

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Ambulatorium



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

**Gynækologisk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**

Revideret: 28/10-2009

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

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

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	94
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	347
Besvarelser fra afdelingens patienter:	203
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.²

Bilagssamlingen

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

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

Husk kommentarsamlingen

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

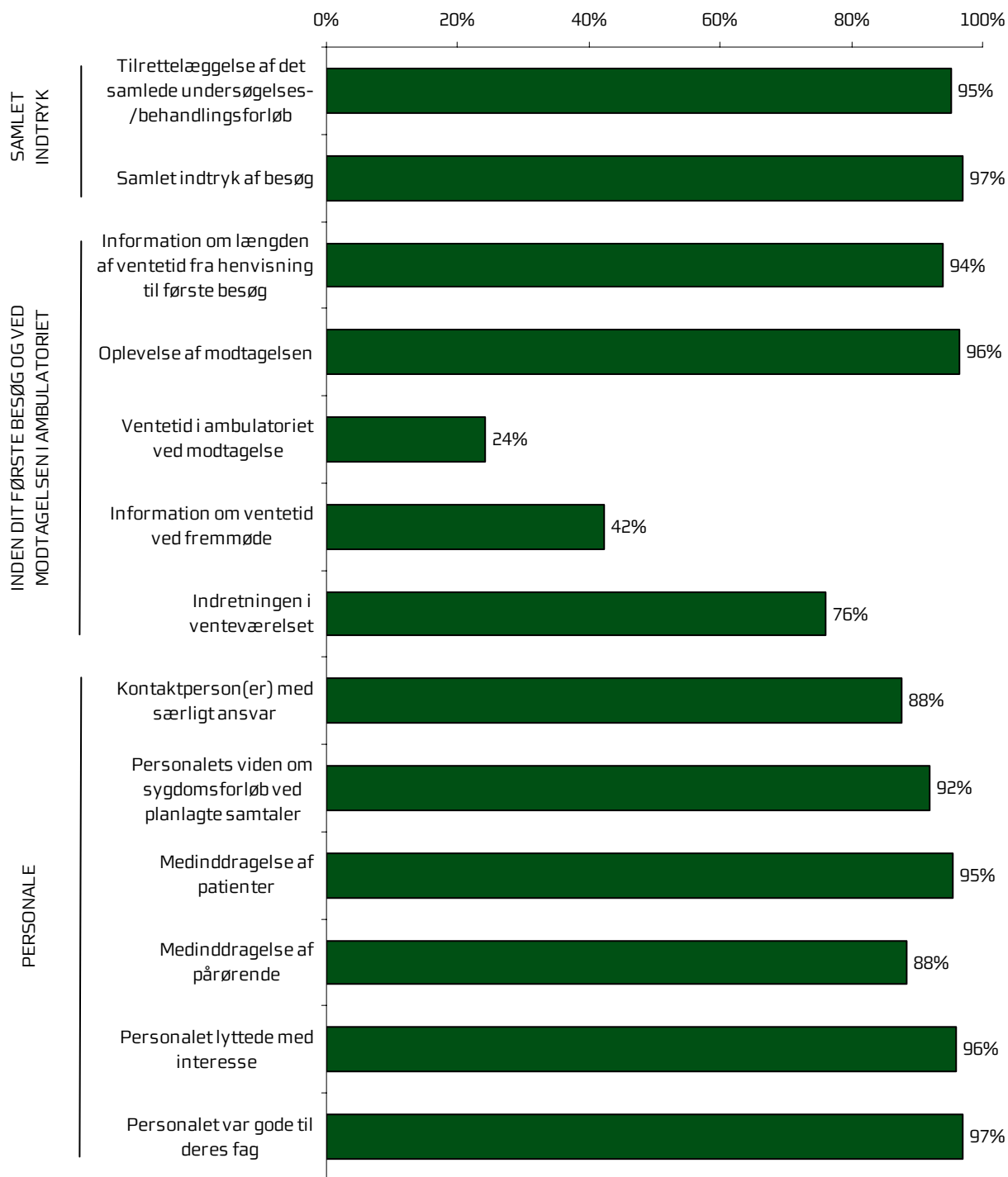
³ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

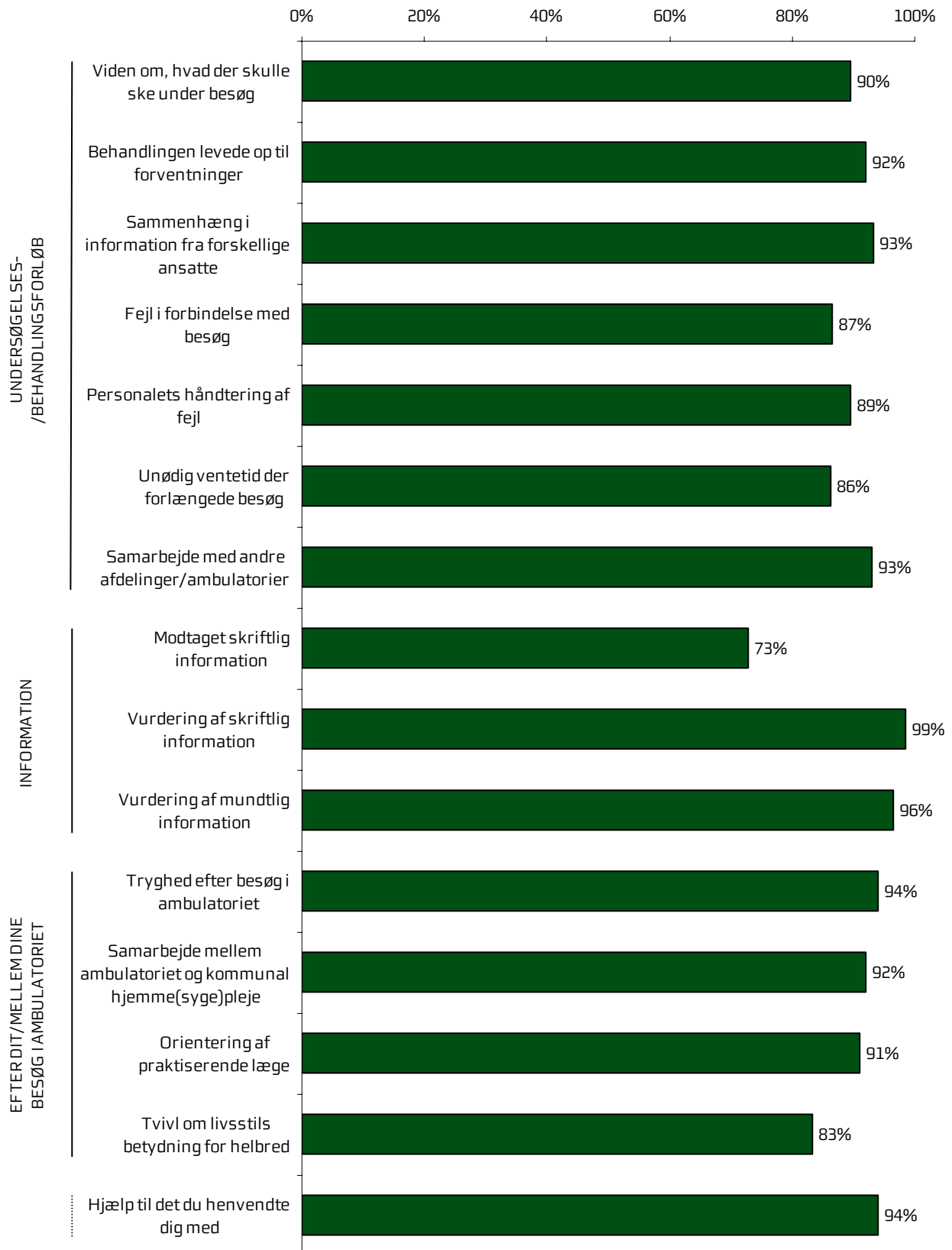
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

Siderne i dobbelttopslagene

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

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

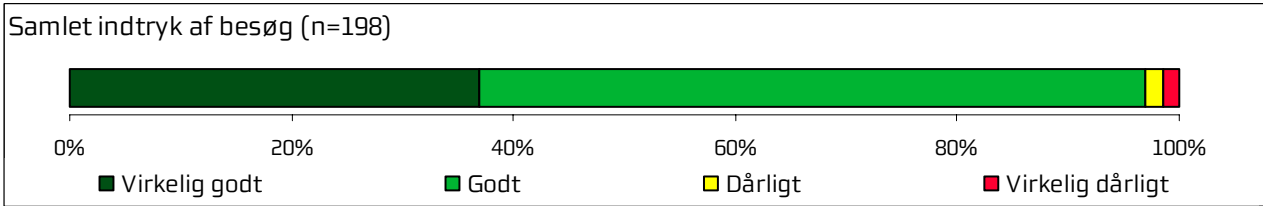
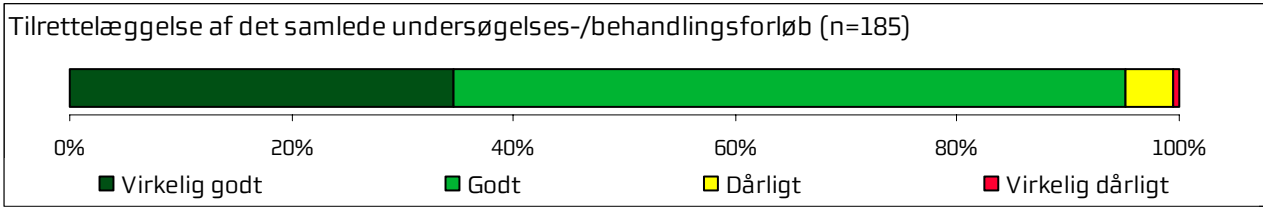
Tilfældige forskelle?

