

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Ambulatorium





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

**Gynækologisk/Obstetrisk Afdeling G  
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

## **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 .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	101
	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:	474
Besvarelser fra afdelingens patienter:	278
Afdelingens svarprocent:	59%

### 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.

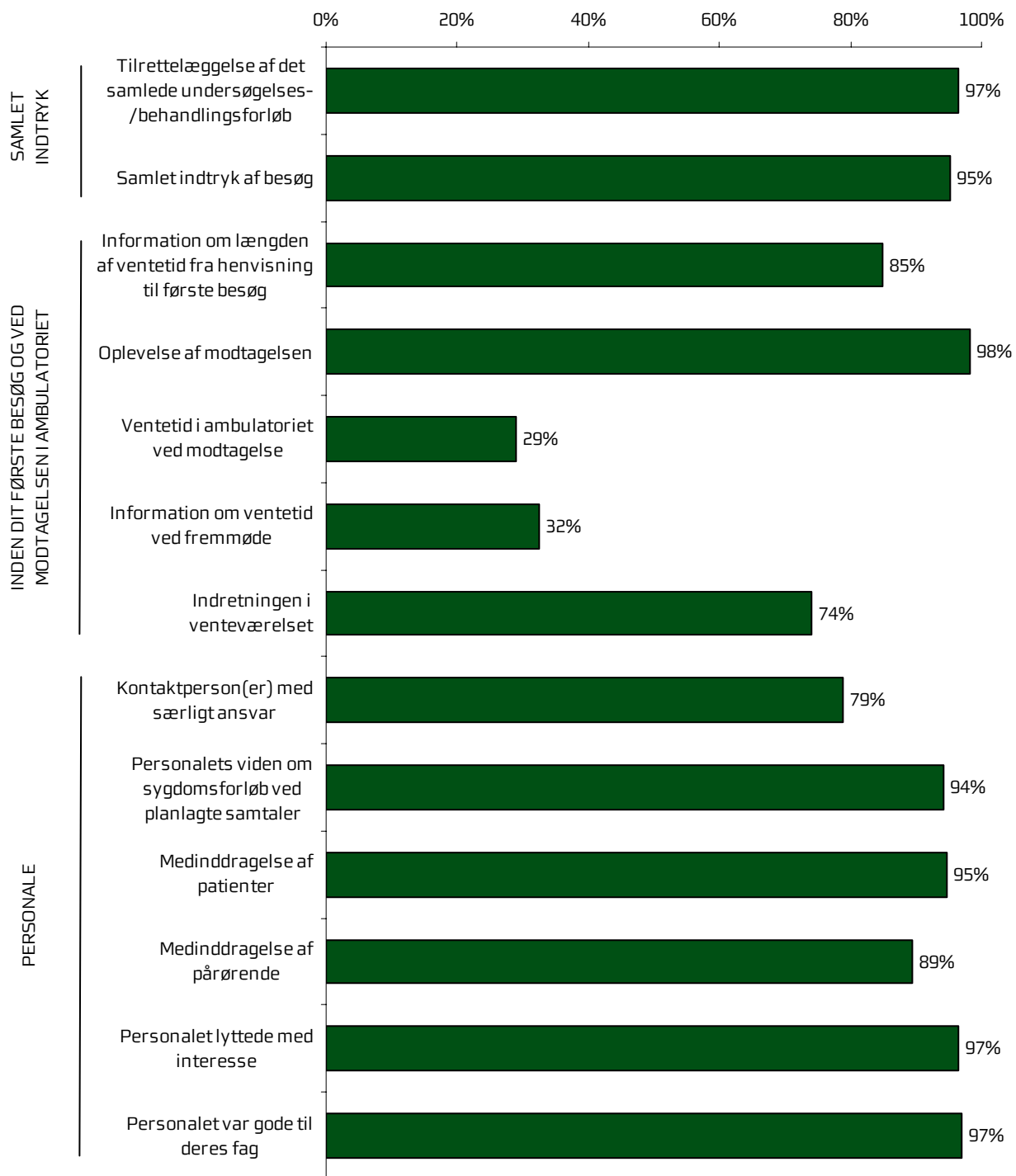


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

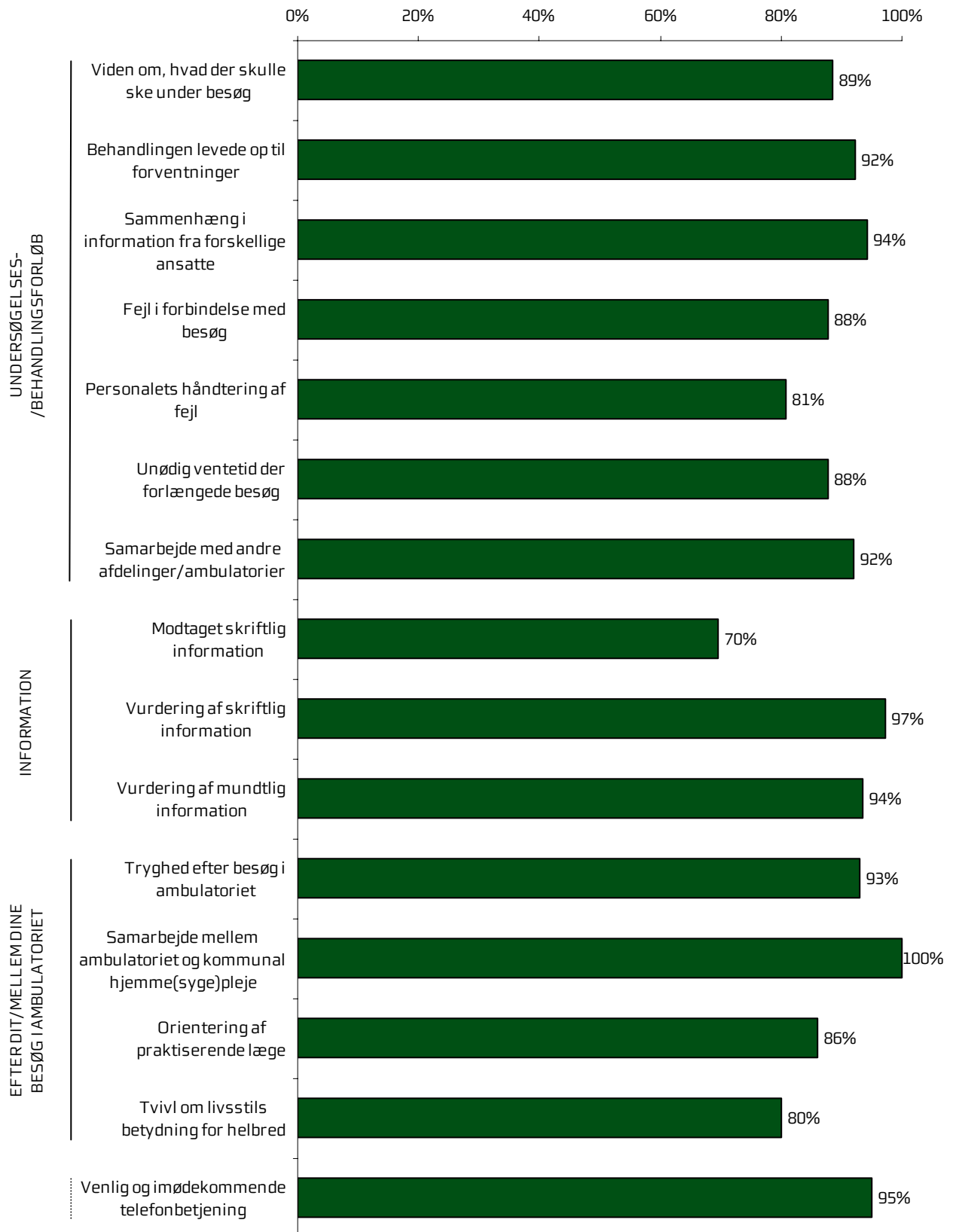
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

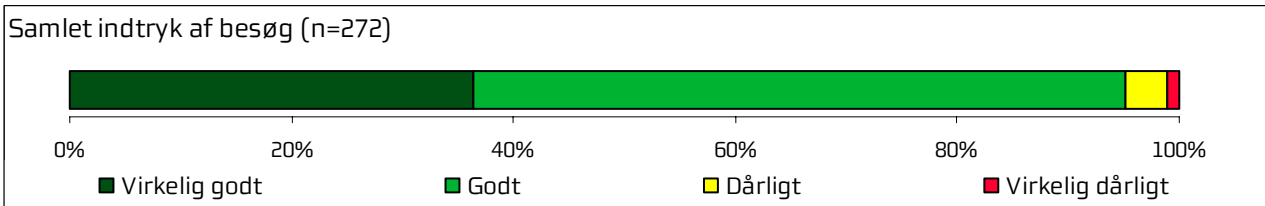
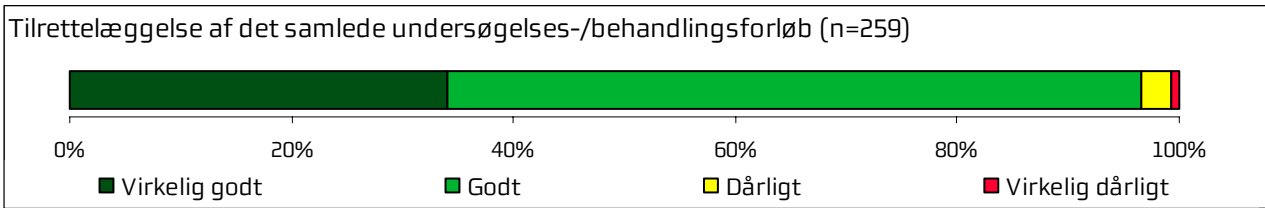
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen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

