168	11
	<b>Pårørende</b>	83	6	6	6	18	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	34	5	2	179	11
	<b>Ikke dansk</b>	56	11	22	11	9	0
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	59	32	6	2	167	9
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	59	36	5	0	22	2

**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		63	31	5	2	196	3
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	61	32	6	2	180	2
	<b>40-59</b>	81	19	0	0	16	1
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	62	30	4	4	53	2
	<b>Kvinde</b>	63	31	6	1	143	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	62	32	5	1	175	3
	<b>Pårørende</b>	67	22	6	6	18	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	31	4	2	186	3
	<b>Ikke dansk</b>	56	22	22	0	9	0
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	62	31	5	2	172	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	67	29	4	0	24	0

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	175	19
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	99	1	162	16
	<b>40-59</b>	100	0	13	3
	<b>60-79</b>	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	100	0	40	12
	<b>Kvinde</b>	99	1	135	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	158	16
	<b>Pårørende</b>	100	0	14	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	99	1	166	18
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	8	1
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	99	1	152	19
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	23	0

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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		98	2	194
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	98	2	178
	<b>40-59</b>	100	0	16
	<b>60-79</b>	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	100	0	52
	<b>Kvinde</b>	98	2	142
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	174
	<b>Pårørende</b>	100	0	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	184
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	9
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	98	2	171
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	23

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		99	1	194
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	99	1	178
	<b>40-59</b>	100	0	16
	<b>60-79</b>	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	98	2	52
	<b>Kvinde</b>	99	1	142
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	174
	<b>Pårørende</b>	100	0	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	99	1	184
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	9
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	99	1	171
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	23



**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		83	17	112
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	84	16	104
	<b>40-59</b>	75	25	8
	<b>60-79</b>	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	78	22	32
	<b>Kvinde</b>	85	15	80
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	85	15	98
	<b>Pårørende</b>	82	18	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	83	17	106
	<b>Ikke dansk</b>	83	17	6
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	85	15	97
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	73	27	15

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	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		38	43	14	5	21	1	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	40	45	10	5	20	1	
	<b>40-59</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	17	83	0	0	6	0	
	<b>Kvinde</b>	47	27	20	7	15	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	39	39	17	6	18	1	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	45	15	5	20	1	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	1	0	
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	33	44	17	6	18	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	3	1	

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

		<b>Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Ja, i høj grad</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		48	35	11	5	186	6
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	48	37	11	5	170	6
	<b>40-59</b>	56	19	13	13	16	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	57	37	4	2	51	2
	<b>Kvinde</b>	45	35	13	7	135	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	49	34	12	5	168	5
	<b>Pårørende</b>	44	50	0	6	16	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	48	36	11	5	177	5
	<b>Ikke dansk</b>	50	38	0	13	8	1
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	46	37	12	5	164	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	64	27	5	5	22	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		33	60	6	1	84	50	59
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>20-39</b>	32	62	5	1	79	46	52
	<b>40-59</b>	60	20	20	0	5	4	7
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	0
Køn	<b>Mand</b>	21	76	3	0	29	10	15
	<b>Kvinde</b>	40	51	7	2	55	40	44
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	60	6	1	70	47	56
	<b>Pårørende</b>	31	62	8	0	13	2	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	61	6	1	79	47	57
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	0	0	5	2	2
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	32	60	6	1	77	43	51
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	43	57	0	0	7	7	8

**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		92	8	199
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	93	7	182
	<b>40-59</b>	88	12	17
	<b>60-79</b>	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	89	11	54
	<b>Kvinde</b>	94	6	145
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	178
	<b>Pårørende</b>	100	0	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	93	7	190
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	8
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	92	8	175
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	96	4	24

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		47	51	2	1	182	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	48	50	1	1	167	0
	<b>40-59</b>	40	53	7	0	15	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	35	63	0	2	48	0
	<b>Kvinde</b>	51	46	2	0	134	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	49	49	2	0	161	0
	<b>Pårørende</b>	33	61	0	6	18	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	51	2	1	174	0
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	8	0
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	48	50	2	1	159	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	43	57	0	0	23	0

**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		55	43	2	1	197
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	54	44	1	1	180
	<b>40-59</b>	59	35	6	0	17
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	51	47	0	2	55
	<b>Kvinde</b>	56	42	2	0	142
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	44	2	0	176
	<b>Pårørende</b>	56	39	0	6	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	43	2	1	187
	<b>Ikke dansk</b>	56	44	0	0	9
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	55	43	2	1	173
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	54	46	0	0	24