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

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

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

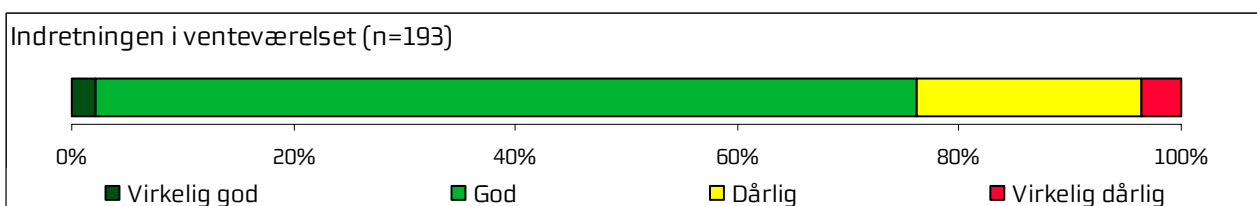
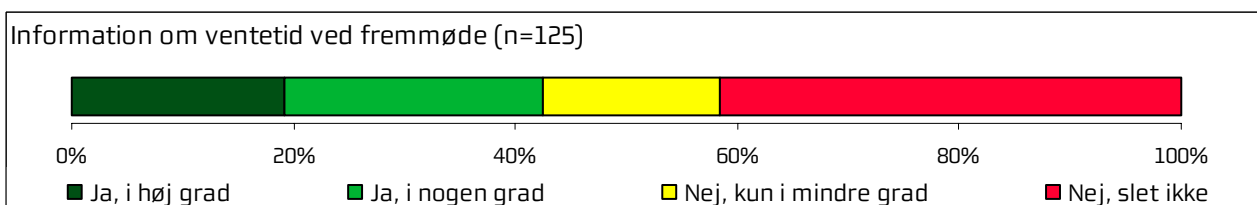
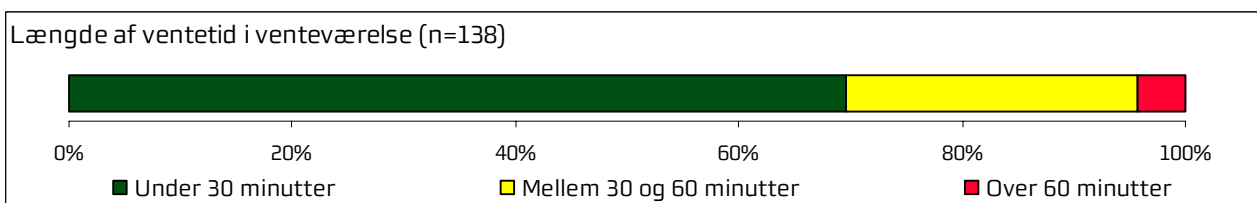
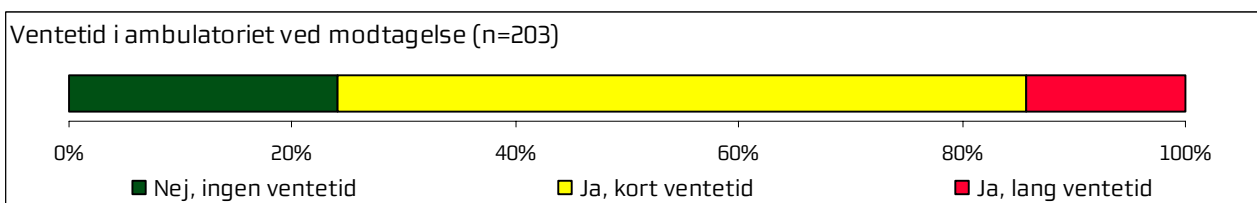
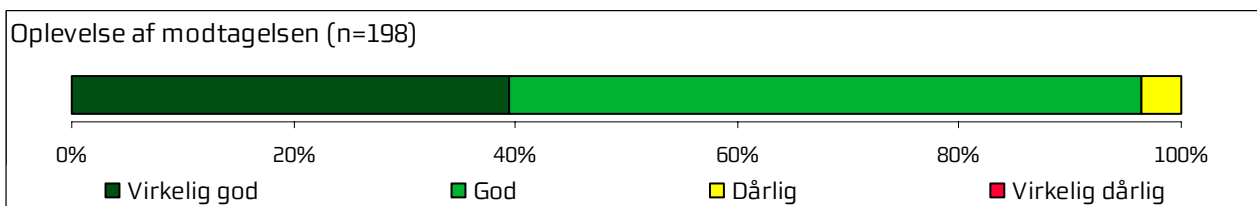
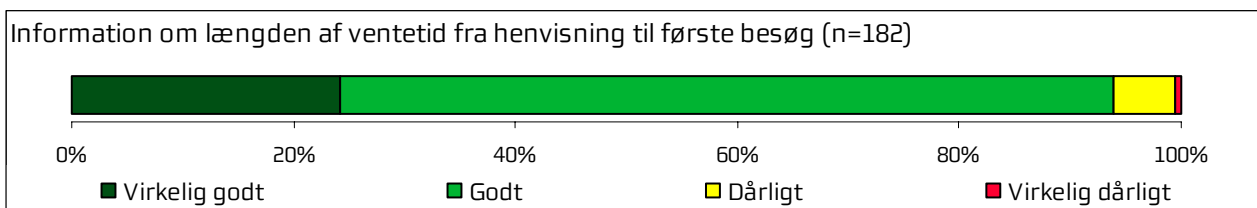
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	95%	91%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	94%	95%

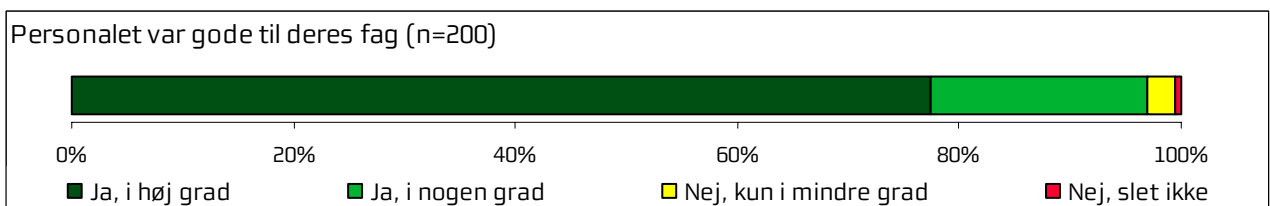
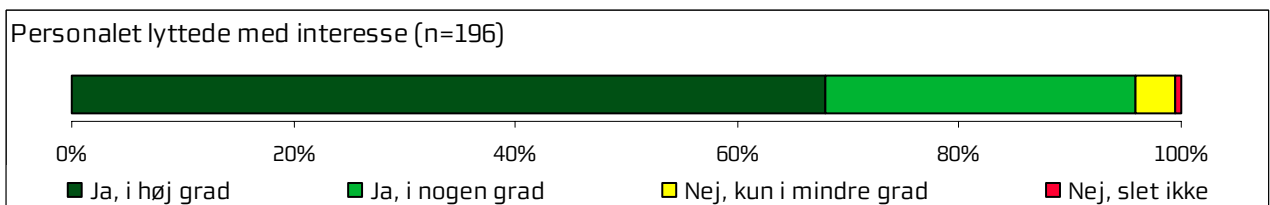
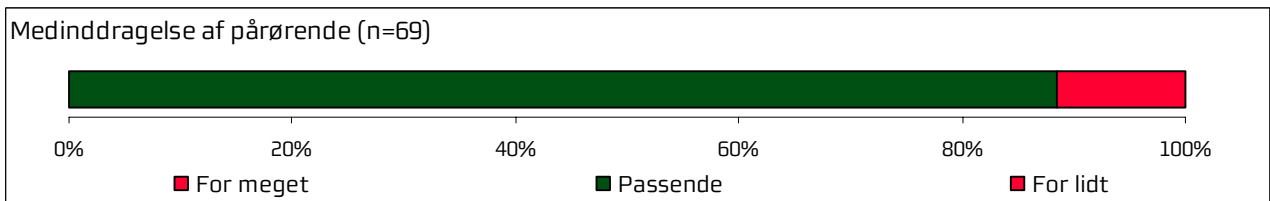
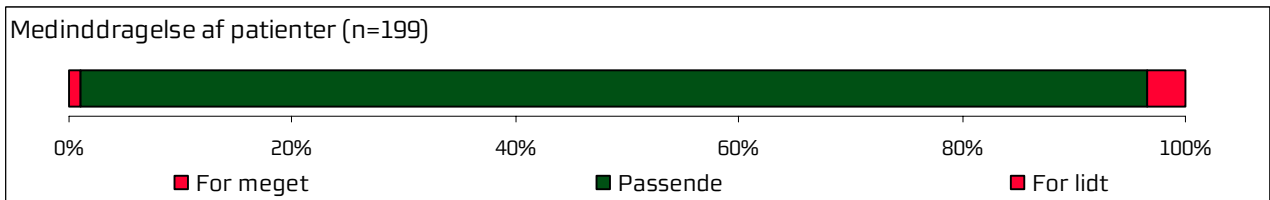
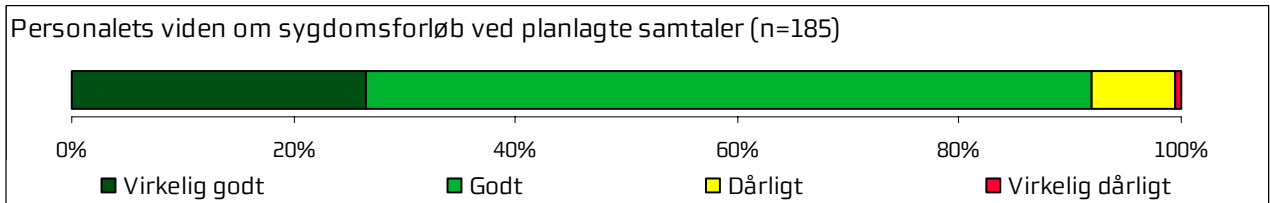
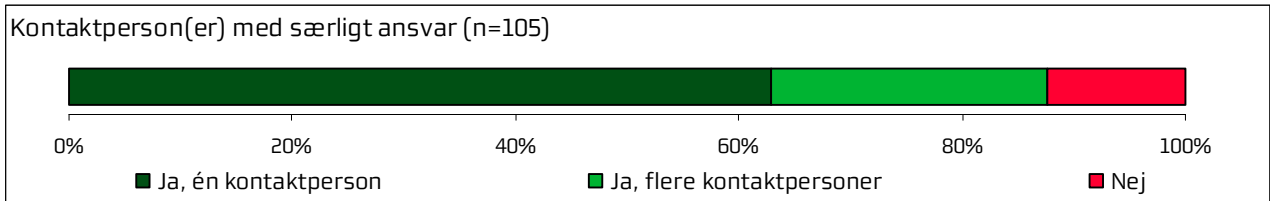
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	91%	88%*	89%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96%	-	-	97%	96%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	24%	-	-	43%*	25%	28%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	42%	-	-	55%	30%*	39%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	76%	-	-	79%	75%	77%

