

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009**

**Ambulatorium**





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

**Fertilitetsklinik**

**Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	90
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

## Organisering

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

## Rapporteringen

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

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

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

### Rapportgrundlag

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	412
Besvarelser fra afdelingens patienter:	209
Afdelingens svarprocent:	51%

### Rapportens opbygning

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

### Bilagssamlingen

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

---

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

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



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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

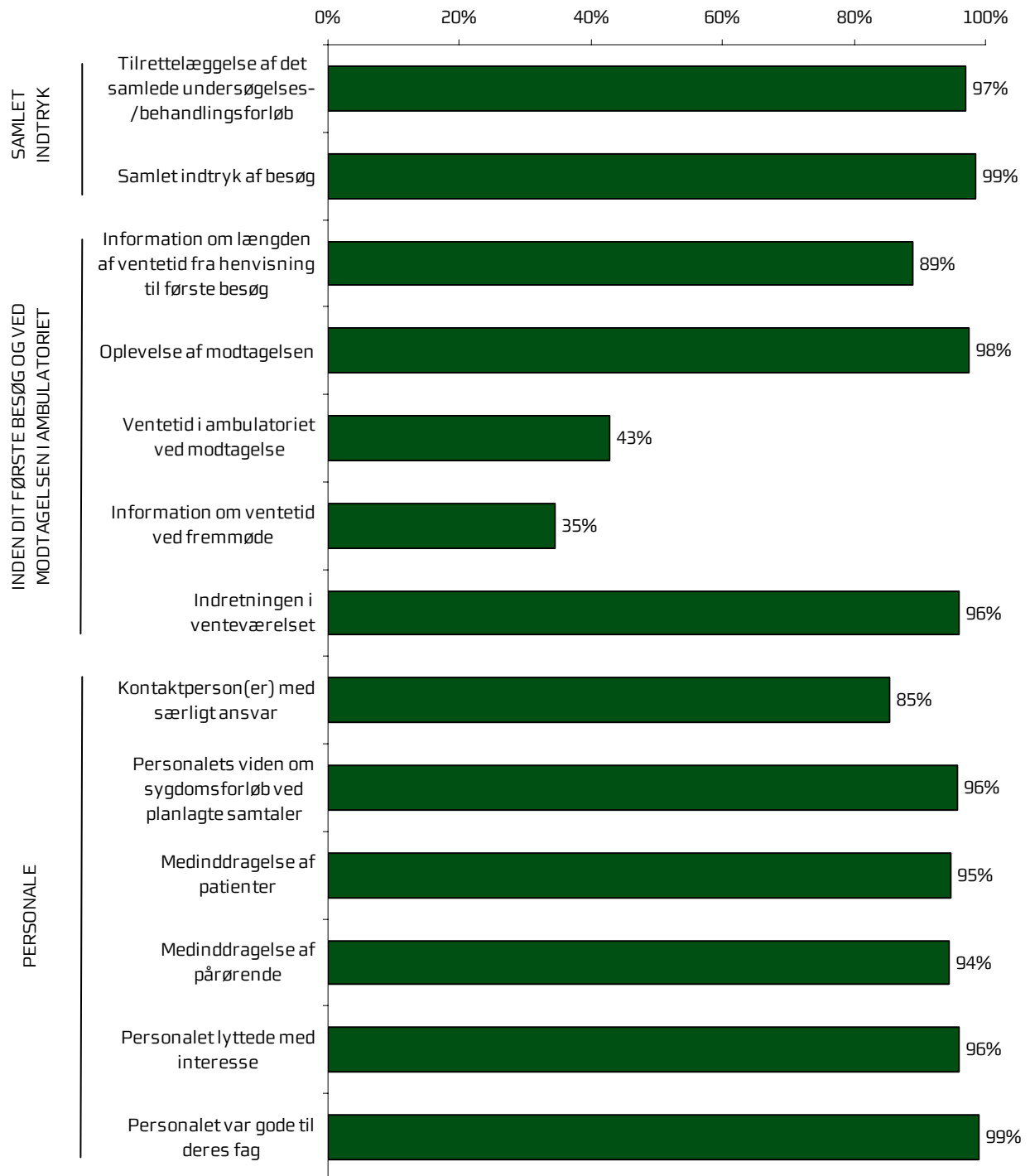


### 3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

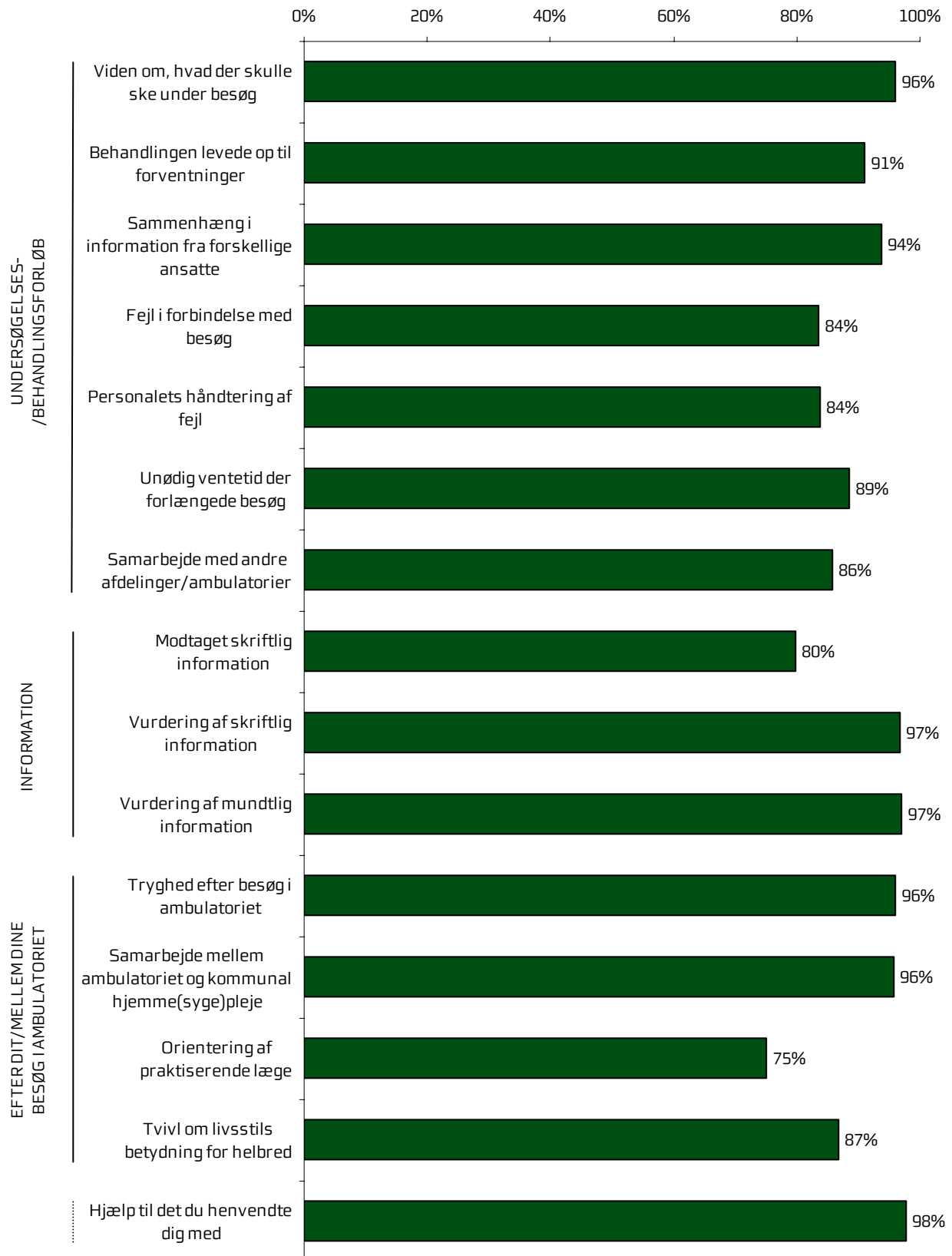
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