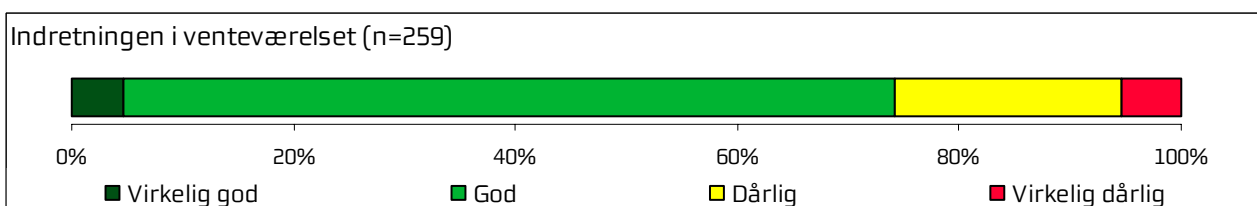
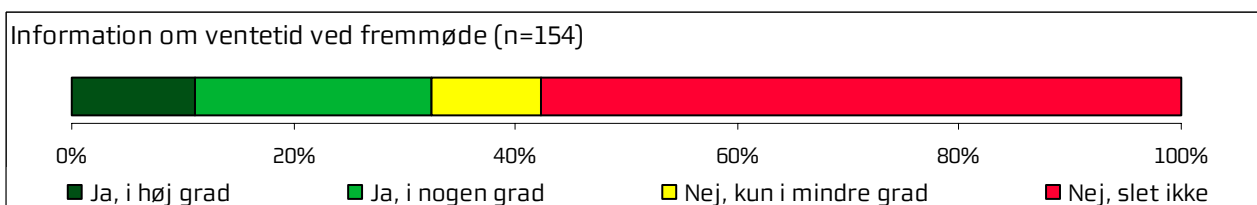
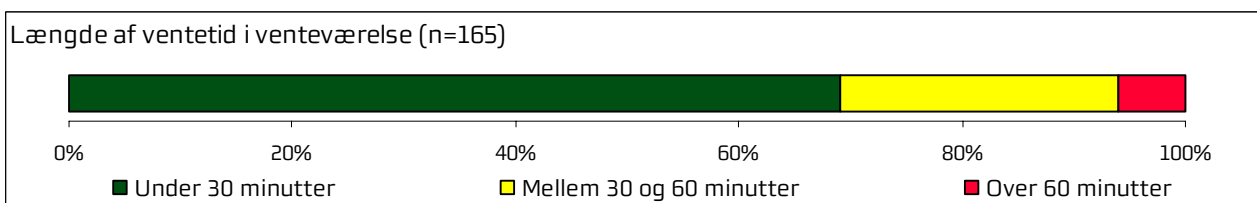
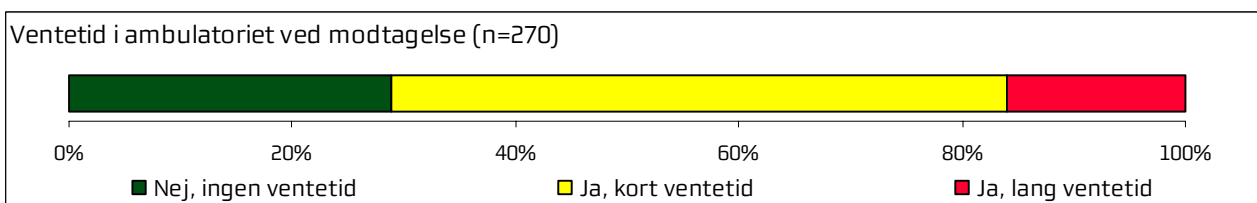
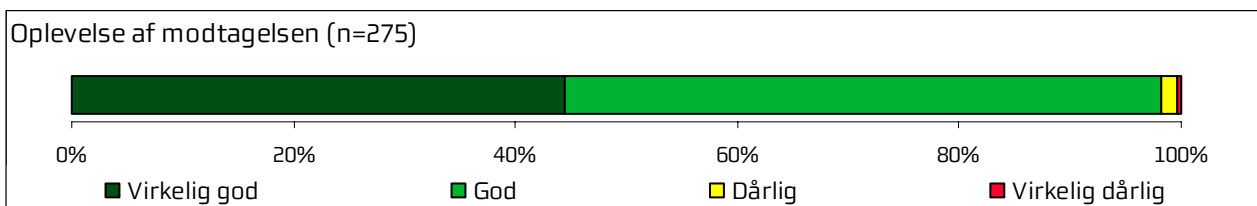
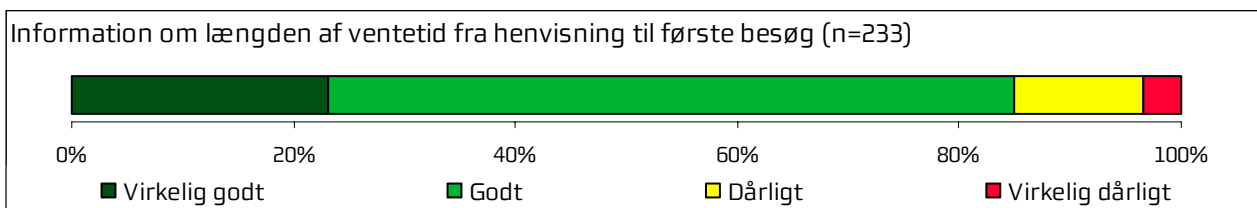




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	99%*	93%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	99%*	95%	96%

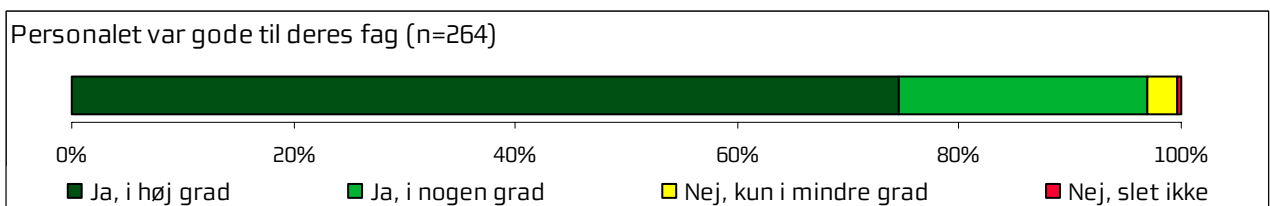
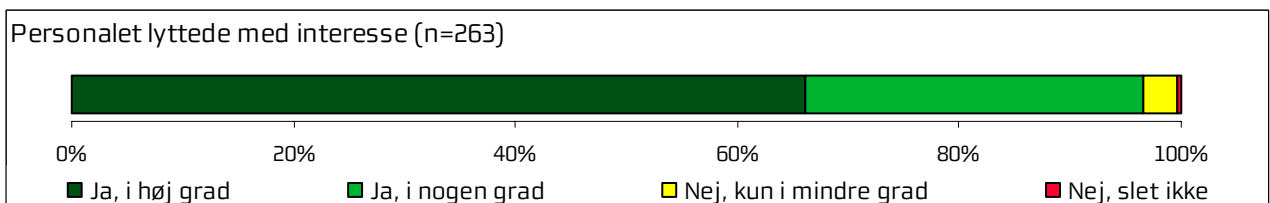
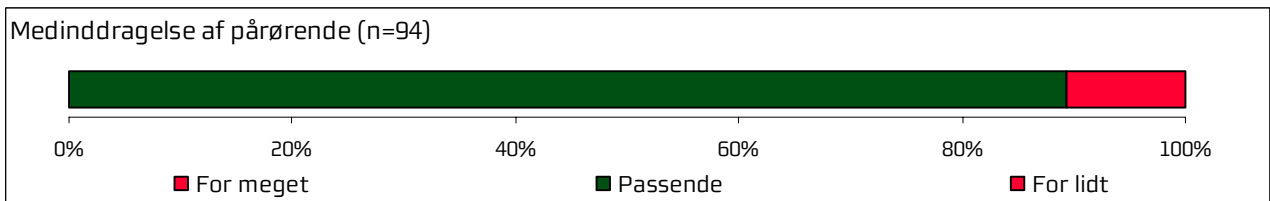
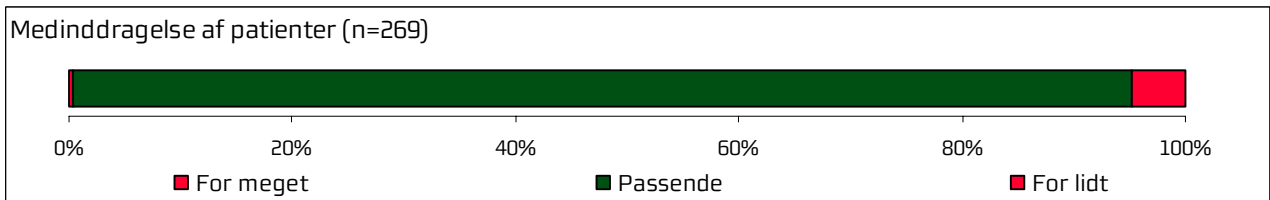
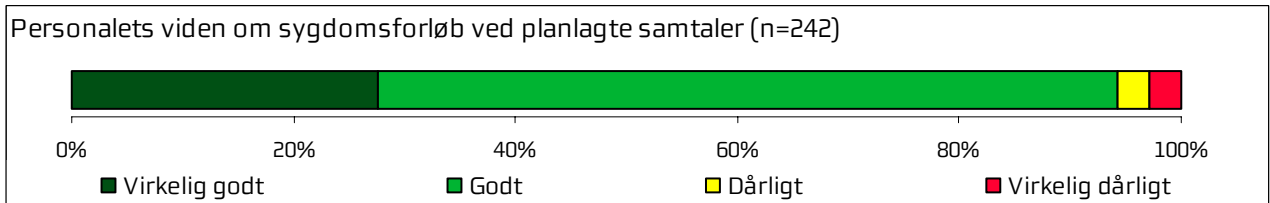
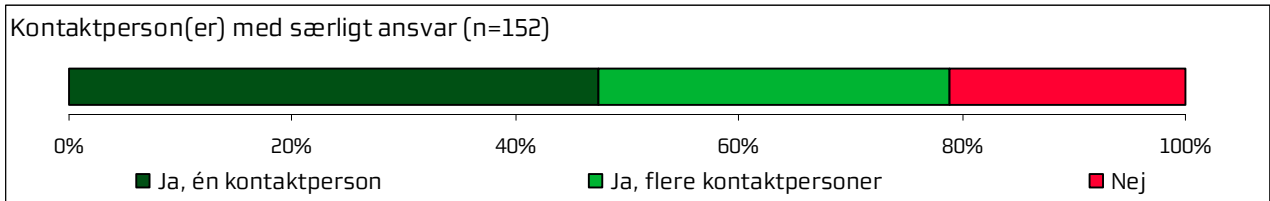
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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?	85%	-	-	97%*	85%	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	96%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	29%	-	-	36%	18%*	29%
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?	32%	-	-	44%*	33%	39%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	74%	-	-	89%*	79%	83%*