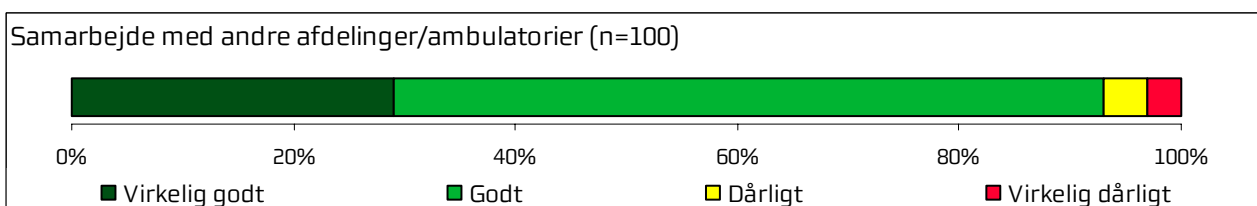
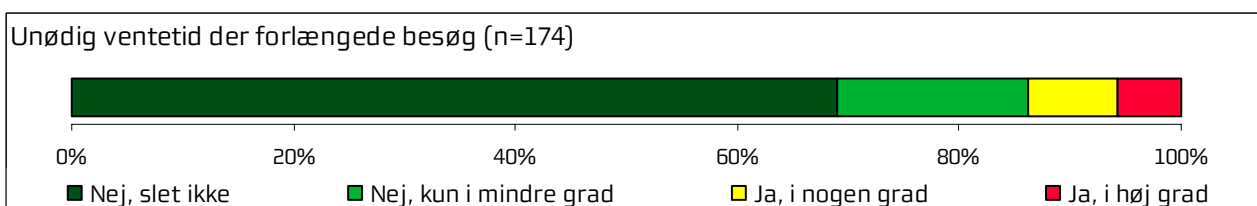
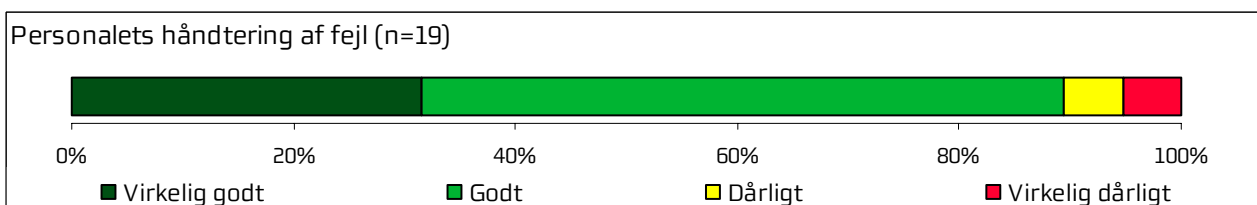
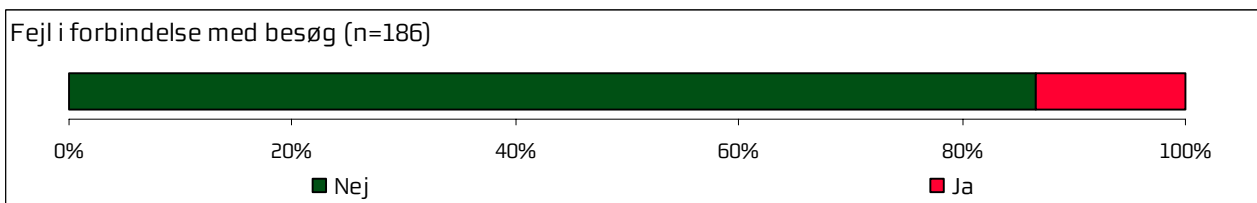
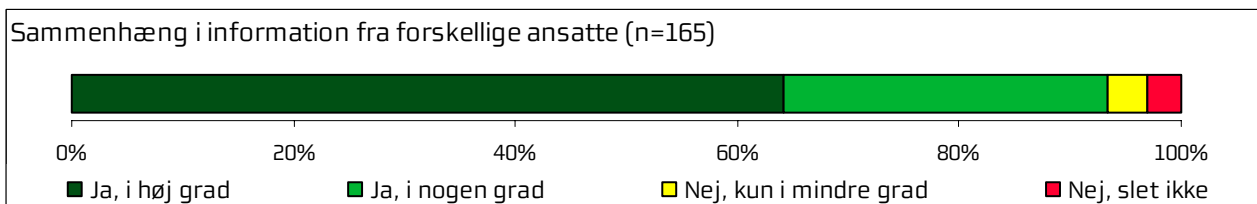
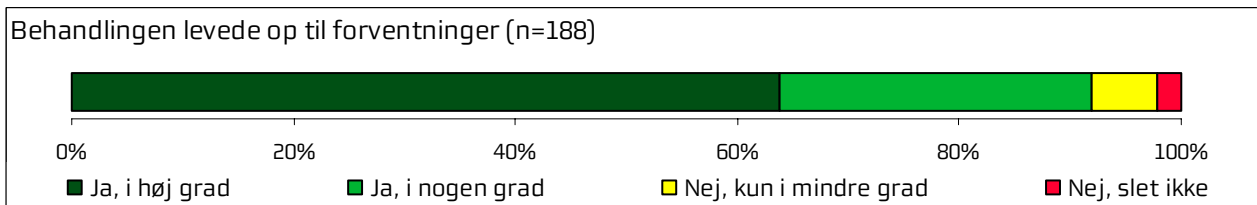
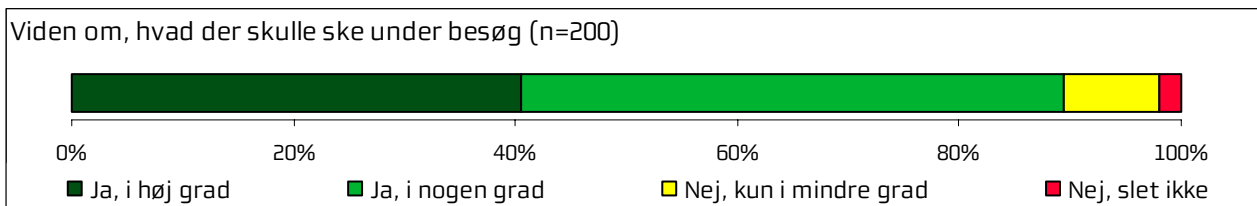
4.3 Personale



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?	88%	-	-	83%	50%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	100%*	89%	90%
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?	88%	-	-	91%	82%	86%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	96%	92%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	97%	98%

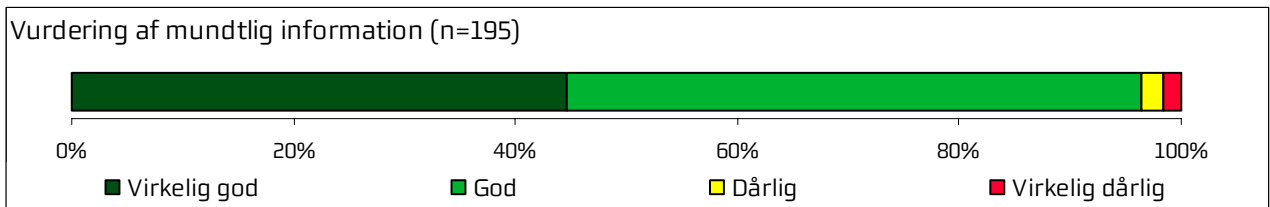
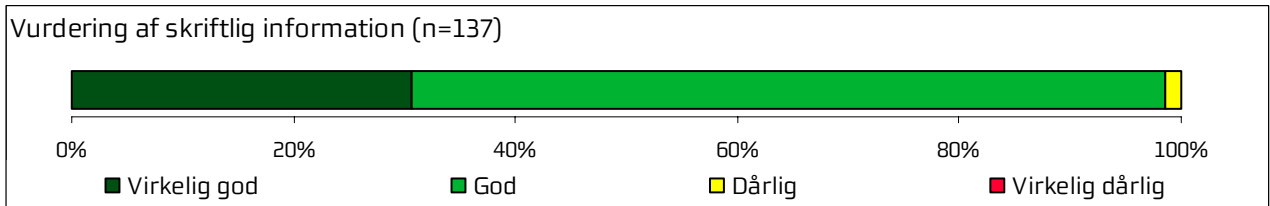
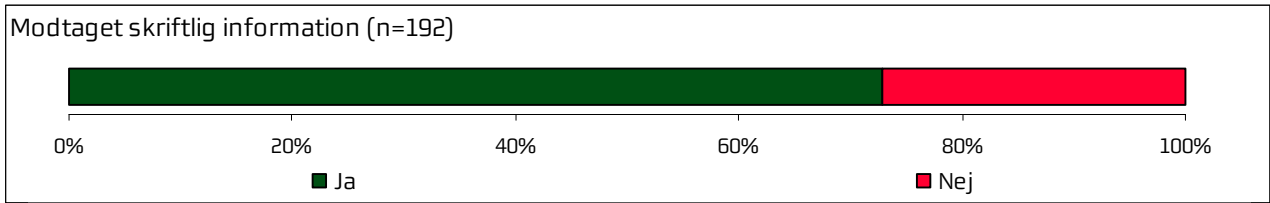
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	92%	85%	87%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	100%*	88%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	92%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	87%	-	-	86%	77%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	89%	-	-	80%	66%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86%	-	-	87%	81%	86%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	95%	90%	92%