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



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





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

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

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

### Siderne i dobbelttopslagene

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

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

### Tilfældige forskelle?

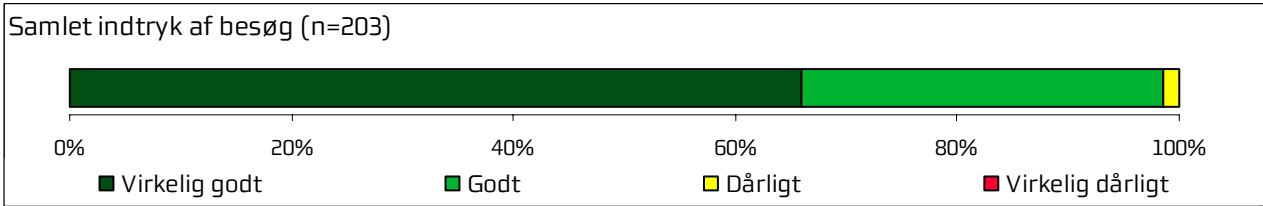
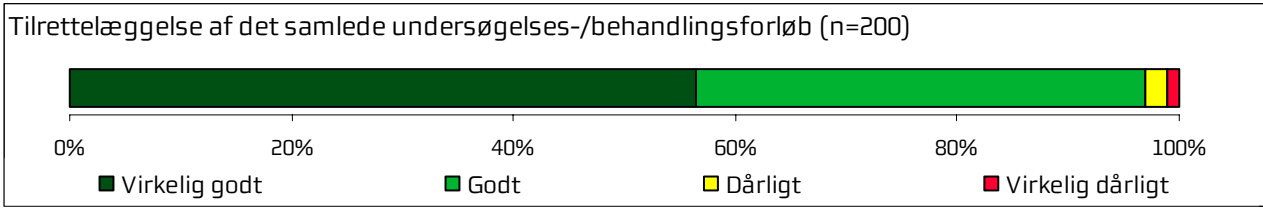
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen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