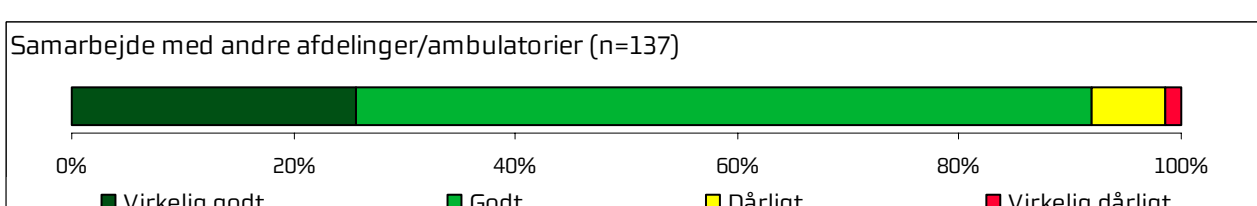
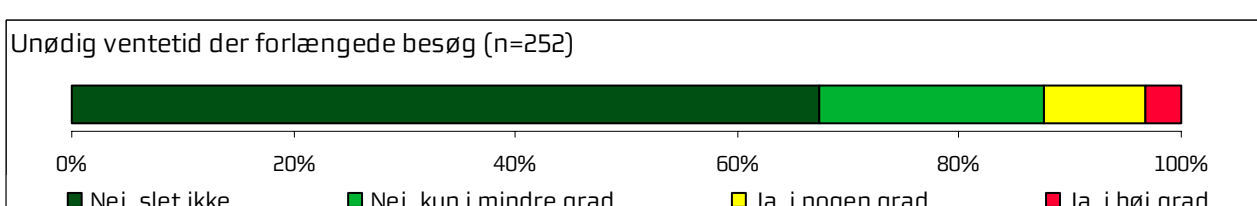
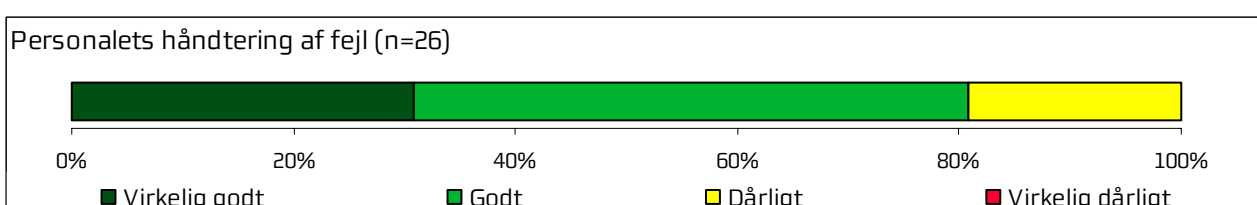
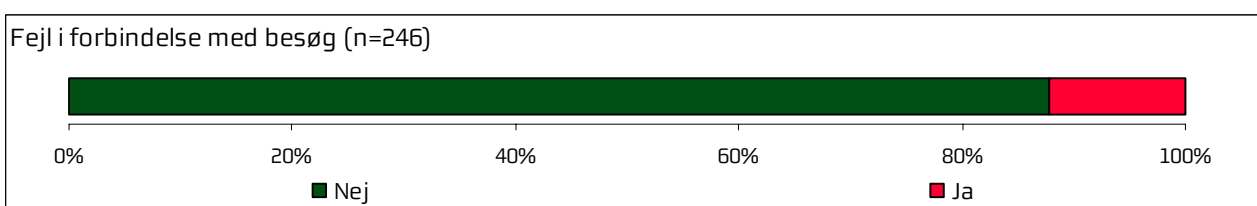
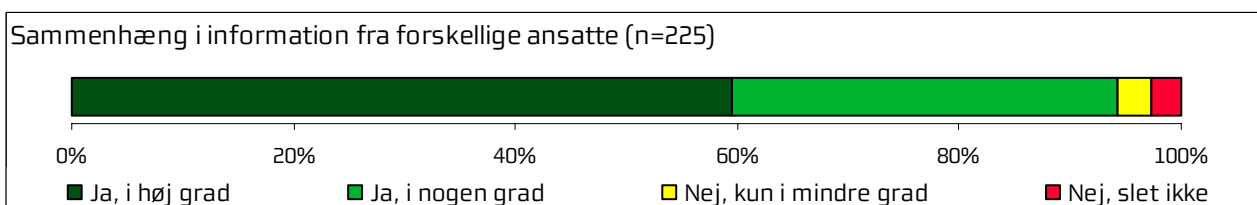
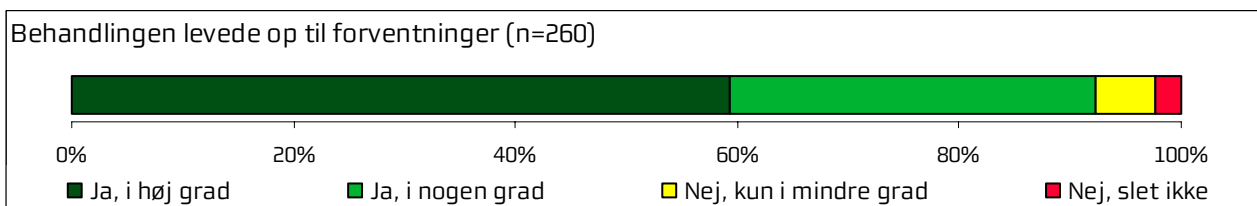
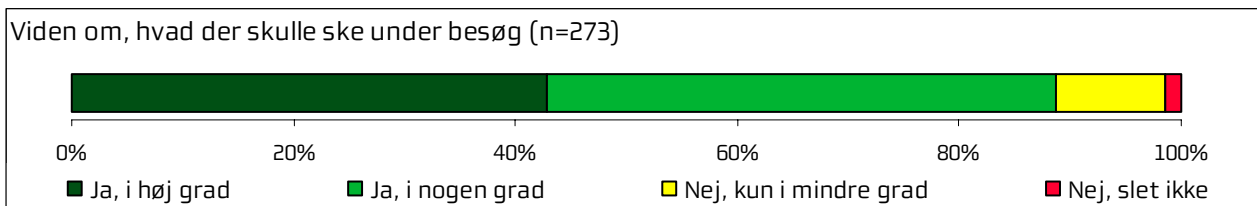
### 4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79%	-	-	84%	75%	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94%	-	-	99%*	90%*	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	96%	91%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	95%	85%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	99%	94%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	96%	98%

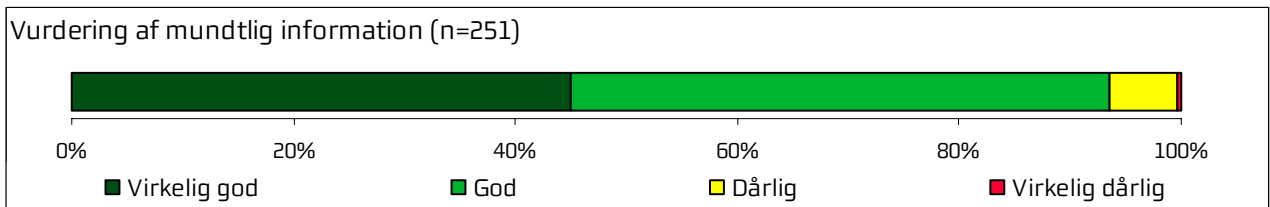
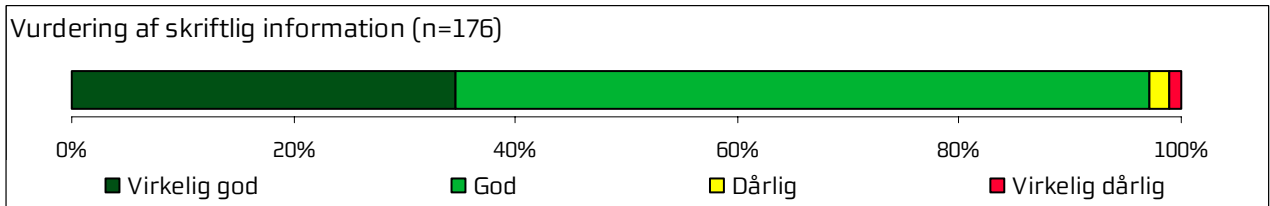
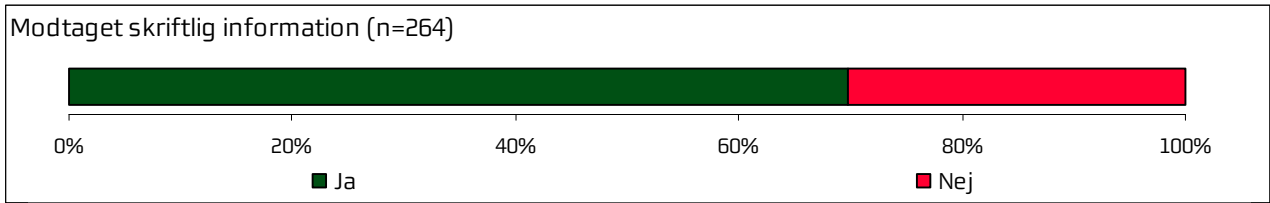
## 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	89%	-	-	94%*	83%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	96%	88%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	98%	90%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	96%*	85%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81%	-	-	78%	65%	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	94%*	82%	87%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	100%*	88%	93%

### 4.5 Information

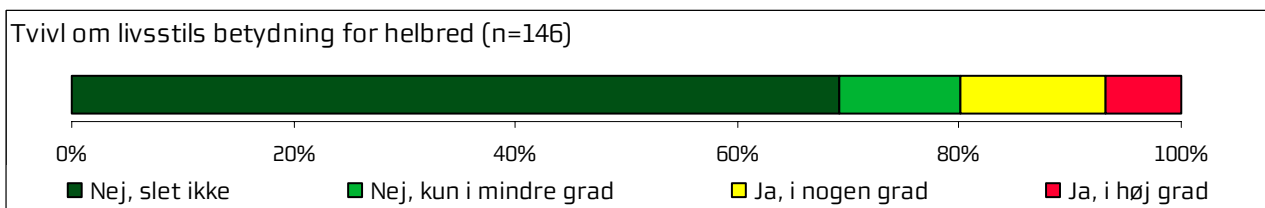
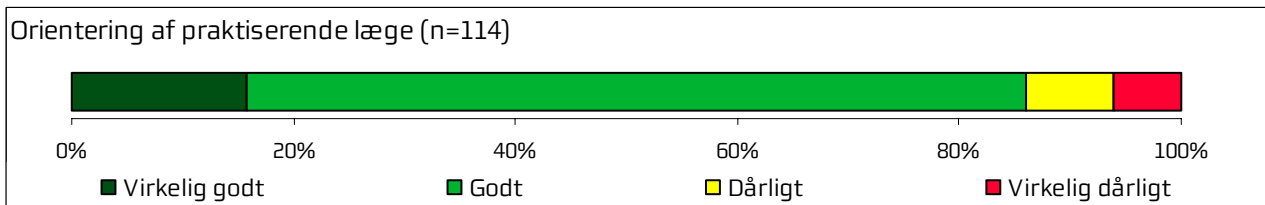
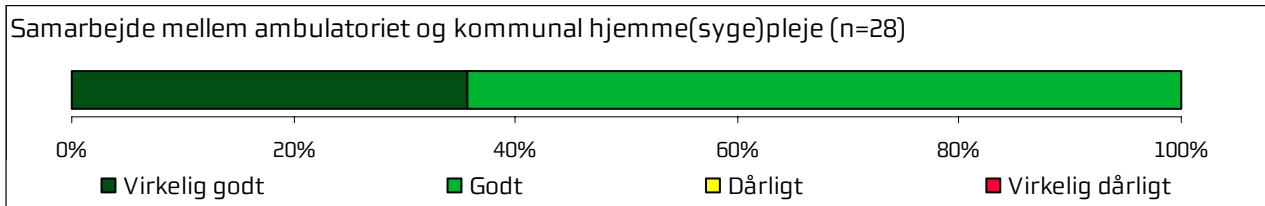
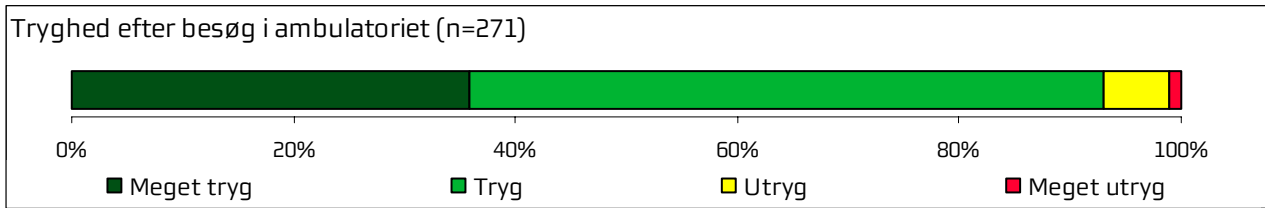




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	70%	-	-	71%	54%*	61%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	96%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	98%*	94%	96%

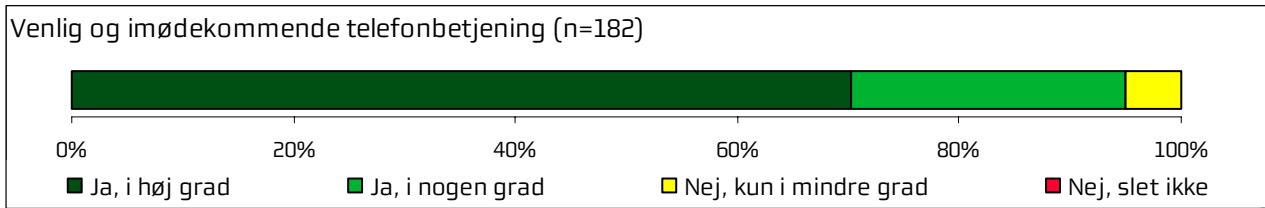
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	97%*	91%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	83%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	93%	86%	89%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80%	-	-	81%	69%*	76%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	95%	-	-	100%*	92%	97%