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		54	41	4	1	200
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	54	42	4	1	183
	<b>40-59</b>	59	35	6	0	17
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	53	40	5	2	55
	<b>Kvinde</b>	54	41	3	1	145
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	54	41	4	1	179
	<b>Pårørende</b>	50	44	6	0	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	40	4	1	190
	<b>Ikke dansk</b>	22	67	11	0	9
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	55	40	4	1	176
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	46	4	0	24



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

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>			
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		40	50	5	5	20	13	167
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>20-39</b>	44	50	0	6	18	13	152
	<b>40-59</b>	0	50	50	0	2	0	15
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	0
Køn	<b>Mand</b>	25	75	0	0	8	2	45
	<b>Kvinde</b>	50	33	8	8	12	11	122
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	50	6	6	16	10	153
	<b>Pårørende</b>	50	50	0	0	4	1	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	50	6	6	18	12	160
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	2	1	6
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	42	47	5	5	19	13	144
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	100	0	0	1	0	23

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		18	44	21	18	34	165	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	16	42	23	19	31	151	
	<b>40-59</b>	33	67	0	0	3	14	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	8	67	17	8	12	42	
	<b>Kvinde</b>	23	32	23	23	22	123	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	42	23	16	31	147	
	<b>Pårørende</b>	0	50	0	50	2	16	
Modersmål	<b>Dansk</b>	16	44	22	19	32	157	
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	2	7	
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	21	46	14	18	28	147	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	33	50	17	6	18	

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

		Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		73	12	9	7	182	17
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	71	12	9	7	170	12
	<b>40-59</b>	92	0	8	0	12	5
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	62	11	18	9	45	9
	<b>Kvinde</b>	76	12	7	6	137	8
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	73	11	10	6	166	12
	<b>Pårørende</b>	62	15	8	15	13	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	73	11	9	6	174	15
	<b>Ikke dansk</b>	57	14	14	14	7	2
Afsnit	<b>IVF-klinikken</b>	73	11	8	8	159	16
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	70	13	17	0	23	1

## **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.















## IVF-klinikken

**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	Henvisningen fra klinikken til hospitalet i forbindelse med operation var rigtig hurtigt på plads; jeg blev hurtigt indkaldt til behandling på hospitalet.	Virkelig godt
3	Blive ved med at lade patienten føle sig som en person, der er vigtig og blive ved med at forklare den enkeltes situation med muligheder/begrænsninger. Meget sagligt og med empati.	Virkelig godt
4	Super dejlig atmosfære på stedet, man føler sig altid velkommen, og der er den tid, som jeg behøver. Enkelte gange behøver jeg ikke samtale, andre gange mere :-)	Godt
5	De er MEGET imødekommende og virker som om, de har overskud. Generelt en meget positiv oplevelse - tak for det :-)	Virkelig godt
6	Mere fokus på den psykiske påvirkning af hormonbehandling.	Godt
7	Jeg var positivt overrasket over, at der i venteværelset var forplejning.	Virkelig godt
8	Jeg kan godt lide, at der forefindes forfriskninger i venteværelset, så mærker man ikke hvis der er ventetid, fordi man er mæt og godt tilpas.	Virkelig godt
9	Mere information om bivirkninger ved medicinen brugt under behandlingen. Venligt og imødekommende personale. God faglighed.	Godt
10	Jeg synes bare Brædstrup Fertilitetsklinik har gjort et godt stykke arbejde. Jeg synes alle havde lige meget styr på det og alt var altid i orden. Jeg følte mig virkelig i gode hænder hos alle. De gør et super stykke arbejde for os patienter, som har et blændende ønske om et barn.	Virkelig godt
11	Generelt synes jeg bare, at jeg har fået en meget fin og professionel behandling. Personalet tog ingen chancer, og jeg følte mig meget tryk.	Virkelig godt
13	I det store hele er vi godt tilfredse.	Virkelig godt
15	De er enormt gode til at skabe en tryk stemning, lytte og fortælle. Vi har følt os i VIKRELIG gode hænder på IVF-klinikken i Brædstrup. Man vidste altid, hvad der skulle ske, de var altid klar til at lytte og hjælpe. Et dejligt sted at komme (bortset fra årsagen til at man kommer der).	Virkelig godt
16	Jeg ville gerne have informationer om diæter og kostoplægninger, da jeg selv har fundet ud af, at det er vigtigt. Den information og hjælp ville jeg gerne have haft af personalet. Der bliver taget hånd om behandling og det praktiske, men ikke de psykiske aspekter, og kost. Jeg har følt, at jeg bare var en del af et stort "samlebånd" og ikke en enkelt person.	Godt
18	Gennem forløbet er vi blevet mødt af glade og velforberejede læger og sygeplejersker. Specielt vil jeg gerne fremhæve NN, som en yderst kompetent læge, der udviser et overbevisende engagement	Virkelig godt