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

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

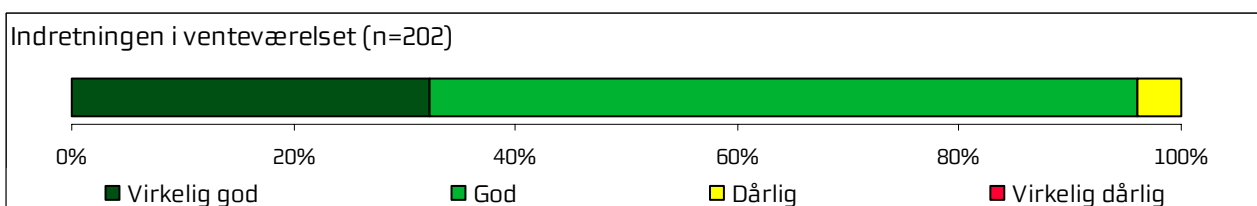
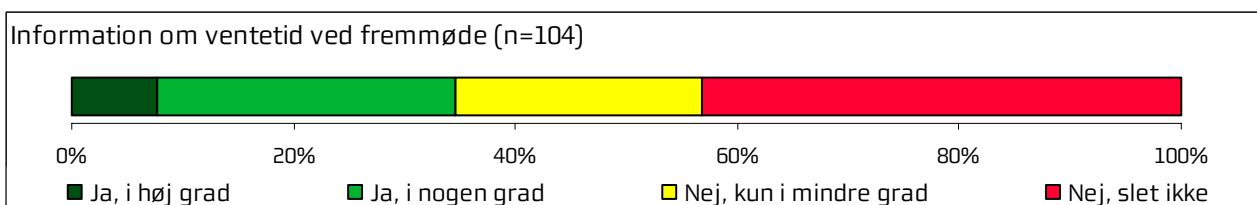
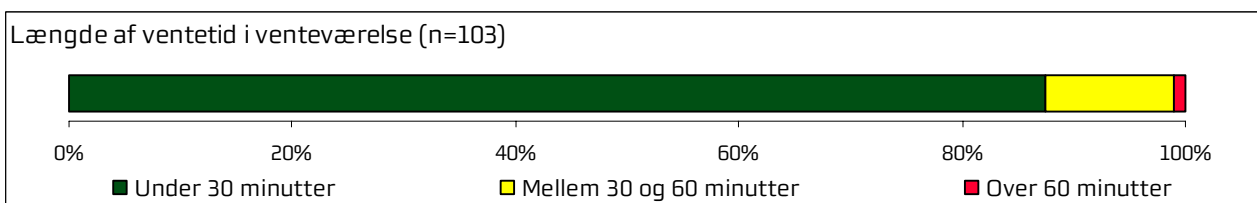
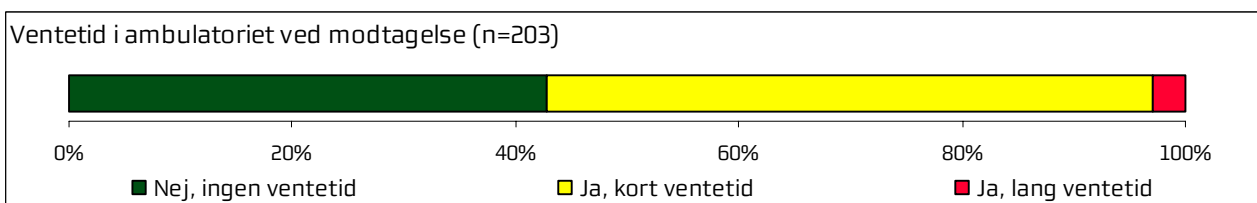
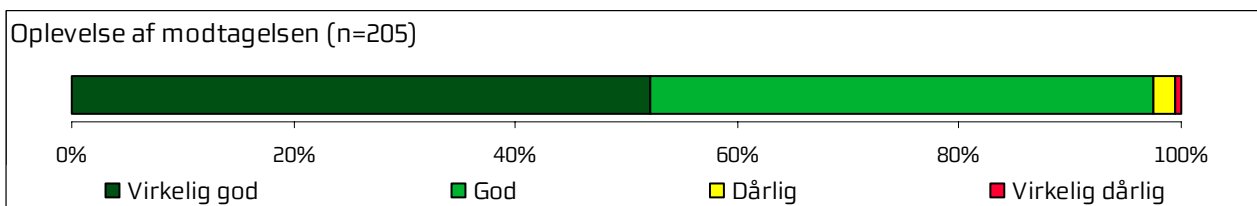
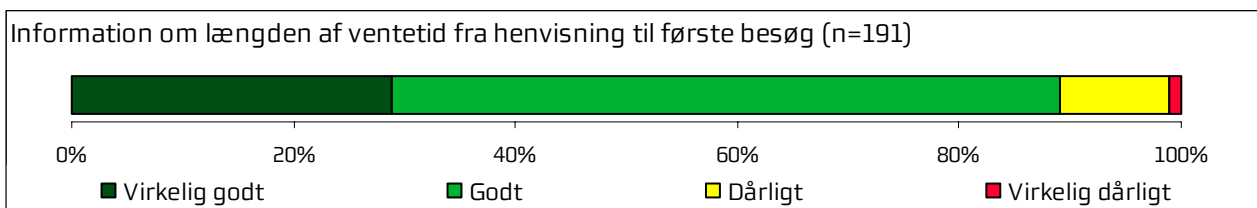




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	97%	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	98%	95%*	97%

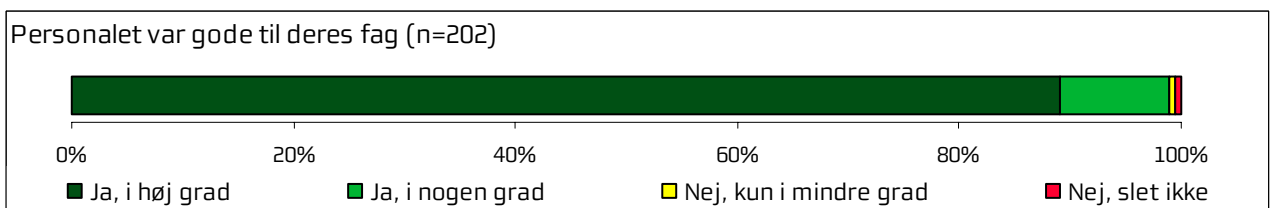
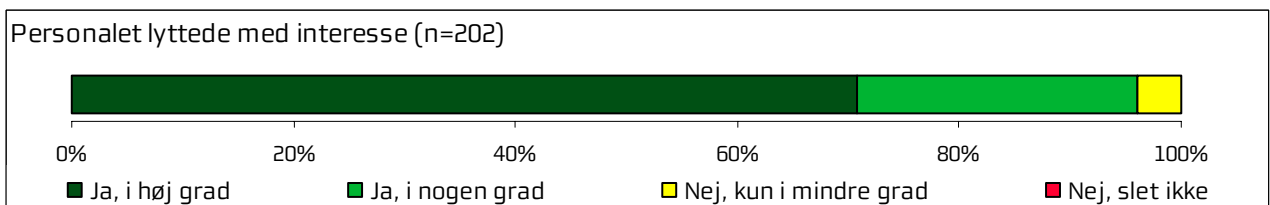
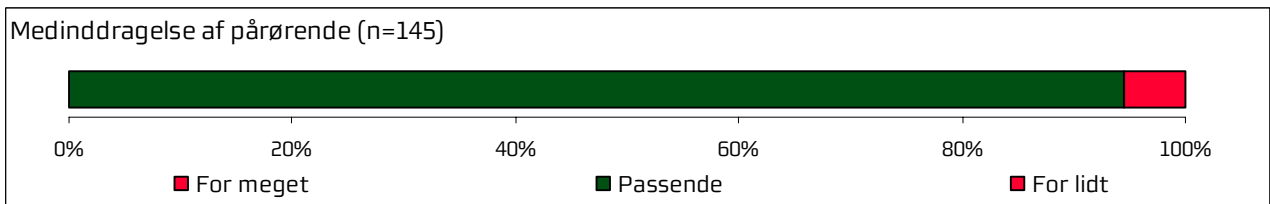
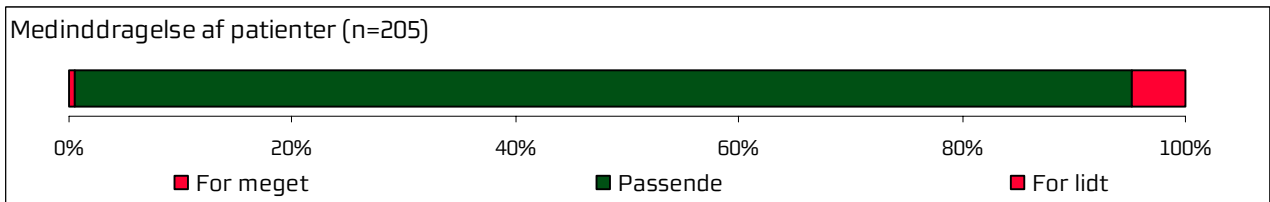
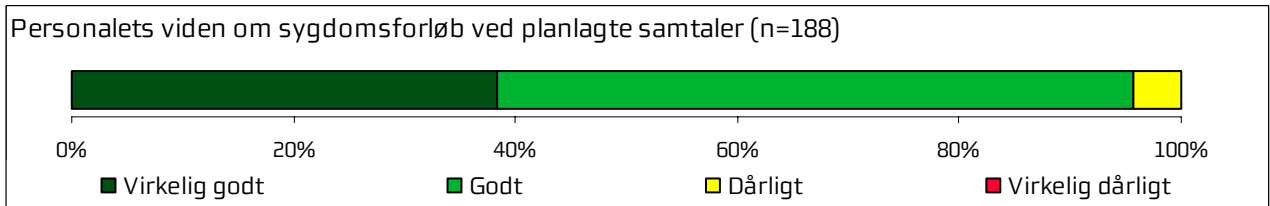
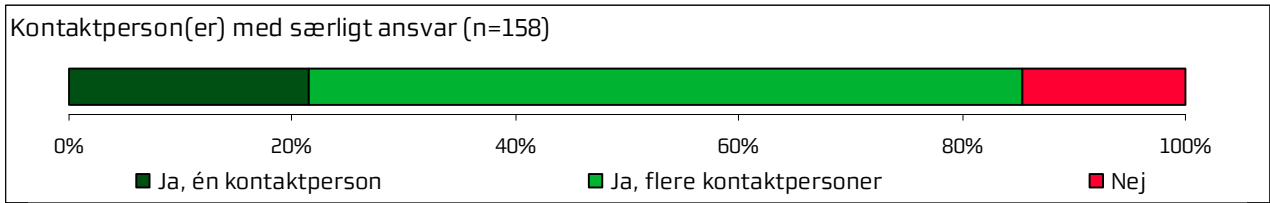
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	95%*	89%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	43%	-	-	52%*	28%*	35%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	35%	-	-	52%*	37%	43%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96%	-	-	94%	74%*	84%*