## 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

<b>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?</b>	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"/>	
<b>2. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?</b>	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>4. Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?</b>		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 7</b>	<b>Gå til spørgsmål 7</b>	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: <b>5. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)</b>	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: <b>6. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>	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"/>	
<b>7. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>8. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?</b>						

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;



## PERSONALE

9. 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"/>		
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 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:					
19. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lobnr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Der var ikke behov for samarbejde <input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

## INFORMATION

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

## EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

**SAMLET INDTRYK**

<b>31. 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>32. 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>33. 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>34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>35. 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) 59 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)		278	474
Køn	Mand	1%	2%
	Kvinde	99%	98%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	34%	41%
	40-59 år	41%	39%
	60-79 år	19%	15%
	80 år eller derover	5%	4%

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>
"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" <sup>6</sup>
"For meget", "Passende" og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"
"Ja" og "Nej" <sup>7</sup>
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

### Beregningsmetode

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

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

<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**

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		278	100
Alder	<b>0-19</b>	3	1%
	<b>20-39</b>	95	34%
	<b>40-59</b>	114	41%
	<b>60-79</b>	53	19%
	<b>80-</b>	13	5%
Køn	<b>Mand</b>	2	1%
	<b>Kvinde</b>	276	99%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	269	98%
	<b>Pårørende</b>	6	2%
Modersmål	<b>Dansk</b>	265	96%
	<b>Ikke dansk</b>	12	4%
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	16	6%
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	181	65%
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	39	14%
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	7	3%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	35	13%

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

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>			
Alle		34	63	3	1	259	14	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	27	64	8	1	90	4	
	<b>40-59</b>	37	63	0	0	111	3	
	<b>60-79</b>	40	58	0	2	45	5	
	<b>80-</b>	30	70	0	0	10	2	
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Kvinde</b>	34	62	3	1	257	14	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	34	63	3	1	251	14	
	<b>Pårørende</b>	33	67	0	0	6	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	62	3	1	246	14	
	<b>Ikke dansk</b>	25	75	0	0	12	0	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	63	38	0	0	16	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	31	65	3	1	168	9	
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	39	61	0	0	38	0	
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	29	71	0	0	7	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	30	63	7	0	30	5	

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		36	59	4	1	272
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3
	<b>20-39</b>	30	60	7	3	94
	<b>40-59</b>	41	58	1	0	112
	<b>60-79</b>	39	57	4	0	51
	<b>80-</b>	33	67	0	0	12
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2
	<b>Kvinde</b>	37	59	4	1	270
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	59	4	1	265
	<b>Pårørende</b>	40	60	0	0	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	59	3	1	259
	<b>Ikke dansk</b>	25	67	8	0	12
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	56	44	0	0	16
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	34	63	3	1	176
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	45	53	3	0	38
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	29	71	0	0	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	34	51	11	3	35



**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		23	62	12	3	233	40	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	20	59	16	5	75	18	
	<b>40-59</b>	29	57	11	3	95	17	
	<b>60-79</b>	15	73	10	2	48	4	
	<b>80-</b>	25	75	0	0	12	1	
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Kvinde</b>	23	62	11	3	231	40	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	24	61	12	3	224	40	
	<b>Pårørende</b>	0	83	0	17	6	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	23	61	12	3	222	39	
	<b>Ikke dansk</b>	18	73	0	9	11	0	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	44	56	0	0	16	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	21	60	15	4	149	29	
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	26	74	0	0	38	1	
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	50	50	0	0	4	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	15	58	19	8	26	7	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>					
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		44	54	1	0	275	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	35	61	3	1	94	0
	<b>40-59</b>	48	52	0	0	114	0
	<b>60-79</b>	50	48	2	0	52	0
	<b>80-</b>	50	50	0	0	12	0
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>Kvinde</b>	45	53	1	0	273	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	54	2	0	266	0
	<b>Pårørende</b>	50	50	0	0	6	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	44	54	2	0	262	0
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	12	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	69	31	0	0	16	0
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	43	56	1	1	178	0
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	44	56	0	0	39	0
	<b>Obstetrisk Ambulatorium ASAMB</b>	43	57	0	0	7	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	43	51	6	0	35	0

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

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		29	55	16	270	5
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	21	59	20	91	2
	<b>40-59</b>	31	53	16	113	1
	<b>60-79</b>	35	55	10	51	1
	<b>80-</b>	33	58	8	12	1
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	2	0
	<b>Kvinde</b>	29	55	16	268	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	56	16	262	5
	<b>Pårørende</b>	33	50	17	6	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	29	55	16	257	5
	<b>Ikke dansk</b>	25	67	8	12	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	38	38	25	16	0
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	29	56	15	176	2
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	41	54	5	39	0
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	14	71	14	7	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	13	59	28	32	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal patienter	Ved ikke
		%	%	%	n	n
Alle		69	25	6	165	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1	0
	<b>20-39</b>	70	27	3	70	0
	<b>40-59</b>	67	26	7	72	0
	<b>60-79</b>	76	6	18	17	0
	<b>80-</b>	60	40	0	5	1
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	2	0
	<b>Kvinde</b>	69	25	6	163	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	70	24	6	161	0
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	3	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	67	26	6	156	1
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	0	8	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	50	25	25	8	0
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	66	29	6	108	0
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	79	16	5	19	1
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	83	17	0	6	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	79	17	4	24	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		11	21	10	58	154	11	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	10	19	10	60	68	2	
	<b>40-59</b>	14	23	11	52	65	6	
	<b>60-79</b>	7	27	0	67	15	2	
	<b>80-</b>	0	20	20	60	5	1	
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Kvinde</b>	11	22	9	58	152	11	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	11	21	10	58	149	11	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	11	19	10	60	144	11	
	<b>Ikke dansk</b>	11	44	11	33	9	0	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	17	33	17	33	6	1	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	10	20	11	60	102	6	
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	28	17	0	56	18	2	
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	0	0	0	100	5	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	4	35	13	48	23	2	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</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		5	69	20	5	259	12	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	2	64	23	11	88	5	
	<b>40-59</b>	6	69	24	2	108	4	
	<b>60-79</b>	6	81	10	2	48	3	
	<b>80-</b>	8	75	8	8	12	0	
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Kvinde</b>	5	70	21	5	257	12	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	5	70	20	5	252	11	
	<b>Pårørende</b>	0	60	40	0	5	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	5	69	21	6	248	10	
	<b>Ikke dansk</b>	0	80	20	0	10	2	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	7	87	7	0	15	1	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	2	67	26	5	168	6	
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	14	83	3	0	36	3	
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	0	50	33	17	6	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	6	65	15	15	34	1	

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>					
		<b>Ja, én kontaktperson</b>	<b>Ja, flere kontaktpersoner</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		%	%	%	n
Alle		47	32	21	152
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	42	42	16	62
	<b>40-59</b>	49	29	22	63
	<b>60-79</b>	58	16	26	19
	<b>80-</b>	67	0	33	6
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	0
	<b>Kvinde</b>	47	32	21	152
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	32	21	148
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	47	31	22	143
	<b>Ikke dansk</b>	50	38	13	8
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	67	25	8	12
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	44	35	20	99
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	55	18	27	11
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	43	14	43	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	48	30	22	23

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		28	67	3	3	242	31	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	1	
	<b>20-39</b>	24	63	8	4	90	5	
	<b>40-59</b>	30	69	0	1	97	16	
	<b>60-79</b>	27	68	0	5	44	7	
	<b>80-</b>	44	56	0	0	9	2	
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Kvinde</b>	28	66	3	3	240	31	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	28	66	3	3	235	29	
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	0	5	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	66	3	3	229	31	
	<b>Ikke dansk</b>	25	75	0	0	12	0	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	44	56	0	0	16	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	26	68	3	3	152	24	
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	37	63	0	0	35	4	
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	17	83	0	0	6	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	21	67	6	6	33	2	



**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	95	5	269
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	0	91	9	94
	<b>40-59</b>	0	97	3	113
	<b>60-79</b>	2	94	4	49
	<b>80-</b>	0	100	0	11
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	2
	<b>Kvinde</b>	0	95	5	267
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	95	5	262
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	95	5	256
	<b>Ikke dansk</b>	0	92	8	12
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	0	100	0	16
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	0	95	5	173
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	3	95	3	38
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	0	100	0	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	91	9	35

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	89	11	94	176
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2	1
	<b>20-39</b>	0	88	12	50	43
	<b>40-59</b>	0	92	8	26	87
	<b>60-79</b>	0	83	17	12	38
	<b>80-</b>	0	100	0	4	7
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	2	0
	<b>Kvinde</b>	0	89	11	92	176
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	89	11	88	174
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	4	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	88	12	86	172
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	8	4
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	0	100	0	2	14
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	0	91	9	69	108
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	0	86	14	7	30
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	0	100	0	3	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	77	23	13	20

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

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		66	30	3	0	263	13
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	59	35	5	1	92	3
	<b>40-59</b>	74	24	2	0	105	9
	<b>60-79</b>	62	37	2	0	52	0
	<b>80-</b>	73	27	0	0	11	1
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>Kvinde</b>	66	31	3	0	261	13
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	67	30	3	0	255	12
	<b>Pårørende</b>	40	40	20	0	5	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	66	31	3	0	250	13
	<b>Ikke dansk</b>	75	17	8	0	12	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	75	25	0	0	16	0
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	64	33	2	1	169	10
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	73	27	0	0	37	2
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	57	29	14	0	7	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	68	24	9	0	34	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		75	22	3	0	264	13
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	66	26	7	1	94	1
	<b>40-59</b>	77	23	0	0	104	10
	<b>60-79</b>	85	15	0	0	52	1
	<b>80-</b>	82	18	0	0	11	1
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>Kvinde</b>	74	23	3	0	262	13
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	75	21	3	0	256	12
	<b>Pårørende</b>	40	60	0	0	5	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	76	21	3	0	251	13
	<b>Ikke dansk</b>	50	50	0	0	12	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	93	7	0	0	15	1
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	73	24	3	0	171	9
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	73	27	0	0	37	2
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	86	14	0	0	7	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	74	18	6	3	34	1

**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		43	46	10	1	273	3	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	34	53	10	3	93	2	
	<b>40-59</b>	43	47	10	0	113	1	
	<b>60-79</b>	50	35	13	2	52	0	
	<b>80-</b>	67	33	0	0	12	0	
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Kvinde</b>	43	45	10	1	271	3	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	42	46	10	2	264	3	
	<b>Pårørende</b>	83	17	0	0	6	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	45	10	2	260	3	
	<b>Ikke dansk</b>	25	75	0	0	12	0	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	75	25	0	0	16	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	38	52	10	1	176	3	
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	49	46	5	0	39	0	
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	71	14	14	0	7	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	43	31	17	9	35	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	5	2	260	15	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0	
	<b>20-39</b>	48	38	9	4	91	4	
	<b>40-59</b>	61	35	4	0	105	8	
	<b>60-79</b>	71	22	2	4	49	3	
	<b>80-</b>	83	17	0	0	12	0	
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>Kvinde</b>	59	33	5	2	258	15	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	33	6	2	251	15	
	<b>Pårørende</b>	50	50	0	0	6	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	32	4	2	247	15	
	<b>Ikke dansk</b>	17	58	25	0	12	0	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	69	25	6	0	16	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	57	35	5	2	165	13	
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	64	33	3	0	39	0	
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	71	29	0	0	7	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	58	27	9	6	33	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		60	35	3	3	225	44
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	60	30	5	6	84	10
	<b>40-59</b>	57	40	2	1	91	21
	<b>60-79</b>	63	34	2	0	41	10
	<b>80-</b>	67	33	0	0	6	3
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>Kvinde</b>	60	35	3	3	223	44
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	60	34	3	3	220	42
	<b>Pårørende</b>	50	50	0	0	4	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	33	3	2	213	43
	<b>Ikke dansk</b>	27	64	0	9	11	1
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	73	27	0	0	15	1
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	52	41	4	2	143	30
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	77	23	0	0	30	8
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	71	14	14	0	7	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	67	23	0	10	30	5