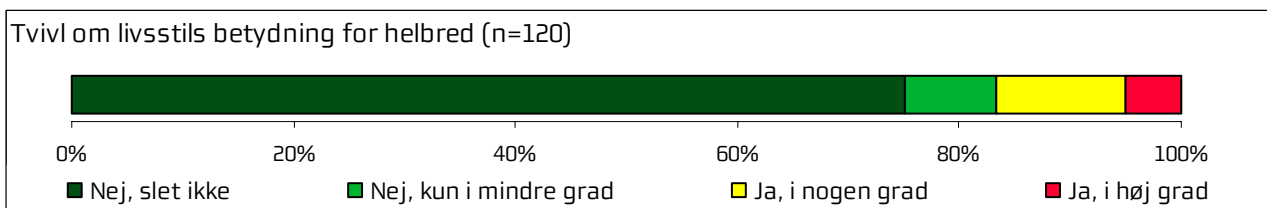
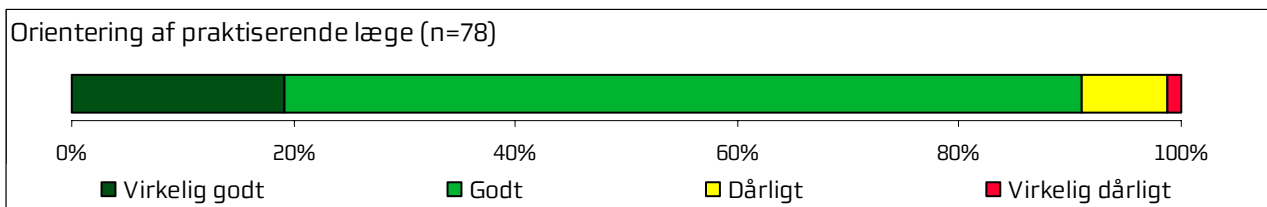
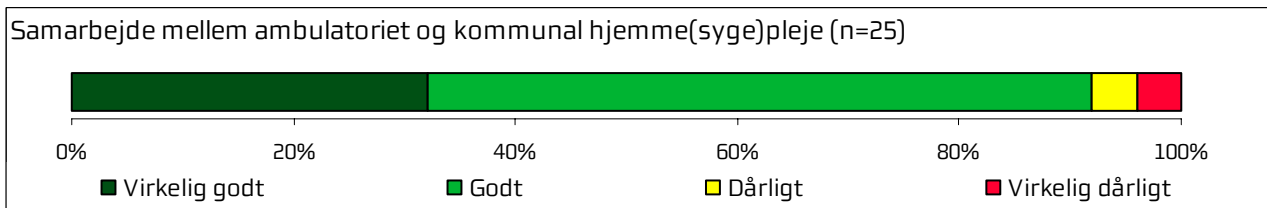
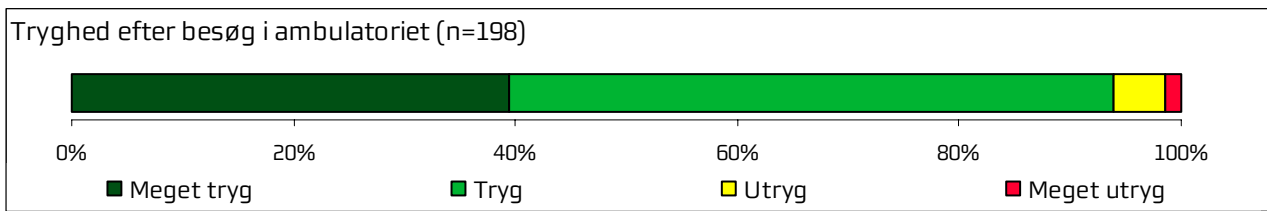
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	73%	-	-	67%	35%*	59%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	96%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	96%	93%	94%

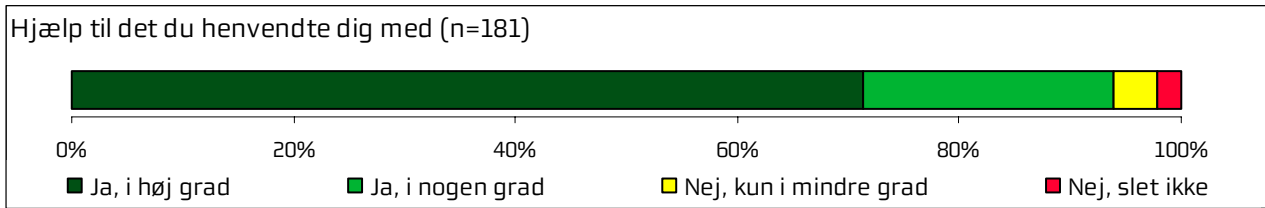
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	92%	88%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%	89%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91%	-	-	100%*	80%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83%	-	-	80%	75%	76%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94%	-	-	96%	94%	95%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Leber.: >lobnr.<

PERSONALE

8. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

25. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 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-

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

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

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

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

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		203	347
Køn	Mand	0%	0%
	Kvinde	100%	100%
Alder	0-19 år	1%	1%
	20-39 år	25%	29%
	40-59 år	46%	41%
	60-79 år	23%	22%
	80 år eller derover	5%	7%

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 svarskaaler. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

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

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

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

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.⁸

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

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		203	100
Alder	0-19	2	1%
	20-39	51	25%
	40-59	94	46%
	60-79	46	23%
	80-	10	5%
Køn	Mand	0	0%
	Kvinde	203	100%
Skema udfyldt af	Patienten	191	98%
	Pårørende	3	2%
Modersmål	Dansk	192	97%
	Ikke dansk	5	3%
Afsnit	Dagkirurgien - GO	11	5%
	Gynækologisk Ambulatorium	131	65%
	Skanderborg Ambulatoriet	25	12%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	18%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		35	61	4	1	185	10	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	2	
	20-39	31	58	10	0	48	1	
	40-59	32	66	2	0	88	3	
	60-79	45	53	3	0	40	3	
	80-	33	56	0	11	9	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	35	61	4	1	185	10	
Skema udfyldt af	Patienten	34	62	4	1	178	9	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	34	61	4	1	179	9	
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	
Afsnit	Dagkirurgien - GO	55	45	0	0	11	0	
	Gynækologisk Ambulatorium	35	59	5	1	117	9	
	Skanderborg Ambulatoriet	17	78	4	0	23	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	59	3	0	34	1	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		37	60	2	2	198
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	27	65	6	2	49
	40-59	40	60	0	0	92
	60-79	44	53	0	2	45
	80-	30	60	0	10	10
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	37	60	2	2	198
Skema udfyldt af	Patienten	36	61	2	1	190
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	37	60	2	2	191
	Ikke dansk	40	60	0	0	5
Afsnit	Dagkirurgien - GO	45	55	0	0	11
	Gynækologisk Ambulatorium	37	59	2	2	129
	Skanderborg Ambulatoriet	26	70	0	4	23
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	35

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		24	70	5	1	182	19	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	29	67	4	0	48	3	
	40-59	24	68	7	0	82	11	
	60-79	17	80	0	2	41	4	
	80-	33	56	11	0	9	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	24	70	5	1	182	19	
Skema udfyldt af	Patienten	24	70	6	0	171	18	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	24	70	6	0	173	17	
	Ikke dansk	0	75	0	25	4	1	
Afsnit	Dagkirurgien - GO	20	80	0	0	10	1	
	Gynækologisk Ambulatorium	25	68	7	0	116	13	
	Skanderborg Ambulatoriet	26	70	4	0	23	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	73	3	3	33	3	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		39	57	4	0	198	1
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	31	59	10	0	51	0
	40-59	40	59	1	0	91	0
	60-79	44	56	0	0	45	0
	80-	56	33	11	0	9	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	39	57	4	0	198	1
Skema udfyldt af	Patienten	39	57	4	0	187	1
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	39	57	4	0	188	1
	Ikke dansk	80	20	0	0	5	0
Afsnit	Dagkirurgien - GO	45	55	0	0	11	0
	Gynækologisk Ambulatorium	39	59	2	0	127	1
	Skanderborg Ambulatoriet	44	44	12	0	25	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	60	3	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		24	62	14	203	0
Alder	0-19	-	-	-	2	0
	20-39	22	61	18	51	0
	40-59	28	59	14	94	0
	60-79	24	61	15	46	0
	80-	10	90	0	10	0
Køn	Mand	-	-	-	0	0
	Kvinde	24	62	14	203	0
Skema udfyldt af	Patienten	24	61	15	191	0
	Pårørende	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	24	61	15	192	0
	Ikke dansk	20	60	20	5	0
Afsnit	Dagkirurgien - GO	27	64	9	11	0
	Gynækologisk Ambulatorium	21	64	15	131	0
	Skanderborg Ambulatoriet	36	56	8	25	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	56	19	36	0