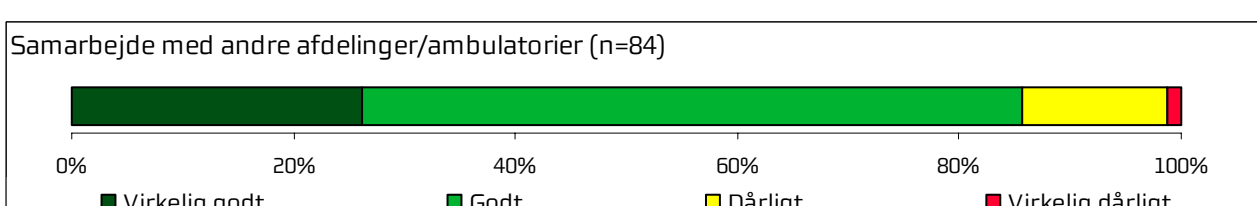
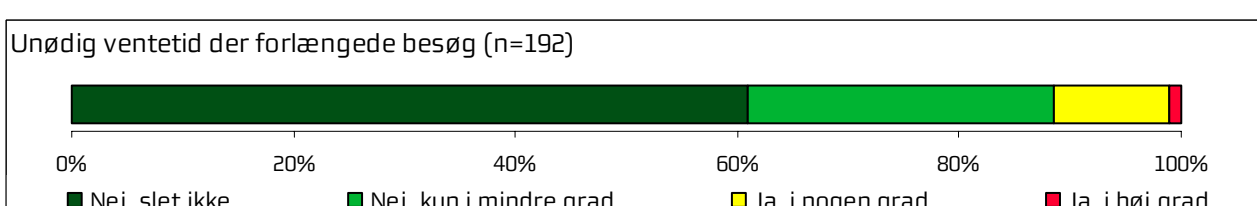
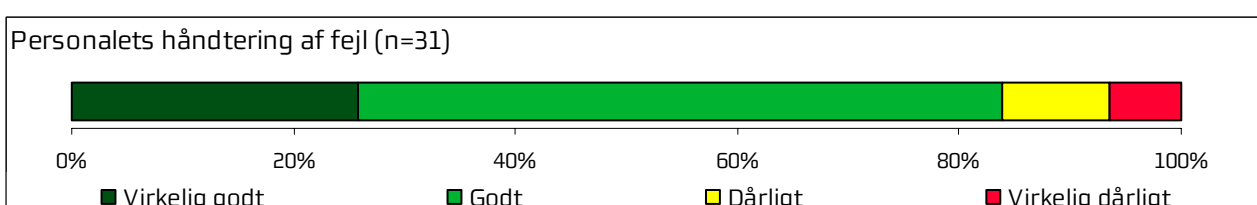
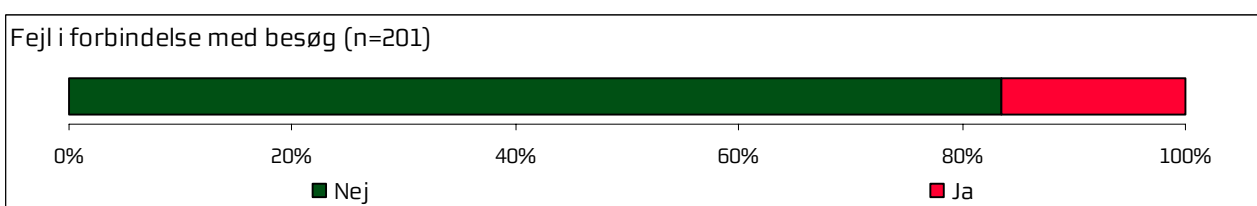
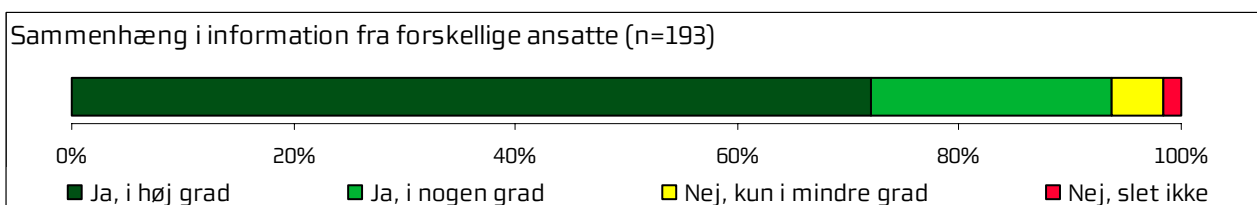
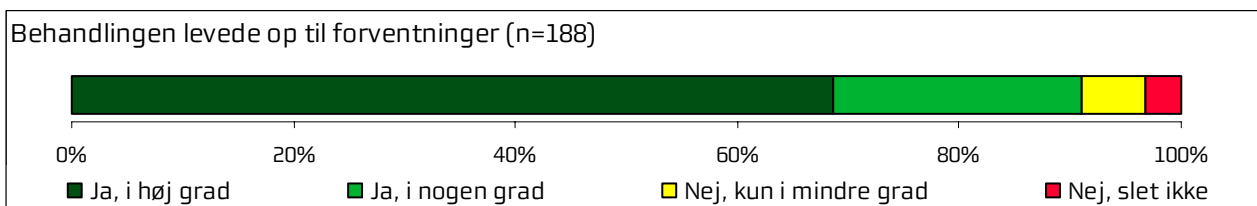
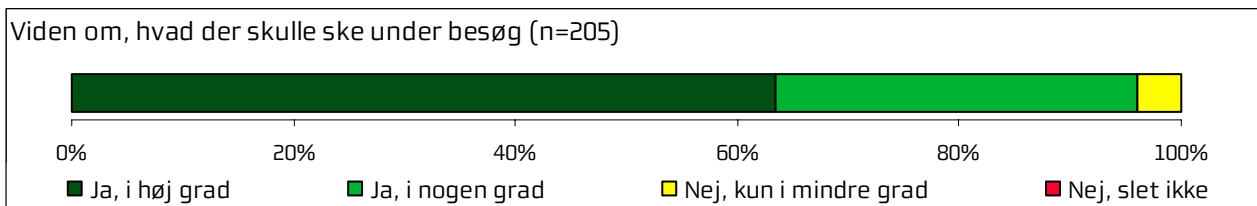
### 4.3 Personale