## Bilag 5












og en personlig indlevelse. Han hentede os personligt inden indgrebet, og hjalp os efter endt behandling også personligt tilbage til hvilesengen, og overlod det ikke blot til sygeplejersken.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 19 | Til de to samtaler, vi har været til, havde vi to forskellige læger, hvor vi havde håbet på en fast, der kunne følge os gennem hele forløbet. Anden gang var lægen heller ikke informeret om, at der var blevet foretaget en undersøgelse, blodprøve og samtale omkring emnet.   | Godt          |
|    | 20 | Oplevede en høj faglig kompetence samt engageret personale, der foruden deres faglighed udviste en indlevelsessevne og medmenneskelighed, jeg ikke har oplevet de tre andre behandlingssteder, jeg har været tilknyttet. Meget tilfreds.   | Virkelig godt |
|    | 22 | Vedrørende regionstanken. Det er store afstande at køre for et mindre indgreb.   | Intet svar    |
|    | 23 | Fra personalets side oplevede vi, at vi blev særbehandlet positivt. Vi oplevede, at behandlingsforløbet blev skræddersyet til vores situation og hverdag. Ved telefonsamtaler oplevede vi hver gang at blive taget alvorligt og havde en fornemmelse af, at personalet havde tid til at tale færdig med os.  | Virkelig godt |
|    | 24 | Det er rigtig dejligt, at klinikken har egen indgang, så vi alle er der for det samme problem. Personalet er rigtig gode til at gøre stedet hyggeligt, og det er en meget dejlig oplevelse, at vi kan komme og få en sandwich og noget at drikke, mens vi venter.  | Virkelig godt |
|    | 27 | Har kun været til diverse forundersøgelser og den egentlige behandling starter først nu. Har derfor indtil nu kun godt at sige, men svært at vurdere på nuværende tidspunkt.   | Godt          |
|  | 28 | Jeg går i fertilitetsklinikken, og det er et utrolig sødt, lyttende og forstående personale. Alt er godt der. Det eneste jeg har været ked af er, at jeg har haft meget ventetid. Derved har jeg nu brugt over to år på mit første og eneste ægudtagningsforsøg! Det burde kun tage ca. et år per forsøg.  | Virkelig godt |
|  | 29 | Personalet på Brædstrup er utrolig dejlige og behagelige mennesker. Har kun rosede ord til dem alle sammen.  | Godt          |
|  | 30 | Har haft mange forskellige læger, fik oplyst ved første konsultation, at jeg ville blive fulgt af den samme læge, men dette er ikke tilfældet.   | Godt          |
|  | 31 | Alle sygeplejersker er søde og har altid tid til at snakke, hvis man har behov for det. NN er specielt sød og hjælpsom :-)   | Godt          |
|  | 34 | Dygtige, professionelle læger og sygeplejersker. Al personale var meget imødekommende, smilende, hjælpsomt. Bedre information i forhold til hvad man selv kan gøre derhjemme for at mindske graden af PCO. Har efterfølgende købt en bog "Spis dig gravid", som giver mange gode kost- og livsstilsråd. Man har brug for selv at kunne gøre noget.                         | Godt          |
|  | 35 | Har været meget tilfreds med at komme på ambulatoriet. Men pga. en retningslinje ikke var givet ud til os tidligt i forløbet, blev det til en træls, frustrerende oplevelse.   | Godt          |
|  | 36 | De gjorde det særlig godt, fordi efter ægoplægning rejste min mand og jeg til udlandet. Det viste sig, at jeg var blevet overstimuleret. Vi ringede adskillige gange hjem til lægen, som hjalp os telefonisk midt om natten dansk tid for at få hjælp og information. Servicen var absolut i top!! :-) De har alle været super dejlige... Vi er dem meget taknemmelig her. | Virkelig godt |
|  | 40 | Stor ros til personalet for at takle det meget ømtålelige emne. Det er ikke at kunne få børn på en   | Virkelig godt |