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		70	26	4	138	1
Alder	0-19	-	-	-	1	0
	20-39	61	39	0	38	0
	40-59	73	20	6	64	0
	60-79	72	21	7	29	0
	80-	83	17	0	6	1
Køn	Mand	-	-	-	0	0
	Kvinde	70	26	4	138	1
Skema udfyldt af	Patienten	69	27	5	131	1
	Pårørende	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	69	27	4	131	1
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Afsnit	Dagkirurgien - GO	38	50	13	8	0
	Gynækologisk Ambulatorium	73	26	1	89	1
	Skanderborg Ambulatoriet	71	29	0	14	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	19	15	27	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		19	23	16	42	125	9	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	19	22	22	36	36	2	
	40-59	22	24	10	43	58	4	
	60-79	8	29	17	46	24	2	
	80-	33	0	33	33	6	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	19	23	16	42	125	9	
Skema udfyldt af	Patienten	18	25	17	40	117	9	
	Pårørende	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	Dansk	19	25	16	40	118	9	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	Dagkirurgien - GO	43	14	14	29	7	1	
	Gynækologisk Ambulatorium	17	21	17	44	81	5	
	Skanderborg Ambulatoriet	0	27	18	55	11	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	31	12	31	26	1	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det husker jeg ikke	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		2	74	20	4	193	3	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	0	74	18	8	50	0	
	40-59	2	72	25	1	88	2	
	60-79	5	79	14	2	43	1	
	80-	0	80	10	10	10	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	2	74	20	4	193	3	
Skema udfyldt af	Patienten	1	76	19	3	182	2	
	Pårørende	-	-	-	-	2	1	
Modersmål	Dansk	1	77	19	3	182	3	
	Ikke dansk	40	20	40	0	5	0	
Afsnit	Dagkirurgien - GO	0	80	20	0	10	0	
	Gynækologisk Ambulatorium	2	77	17	4	124	2	
	Skanderborg Ambulatoriet	0	78	13	9	23	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	61	36	0	36	0	

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?			Antal patienter n
		Ja, én kontaktperson %	Ja, flere kontaktpersoner %	Nej %	
Alle		63	25	12	105
Alder	0-19	-	-	-	0
	20-39	45	34	21	29
	40-59	71	22	8	51
	60-79	68	23	9	22
	80-	-	-	-	3
Køn	Mand	-	-	-	0
	Kvinde	63	25	12	105
Skema udfyldt af	Patienten	64	23	13	101
	Pårørende	-	-	-	1
Modersmål	Dansk	63	23	13	98
	Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnit	Dagkirurgien - GO	45	55	0	11
	Gynækologisk Ambulatorium	76	10	13	67
	Skanderborg Ambulatoriet	33	67	0	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	39	22	18

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		26	65	8	1	185	16	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	17	68	13	2	47	3	
	40-59	25	70	5	0	88	6	
	60-79	41	51	7	0	41	4	
	80-	25	75	0	0	8	2	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	26	65	8	1	185	16	
Skema udfyldt af	Patienten	26	67	6	1	173	16	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	26	66	7	1	174	16	
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	0	
Afsnit	Dagkirurgien - GO	30	60	10	0	10	1	
	Gynækologisk Ambulatorium	26	66	8	1	120	9	
	Skanderborg Ambulatoriet	23	68	9	0	22	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	64	6	0	33	3	

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	95	4	199
Alder	0-19	-	-	-	2
	20-39	0	94	6	51
	40-59	0	98	2	94
	60-79	5	93	2	43
	80-	0	89	11	9
Køn	Mand	-	-	-	0
	Kvinde	1	95	4	199
Skema udfyldt af	Patienten	1	96	3	187
	Pårørende	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	1	96	3	188
	Ikke dansk	0	100	0	5
Afsnit	Dagkirurgien - GO	0	100	0	11
	Gynækologisk Ambulatorium	1	95	4	128
	Skanderborg Ambulatoriet	4	96	0	24
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	94	6	36

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	88	12	69	130
Alder	0-19	-	-	-	1	1
	20-39	0	90	10	29	21
	40-59	0	95	5	20	74
	60-79	0	69	31	13	31
	80-	0	100	0	6	3
Køn	Mand	-	-	-	0	0
	Kvinde	0	88	12	69	130
Skema udfyldt af	Patienten	0	89	11	61	126
	Pårørende	-	-	-	2	1
Modersmål	Dansk	0	89	11	64	124
	Ikke dansk	0	100	0	2	3
Afsnit	Dagkirurgien - GO	0	100	0	4	7
	Gynækologisk Ambulatorium	0	87	13	46	82
	Skanderborg Ambulatoriet	0	100	0	9	16
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	80	20	10	25

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		68	28	4	1	196	5	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	60	32	8	0	50	1	
	40-59	70	29	1	0	93	1	
	60-79	79	19	2	0	42	2	
	80-	50	30	10	10	10	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	68	28	4	1	196	5	
Skema udfyldt af	Patienten	68	29	3	1	185	4	
	Pårørende	-	-	-	-	2	1	
Modersmål	Dansk	68	29	3	1	185	5	
	Ikke dansk	100	0	0	0	5	0	
Afsnit	Dagkirurgien - GO	82	18	0	0	11	0	
	Gynækologisk Ambulatorium	69	28	3	1	127	3	
	Skanderborg Ambulatoriet	64	36	0	0	22	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	28	8	0	36	0	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		78	20	3	1	200	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	69	27	4	0	51	0	
	40-59	83	16	1	0	93	1	
	60-79	80	18	2	0	44	1	
	80-	80	10	0	10	10	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	78	20	3	1	200	2	
Skema udfyldt af	Patienten	78	19	3	1	189	1	
	Pårørende	-	-	-	-	2	1	
Modersmål	Dansk	77	20	3	1	189	2	
	Ikke dansk	100	0	0	0	5	0	
Afsnit	Dagkirurgien - GO	91	9	0	0	11	0	
	Gynækologisk Ambulatorium	75	21	3	1	130	1	
	Skanderborg Ambulatoriet	87	13	0	0	23	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	22	3	0	36	0	

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		41	49	9	2	200	1	
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0	
	20-39	39	45	14	2	51	0	
	40-59	37	56	4	2	94	0	
	60-79	48	41	11	0	44	0	
	80-	56	44	0	0	9	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	41	49	9	2	200	1	
Skema udfyldt af	Patienten	40	51	7	2	188	1	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	40	51	7	2	189	1	
	Ikke dansk	60	20	20	0	5	0	
Afsnit	Dagkirurgien - GO	55	45	0	0	11	0	
	Gynækologisk Ambulatorium	43	47	8	3	129	1	
	Skanderborg Ambulatoriet	29	58	13	0	24	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	53	11	0	36	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		64	28	6	2	188	11
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	59	29	8	4	51	0
	40-59	71	24	3	1	86	8
	60-79	63	30	8	0	40	2
	80-	44	44	0	11	9	1
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	64	28	6	2	188	11
Skema udfyldt af	Patienten	64	28	6	2	177	10
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	63	28	6	2	178	10
	Ikke dansk	60	40	0	0	5	0
Afsnit	Dagkirurgien - GO	82	18	0	0	11	0
	Gynækologisk Ambulatorium	61	29	7	3	122	6
	Skanderborg Ambulatoriet	73	23	5	0	22	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	33	3	0	33	3

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		64	29	4	3	165	28
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	61	33	4	2	46	5
	40-59	66	30	0	4	77	15
	60-79	65	26	6	3	34	6
	80-	83	17	0	0	6	2
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	64	29	4	3	165	28
Skema udfyldt af	Patienten	65	28	3	3	155	26
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	64	29	4	3	157	26
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Dagkirurgien - GO	73	27	0	0	11	0
	Gynækologisk Ambulatorium	59	32	5	4	105	17
	Skanderborg Ambulatoriet	70	20	5	5	20	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	0	0	29	7

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	120	72
Alder	0-19	-	-	2	0
	20-39	96	4	27	21
	40-59	100	0	56	34
	60-79	100	0	28	15
	80-	100	0	7	2
Køn	Mand	-	-	0	0
	Kvinde	99	1	120	72
Skema udfyldt af	Patienten	99	1	110	71
	Pårørende	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	99	1	111	70
	Ikke dansk	100	0	4	1
Afsnit	Dagkirurgien - GO	100	0	9	1
	Gynækologisk Ambulatorium	99	1	80	43
	Skanderborg Ambulatoriet	100	0	14	9
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	17	19

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		98	2	176
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	98	2	47
	40-59	96	4	82
	60-79	100	0	38
	80-	100	0	7
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	98	2	176
Skema udfyldt af	Patienten	98	2	165
	Pårørende	-	-	2
Modersmål	Dansk	98	2	165
	Ikke dansk	100	0	5
Afsnit	Dagkirurgien - GO	100	0	10
	Gynækologisk Ambulatorium	99	1	111
	Skanderborg Ambulatoriet	95	5	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	33

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	179
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	92	8	49
	40-59	96	4	83
	60-79	92	8	38
	80-	100	0	7
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	94	6	179
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	168
	Pårørende	-	-	2
Modersmål	Dansk	94	6	168
	Ikke dansk	80	20	5
Afsnit	Dagkirurgien - GO	90	10	10
	Gynækologisk Ambulatorium	92	8	113
	Skanderborg Ambulatoriet	100	0	22
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	97	3	34

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		89	11	103
Alder	0-19	-	-	0
	20-39	89	11	27
	40-59	94	6	50
	60-79	76	24	21
	80-	100	0	5
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	89	11	103
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	97
	Pårørende	-	-	1
Modersmål	Dansk	90	10	97
	Ikke dansk	-	-	3
Afsnit	Dagkirurgien - GO	67	33	6
	Gynækologisk Ambulatorium	90	10	60
	Skanderborg Ambulatoriet	93	7	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	91	9	23