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?	85%	-	-	86%	71%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	97%	88%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	95%	89%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	95%	78%*	87%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	97%	93%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	98%	97%	98%

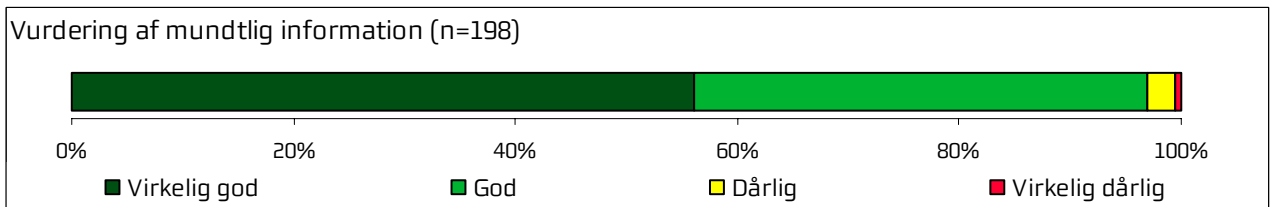
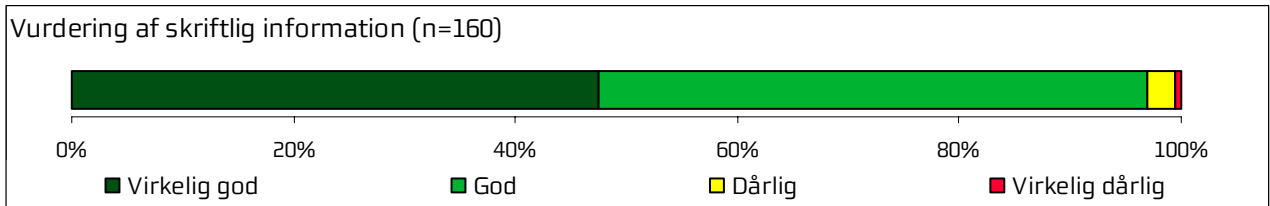
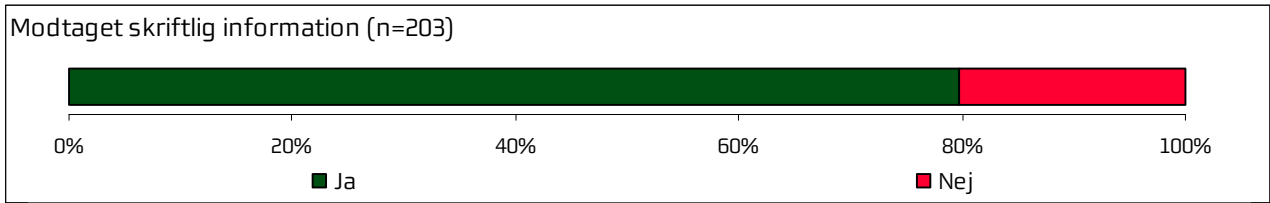
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	90%*	81%*	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	96%*	88%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94%	-	-	96%	90%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	93%*	87%	90%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	84%	-	-	87%	59%*	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89%	-	-	94%*	87%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86%	-	-	93%	87%	90%