behagelig & empatisk måde.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 41 | Jeg er rigtig glad for den gode behandling, jeg fik, selvom det ikke lykkedes.  | Virkelig godt |
| ✎ | 42 | Evt. sofaer i venteværelse. Generelt er personalet meget venligt og rare, og man føler virkeligt, at man bliver godt modtaget og godt behandlet.  | Virkelig godt |
| ✎ | 43 | Ved første besøg på ambulatoriet følte jeg/vi, at vi bare var et nummer i rækken af patienter. Jeg har senere fået fortalt, at der i den periode jeg/vi besøgte ambulatoriet manglede en læge, hvilket jo godt kan have stor betydning for, hvor meget den enkelte person kan have overskud til! Tak for en ellers rigtig god behandling.   | Virkelig godt |
| ✎ | 44 | Jeg blev overstimuleret efter ægopsætningen. Utrolig flot behandling af alle på afdelingen, da jeg var "indlagt" en uge i dagtimerne, selvom det var uden for deres program.  | Virkelig godt |
| ✎ | 46 | Har været virkelig glad for Brædstrup. Man har altid kunnet ringe til dem, hvis man var utryk eller havde spørgsmål. Søde mennesker, så kun positivt herfra!  | Virkelig godt |
| ✎ | 47 | Meget kompetente sygeplejersker og øvrigt personale. Personligt bryder jeg mig ikke om "medlidenhed og medfølelse øjne", når graviditetstesten er negativ - men det er nok mit problem. Hader at skulle komme til graviditetstest, når menses ER kommet - ved godt, at det er for en sikkerheds skyld - synes bare det er ubehageligt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 48 | Mange ting kunne gøres bedre, men allerførst måske at blive bedre til at møde patienten, hvor patienten er. Bedre til at håndtere patientens følelsesmæssige slid." Bedre til at støtte, rumme og anerkende patienten. Ansæt en psykoterapeut til afdelingen. Oprette reservehold så behandlingen ikke gør stå pga. strejke og ferieafvikling. I mit tilfælde var det til sidst et kapløb med dage - ikke måneder - og så har jeg intet til overs for en strejke om mere løn, når min pris er barnløshed. | Dårligt       |
| ✎ | 49 | Stor ros til personalet!  | Godt          |
| ✎ | 51 | Hvis denne undersøgelse er for at finde ud af, om fertilitetsbehandlingsklinikken skal bestå, så skal den. Den ligger centralt i Jylland, og der er meget dygtigt personale, og du får en god behandling. Intet negativt at sige om det, også selvom behandlingen ikke er lykkedes endnu.   | Virkelig godt |
| ✎ | 52 | Der kunne godt være flere siddepladser i venteværelset.   | Virkelig godt |
| ✎ | 53 | Tv og frugt m.m. i venteværelset var bare super. Utrolig venligt personale. Lægerne orienterede selv os patienter om eventuelle små forsinkelser, hvilket var rigtig godt. Meget bedre undersøgelsesudstyr i forhold til vores tidligere besøg på IVF-klinik - Skejby Sygehus.  | Virkelig godt |
| ✎ | 55 | Alle var rigtig gode til at give en masse information, og få os til at føle os trygge og velkomne.  | Virkelig godt |
| ✎ | 57 | Jeg var MEGET tilfreds med behandlingen. Selvom resultatet ikke blev som håbet, fik vi en meget professionel og samtidig personlig og nærværende hjælp af hele personalet. Man havde altid en følelse af, at der var tid og plads til at gøre lidt ekstra. Så vi følte os godt tilpas. Personalet fortjener meget stor ros!   | Virkelig godt |
| ✎ | 58 | Sygeplejerskerne på [NN] er helt unikke, empatiske og professionelle - stor ros til dem!  | Godt          |
| ✎ | 59 | Personalet har været rigtigt høflige, hjælpsomme og effektive.  | Godt          |