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		32	58	5	5	19	2	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0	
	20-39	25	75	0	0	8	1	
	40-59	33	67	0	0	6	0	
	60-79	50	25	0	25	4	1	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	32	58	5	5	19	2	
Skema udfyldt af	Patienten	32	58	5	5	19	2	
	Pårørende	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	Dansk	33	56	6	6	18	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Afsnit	Dagkirurgien - GO	-	-	-	-	3	0	
	Gynækologisk Ambulatorium	17	75	8	0	12	1	
	Skanderborg Ambulatoriet	-	-	-	-	0	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad		
		%	%	%	%	n	n
Alle		69	17	8	6	174	14
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	67	18	9	7	45	5
	40-59	73	16	7	4	85	4
	60-79	61	22	8	8	36	3
	80-	83	0	17	0	6	2
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	69	17	8	6	174	14
Skema udfyldt af	Patienten	69	18	8	6	163	13
	Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål	Dansk	68	18	9	5	164	13
	Ikke dansk	80	0	0	20	5	0
Afsnit	Dagkirurgien - GO	60	20	20	0	10	1
	Gynækologisk Ambulatorium	70	16	10	4	112	9
	Skanderborg Ambulatoriet	72	22	0	6	18	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	68	18	3	12	34	1

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		29	64	4	3	100	34	57
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	0
	20-39	19	65	12	4	26	7	17
	40-59	30	68	0	2	47	16	27
	60-79	41	55	5	0	22	8	10
	80-	25	75	0	0	4	2	3
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	0
	Kvinde	29	64	4	3	100	34	57
Skema udfyldt af	Patienten	28	66	3	3	94	29	56
	Pårørende	-	-	-	-	0	3	0
Modersmål	Dansk	28	65	3	3	92	32	56
	Ikke dansk	33	67	0	0	3	2	0
Afsnit	Dagkirurgien - GO	0	100	0	0	4	4	3
	Gynækologisk Ambulatorium	26	65	5	5	66	18	39
	Skanderborg Ambulatoriet	22	78	0	0	9	8	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	5	0	21	4	10

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	n
Alle		73	27	192
Alder	0-19	-	-	2
	20-39	75	25	51
	40-59	73	27	92
	60-79	77	23	39
	80-	50	50	8
Køn	Mand	-	-	0
	Kvinde	73	27	192
Skema udfyldt af	Patienten	74	26	180
	Pårørende	-	-	3
Modersmål	Dansk	73	27	181
	Ikke dansk	80	20	5
Afsnit	Dagkirurgien - GO	82	18	11
	Gynækologisk Ambulatorium	72	28	121
	Skanderborg Ambulatoriet	71	29	24
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	36

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		31	68	1	0	137	0
Alder	0-19	-	-	-	-	1	0
	20-39	21	74	5	0	38	0
	40-59	29	71	0	0	65	0
	60-79	45	55	0	0	29	0
	80-	-	-	-	-	4	0
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	31	68	1	0	137	0
Skema udfyldt af	Patienten	30	68	2	0	130	0
	Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål	Dansk	30	68	2	0	130	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Dagkirurgien - GO	44	56	0	0	9	0
	Gynækologisk Ambulatorium	31	68	1	0	85	0
	Skanderborg Ambulatoriet	18	76	6	0	17	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	65	0	0	26	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		45	52	2	2	195
Alder	0-19	-	-	-	-	1
	20-39	29	61	6	4	51
	40-59	48	51	1	0	90
	60-79	59	41	0	0	44
	80-	33	56	0	11	9
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	45	52	2	2	195
Skema udfyldt af	Patienten	45	51	2	2	184
	Pårørende	-	-	-	-	2
Modersmål	Dansk	45	52	2	2	184
	Ikke dansk	60	40	0	0	5
Afsnit	Dagkirurgien - GO	45	55	0	0	11
	Gynækologisk Ambulatorium	45	49	3	2	126
	Skanderborg Ambulatoriet	43	57	0	0	23
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	57	0	0	35

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		39	55	5	2	198
Alder	0-19	-	-	-	-	2
	20-39	31	61	4	4	51
	40-59	39	56	5	0	93
	60-79	58	37	2	2	43
	80-	11	78	11	0	9
Køn	Mand	-	-	-	-	0
	Kvinde	39	55	5	2	198
Skema udfyldt af	Patienten	40	55	4	1	186
	Pårørende	-	-	-	-	3
Modersmål	Dansk	40	55	4	2	187
	Ikke dansk	40	60	0	0	5
Afsnit	Dagkirurgien - GO	45	55	0	0	11
	Gynækologisk Ambulatorium	43	50	6	2	127
	Skanderborg Ambulatoriet	21	75	0	4	24
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	56	6	0	36

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		32	60	4	4	25	9	160
Alder	0-19	-	-	-	-	0	1	1
	20-39	29	71	0	0	7	2	42
	40-59	50	40	0	10	10	3	77
	60-79	0	67	33	0	3	2	37
	80-	20	80	0	0	5	1	3
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	0
	Kvinde	32	60	4	4	25	9	160
Skema udfyldt af	Patienten	36	59	0	5	22	9	151
	Pårørende	-	-	-	-	1	0	2
Modersmål	Dansk	29	63	4	4	24	9	150
	Ikke dansk	100	0	0	0	1	0	4
Afsnit	Dagkirurgien - GO	-	-	-	-	0	0	11
	Gynækologisk Ambulatorium	38	56	0	6	16	7	101
	Skanderborg Ambulatoriet	0	75	25	0	4	1	18
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	1	30

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		19	72	8	1	78	118	
Alder	0-19	-	-	-	-	0	2	
	20-39	15	75	5	5	20	31	
	40-59	19	75	6	0	36	58	
	60-79	24	65	12	0	17	23	
	80-	20	60	20	0	5	4	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	19	72	8	1	78	118	
Skema udfyldt af	Patienten	16	76	7	1	70	114	
	Pårørende	-	-	-	-	2	1	
Modersmål	Dansk	15	76	7	1	71	114	
	Ikke dansk	67	33	0	0	3	2	
Afsnit	Dagkirurgien - GO	17	83	0	0	6	5	
	Gynækologisk Ambulatorium	14	76	8	2	49	76	
	Skanderborg Ambulatoriet	22	67	11	0	9	15	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	57	7	0	14	22	

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		75	8	12	5	120	79
Alder	0-19	-	-	-	-	2	0
	20-39	88	4	8	0	26	25
	40-59	72	11	14	3	65	28
	60-79	64	9	14	14	22	22
	80-	80	0	0	20	5	4
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0
	Kvinde	75	8	12	5	120	79
Skema udfyldt af	Patienten	75	8	11	5	114	73
	Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål	Dansk	75	9	11	5	114	74
	Ikke dansk	100	0	0	0	3	2
Afsnit	Dagkirurgien - GO	67	17	17	0	6	5
	Gynækologisk Ambulatorium	74	8	14	5	80	48
	Skanderborg Ambulatoriet	79	7	7	7	14	10
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	80	10	5	5	20	16

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
		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		71	23	4	2	181	13	
Alder	0-19	-	-	-	-	1	1	
	20-39	60	26	13	2	47	2	
	40-59	74	24	1	0	86	5	
	60-79	78	18	0	5	40	4	
	80-	86	0	0	14	7	1	
Køn	Mand	-	-	-	-	0	0	
	Kvinde	71	23	4	2	181	13	
Skema udfyldt af	Patienten	71	23	4	2	174	12	
	Pårørende	-	-	-	-	3	0	
Modersmål	Dansk	71	23	4	2	175	12	
	Ikke dansk	80	20	0	0	5	0	
Afsnit	Dagkirurgien - GO	91	9	0	0	11	0	
	Gynækologisk Ambulatorium	68	24	5	3	116	9	
	Skanderborg Ambulatoriet	73	18	5	5	22	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	32	3	





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.



Dagkirurgien - GO

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	Jeg ville personligt godt blive tilbudt en samtale med læge inden udskrivning. Her kunne man blive bedre informeret om, hvad man skal være opmærksom på efterfølgende. Jeg måtte selv bede om at tale med en læge og måtte selv spørge om forholdsregler efterfølgende.	Godt
	2	Blev mødt af meget imødekommende og flinke sygeplejersker og læger. Er yderst tilfreds med behandlingen.	Virkelig godt
	4	Personalet var ualmindelig venligt og hjælpsomt. De smilede, grinede med og lignede nogen, der kunne lide deres arbejde. Der er en rar stemning.	Godt
	5	Virkelig imødekommende - både sygeplejersker og læger! TAK.	Godt




Dagkirurgien - GO

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Lokalbedøvelse versus narkose.	Godt
	3	Der kunne være sket skade under narkose, hvilket der heldigvis ikke gjorde.	Godt

Dagkirurgien - GO

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?










ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Ved indledende undersøgelse fik jeg at vide, at der lige inden operationen ville blive taget stilling til, om den kunne blive foretaget under lokalbedøvelse. Dette var ikke blevet formidlet videre, så der var udelukkende planlagt fuld narkose. Dette resulterede i en uplanlagt, forhastet undersøgelse på en operationsstue kort inden operationen, hvorefter det blev besluttet at operere under fuld narkose. Dette kunne evt. være undgået ved bedre og grundigere forundersøgelse efter min mening. Men dejligt at blive hørt og taget alvorligt.	Godt
	3 I forbindelse med underlivsundersøgelse i fuld narkose, holdt personalet ikke fast på mit ene ben, hvilket bevirkede at det "faldt" mod gulvet. Selvfølgelig oplevede jeg ikke selv situationen. På opvågningsstuen fik jeg desværre ikke informationen inden udskrivningen. 1½ dag senere blev jeg ringet op fra hospitalet, som spurgte til mit helbred og samtidig beklagede og informerede om det skete. Vel sent, men bedre sent en aldrig - og jeg har ikke haft gener af "det tabte ben".	Godt
	6 Virkelig søde mennesker/personale på opvågningsstuen!	Virkelig godt

Gynækologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Måske en bedre mundtlig information ville være på sin plads, allerede ved første besøg af udredningsundersøgelsen af min lidelse. At I forbedrer samarbejdet mellem egen praktiserende læge samt andre sygehuse i regionen.	Dårligt
3	Der blev lyttet til, hvad jeg sagde, og der blev handlet ud fra det. Grunden til, at jeg ikke helt er tilfreds med behandlingen er fordi, der stadig er problemer, som ikke er løst. Dog vurderer jeg, at det ikke er noget ambulatoriet kunne løse på daværende tidspunkt. Mit problem var lidt kompliceret, og jeg synes, at personalet forsøgte at gøre deres bedste. Den videre behandling skal jeg nok henvende mig til egen læge for at få løst.	Godt
8	Da jeg flere gange har ventet i venteværelset - har der været meget støj pga. håndværkere, hvilket har været generende (lukket dør ej muligt). Jeg var videre til flere personlige/private ordvekslinger uden for venteværelset mellem personalet (byture, ferieoplevelser m.v.). Dette virkede uprofessionelt.	Virkelig godt
11	Jeg var bange, og der var kun tale om den spiral, jeg skulle have sat op. Der var de alle søde og forstående, og én holdte mig i hånden. Det var en god oplevelse.	Virkelig godt
14	Informationerne kunne have været bedre. Der var ingen sure miner, da jeg sprang fra operationen på operationsdagen, efter at være blevet informeret om, at der var risiko for, at jeg kunne ende med en stomi, hvis jeg lod mig sterilisere. Positivt at ingen blev sure.	Godt
16	Jeg kunne ønske, at lægen sagde: "Du skal have en udskrabning.", og jeg ikke selv skal tage beslutningen.	Godt
17	Jeg har tidligere været til behandling - dengang var jeg ikke tilfreds. Og problemet blev ikke løst.	Virkelig godt
18	Jeg har fået virkelig god behandling af både læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
20	Der var byggerod, til den sidste undersøgelse, og personalet spurgte til, om det var let eller svært at finde. Det var let nok.	Virkelig godt
21	Jeg var til undersøgelse to gange, og hver gang måtte jeg vente over 60 minutter uden at få information. Personalet var utrolig søde og kompetente, der var en hyggelig stemning under selve undersøgelsen, man glemte helt, at det var ubehageligt.	Godt
22	Tak for god behandling.	Godt
24	Indlæggelsen på afdelingen og operationen kunne ikke være bedre. Her blev der virkelig taget hånd om mig.	Godt
25	Har både under besøg og i forbindelse med indlæggelse følt mig rigtig godt behandlet.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 26 | Personalet særdeles søde og nærværende. | Virkelig godt |
|  | 27 | Jeg har været taget ind akut et par gange, og det formår de at have tid til, selvom man venter lidt længere. Det gør ingenting, når man kommer uventet, så MANGE TAK FOR DET! | Virkelig godt |
|  | 31 | Der var sat god tid af til undersøgelse. Der var grundig information. Meget tilfreds med forløbet. | Virkelig godt |
|  | 33 | De var virkelig søde og hjælpsomme. | Godt |
|  | 34 | Sygeplejerskerne var rigtig søde. Gjorde en del for at forklare og undskylde, når der var lidt "uorden" i, hvad der nu skulle ske. | Godt |
|  | 37 | Jeg synes ambulatoriet har gjort det vældig godt i mit forløb. Da det er første gang jeg har været tilknyttet et sådant forløb, kan jeg ikke svare på om noget kunne være bedre. Jeg har været godt tilfreds, og synes personalet skal have ros for deres indsats. | Godt |
|  | 39 | Venlig og imødekommende. Tak for det. | Virkelig godt |
|  | 42 | Jeg har kun haft gode oplevelser på Silkeborg Sygehus. | Virkelig godt |
|  | 43 | Jeg har sat mig grundigt ind i bivirkningerne efter operationen. Efter at have læst om bivirkningerne og fundet ud af at antal bivirkninger er stigende, hvis den pågældende operatør har under, eller cirka 20 operationer om året, kunne jeg ALDRIG forestille mig at tage imod en sådan operation på Sygehus NN, da de kun har 20 operationer om året. Jeg synes regionen burde se nærmere på dette! | Godt |









Gynækologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Der var behov for flere stole, da der var både fædre og søskende med de gravide.	Godt
8	Jeg følte mig velinformeret og godt vejledt.	Virkelig godt
9	Var der adgang til frisk vand i beholder? Det husker jeg ikke, men det ville være en god idé. Da jeg var der, sad en familie udenfor området (venteværelset) med deres børn - det føltes som om der ikke var plads til familien i rummet. Det kunne da være rart, at alle følte sig velkomne.	Virkelig godt
12	Jeg synes, det har været udmærket og en dejlig måde, alle behandlede mig på.	Godt
20	Indkaldelsesbrevet jeg fik, var let at forstå og besvarede de spørgsmål, jeg kunne have.	Virkelig godt
28	Har tidligere oplevet at blive informeret om ventetid. Bare ikke sidste gang.	Godt
35	Ventetiden var ikke lang ved sidste besøg, men har nogen gange været meget lang.	Virkelig godt
37	På min første indkaldelsesdag i ambulatoriet havde personalet sygdom, og jeg blev sendt hjem igen. Men der kom en sygeplejerske og informerede mig om årsagen. Jeg følte, jeg blev behandlet godt efter omstændighederne.	Godt
40	Det hele gik overraskende hurtigt, positivt. Personalet var rigtig søde til at informere.	Virkelig godt

Gynækologisk Ambulatorium

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
	15	Det gik som det skulle.	Godt
	16	For meget medicin.	Godt
	24	Hæshed efter operationen.	Godt
	26	Glemt recept.	Virkelig godt
	29	Måtte selv ringe for svar - og så ringede en efterfølgende en weekendaften, som kunne se, at jeg havde rykket for svar og nu havde hun tid. Hjertebanken sådan at blive ringet op i weekenden!!!	Godt
	30	Fejlinformation angående brug af medicin.	Virkelig godt
	38	Defekt måleapparat.	Godt
	46	Svamp evt. candida? Langsom heling af ar.	Godt

Gynækologisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det var svært at forstå, hvad hun sagde. Hun var udenlandsk.	Godt
4	Jeg havde fået taget blodprøver på Herning Sygehus og ved egen læge, og de havde på Silkeborg Sygehus svært ved at tyde resultaterne.	Virkelig godt
5	Jeg følte mig godt tilpas under undersøgelserne med søde og venlige sygeplejersker samt læger.	Intet svar
6	Da jeg i efteråret var på Randers Sygehus for at blive undersøgt, oplevede jeg en følelse af ikke at blive taget seriøst. De ville ikke operere mig, selvom jeg forklarede mine smerter. Hos jer, på Silkeborg, var det helt modsat. I tog mig meget seriøst, og der var ingen tvivl om, at I ville operere mig. Det skal I have ros for, da det betyder SÅ meget at føle, at ens problem bliver taget alvorligt. Jeg har kun oplevet positive ting hos jer!	Virkelig godt
8	Stor ros til samarbejde og koordination ved forundersøgelse, modtagelse, forberedelse af operation, opvågning og stamafdeling - modtagelse. Dette i relation til italesat angst for at miste kontrol, have tillid til andre m.v., da jeg har haft posttraumatiske stresshændelser, ud af kroppen oplevelser samt livsbetinget stress i familien! Der blev jeg mødt, hvor jeg var, rummet og respekteret for min psykiske sårbarhed. Flot:-)	Virkelig godt
13	Undersøgelse og behandlingsforløb helt i top - men ubejligt at operationen blev udsat en måned. Og at besked herom blev givet (pr. tlf.) kl. 18 aftenen før planlagt operation.	Virkelig godt
14	Jeg blev først på operationsdagen informeret om, at jeg havde (øget) risiko for at ende med en stomi, hvis jeg blev steriliseret. Jeg ville gerne have haft denne information allerede i ambulatoriet, så var jeg sprunget fra på det tidspunkt og ikke først på operationsdagen. Så havde jeg ikke optaget pladsen for en anden.	Godt
17	Meget imødekommende - forstående og vejledende personale. Mange plusser.	Virkelig godt
18	Jeg blev misinformeret af en sekretær, da jeg ringede for information mellem to besøg. Det kostede mig unødvendigt 1300 kr.! Fik at vide, jeg selv skulle medbringe en spiral (hormon), hvilket ikke var tilfældet. Apoteket ville ikke refundere den. Noget af en udskrivning for en førtidspensionist!!!	Virkelig godt
20	Hurtig afgørelse om hvad og hvor jeg skulle behandles.	Virkelig godt
23	Ventetiden er næsten ikke til at holde ud, men hvad I skal gøre ved det, ved jeg ikke.	Godt
31	Der kunne være kortere ventetid mellem undersøgelserne.	Virkelig godt
36	Jeg aflyste første behandlingsforløb på grund af min egen usikkerhed til forløbet/forhåbning om, at behandling kunne være unødvendig. Personalet var særdeles forstående og flinke til senere at finde ny tid til behandling. Jeg er meget tilfreds med forløb og personale.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 40 | Jeg kom akut ind til en undersøgelse og havde forventet lang ventetid, men blev straks henvist til undersøgelsesrummet og ventede kun kort tid der. Jeg fik en god behandling af de to læger, som undersøgte mig. Oplevede, at de var grundige. Fik efterfølgende en god snak med den ene af lægerne. Alt i alt en god og positiv oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 41 | Overordnet en god oplevelse. Der blev taget tid til, at svare på mine spørgsmål. | Godt |
|  | 45 | Ville være en klar fordel, hvis man kan forstå, hvad lægen siger! | Virkelig dårligt |
|  | 46 | Manglende fokus og oplysning angående efteroperationen, følgende gener. | Godt |








Gynækologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Sygeplejersken var svær at forstå, hun var udenlandsk.	Godt
8	Jeg fik lejlighed til at diskutere læreprocesser i organisationen med tre forskellige kontakt sygeplejersker, som relativt hurtigt etablerede et tillidsfuldt kontaktrum - hvor de konstaterede mine stressbelastninger/svigt i tidligere sygehusbehandling. Godt. Jeg følte mig utrolig godt respekteret. Jeg bad om, at der ville skrive til egen læge at jeg havde reageret psykisk/stressbelastet.	Virkelig godt
9	Jeg fik oplysninger, som jeg kunne bruge i anden sammenhæng.	Virkelig godt
10	Jeg fik skriftligt at vide, at jeg skulle få lavet skrab igen om seks måneder. Lægen fik at vide der skulle gå et år.	Godt
13	Ikke talt med praktiserende læge!	Virkelig godt
19	Har ikke haft kontakt med min læge efter min behandling.	Godt
31	Er ikke færdigbehandlet endnu. Er indtil videre tilfreds.	Virkelig godt
32	Jeg synes ellers, det gik meget godt.	Godt
44	Jeg har oplevet en enkelt læge, der ikke viste forståelse for min sygdom og ikke hørte efter, hvad jeg sagde. Virkede ikke kompetent, undersøgelsen gjorde ondt. Dette var et enkeltstående tilfælde, hvor jeg ikke følte mig 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

		Patientens samlede indtryk
ID	Kommentar	
 1	Jeg blev mødt af mange studerende, og de skal jo også øve sig, men det gør det sværere at få svar på spørgsmål, og beslutningsgangen bliver åbenbart også vanskeligere.	Godt
 2	Smil og god tid var virkelig prisværdigt! Bliv ved med det :-)	Virkelig godt
 4	Det var rart altid at kunne ringe og blive ringet op vedrørende spørgsmål.	Virkelig godt
 5	Til trods for der skete fejl under operationen, har jeg ikke på noget tidspunkt følt mig utryk, da hele personalestaben igangsatte de nødvendige foranstaltninger for at afhjælpe og begrænse skaden mest mulig.	Virkelig godt
 7	Sikker, kompetent behandling/undersøgelse.	Godt
 8	Som tidligere nævnt ville det være godt med noget mere information om ventetid i forbindelse med forsinkelser.	Godt
 11	Det lød ikke til, at jeg var den eneste, der er blevet forvirret over de to adresser på indkaldelsesbrevet, men service, information og behandling var i top.	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	Det er svært at finde rundt og se, hvor man skal henvende sig.	Godt
2	Uhygiejnisk at have planter ved venteområdet samt dug og stakkevis af gamle ugeblade på bordet. Personalet var mere venligt og hjælpsomt, end jeg havde forventet - meget positivt, da jeg ikke rigtig havde erfaring med hospital og behandling i forvejen.	Virkelig godt
6	Har været der tre gange og kan ikke skelne fra gang til gang (flere måneder siden).	Godt
8	Det ville have været rart, hvis vi var blevet informeret om forventet ventetid fra mødetidspunktet til konsultationen, så det havde været muligt at vurdere, om man ønskede at vente så længe.	Godt
9	Jeg var til undersøgelse på Skanderborg Sundhedscenters ambulatorium. Årsagen til ventetiden var, at den læge, der skulle undersøge mig ikke mødte op, og der blev der sendt en anden læge.	Virkelig godt
10	Elendige adgangsforhold; jeg er meget gammel og bruger rollator. Elendige parkeringsforhold og afsætningsforhold er elendige.	Virkelig godt
11	Med egen læge aftalte jeg, at jeg skulle til Silkeborg Regionssygehus, hvor jeg tidligere har været. Indkaldelsen kom hurtigt og med kort ventetid til undersøgelse. Jeg så logo/afsender i højre side af indkaldelsen og bemærkede ikke, at der stod: Skanderborg Sundhedscenter, sygehusvej. Adressen sluttede ikke med "Skanderborg", havde den det, havde jeg nok set, at det var Skanderborg, jeg skulle til og ikke Silkeborg, som aftalt med min læge og vist på logoet i højre hjørne. Jeg kørte til Silkeborg. Her blev fejlen opdaget af en meget hjælpsom sekretær, der ringede til Skanderborg og fik at vide, at jeg bare skulle komme: "Men kør nu bare roligt". I Skanderborg var de klar til at modtage mig, journalen var til stede og læst. Det var en flot både omsorg og behandling, jeg fik.	Virkelig godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Manglende blodprøver.	Godt
	6	Ingen information om stikpille.	Godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Det var MEGET utilfredsstillende at skulle have foretaget en undersøgelse af livmoderen, og så skulle gøre sig klar på et toilet, hvor der IKKE var vand i vandhanen og ej heller var wc-papir, samtidig lå der en skrue i wc-kummen. Der var for lidt tid til at komme sig efter undersøgelsen, til man skulle rejse sig og ud.	Godt
	2 Personalet på Silkeborg Sygehus virker meget mere venligt, engageret og hjælpsomt end på Herning Sygehus, hvor det godt kan gå lidt for hurtigt. Jeg følte mig virkelig godt behandlet, og at der var tid til at forklare mig, hvad jeg skulle ved den kommende indlæggelse. Der var tre personer tilstede: En læge, en læge under uddannelse (tror jeg) og en sekretær (tror jeg). Det virkede helt ok, at den unge læge skulle have lidt vejledning fra den anden læge under forløbet. Faktisk gav vores besøg den dag så positivt et indtryk, at vi talte om at skrive en mail for at påskønne det gode arbejde.	Virkelig 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 synes, der er opstået alt for lang ventetid fra første besøg til operationen kunne finde sted. Første operationsdato blev ændret, uden at jeg fik en forklaring på, hvorfor den skulle flyttes. Ligeledes var det svært at få en begrundelse, når jeg ringede.	Godt
	2	Jeg blev indlagt til operation og det gik som planlagt. Det er ikke noget, jeg ville være bange for en anden gang. Jeg var nemlig meget nervøs og bange inden, da jeg aldrig har været i fuld narkose før. Alle var igen meget venlige og informative under hele forløbet, og ugerne efter operationen gik helt, som jeg havde fået at vide det ville.	Virkelig godt

Skanderborg Ambulatoriet

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	Venligt og forstående personale. Tilstrækkelig tid til samtale.	Godt
	3	Havde en god informativ samtale med læge og sygeplejerske - som i øvrigt supplerede hinanden godt. Meget venlige og imødekommende.	Godt
	7	Blev modtaget af et venligt og engageret personale.	Godt
	8	Det var dejligt selv at have indflydelse på, hvornår operationen skulle foregå. Skulle indpasses med arbejde og efteruddannelse.	Virkelig godt
	10	Er ret imponeret over, at jeg kom ind FØR den tid, jeg havde den pågældende dag. Jeg kom i god tid, og personalet udsatte deres frokostpause og tog mig ind med det samme, HURRA for det.	Godt

Skanderborg Ambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var ikke noget personale, der modtog mig. Jeg skulle selv finde ud af, hvor jeg skulle henvende mig.	Godt
2	Det ville være rart med information om, hvad der skulle ske inden operation.	Godt
4	Personalet holdt kaffepause, så der var ingen der tog imod mig. Der sad altså ingen, der hvor der stod jeg skulle henvende mig. Straks efter pausen (ca. 15 minutter) kom de ud og tog kontakt. Måske skulle de undlade at lade skranken være ubemandet. Det stødte ikke mig, men flere af de andre, der ventede.	Intet svar
5	Ventetid under 30 min. Ca. 10 min. er ok.	Virkelig godt
11	Kan ikke udfylde skemaet, da jeg fik forskellige teorier om, hvad jeg fejlede. Det jeg var kommet for blev stukket i baggrunden, da de troede, jeg havde anden sygdom. Jeg er meget vred over forløbet, da det hele fes ud i ingenting. Så oprindelig diagnose bliver behandlet på andet sygehus.	Intet svar
12	Jeg var meget i tvivl om, hvor jeg skulle henvende mig. Der sad ikke nogen på kontor ved modtagelsen.	Godt

Skanderborg Ambulatoriet

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
6	Ikke opmærksom på, at jeg skulle have været medicinfri i fire dage mht. en bestemt medicin - trods forbesøg og udleveret medicinliste.	Virkelig dårligt

Skanderborg Ambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Som kontaktpædagog oplevede jeg manglende forståelse samt ikke læst information om beboeren og vedkommendes særlige problemstilling. Ligeledes en snakken hen over hovedet samt stillen spørgsmål til beboeren, trods information om at det var beboeren ikke i stand til. Pga. manglende opmærksomhed om beboerens medicin, betød det et saltvandsdrop samt ekstra lang ventetid. Vi måtte desværre vælge at tage hjem efter 4 timer uden indgreb/operation, da det blev for meget for beboeren.	Virkelig dårligt
8	Jeg fik en del informationspapirer med hjem om både den forestående operation, men også forberedelserne inden. Der gik små tre måneder fra undersøgelse til operation, og jeg kunne derfor godt have tænkt mig at få dem tilsendt igen senere som en 'reminder', eventuelt på e-mail med et link til en hjemmeside, hvor jeg kunne finde de samme oplysninger. Mange af oplysningerne fandt jeg dog på Silkeborg Centralsygehus hjemmeside, men her manglede illustrationerne og nogle af de væsentlige oplysninger om forberedelserne til operation.	Virkelig godt
9	Jeg var blevet lovet svar efter behandling inden for tre uger. Fik først svar efter tre uger (efter operationen).	Godt

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

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

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

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

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

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

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

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

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