### 4.5 Information

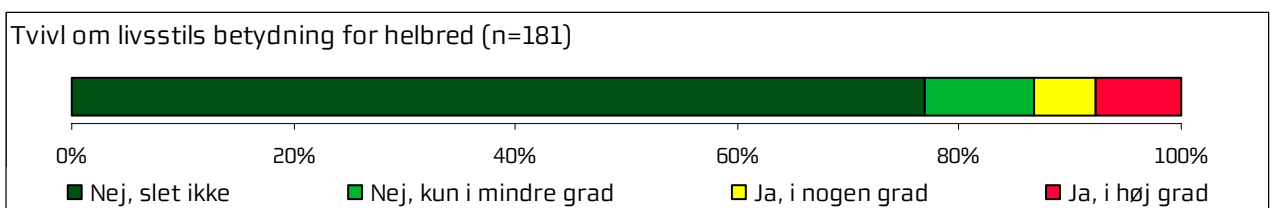
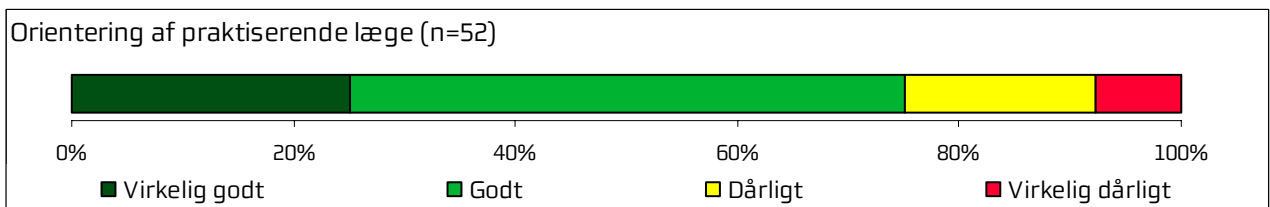
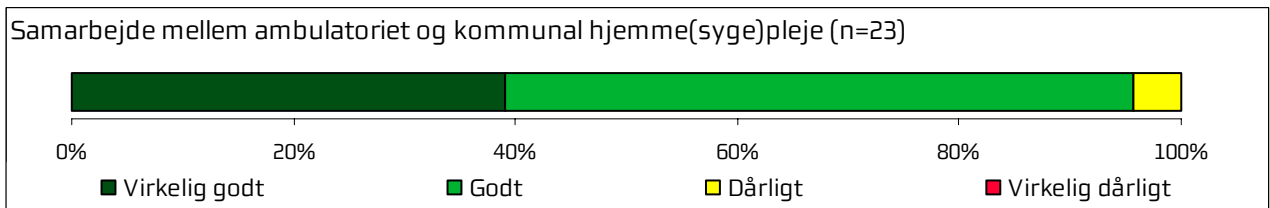
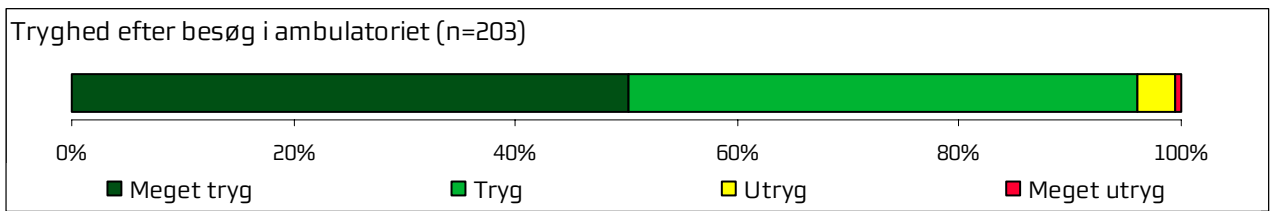




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	80%	-	-	65%*	39%*	55%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	94%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	97%	94%	95%

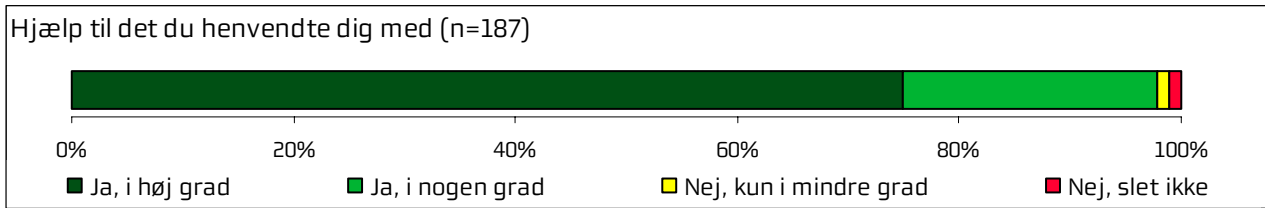
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	96%	92%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96%	-	-	98%	84%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75%	-	-	93%*	81%	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	87%	-	-	80%*	65%*	73%*

### 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?	98%	-	-	98%	93%*	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"/>
			<b>Gå til spørgsmål 6</b>		<b>Gå til spørgsmål 6</b>
4. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Ved ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <small>Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:</small> Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	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?					

Lebenr.: &gt;&gt;lobnr.&lt;&lt;

### PERSONALE

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



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

## UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

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

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

**INFORMATION**

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

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

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

**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

<b>34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?</b>	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
<b>35. Hvad er dit modersmål?</b>	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.<sup>5</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 51 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for ambulante patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 57 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgel-

---

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

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

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

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

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		209	412
Køn	Mand	42%	54%
	Kvinde	58%	46%
Alder	0-19 år	0%	0%
	20-39 år	91%	85%
	40-59 år	9%	15%
	60-79 år	0%	0%
	80 år eller derover	0%	0%

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



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

**Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale**

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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" <sup>6</sup>
"For meget", "Passende" og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "Nej, ingen ventetid"
"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner" og "Nej"
"Ja" og "Nej" <sup>7</sup>
"Meget tryk", "Tryk", "Utryk" og "Meget utryk"

### Beregningsmetode

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

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

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

<sup>7</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de 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.<sup>8</sup>

---

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

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

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		209	100
Alder	<b>0-19</b>	0	0%
	<b>20-39</b>	191	91%
	<b>40-59</b>	18	9%
	<b>60-79</b>	0	0%
	<b>80-</b>	0	0%
Køn	<b>Mand</b>	87	42%
	<b>Kvinde</b>	122	58%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	184	92%
	<b>Pårørende</b>	15	8%
Modersmål	<b>Dansk</b>	187	94%
	<b>Ikke dansk</b>	13	7%
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	129	62%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	80	38%

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

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		57	41	2	1	200	4	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	57	41	2	1	184	4	
	<b>40-59</b>	56	38	6	0	16	0	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	54	41	4	1	80	3	
	<b>Kvinde</b>	58	40	1	1	120	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	41	2	1	181	3	
	<b>Pårørende</b>	57	43	0	0	14	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	56	40	2	1	183	4	
	<b>Ikke dansk</b>	62	38	0	0	13	0	
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	56	42	2	1	125	2	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	57	39	3	1	75	2	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		66	33	1	0	203
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	67	32	2	0	187
	<b>40-59</b>	56	44	0	0	16
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	62	35	2	0	82
	<b>Kvinde</b>	69	31	1	0	121
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	66	32	2	0	184
	<b>Pårørende</b>	64	36	0	0	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	66	33	2	0	186
	<b>Ikke dansk</b>	77	23	0	0	13
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	68	31	2	0	127
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	63	36	1	0	76