## Bilag 5

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|    | 61 | De ansatte tager hånd om én. Man føler, man er i trygge hænder, og at de ved, hvad de gør. De er altid søde og smilende og tager sig god tid til at besvare spørgsmål. De er meget omsorgsfulde.  | Virkelig godt |
|    | 64 | Fantastisk personale - læger, sygeplejersker m.fl. Der var altid den tid, der var behov for. Stor og personlig attention ved min overstimulering.   | Virkelig godt |
|    | 65 | Kontaktsygeplejerske/læge ville kunne indføres med god virkning. Udlevere visitkort så man husker, hvem man har talt med. Udbyde akupunktur til alle patienter, der er interesserede.   | Virkelig godt |
|    | 66 | Altid mulighed for kontakt til læge ved behov. Vil være en god ide at informere om, hvad IVF-behandling gør ved et parforhold, evt. foreslå parterapi undervejs i forløbet.   | Godt          |
|    | 67 | Generelt var samtaler med sygeplejerskerne meget behageligere end med lægerne. Sygeplejerskerne var nemmere at tale med og mere medfølelse.   | Godt          |
|    | 69 | Nogle gange kan man godt føle, man er et nummer i rækken, at de har lidt for travlt, men det kommer meget an på hvilken læge eller sygeplejerske, man kommer til. Kunne godt have brug for en kontaktperson.  | Godt          |
|    | 70 | Gode til at modtage folk, føler sig tryk, god stemning i "huset".   | Virkelig godt |
|    | 71 | Oplevede meget venligt, forstående og imødekommende personale.  | Virkelig godt |
|  | 72 | Ønsker kun behandling af én læge gennem hele forløbet. Vi har været til konsultation med tre forskellige, hvilket kan virke lidt forvirrende, idet scanninger og patientsamtaler vurderes individuelt af hver læge, og deraf lidt divergerende patientinformation. Ellers er den samlede oplevelse og karakter af klinikken god. Det er næsten de samme mennesker, man møder hver gang, man er til konsultation, og stedet er ikke for stort og uoverskueligt. Der bliver taget et personligt hensyn, hvilket er vigtigt for mig taget i betragtning af, at jeg kommer på klinikken for at blive far. | Godt          |
|  | 73 | Dejligt venligt sted at komme.  | Virkelig godt |
|  | 74 | Godt: Ved ægudtagning blev der, efter mit ønske, skruet godt ned for smertestillende, hvilket havde gavnlig virkning for mig. Dårligt: Det er alt, alt for sent, der opstår mistanke til sukkersyge/blodsukkerproblemers betydning. Det bør man efter min mening informeres om, første gang man kommer på klinikken.  | Godt          |







## IVF-klinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg har bedt om overflytning fra Rigshospitalets fertilitetsklinik til Brædstrup. Derfor vidste jeg ikke, hvor lang tid der ville gå, inden jeg blev kaldt ind til samtale.	Virkelig godt
3	Meget fin atmosfære og personalet arbejdede tæt på os patienter. Behagelig intimsfære.	Virkelig godt
8	Jeg føler, at vi er blevet behandlet meget pænt, man bliver altid mødt med et smil og man kan altid stille spørgsmål, hvis man er i tvivl.	Virkelig godt
10	Der kunne godt være lidt flere stole i venteværelse, ellers alt rigtig godt.	Virkelig godt
11	Høfligt og venligt personale. Følte mig tryk under hele forløbet - tidsperioden jeg kom i Brædstrup.	Virkelig godt
14	Selvfølgelig var der ventetid af og til. Men det var selvfølgelig acceptabelt. I har jo også travlt og andre patienter. Men vi har fået en super behandling på klinikken, og er meget trygge ved at komme igen et stykke tid efter.	Virkelig godt
17	Der var en rigtig god modtagelse. Alle var så venlige og imødekommende.	Godt
21	Personalet virker meget venligt og er gode til at svare på spørgsmål og hjælpe ved tvivl.	Virkelig godt
24	Vi blev modtaget med smil og fik forklaret, hvordan tingene ville gå, hvor venteværelset var, hvem lægerne var, og hvordan vi skulle forholde os. Det første besøg var rigtig positivt.	Virkelig godt
30	Jeg måtte selv henvende mig, da jeg ikke blev kontaktet, samt skulle oplyse om ting, som stod i journal.	Godt
32	Jeg synes, Brædstrup er meget dårlig til at behandle folk. Jeg blev afvist flere gange og måtte derfor skifte klinik. Det er så dårligt.	Virkelig dårligt
38	Modtagelse og kort ventetid helt i orden. Venteværelset rart at opholde sig i.	Virkelig godt
47	Sofamiljø/-klynger ville være rart og skabe en mere hyggelig atmosfære.	Virkelig godt
49	Min henvisning fra min læge var desværre "glippet" (tror, det var hos min læge), så der gik lang tid, inden vi kom til det første møde. I har en helt utrolig stab af personale/sygeplejersker, som gør, at man slapper af, når man er der. De er utrolig bevidste om, at der skal tages en snak (kort eller lang), når man er der - og gør samtidig alt meget afslappende.	Godt
60	Jeg synes, lægerne kommer alt for tidligt ind og informerer om, hvad der er sket. Man er næsten lige vågnet, og er ikke klaret i hovedet til information.	Dårligt
61	Vi oplevede at blive afvist til behandlingsstart to gange pga. ventetid. Vi oplevede to gange at blive	Virkelig godt