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	150	101
Alder	<b>0-19</b>	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	98	2	63	25
	<b>40-59</b>	100	0	50	53
	<b>60-79</b>	100	0	26	20
	<b>80-</b>	100	0	8	3
Køn	<b>Mand</b>	-	-	2	0
	<b>Kvinde</b>	99	1	148	101
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	146	96
	<b>Pårørende</b>	100	0	2	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	99	1	143	96
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	7	5
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	100	0	12	2
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	99	1	99	65
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	100	0	16	19
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	100	0	2	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	21	11



**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		97	3	236
Alder	<b>0-19</b>	-	-	3
	<b>20-39</b>	94	6	88
	<b>40-59</b>	99	1	95
	<b>60-79</b>	98	3	40
	<b>80-</b>	100	0	10
Køn	<b>Mand</b>	-	-	2
	<b>Kvinde</b>	97	3	234
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	97	3	228
	<b>Pårørende</b>	100	0	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	97	3	224
	<b>Ikke dansk</b>	92	8	12
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	93	7	15
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	97	3	151
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	100	0	33
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	100	0	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	97	3	31

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		94	6	242
Alder	<b>0-19</b>	-	-	3
	<b>20-39</b>	93	7	90
	<b>40-59</b>	94	6	97
	<b>60-79</b>	95	5	42
	<b>80-</b>	100	0	10
Køn	<b>Mand</b>	-	-	2
	<b>Kvinde</b>	94	6	240
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	94	6	233
	<b>Pårørende</b>	100	0	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	230
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	12
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	100	0	15
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	92	8	157
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	100	0	33
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	100	0	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	94	6	31

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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		93	7	123
Alder	<b>0-19</b>	-	-	2
	<b>20-39</b>	87	13	46
	<b>40-59</b>	98	2	53
	<b>60-79</b>	89	11	18
	<b>80-</b>	-	-	4
Køn	<b>Mand</b>	-	-	2
	<b>Kvinde</b>	93	7	121
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	93	8	120
	<b>Pårørende</b>	-	-	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	92	8	115
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	8
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	86	14	7
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	94	6	79
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	94	6	17
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	-	-	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	88	12	17

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		%	%	%	%	n	n
Alle		31	50	19	0	26	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	21	57	21	0	14	1
	<b>40-59</b>	57	43	0	0	7	0
	<b>60-79</b>	20	40	40	0	5	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>Kvinde</b>	31	50	19	0	26	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	50	19	0	26	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	50	19	0	26	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	29	52	19	0	21	0
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	-	-	-	-	0	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		67	20	9	3	252	19
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>20-39</b>	62	21	13	4	82	10
	<b>40-59</b>	69	21	8	3	106	8
	<b>60-79</b>	72	18	6	4	50	1
	<b>80-</b>	82	18	0	0	11	0
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>Kvinde</b>	67	20	9	3	250	19
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	67	20	9	3	244	19
	<b>Pårørende</b>	67	17	17	0	6	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	20	9	3	240	18
	<b>Ikke dansk</b>	55	27	18	0	11	1
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	73	7	7	13	15	1
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	69	18	10	2	163	12
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	67	19	8	6	36	2
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	50	50	0	0	6	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	59	34	6	0	32	3

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		26	66	7	1	137	47	86
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	1	1
	<b>20-39</b>	25	68	4	4	57	9	26
	<b>40-59</b>	31	62	7	0	55	18	41
	<b>60-79</b>	9	77	14	0	22	14	14
	<b>80-</b>	50	50	0	0	2	5	4
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0	0
	<b>Kvinde</b>	25	67	7	1	135	47	86
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	65	7	2	133	44	84
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	0	3	2	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	65	7	2	127	46	84
	<b>Ikke dansk</b>	11	89	0	0	9	1	2
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	30	60	10	0	10	1	5
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	26	66	6	2	88	30	57
	<b>Gynækologisk/Obstetris k Ambulatorium, Grenaa</b>	19	75	6	0	16	9	13
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	17	83	0	0	6	0	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	29	59	12	0	17	7	10

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		70	30	264
Alder	<b>0-19</b>	-	-	3
	<b>20-39</b>	72	28	92
	<b>40-59</b>	74	26	113
	<b>60-79</b>	63	38	48
	<b>80-</b>	25	75	8
Køn	<b>Mand</b>	-	-	2
	<b>Kvinde</b>	70	30	262
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	71	29	256
	<b>Pårørende</b>	50	50	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	70	30	251
	<b>Ikke dansk</b>	75	25	12
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	93	7	15
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	71	29	173
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	66	34	35
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	71	29	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	59	41	34

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		35	63	2	1	176	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	36	58	5	2	66	0
	<b>40-59</b>	35	64	0	1	78	0
	<b>60-79</b>	32	68	0	0	28	1
	<b>80-</b>	-	-	-	-	2	0
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	1	0
	<b>Kvinde</b>	35	62	2	1	175	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	62	2	1	173	1
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	63	2	1	167	1
	<b>Ikke dansk</b>	44	56	0	0	9	0
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	75	25	0	0	12	0
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	31	67	2	1	117	1
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	36	64	0	0	22	0
	<b>Obstetrisk Ambulatorium ASAMB</b>	0	100	0	0	5	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	50	5	5	20	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		45	49	6	0	251
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3
	<b>20-39</b>	38	50	11	1	88
	<b>40-59</b>	52	47	1	0	101
	<b>60-79</b>	43	51	6	0	49
	<b>80-</b>	50	40	10	0	10
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2
	<b>Kvinde</b>	45	49	6	0	249
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	48	6	0	242
	<b>Pårørende</b>	17	67	17	0	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	45	48	6	0	238
	<b>Ikke dansk</b>	42	58	0	0	12
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	56	31	13	0	16
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	44	51	5	1	166
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	44	53	3	0	34
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	50	50	0	0	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	45	41	14	0	29

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		36	57	6	1	271
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	3
	<b>20-39</b>	28	58	12	2	92
	<b>40-59</b>	39	59	1	1	112
	<b>60-79</b>	43	51	6	0	51
	<b>80-</b>	31	62	8	0	13
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2
	<b>Kvinde</b>	36	57	6	1	269
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	36	57	6	1	263
	<b>Pårørende</b>	17	83	0	0	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	36	57	5	1	258
	<b>Ikke dansk</b>	17	67	17	0	12
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	56	44	0	0	16
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	36	57	7	1	176
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	26	74	0	0	38
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	33	67	0	0	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	37	46	11	6	35

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

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n	Ikke aktuelt for mig n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		36	64	0	0	28	9	232
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	3
	<b>20-39</b>	25	75	0	0	12	2	79
	<b>40-59</b>	45	55	0	0	11	4	98
	<b>60-79</b>	40	60	0	0	5	1	43
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	2	9
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	0	0	2
	<b>Kvinde</b>	36	64	0	0	28	9	230
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	40	60	0	0	25	8	227
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	0	2	1	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	61	0	0	23	8	225
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	4	1	7
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	67	33	0	0	3	1	12
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	23	77	0	0	13	2	161
	<b>Gynækologisk/Obstetris k Ambulatorium, Grenaa</b>	17	83	0	0	6	1	30
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	-	-	-	-	0	1	6
	<b>Øvrige/Ikke placeret på afsnit</b>	67	33	0	0	6	4	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		16	70	8	6	114	157	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	1	
	<b>20-39</b>	12	56	20	12	41	53	
	<b>40-59</b>	24	76	0	0	42	72	
	<b>60-79</b>	13	79	4	4	24	26	
	<b>80-</b>	0	100	0	0	5	5	
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	1	1	
	<b>Kvinde</b>	15	71	8	6	113	156	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	17	68	8	7	107	155	
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	0	4	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	16	69	8	7	107	151	
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	6	6	
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	17	83	0	0	6	10	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	12	73	9	5	74	103	
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	12	76	0	12	17	20	
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	25	75	0	0	4	3	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	38	38	15	8	13	21	

**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		69	11	13	7	146	124
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	1
	<b>20-39</b>	61	11	16	12	57	36
	<b>40-59</b>	70	9	16	5	57	57
	<b>60-79</b>	79	17	4	0	24	25
	<b>80-</b>	83	17	0	0	6	5
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	1	1
	<b>Kvinde</b>	69	11	13	7	145	123
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	69	11	13	7	143	119
	<b>Pårørende</b>	50	0	50	0	2	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	71	11	12	7	137	120
	<b>Ikke dansk</b>	38	13	38	13	8	4
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	78	0	11	11	9	7
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	66	11	15	8	92	83
	<b>Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa</b>	83	6	11	0	18	20
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	100	0	0	0	5	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	59	23	9	9	22	12

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?								
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		70	25	5	0	182	79	11
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	1	1
	<b>20-39</b>	55	34	11	0	64	22	7
	<b>40-59</b>	78	19	3	0	72	39	2
	<b>60-79</b>	86	14	0	0	35	14	1
	<b>80-</b>	70	30	0	0	10	3	0
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	2	0	0
	<b>Kvinde</b>	71	25	4	0	180	79	11
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	69	25	5	0	177	76	11
	<b>Pårørende</b>	100	0	0	0	4	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	71	24	5	0	171	78	10
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	0	0	10	1	1
Afsnit	<b>Dagkirurgisk afsnit G</b>	100	0	0	0	11	5	0
	<b>Gynækologisk Ambulatorium G</b>	65	27	7	0	113	55	7
	<b>Gynækologisk/Obstetris k Ambulatorium, Grenaa</b>	89	11	0	0	28	10	1
	<b>Obstetrisk Ambulatorium A5AMB</b>	60	40	0	0	5	1	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	60	36	4	0	25	8	2





## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

**Dagkirurgisk afsnit G**




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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Jeg synes måske godt, at under samtalen med lægen - så burde han lukke døren efter sig i det rum, hvor han fortalte mig, hvad der skulle ske og spurgte mig ud om personlige ting. Patienterne i venteværelset kunne høre alt, hvad han sagde. Det oplevede jeg selv, da jeg sad i venteværelset.	Virkelig godt
	5	Jeg syntes, jeg fik meget information om smertelindring og hvem man skulle kontakte ved behov. Tak for god behandling.	Virkelig godt
	7	Ro, tryghed under hele forløbet. Blev ringet op dagen efter for at høre, hvordan jeg havde det alt i alt.	Virkelig godt
	8	Jeg synes, jeg fik den information, jeg skulle have og fik en god og omsorgsfuld behandling. Jeg er meget tilfreds med forløbet.	Virkelig godt