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

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		29	60	10	1	191	13
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	29	61	8	1	177	11
	<b>40-59</b>	21	50	29	0	14	2
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	24	62	14	0	78	6
	<b>Kvinde</b>	32	59	7	2	113	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	28	60	11	1	169	13
	<b>Pårørende</b>	36	64	0	0	14	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	63	10	1	172	12
	<b>Ikke dansk</b>	67	25	0	8	12	1
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	30	63	5	2	119	9
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	26	56	18	0	72	4

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		52	45	2	0	205	0	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	53	45	2	1	189	0	
	<b>40-59</b>	44	50	6	0	16	0	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	46	49	4	1	84	0	
	<b>Kvinde</b>	56	43	1	0	121	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	52	45	2	1	183	0	
	<b>Pårørende</b>	57	43	0	0	14	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	52	45	2	1	186	0	
	<b>Ikke dansk</b>	75	25	0	0	12	0	
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	57	41	1	1	128	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	44	52	4	0	77	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		43	54	3	203	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	43	55	3	187	2
	<b>40-59</b>	44	50	6	16	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	40	56	4	82	1
	<b>Kvinde</b>	45	53	2	121	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	42	55	3	183	1
	<b>Pårørende</b>	46	54	0	13	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	55	3	183	2
	<b>Ikke dansk</b>	54	38	8	13	0
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	44	55	2	126	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	42	53	5	77	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		87	12	1	103	1
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	88	11	1	97	1
	<b>40-59</b>	83	17	0	6	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	78	20	2	46	0
	<b>Kvinde</b>	95	5	0	57	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	87	12	1	93	1
	<b>Pårørende</b>	86	14	0	7	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	86	13	1	95	1
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	4	0
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	89	9	2	65	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	84	16	0	38	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		8	27	22	43	104	4	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	8	28	19	45	97	4	
	<b>40-59</b>	0	14	71	14	7	0	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	4	34	23	38	47	0	
	<b>Kvinde</b>	11	21	21	47	57	4	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	7	26	23	44	94	4	
	<b>Pårørende</b>	14	29	14	43	7	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	5	26	24	44	95	4	
	<b>Ikke dansk</b>	40	20	0	40	5	0	
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	6	28	23	42	64	4	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	10	25	20	45	40	0	

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		32	64	4	0	202	5
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	34	64	3	0	187	4
	<b>40-59</b>	13	67	20	0	15	1
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	28	65	8	0	80	5
	<b>Kvinde</b>	35	63	2	0	122	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	64	4	0	181	3
	<b>Pårørende</b>	21	71	7	0	14	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	66	4	0	183	4
	<b>Ikke dansk</b>	54	46	0	0	13	0
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	35	61	3	0	127	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	27	68	5	0	75	3

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>					
		<b>Ja, én kontaktperson</b>	<b>Ja, flere kontaktpersoner</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		%	%	%	n
Alle		22	64	15	158
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	21	65	13	150
	<b>40-59</b>	25	38	38	8
	<b>60-79</b>	-	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	23	66	11	53
	<b>Kvinde</b>	21	63	16	105
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	63	14	139
	<b>Pårørende</b>	8	67	25	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	22	64	14	140
	<b>Ikke dansk</b>	8	67	25	12
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	20	63	17	105
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	66	9	53

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		38	57	4	0	188	14	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	39	57	5	0	173	13	
	<b>40-59</b>	33	67	0	0	15	1	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	37	58	5	0	76	6	
	<b>Kvinde</b>	39	57	4	0	112	8	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	58	4	0	168	13	
	<b>Pårørende</b>	38	62	0	0	13	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	57	5	0	170	13	
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	12	0	
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	38	58	4	0	118	9	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	39	57	4	0	70	5	



**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		0	95	5	205
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	1	94	5	189
	<b>40-59</b>	0	100	0	16
	<b>60-79</b>	-	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	0	93	7	83
	<b>Kvinde</b>	1	96	3	122
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	94	5	184
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	95	5	185
	<b>Ikke dansk</b>	8	92	0	13
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	1	95	4	129
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	93	7	76

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	94	6	145	61
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	0	94	6	136	54
	<b>40-59</b>	0	100	0	9	7
	<b>60-79</b>	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	0	93	7	57	27
	<b>Kvinde</b>	0	95	5	88	34
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	94	6	128	56
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	10	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	94	6	130	56
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	10	3
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	0	95	5	100	29
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	93	7	45	32

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

<b>Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		71	25	4	0	202	4
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	71	25	4	0	186	4
	<b>40-59</b>	69	31	0	0	16	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	68	27	5	0	81	3
	<b>Kvinde</b>	73	24	3	0	121	1
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	69	26	4	0	180	4
	<b>Pårørende</b>	86	14	0	0	14	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	70	25	4	0	182	4
	<b>Ikke dansk</b>	77	23	0	0	13	0
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	71	25	4	0	126	3
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	71	25	4	0	76	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		89	10	0	0	202	5
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	89	10	1	1	186	5
	<b>40-59</b>	88	13	0	0	16	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	88	10	1	1	83	2
	<b>Kvinde</b>	90	10	0	0	119	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	89	9	1	1	180	4
	<b>Pårørende</b>	86	14	0	0	14	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	90	9	1	1	183	4
	<b>Ikke dansk</b>	92	8	0	0	12	1
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	88	12	0	0	128	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	91	7	1	1	74	4

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

		Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Ja, i høj grad %	Ja, i nogen grad %	Nej, kun i mindre grad %	Nej, slet ikke %		
Alle		63	33	4	0	205	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	64	32	4	0	189	2
	<b>40-59</b>	56	44	0	0	16	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	64	33	4	0	83	2
	<b>Kvinde</b>	63	33	4	0	122	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	62	34	4	0	183	1
	<b>Pårørende</b>	71	29	0	0	14	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	35	4	0	185	2
	<b>Ikke dansk</b>	85	15	0	0	13	0
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	67	29	4	0	128	1
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	57	39	4	0	77	1