## Bilag 5

"glemt" i venteværelset. Jeg fik taget blodprøve begge gange og skulle blive og vente på resultatet. Det er først efter en time, hvor jeg selv reagerer, at vi kommer ind til samtalen. Vi var blevet glemt.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 62 | Venteværelset er for lille til at rumme alle de personer, der til tider venter. Det er svært at sætte ord på, men situationen er følsom, når man er i behandlingen, og det er ubehageligt, når der er mange ventende, selvom man er i samme båd. | Godt          |
|  | 63 | Venteværelset er for lille.  | Virkelig godt |
|  | 71 | Enkelte gange har jeg oplevet, at der ikke var plads til patienterne i venteværelset, hvorfor jeg måtte vente i gangen. Det var en smule ubehageligt.  | Virkelig godt |
|  | 75 | Jeg modtog informationsmappe. Dette var meget positivt.  | Virkelig godt |

## IVF-klinikken

### 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
1	For høj dosis.	Godt
14	I havde bare styr på det - super!	Virkelig godt
17	Søgning af kroniker tilskud.	Godt
22	Gennem ny operation.	Intet svar
33	Bakterieangreb.	Godt
35	Mangel på information omkring rette behandling.	Godt
37	Modtaget recept med anden patients navn.	Godt
39	Fejlagtig information.	Godt
42	Blodprøve forbyttet.	Virkelig godt
47	Manglende opfølgning på donormulighederne	Virkelig godt
48	For sent udleverede recepter.	Dårligt
50	Skulle vente 1½ time på behandling [?], men ved en fejl blev kal...	Virkelig godt
54	Var indkaldt i forbindelse med sterilisation - var ikke 100% steril. Har flere gange været for aflevering af sædprøve.	Virkelig godt
56	Forkert mængde.	Virkelig godt
60	Lægerne skal være bedre til at informere. Det er alt for dårligt.	Dårligt
62	Ikke medgivet medicin i reserve og apotek havde ikke.	Godt
72	Variierende diagnose af forskellige læger efter scanninger..	Godt
73	Forkert henvist. Ambulatoriet kunne ikke give den behandling, vi skulle have.	Virkelig godt