## Dagkirurgisk afsnit G

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Det var for tidligt at komme af tøjet, når der var over en time til, jeg kom til. Jeg frøs meget i ventetiden i kåben. Det var lidt koldt. Tæpperne blev ikke tilbudt, men da jeg endelig fik nogle, kunne jeg ikke få varmen igen.	Godt
	3 Var til forundersøgelse i Grenå. Synes, at lægen var inkompetent og useriøs - lod beslutning og vurdering være min. Eksempelvis stillingtagen til om jeg ville have fjernet hele/dele af livmoderen - det var jeg ikke i stand til at vurdere og gik derefter til egen læge for at få råd og vejledning.	Godt
	4 Jeg har fået en fin og god behandling.	Godt



## Dagkirurgisk afsnit G

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
	2	Tang sat i, hvor jeg ikke var bedøvet.	Godt

## Dagkirurgisk afsnit G

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Jeg finder det upassende, at man får udleveret to stærke smertestillende piller, når man ankommer, for så at vente fire timer til man skal på operationsbordet - det giver ingen mening.	Godt
	6	Besøg og operation på gynækologisk-obstetrisk dagkirurgi. Meget vellykket og et meget sødt og venligt operationshold.	Godt







## Gynækologisk Ambulatorium G

**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	Super god læge i mit tilfælde.	Virkelig godt
3	Mødte personligt venlighed.	Godt
4	Jeg har gået til kontrol i en del år, og jeg har altid fået en super god behandling hos først lægen NN1 og nu NN2. De sygeplejersker, som assisterer ham, gør det altid, så man føler sig vel modtaget og i gode hænder - en super information, aldrig for travlt, der er ro på og tid til snak og spørgsmål - et meget behageligt klima at være i.	Godt
8	Rigtig positivt, at der næsten ikke var nogen ventetid - det er ikke så ofte, at jeg oplever det :-)	Godt
13	Alt godt, bortset fra venteværelset.	Godt
15	Jeg har efter et par operationer efterfølgende fået at vide af lægen, at behandlingen har været som ønsket. Savner at få lidt råd til fremtidige personlige tiltag for at forebygge/begrænse sygdommen. F.eks. en person med urinvejsinfektioner kunne blive bedt om at forbruge tranebærsaft, som virker forebyggende. Jeg skal ikke kunne sige, om det ligger udover lægernes kompetencer eller behandlingens omfang.	Godt
17	Jeg har fået en rigtig god/tryk behandling! Det har været godt at have den samme person igennem hele forløbet. Meget ros for en god personlig faglighed.	Virkelig godt
20	Især fysioterapeuterne er lyttende og nuancerede i deres vurdering. Positivt, at hun forsøger at "rykke lidt på lægens mere standardsvar": Kom igen om tre måneder!	Virkelig godt
21	MEGET søde og smilende sygeplejersker, og lægerne virker ligefrem interesserede i en. Man er en person - ikke bare en journal. Det er rart!	Godt
22	Mit samlede indtryk kan opdeles i to, og det har gjort det svært at besvare skemaet. De første besøg var præget af konsultationslæge uden særlig erfaring. Dette behøver for mig ikke være et problem, for alle skal lære, men selv ved konsultation til baglandet var der ikke særlig indsigt i videre tiltag. Dette skabte nok lidt frustration og blandet følelse af "de kan ikke finde ud af det" og hypokondri! (Det tilkommer selvfølgelig ikke mig at vurdere, men jeg havde ikke haft noget imod, at den første konsultationslæge havde været med i mit afsluttende forløb i ambulatoriet).	Godt
23	Forskellige typer stole i venteværelset til forskellige typer mennesker. Tegnefilm til børnene.	Godt
24	Jeg synes, det var dejligt, at de fortalte, hvad de gjorde. Det var meget betryggende.	Virkelig godt
25	God brug af bagvagt efter behov.	Virkelig godt
26	Godt.	Intet svar

✎	29 Jeg synes godt, man kan blive lidt bange for, hvad man skal ind til, når man sidder og venter, pga. de grønne og brune farver som venteværelset er malet i. Der er en skummel atmosfære.	Godt
✎	30 Personalet var utroligt søde over for min svigermor og jeg selv.	Virkelig godt
✎	31 Alt i alt en god og venlig behandling.	Virkelig godt
✎	32 Jeg fik et kort med en kontaktperson, hvis der skete ændringer inden næste besøg - BETRYGGENDE.	Virkelig godt
✎	34 Ikke have for travlt og være mere nærværende.	Intet svar
✎	35 Personalet er virkelig søde og omsorgsfulde. Jeg kan kun sige godt om stedet og måden, jeg blev behandlet på. Selvfølgelig er der personer, som er bedre end andre :-), men det er vel kemi. Planlægning med mere er godt/effektiv.	Virkelig godt
✎	37 Personalet er altid smilende og meget venlige. Man føler sig altid velkommen. Dygtig sekretær der gør, hvad hun kan for at skaffe tider. Altid god behandling.	Virkelig godt
✎	39 De var super gode til at sørge for en god stemning: -)	Virkelig godt
✎	42 Sygeplejerskerne er rigtig gode til at informere og gode til at få en til at føle sig tryk. Tak for det.	Godt
✎	43 Jeg er utrolig glad for den overlæge og sygeplejerske, jeg var i kontakt med. Behagelige, smilende og da jeg blev fejlinformeret kontaktede overlægen mig - DET ER BARE GOD ETIK. Overlægen forklarede også hvorfor operationsdatoen var blevet aflyst. Jeg følte mig noget slået ud over bare at modtage en brev med en ny operationsdato syv dage før, uden nogen forklaring. DET KAN MAN IKKE.	Godt
✎	51 Synes de var gode til at få mig til at føle mig tryk. Synes i det hele taget at jeg har fået en god behandling.	Virkelig godt
✎	52 Lægen, som foretog undersøgelse, kunne godt lige have talt med mig om, hvorfor de vurderede så forskelligt.	Godt
✎	56 Sidste besøg nogle dage efter operationen var meget opløftende - en læge kunne fortælle at alt var i skønneste orden og hvis der skulle ske noget, skulle jeg bare komme tilbage. Den pågældende læge var lige så glad som jeg - så det hele endte godt! Tak for det!	Intet svar
✎	58 Ventetiden kunne godt gøres kortere. Efter en fejl med fertilitetsbehandlingen hvor der opstod overstimulering, fik jeg overlægens private telefonnummer og skulle endelig bare ringe, hvis der opstod komplikationer. Det var rigtig pænt gjort.	Godt
✎	61 Jeg forstår simpelthen ikke, at en prøve (udtaget med smerte) kan blive væk/ødelagt eller hvad? Det er TRÆLS, at skulle til det igen, når...	Virkelig godt
✎	63 Den erfarne læge kunne være noget mere imødekommende. Og når operation (heldigvis) ikke var aktuel, så kunne det være rigtig fedt med information om, hvad jeg så selv kunne gøre for at forbedre min situation, og bare en smule forståelse og empati vil være fint!	Dårligt

## Bilag 5

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 64 | De unge kan lære meget af de, der har været der længe, for de er altid de sødeste!  | Godt          |
|  | 65 | Meget menneskelige og lyttende! Følte, at jeg var i MEGET trygge hænder (både ved læger og sygeplejersker).   | Virkelig godt |
|  | 66 | Det der giver et lille minus, var at første gang efter ca. to måneders forløb, hvor jeg skulle have været opereret, blev ringet op dagen før operationen, som blev aflyst. Og så kunne man så vente yderligere tre uger.  | Godt          |
|  | 67 | 1. Det ville nu have været rart, hvis personalet, man blev sendt op for at tale med INDEN operationen, at de rent faktisk også var på arbejde den dag (lægen NN havde fri den dag, så måtte have en lille snak med en sygeplejerske, som gjorde sit bedste for at tage den snak med mig, som lægen NN burde have haft, men sygeplejersken gjorde det nu godt under de omstændigheder). 2. En stor ros skal sygeplejerskerne under opvågningen have for deres håndtering af min situation ved min anden operation, hvor jeg var virkelig skidt tilpas under opvågningen. | Virkelig godt |
|  | 70 | Mit helhedsindtryk af ambulatoriet er godt. Jeg har følt mig godt behandlet og informeret. Enkelte medarbejdere kunne dog godt være mere venlige. Ventetid kan man ikke undgå helt, men mener, det kunne være bedre. Tid til spørgsmål og information er der for lidt af. Der er dog altid fred og ro og struktur ved undersøgelser. Hvis det ikke gik så hurtigt, ville det være tip top.  | Godt          |
|  | 73 | Der var ventetid, idet det var op til helligdag og mange skulle igennem. De har frivillige til at hjælpe med at finde ekstra stole, hvis det bliver nødvendigt. Disse frivillige er guld værd. De er søde, henter kaffe og holder humøret oppe så ventetiden ikke føles lang. Alt hjælper med et smil.  | Godt          |
















## Gynækologisk Ambulatorium G

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Der var meget dårlig information inden besøget! Fik tider, som ikke passede med datoerne, og det var noget værre rod.	Virkelig dårligt
4	Det er mange år siden, så jeg regner med, at det er blevet bedre siden dengang.	Godt
6	Jeg synes, at venteværelset var trist og kedeligt.	Godt
7	Telefonbetjeningen og muligheden for at ændre den tid, man har fået, er virkelig dårlig. Sekretæren virker ikke til at være imødekommende og afviser alle muligheder for at ændre tiden. Muligheden for at snakke med en læge er også dårlig, og man skal snakke med sekretæren, som ikke er særlig hjælpsom.	Godt
8	Skiltningen var lidt dårlig - Randers Centralsygehus.	Godt
9	Meget dygtig sygeplejerske.	Virkelig godt
10	Det er svært at finde rundt til afdelingerne.	Virkelig godt
11	Tiden var ikke registreret i systemet, til trods for at lægen ved min foregående undersøgelse havde tastet den direkte i systemet.	Godt
14	Jeg bliver irriteret på alle de udeblevne patienter, der ikke har gidet at ringe afbud. De burde have en mindre "bøde", ligesom hos tandlægen eksempelvis.	Godt
15	Typisk bliver man henvist af personlig læge, hvorefter man modtager brev om tidspunktet for behandling/undersøgelse på ambulatoriet.	Godt
16	Undrer mig, at jeg ikke hører fra hospitalet med en ny tid, da den blev lavet om.	Godt
22	Højt navneopråb, som "runger" i hele venteværelset: ingen anonymitet og er meget upersonligt. Kan det lade sig gøre at henvises til stole ud fra den undersøgelsesstue, der er aktuel? Afskærmning?	Godt
27	Det var da jeg skulle opereres, jeg oplevede ventetid, fra jeg kom til jeg blev kaldt ned, eller rettere kørt derned på operationsstuen.	Virkelig godt
29	Det var svært at finde derhen, jeg vidste fx ikke, at de havde egen indgang.	Godt
32	Der kunne godt laves lidt mere hyggelige rammer for ventetiden. Man sidder på stole op ad væggen langs gangen. Ikke helt optimalt.	Virkelig godt
33	Der har for år tilbage været meget lang ventetid. Dejligt, at det ikke længere er sådan. Jeg skal	Virkelig godt