## IVF-klinikken









## Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes, de skal tage blodprøve lidt oftere i forløbet af stimulationsbehandlingen.	Godt
2	Afslappet personale, virkede ikke stresset/jaget. Der var tid til samtalen med lægen og undersøgelsen. Nyt udstyr, moderne behandlingsstol, fint indrettet, frugt, småkager m.v. kunne tages efter behov.	Virkelig godt
3	Vi har tidligere gennemgået samme type forløb på Rigshospitalet. Brædstrup udmærker sig ved dels bedre udstyr og dels, at man føler sig "personligt behandlet", altså individuelle hensyn. Rigshospitalet er mere en maskine.	Virkelig godt
14	Det var en ren fornøjelse at være hos jer og et kompetent personale. Selvom det er en følsom periode, vi har været igennem, hvor det kunne blive alt fra glæde til sorg, så har vi fået en perfekt behandling!	Virkelig godt
17	Det undrede mig, at en af lægerne spurgte mig om, hvorfor jeg havde fået tildelt et bestemt medicinmærke - for det ved jeg jo ikke noget om.	Godt
21	Meget tilfreds. Virkede virkelig til, at de havde styr på deres ting og havde stor kompetence til deres arbejde.	Virkelig godt
22	Alt har været OK, men min behandling skal foretages på ny!	Intet svar
24	Lægerne og sygeplejerskerne er gode til at lytte, hvis vi har spørgsmål og tager sig tid til at besvare dem. De accepterer vores holdninger, selvom de kan være anderledes end deres.	Virkelig godt
25	Der er ikke ens behandlingsformer. Det kommer an på, hvilken læge man konsulterer, hvilken behandling, der bliver anbefalet. Det er meget mærkeligt!	Godt
32	Brædstrup var virkelig uretfærdig mod mig. Der er alt for meget ventetid. Enten skal de ansætte flere, eller også kan de lukke butikken, i stedet for de afviser folk.	Virkelig dårligt
34	Det undrer mig, at vi ikke er blevet informeret om kostens indflydelse på PCO - på trods af, at vi flere gange har spurgt til, om vi selv kunne gøre noget for at gøre problemet mindre.	Godt
35	Vi var i et forløb, hvilket blev afbrudt, da en ny læge kom til, som fulgte retningslinjer eller noget. I hvert fald ikke enighed med tidligere læger, som vi har været i forbindelse med.	Godt
45	Vi oplevede at blive glemt flere gange i venteværelset!	Virkelig godt
48	Kun én eneste af personalet fortjener ekstra ros, nemlig [NN]. Han er fantastisk.	Dårligt
51	Lidt for meget medicin en gang, så jeg efterfølgende blev sat ned og senere i forløbet op igen.	Virkelig godt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 58 Unødig ventetid skyldtes først og fremmest strejken i foråret.  | Godt          |
| ✎ | 60 Igen - lægerne skal ikke gå ind i noget, de ikke ved noget om. Da hellere stil patienterne videre i forløbet i stedet for først at gøre det til sidst.  | Dårligt       |
| ✎ | 61 Unødvendig ventetid pga. forlagt journal. To læger var ikke helt enige omkring min videre behandling.   | Virkelig godt |
| ✎ | 68 Jeg var meget imponeret over det søde og venlige personale og den gode oplevelse, min operation var. Plus plus plus til Skejby dagambulatorium.   | Virkelig godt |
| ✎ | 69 Jeg har været igennem forløbet før og vidste, hvad der skulle ske.  | Godt          |
| ✎ | 72 Kunne godt tænke mig én kontaktperson/læge gennem hele forløbet. Det kunne minimere eventuelle fejl og misforståelser, og ville give en mere tryk behandlingsform tidshorizonten taget i betragtning. | Godt          |
| ✎ | 73 Vi blev henvist sidste år og har indtil videre ikke modtaget tid til relevant behandlingssted. Ca. et halvt år uden der er noget som helst relevant.  | Virkelig godt |
| ✎ | 75 Personalet har mødt os (mig og min mand) med stor varme og imødekommenhed samt omsorg. Dette har været meget positivt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 76 Personalet på fertilitetsafdelingen var yderst professionelle. Meget imødekommende!   | Virkelig godt |











## IVF-klinikken

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	6	Jeg oplevede stor fokus på det fysiske og kun lidt fokus på psyken.	Godt
	12		Godt
	22	Blevet orienteret hurtigt og kvalificeret.	Intet svar
	26	Mangler nogle evaluerende samtaler undervejs i forløbet, hvor jeg bliver inddraget i, hvad næste skridt skal være og hvorfor mm.	Virkelig godt
	35	Vidste ikke, at kvinders BMI betød noget for en behandling, ren information kunne vi ønske i starten af et forløb, i stedet hvor vi tror at være i et forløb.	Godt
	48	Jeg orker ikke at uddybe det, men generelt er jeg meget, meget skuffet over mit møde med flere af behandlerne/situationen.	Dårligt
	49	Efter mit/vores første forsøg ikke gik, så havde jeg en del spørgsmål om, hvad jeg kunne have gjort, for at det ikke skete, mad, alkohol osv.! Jeg blev tilbudt at komme til at snakke med en læge den dag, hvor jeg fik besked om, at vores forsøg ikke var lykkedes. Jeg afslog (hvilket jo selvfølgelig er min fejl), men jeg regnede med at komme til at snakke med en læge ved opstarten på andet forsøg, men der var desværre for travlt (føjte jeg!), så ville ikke spørge.	Godt
	60	Der var alt for lang tids ventetid på skriftlige svar, om der var noget.	Dårligt