## Bilag 5

afspadsere for at kunne komme til kontrol, og jeg har brug for at kunne oplyse, hvornår jeg er tilbage.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 37 | Det er lidt trist at være i fertilitetsbehandling og sidde på gangen og vente på behandling, mens de gravide passerer forbi til enden af gangen. Fordel, at man ikke så alle de gravide, der skal til scanning.  | Virkelig godt |
|    | 38 | Ventetiden var minimal. Men jeg var desværre nødt til at aflyse min oprindelige tid og spurgte, om det var muligt at blive skrevet på venteliste, da jeg ellers ville kunne komme med meget kort varsel. Men I kører ikke med venteliste, hvilket jeg finder underligt! Og uhensigtsmæssigt!                                   | Godt          |
|    | 40 | Jeg følte mig udmærket behandlet.  | Godt          |
|    | 42 | Måske de i modtagelsen skulle informere omkring ventetid. Det vil modtages bedre, så man var indstillet på ventetiden og informeret heromkring.  | Godt          |
|    | 43 | Eventuelt en sofarække i stedet for de "pinde". Det er en bagatel i forhold til det væsentlige, som jeg var tilfreds med.  | Godt          |
|    | 44 | Det kan virke ubehageligt, når man kommer i ambulatoriet, at man sidder i samme venteværelse som synligt gravide, når man selv har underlivsproblemer.   | Godt          |
|   | 54 | Der er opsat skilte, der fortæller, at akutte patienter kommer i første række. Fuldt forståeligt.  | Godt          |
|  | 55 | Min henvendelse blev aldrig registreret og jeg måtte rette henvendelse pr. telefon efter 1 1/2 måned - fik så til gengæld en tid meget hurtigt.  | Virkelig godt |
|  | 61 | Ret ok.  | Virkelig godt |
|  | 63 | Jeg kontaktede afdelingen for at høre, om jeg kunne komme på en venteliste for afbud, men det kunne jeg ikke. Mit alternativ var at ringe, lige så tit jeg ville og spørge, om de havde fået afbud. Dette kan jeg ikke se i sammenhæng med effektiv brug af en sekretærs tid. Det er da både spild af sygehusets og min tid... | Dårligt       |
|  | 66 | Jeg forstår ikke, at man ikke kan skrives på en venteliste for afbud, når man ringer ind og prøver at komme til på eventuelt afbud, da ventetiden på undersøgelse i ambulatoriet var godt en måned. For fra man har fået besked fra egen læge, [om] at der er noget galt, så begynder man at tænke dårlige tanker.             | Godt          |
|  | 67 | Ventetiden var selvforskyldt.  | Virkelig godt |
|  | 68 | Personalet er meget venligt og imødekommende. Første aftalte tid blev aflyst, en ny fastsat noget senere, men få dage efter blev der ringet med en ny tidligere tid, flot!   | Virkelig godt |
|  | 69 | Jeg blev kaldt ind til tiden af sygeplejersken, hvorefter hun kom tilbage og fortalte, at der vil blive en ventetid på ca. 1½ time, da lægerne var gået til møde. Jeg fik valget mellem at vente eller få en ny tid. Jeg valgte at vente (selvom det var træls).   | Godt          |
|  | 70 | Inden mit første besøg blev jeg godt informeret om ventetid til behandling, men ikke om ventetid i venteværelse. Når jeg ringer til ambulatoriet, er der altid venligt personale i røret, og jeg har fornemmelsen af, de hjælper alt det, de kan. Venteværelset er dog ikke særligt imødekommende - der                        | Godt          |















er en del ventetid, så lidt nyt at læse i og lidt pænt at kigge på ville være rart.

-  71 Dårlige stole, meget mørkt. Ældre indretning/design. Kun et TV, som man ikke kan se med i, når man skal sidde i de blå stole. Godt

## Gynækologisk Ambulatorium G

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
	9		Virkelig godt
	17	Meget positiv!	Virkelig godt
	18		Godt
	34	Fyldestgørende information om medicin.	Intet svar
	36	Forkert svar.	Godt
	41	Blev opereret for en cyste, der var væk.	Dårligt
	43	Forkert information i reception.	Godt
	47	Manglende orientering efter operationen.	Godt
	50	Jeg ved ikke, om det er en fejl, men jeg er meget ked af, at der ikke blev fjernet nok og måske skal om igen. I hvert fald er ventetiden, indtil det kan afklares, træls.	Intet svar
	53	Ej oplyste bivirkninger.	Godt
	56	Konstant blødning i to måneder?	Intet svar
	70	Aftale om besøg blev slettet to gange.	Godt

















## Gynækologisk Ambulatorium G

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lægen, der undersøgte mig, lyttede meget til min fortid med læger, der var ligeglade med mit problem. Hun virker til, at hun undersøger alt det nye, der kommer frem, også ting man har på forsøgsstadiet. Man føler, at hun bare VIL hjælpe. Meget tilfreds patient her.	Virkelig godt
3	Ærgerligt at skulle til Randers Sygehus - frem for Århus.	Godt
5	Der var MEGET travlt. Det var fredag aften. Alle var alligevel venlige og professionelle og gjorde alt, hvad de kunne.	Godt
8	Flink, imødekommende og informerende læge.	Godt
9	På grund af egen læges fejldiagnose blev ventetiden forlænget med ca. tre måneder, da det var en anden afdeling, som skulle foretage/undersøge behandling.	Virkelig godt
12	Jeg skal til fast kontrol i ambulatoriet, men indkaldelsen kom en af gangene ikke. Jeg ringede ca. fem uger efter, der var gået den fastsatte tid, og spurgte, om de havde glemt mig. Det viste sig, de ikke rigtig kunne finde mig i systemet i første omgang, men fandt mig til sidst. Jeg fik en tid i ambulatoriet så hurtigt, det kunne lade sig gøre. Vedkommende undskyldte hændelsen: "Men det må bare ikke ske".	Virkelig godt
19	Jeg kan ikke forstå, der ikke kan bedøves, lidt før der tages prøver af vand i cysten.	Virkelig godt
22	Har haft forskellige læger og sygeplejersker ved mine besøg, hvilket, jeg absolut mener, har været en fordel, idet det har givet mulighed for second opinion. Specielt da det i mit tilfælde viser sig, at der ved de første besøg ikke kunne diagnosticeres årsagen til mine symptomer. Fik lidt fornemmelse af, at det hele var noget pjat, hvilket absolut ikke var en behagelig følelse, når jeg nu gik derfra med symptomer. Da et behandlingsforløb planlægges, var jeg meget tryk ved at have den samme læge. Desuden at vide det var den læge, der skulle foretage min operation.	Godt
28	Bliver ikke taget ALVORLIG, selvom det i allerhøjeste grad har noget med ens LIVSKVALITET at GØRE, også selv om det har noget at gøre med alt, hvad der sker i dagligdagen, bliver påvirket af det...	Dårligt
36	Jeg fik et forkert svarbrev tilsendt ang. resultat på prøve, der blev taget ved undersøgelsen.	Godt
41	Skulle have fjernet en cyste. Fem uger efter scanningen skulle jeg opereres. Efter operationen fik jeg at vide, der ingen cyste var mere. Undrer mig over, man ikke scanner inden operationen, da cyster jo kommer og går. Så jeg blev skåret i til ingen verdens nytte.	Dårligt
43	Jeg ringede vedr. prøvesvar, fordi jeg havde misforstået proceduren. I administrationen fik jeg at vide, at behandling var nødvendig og at jeg var skrevet op til mindre operation. Samme dag kontaktede lægen mig og rettede misforståelse, da der var tale om en helt anden virkelighed, men jeg	Godt

## Bilag 5

nåede at blive nervøs.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 45 | Jeg havde en utrolig god oplevelse. Personalet på opvågningen er yderst kompetente, og var søde og rare. Den skriftlige oplysning, var også en stor hjælp, da jeg var forberedt på alt, hvad der skulle ske, og hvad jeg efterfølgende skulle gøre.  | Virkelig godt |
|    | 47 | Ifølge udleveret brochure skulle en sygeplejerske, informere mig om bl.a. operation, medicin, forholdsregler m.m. Det skete bare ikke.   | Godt          |
|    | 48 | Kun godt to måneder efter operationen har jeg det dårligere end før operationen.   | Godt          |
|    | 49 | Jeg synes, at lægen og sygeplejersken er så søde mod patienterne. Jeg er rigtig tilfreds med dem. De er så søde alle sammen. Jeg siger bare STOR TAK :-)   | Godt          |
|    | 51 | Fik hurtigt svar af undersøgelsen.   | Virkelig godt |
|    | 52 | Følte mig lidt desorienteret, da jeg gik derfra. Første læge, som undersøgte mig, sagde at der helt tydeligt var "noget", skulle dog have anden læge til at vurdere om det krævede operation eller ej. Han sagde alt var helt normalt. Gik så derfra uden yderligere information.                                | Godt          |
|    | 54 | Jeg har i flere år kommet hos samme personale og føler mig godt behandlet.   | Godt          |
|   | 56 | Har undret mig meget over mere end to måneders blødning fra livmoderen, måtte bede om hjælp på sygehuset efter ca. fire uger - den pågældende læge hørte overhovedet ikke efter, men var meget interesseret i, at hun kendte lægen/lægerne fra mit første besøg. Tog hjem med uforrettet sag - og blødte videre. | Intet svar    |
|  | 59 |  | Godt          |
|  | 60 | Super, et 13-tal :-)   | Virkelig godt |
|  | 62 | En enkelt gang var der ventetid på cirka 45 minutter til en af undersøgelserne pga. travlhed.  | Virkelig godt |
|  | 63 | Jeg blev først undersøgt af en læge NN, som var fuldt orienteret omkring mit forløb og var meget imødekommende og forstående. Hun ville dog gerne have en anden læge til at tjekke. Han var absolut ikke imødekommende og slet ikke forstående.  | Dårligt       |
|  | 67 | Har kun ros til personalet for deres kompetence og faglighed, da jeg måtte søge deres hjælp efter min første operation. Endte desværre ud med et uheld, men det blev håndteret på fornemmeste vis, så stor tak til personalet på dagkirurgisk afsnit.  | Virkelig godt |
|  | 68 | Et rigtig positivt forløb med venlige og kompetente mennesker lige fra første kontakt til udskrivelser, en god oplevelse!  | Virkelig godt |
|  | 70 | Jeg har oplevet meget forskellig behandling af sygeplejerskerne. De fleste er søde og hjælpsomme, men der er mange spørgsmål, jeg gerne ville spørge om og det har virket irriterende på nogle. Der har været sat alt for lidt tid af til, at man kunne få uddybet de bekymringer, man har ved lidelsen.         | Godt          |
|  | 71 | Betrykkende at den første læge ikke var sikker og så konfronterede med andre specialister. Hvis lægerne skal hente noget, går der meget længe (ca. 20-30 min.) før de kommer tilbage.  | Godt          |










## Gynækologisk Ambulatorium G

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
21	Kunne godt tænke mig, der blev lagt mere vægt på livsstilen i forbindelse med ønske om graviditet, inseminering og kunstig befrugtning. Kan ikke passe, ens vaner INTET betyder.	Godt
22	Den skriftlige information i forhold til postoperativ og aktivitet (hvad må man) stemmer ikke overens.	Godt
26	Godt.	Intet svar
43	Jeg fik en operationsdato, som blev aflyst syv dage før planlagt operation grundet besparelser i RM. Det er ikke ambulatoriets skyld, men det er virkelig belastende fysisk og psykisk, når det er en operation der kræver en lang sygemelding. Jeg endte heldigvis på privathospital og fik endda en operationsdato dagen før planlagt, men jeg måtte selv kæmpe i tre dage nonstop og det var hårdt - det er for ringe, at ambulatoriet ikke må være behjælpelige.	Godt
46	Lægen ville indkalde til en undersøgelse, men har aldrig hørt noget fra sygehuset.	Dårligt
56	Ved en mindre operation sidst i marts fjernede man nogle polypper, og resultatet var herefter perfekt.	Intet svar
57	Der er alt for lang ventetid på prøvesvar. I mit tilfælde næsten 4 uger.	Godt
63	Jeg insisterede på at få en henvisning til sygehusets fysioterapeut, hvilket jeg fik væsentlig mere ud af end selve undersøgelsen i ambulatoriet. Hun kom med brugbare og konkrete ting, jeg selv kunne gøre for at forbedre min situation.	Dårligt
70	Mellem mine besøg er der komme flere spørgsmål op. Har prøvet at ringe og få et ekstra besøg eller telefontid med en læge. Det har været svært.	Godt
71	Grundige læger. Dog lovlig mange medicinstuderende. De skal også lære, men meget privat angående underliv, og man burde have valget i lige disse tilfælde.	Godt
72	To måneders ventetid på svaret af en hudprøve. Ikke godt.	Godt





**Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Alle var venlige og nemme at tale med.	Virkelig godt
	3	Ambulatoriet gjorde det bedste og tak.	Godt
	5	God behandling.	Godt
	7	Jeg kan lide at få fortalt, hvad lægen ser og tænker under undersøgelsen, og hvad han/hun gør og har tænkt sig at gøre - det gør mig mere tryk.	Virkelig godt
	9	Fin behandling indtil sidste behandling.	Intet svar
	10	Der var en dejlig "ikke fortravlet" atmosfære i ambulatoriet, som efterhånden er en sjældenhed i hospitalsregi - hvilket er tryghedsskabende. Så TAK for det.	Virkelig godt
	11	Udvide sygehuset, da det er nystandsatt og moderne frem for sygehus i Århus kommunehospital!	Virkelig godt
	12	Yderst venligt og imødekomende personale. Alle meget opmærksomme og oplysende om "slagets gang". TAK til Grenå Sygehus. :-)	Virkelig godt
	13	Er meget glad for, at min behandling kan foregå på Grenå Sygehus. Mere afslappende end på "lægehuset".	Godt



**Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa**

**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>
	1	Jeg er meget tilfreds med HELE behandlingen. Både sygeplejersken & lægen var søde, og vi havde det meget afslappende.	Virkelig godt
	4	Vedrørende indretning: Noget rodet og ikke specielt indbydende.	Godt
	5	Længden af den ventetid jeg blev informeret om, svarede ikke til den ventetid, jeg ventede i. Ventetiden var længere end informeret.	Godt
	13	Nervøs ved første besøg angående røntgen, men blev venligt modtaget af sygeplejerske og læge.	Godt

### Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa




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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Jeg stod opført med et telefonnummer, jeg ikke længere havde.	Godt
	9	Den sidste behandling temmelig hårdhændet - var lægen nybegynder?	Intet svar







**Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Man sendte mig til en anden afdeling for at tale med en narkoselæge, begge gange var han gået.	Godt
	8 At være fastende med drop i ti timer, inden man får beskeden om at tage hjem og komme igen om 14 dage, er IKKE i orden. På det tidspunkt har en anden været i gang med ens job i to dage, vidende om mindst 14 dages arbejde. Så kan man ikke bare sendes tilbage til arbejde og fyre folk med beskeden om MÅSKE at komme igen om 14 dage.	Dårligt
	12 Lægen var ikke mødt til tiden. Jeg var første patient denne dag. Personalet informerede mig tilfredsstillende om grunden til ventetiden. Men lægen burde have mødt til tiden, jeg ventede ca. 30 min.	Virkelig godt

## Gynækologisk/Obstetrisk Ambulatorium, Grenaa

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Jeg har fået brev fra Randers Sygehus ret hurtigt efter mit besøg på Grenå Sygehus. Jeg fik tilbud om at komme til Randers Hospital i 2010. Det, syntes jeg til gengæld, er lang tid. Men det er fordi, jeg har hjemmeadresse på Sjælland.	Virkelig godt
	6	Sammenlignet med ambulante besøg i ambulatorierne i Grenå og Randers foretrækker jeg helt sikkert Grenå. Det var til UG.	Virkelig godt
	9	Den sidste behandlings hårdhændethed gav forløbet et "minus i karakterbogen". Jeg gav dog mundtligt udtryk herfor.	Intet svar
	11	Kompetent personale :-)	Virkelig godt


**Obstetrisk Ambulatorium A5AMB**

**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	Der er kun træstole og ikke nok siddepladser.	Godt









## Obstetrisk Ambulatorium A5AMB

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Har generelt fået en god behandling. Synes dog, at det er tidligt at blive sendt hjem halvandet døgn efter kejsersnit. Jeg var ikke decideret utryg, men heller ikke udelukkende tryk.	Godt

**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 skal sørge for at udrede patienter ordentligt - det nytter ikke, at man som jeg, i flere tilfælde ved at læse om emnet, har opdaget prøver, som ikke er taget, som faktisk er væsentlige for, om en behandling kan lykkes! Når patienter beder om at få besked, om hvad planen er, skal der ikke svares undvigende - det giver indtryk af rådvildhed (hvad det måske er?). Det fungerer ikke at tiltale folk, som om de er dumme og ikke kan 'tåle' at få detaljer i behandlingsforløbet.	Dårligt
	2 Mere imødekommende personale i modtagelsen. Information om ventetid.	Dårligt
	3 Jeg har fået en virkelig god behandling hele vejen igennem. De forskellige fagfolk har haft rigtig god tid til at tale med mig. Læge NN virkede dog lidt fjern og en smule stresset. Men ellers har jeg følt mig godt tilpas og fået en rigtig god behandling. Jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
	5 Jeg har været fuldt ud tilfreds gennem hele forløbet, og har virkelig følt, at personalet har været utrolig hjælpsomme og kompetente og i de situationer, hvor jeg har været utryk eller haft komplikationer, har de været meget hurtige til enten at råde telefonisk eller give en akut tid (fertilitetsklinikken).	Virkelig godt
	8 Jeg oplevede, at lægen lyttede. Hun lovede at følge op på vores samtale med noget skriftligt, og det gjorde hun også i løbet af kort tid. Inden for en uge sendte hun brevet. Jeg har før haft en MEGET dårlig oplevelse på samme hospital med samme sygdom. Det var denne læge forstående overfor og mente ikke, jeg skulle udsættes for det igen. Derfor brevet.	Godt
	9 De kunne blive bedre til at koordinere behandlingerne. Har oplevet, at jeg ikke kunne få tid til scanning og måtte derfor vente yderligere en måned på inseminationsbehandling, selvom jeg havde været i systemet længe.	Godt
	12 Da kommunikation gik galt - og vi forstod hinanden, overlægen og jeg - gik det heldigvis godt igen. Glemmes snart - da der var tale om godartet humor! Han var en dygtig operatør - Tillid, helbred blev opnået. Lang ventetid på mikroskopisvar - over tre uger. - Det må kunne gøres bedre.	Godt
	13 Alt i alt en god oplevelse.	Virkelig godt





### Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der gik LANG tid fra, henvisningen blev sendt, til jeg fik dato for første besøg.	Dårligt
5	Jeg oplevede den første gang og de følgende, at ventetiden var lidt lang, uden jeg blev informeret ved henvendelse i skranken. Jeg synes bestemt det er helt ok at vente (også fordi det bliver skrevet i indkaldelsesbrevet.) Det ville bare være dejligt at være informeret, så man ved, at man ikke er glemt, og også især af hensyn til sit arbejde, som man ofte bliver nødt til at afspadsere fra. Senere i forløbet var man klar over at ventetid kunne ske, og så var det helt ok.	Virkelig godt
6	Det virker ikke særlig godt, at man som ufrivillig barnløs skal sidde og vente sammen med lykkelige gravide og deres store maver.	Dårligt
7	Jeg har været fem gange i ambulatoriet, men jeg har ikke fået noget resultat.	Dårligt
8	Der var mindre ventetid, end jeg forventede.	Godt
10	Det var første gang, jeg var til gynækologisk undersøgelse på Randers Centralsygehus. Jeg mødte ind i god tid, men da det blev min tid, kom jeg ikke ind. Tiden gik, men fandt så ud af, at de var bag efter, men det blev der ikke snakket om. Den, der så skulle ind før mig, blev kaldt ind før mig, men var ikke mødt ind. Det jeg så mener er, hvorfor kalder de ikke mig ind i stedet for, nej, jeg fik bare lov til at vente i den tid, som det ville tage for den patient, der skulle have været inde. Hvorfor ikke indhente noget af den tid, de var bagud?	Godt
13	Flinkt og venligt 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")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Forkert behandling og medicin tidligere.	Dårligt
	6	Bortkomne blodprøvesvar.	Dårligt
	11	Jeg fik at vide, at jeg ville få en ny tid til en ny undersøgelse nogle måneder senere, dette skete ikke!	Virkelig dårligt
	12	Kommunikationsfejl.	Godt

## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg fik ikke tilsendt information, før jeg mødte op. Det medførte, at jeg ikke havde fået taget nødvendige prøver og dermed et forsinket behandlingsforløb. Lægen virkede rådvild og var meget dårligt til at opfatte, at jeg faktisk er godt inde i, hvad jeg fejler og dermed ønsker mere end overfladiske forklaringer. Desuden var det umuligt at få klar besked om forløbet, og om hvad planen præcis kunne være. Men har i den grad fornemmelsen af, at det er tilfældigt, hvad der foregår. Oplever også helt forskellig holdning alt efter hvilken læge, man møder ved forskellige besøg fx mht. medicinering.	Dårligt
4	Jeg havde en meget varm sygeplejerske. Hun var rigtig god til at berolige.	Virkelig godt
9	Meget lang proces på fertilitetsklinikken/ambulatoriet. Det kunne være gået hurtigere - jeg kunne være blevet opereret noget hurtigere. Manglede at blive informeret om, at det ikke var nødvendigt at vente en cyklus inden næste behandling - hvilket har forlænget processen.	Godt
12	Informations/kommunikationsforbedringer. Ved rutineundersøgelse findes ovarietumor og forløbet ændrer sig markant. Ambulatoriebesøg: Jeg hører "Den er opereret inden weekenden.", men der menes "Du får en operationstid inden weekend samt blodprøvesvar på C125. Kan ikke laves, så der kan gives svar dagen efter." Gav mig unødigt bekymring, hvor to dage gik med at stirre ud i luften, fordi svaret ikke var klar og ikke kunne gives.	Godt



**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 1	Jeg gik fra første besøg med en stor bekymring særligt på grund af lægens meget usikre stil. Desuden fik jeg kun et overfladisk svar på spørgsmålet. Jeg er stærkt i tvivl om, jeg får den bedste behandling og føler mig dårligere stillet ved at blive "tvunget" til behandling på små regionshospitaller uden spidskompetencer end på det universitetshospital, der ligger i samme afstand fra min bopæl, som er specialister i den type behandling, jeg får. Forløbet virker usammenhængende, og det er meget utilfredsstillende, når man ved, at der er velfungerende patientforløb andre steder.	Dårligt
✎ 8	Min egen læge virkede nærmest lidt imponeret over den gode behandling, jeg modtog.	Godt
✎ 11	Synes mest, det virkede til, at de blot skulle have mig ud af "vagten". Min læge har modtaget information efter mit besøg i ambulatoriet, og der står der konstateret, at en evne var moderat. Hvordan dette kan konstateres, er mig en gåde, da jeg ikke på noget tidspunkt blev bedt om at benytte denne evne...	Virkelig dårligt



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

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

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

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

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.<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.