**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

**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	De er gode til at forklare, så alle forstår, hvad de siger.	Virkelig godt
 2	Jeg følte, at der blev taget hånd om en fra første besøg til behandlingen var fuldført. Alt personalet er utrolig dygtige samt gode til at forklare, så det var nemt at forstå.	Virkelig godt
 3	Jeg føler, at Brædstrup's fertilitetsafdeling altid står med åbne arme og tager imod én. Personalet er utrolig venligt, og man føler sig "hjemme" efter første besøg. Det er super vigtigt, når man står i en utryk og uventet situation.	Virkelig godt
 4	Med barnløshed hvor vacciner igen har så stor betydning, så vil jeg da anbefale, at man ved fremtidige par for taget svaret på denne test som det første. Vi var til møde i Brædstrup, hvor vi regnede med at skulle begynde behandling, og fik først der at vide, at vi måtte vente tre måneder. Den var sej at komme igennem, og det ser jeg personligt gerne, at andre par undgår. Den er ikke rimelig, når man går igennem en meget stor følelsesmæssig proces og i forvejen rent mentalt skal acceptere det faktum, at man måske ikke kan få børn som par.	Virkelig godt
 6	Der er ikke tvivl om, at fagligheden på Brædstrup IVF ligger i top - vi følte os i trygge hænder. Yderst kompetent personale, og det gælder for alle, vi var i kontakt med. Sygeplejersker, læger, sekretærer, alle! Tak for det!!	Virkelig godt
 7	Har været behageligt at komme på ambulatoriet. Søde, gode, kompetente folk. Men var meget træet af, at en information ikke var givet, som havde betydning for videre forløb.	Intet svar
 9	Søde og omsorgsfulde sygeplejersker, som er godt forberedte til alle samtaler. Der er altid god tid til spørgsmål i forbindelse med behandling. Et rart sted at komme.	Godt
 10	Tak for en virkelig god og professionel behandling under hele forløbet. Vi er ikke i tvivl om, at vi træf den rigtige beslutning om overflytning fra Skejby. Vores problem skyldes i hvert fald ikke jer.	Virkelig godt
 12	Personalet skal være opmærksom på ventetid og informere om denne. Har haft en ventetid på minimum 30 minutter ved hvert besøg, hvor vi ikke er blevet informeret om denne ventetid, heller ikke løbende. Ventetid gør ikke noget, bare man er informeret om det.	Godt
 13	Et meget imødekommende personale - glad og smilende. Lige fra personalet i modtagelsen til læger og sygeplejersker. Jeg har været meget glad for mine behandlinger gennem de sidste to år i Jeres "hus".	Virkelig godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**





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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Et godt forståeligt brev vedrørende indkaldelsen samt god informationsbrochure over videre forløb.	Virkelig godt
	5	Skønt at blive taget godt imod af klinikkens XXLæge, som informerede os grundigt om det tilbud de kunne tilbyde os på klinikken.	Godt
	6	Vi oplevede personalet som yderst kompetente, ualmindeligt sødt og venligt.	Virkelig godt
	9	Der er ofte for få pladser i venteværelset, og man sidder meget tæt.	Godt
	10	Meget sød og imødekommende personale.	Virkelig godt





**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

**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
	4 Et svar fra blodprøver omkring vaccine kunne have fremskyndet forløbet væsentligt. Vi måtte selv stille spørgsmålet omkring svaret på den blodprøve. Da de så fandt ud af, at den var negativ, så min kone først skulle vaccineres, og yderligere tre måneder skulle ventes. Det var noget af et slag, når man rent mentalt er ved at sætte sig op til forløbet. Det er en mindre detalje i dag, men en så vigtig ting bør undersøges som nr. et på blodprøver, når det er så væsentligt, om man har fået vaccinen eller ej.	Virkelig godt
	7 Fejlinformering omkring retningslinjer før behandling udføres.	Intet svar
	9 Forkert dosis medicin.	Godt
	11 De kiggede stort set ikke i min gamle journal, hvilket medførte for høj dosis.	Virkelig godt



### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

#### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	7	Der er ikke enighed om lægernes retningslinjer ift. igangsætning af behandling. Ex BMI før en behandling startes.	Intet svar
	8	Jeg havde en dårlig oplevelse, hvor jeg ikke følte, jeg blev hørt, men øvrige behandlinger gik godt.	Godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	7	Været i tvivl om, hvad mit helbred betød for et behandlingsforløb før vi var godt i gang og det derfor blev afbrudt.	Intet svar
	13	Informationer vedrørende livsstilens betydning har primært været skriftlig. Tænker at mindre samtaler løbende - kunne være en ide. Samtaler der netop handlede om livsstil og ikke så meget den konkrete behandling.	Virkelig godt



## 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.<sup>9</sup> 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.

---

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