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		69	22	6	3	188	18
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	69	22	6	3	172	18
	<b>40-59</b>	69	31	0	0	16	0
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	65	26	5	4	78	6
	<b>Kvinde</b>	71	20	6	3	110	12
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	67	23	7	4	166	17
	<b>Pårørende</b>	79	21	0	0	14	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	23	6	4	168	18
	<b>Ikke dansk</b>	77	23	0	0	13	0
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	64	25	8	3	117	11
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	76	18	3	3	71	7

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

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		72	22	5	2	193	12
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	74	19	5	2	178	11
	<b>40-59</b>	47	53	0	0	15	1
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	68	27	3	3	77	8
	<b>Kvinde</b>	75	18	6	1	116	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	72	21	5	2	173	10
	<b>Pårørende</b>	75	25	0	0	12	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	72	22	5	2	173	12
	<b>Ikke dansk</b>	85	15	0	0	13	0
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	72	22	5	1	121	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	72	21	4	3	72	5

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		98	2	173	30
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	98	2	162	25
	<b>40-59</b>	100	0	11	5
	<b>60-79</b>	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	96	4	56	27
	<b>Kvinde</b>	98	2	117	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	156	25
	<b>Pårørende</b>	80	20	10	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	157	28
	<b>Ikke dansk</b>	91	9	11	0
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	96	4	112	14
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	100	0	61	16



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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		99	1	199
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	99	1	183
	<b>40-59</b>	100	0	16
	<b>60-79</b>	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	99	1	81
	<b>Kvinde</b>	99	1	118
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	99	1	178
	<b>Pårørende</b>	100	0	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	99	1	181
	<b>Ikke dansk</b>	91	9	11
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	99	1	123
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	99	1	76

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		91	9	198
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	90	10	182
	<b>40-59</b>	100	0	16
	<b>60-79</b>	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	91	9	81
	<b>Kvinde</b>	91	9	117
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	177
	<b>Pårørende</b>	77	23	13
Modersmål	<b>Dansk</b>	91	9	180
	<b>Ikke dansk</b>	91	9	11
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	89	11	123
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	93	7	75

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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		90	10	121
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	89	11	112
	<b>40-59</b>	100	0	9
	<b>60-79</b>	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	93	7	56
	<b>Kvinde</b>	88	12	65
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	90	10	106
	<b>Pårørende</b>	90	10	10
Modersmål	<b>Dansk</b>	89	11	113
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	5
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	90	10	72
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	90	10	49

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		26	58	10	6	31	1	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	26	58	10	6	31	1	
	<b>40-59</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	33	42	8	17	12	0	
	<b>Kvinde</b>	21	68	11	0	19	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	62	12	8	26	1	
	<b>Pårørende</b>	60	40	0	0	5	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	59	10	7	29	1	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	33	52	10	5	21	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	10	70	10	10	10	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 <b>n</b>	Det kan jeg ikke vurdere <b>n</b>
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		61	28	10	1	192	9
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	59	28	11	1	180	7
	<b>40-59</b>	83	17	0	0	12	2
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	60	26	13	1	77	5
	<b>Kvinde</b>	62	29	9	1	115	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	62	28	9	1	172	7
	<b>Pårørende</b>	54	15	31	0	13	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	61	28	10	1	173	8
	<b>Ikke dansk</b>	54	23	23	0	13	0
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	59	29	11	1	123	4
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	64	25	10	1	69	5

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Der var ikke behov for samarbejde
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		26	60	13	1	84	61	55
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>20-39</b>	28	58	13	1	79	58	49
	<b>40-59</b>	0	80	20	0	5	3	6
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	0
Køn	<b>Mand</b>	21	68	9	3	34	27	21
	<b>Kvinde</b>	30	54	16	0	50	34	34
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	26	58	15	1	73	55	50
	<b>Pårørende</b>	29	71	0	0	7	4	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	59	15	1	73	56	51
	<b>Ikke dansk</b>	43	57	0	0	7	4	2
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	30	58	12	0	57	33	36
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	19	63	15	4	27	28	19

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

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?</b>				
		<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		80	20	203
Alder	<b>0-19</b>	-	-	0
	<b>20-39</b>	80	20	187
	<b>40-59</b>	81	19	16
	<b>60-79</b>	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	75	25	83
	<b>Kvinde</b>	83	17	120
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	80	20	181
	<b>Pårørende</b>	79	21	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	81	19	183
	<b>Ikke dansk</b>	54	46	13
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	80	20	127
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	79	21	76

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Jeg læste den ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		48	49	3	1	160	0	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	47	49	3	1	148	0	
	<b>40-59</b>	50	50	0	0	12	0	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	48	50	0	2	62	0	
	<b>Kvinde</b>	47	49	4	0	98	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	49	49	3	0	142	0	
	<b>Pårørende</b>	36	55	0	9	11	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	49	48	3	1	148	0	
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	6	0	
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	50	50	1	0	101	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	44	49	5	2	59	0	



Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		56	41	3	1	198
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	57	40	3	1	182
	<b>40-59</b>	50	50	0	0	16
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	54	41	5	0	81
	<b>Kvinde</b>	57	41	1	1	117
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	41	3	1	178
	<b>Pårørende</b>	67	33	0	0	12
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	41	3	1	179
	<b>Ikke dansk</b>	75	25	0	0	12
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	56	42	2	1	122
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	57	39	4	0	76

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		50	46	3	0	203
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0
	<b>20-39</b>	51	45	4	1	187
	<b>40-59</b>	44	56	0	0	16
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0
Køn	<b>Mand</b>	51	47	1	1	83
	<b>Kvinde</b>	50	45	5	0	120
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	50	46	4	1	181
	<b>Pårørende</b>	64	36	0	0	14
Modersmål	<b>Dansk</b>	53	43	4	1	183
	<b>Ikke dansk</b>	15	85	0	0	13
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	51	44	5	0	126
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	49	48	1	1	77

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

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		39	57	4	0	23	17	165
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>20-39</b>	41	55	5	0	22	15	152
	<b>40-59</b>	0	100	0	0	1	2	13
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	0
Køn	<b>Mand</b>	25	75	0	0	8	10	65
	<b>Kvinde</b>	47	47	7	0	15	7	100
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	40	55	5	0	20	14	150
	<b>Pårørende</b>	50	50	0	0	2	1	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	53	5	0	19	11	156
	<b>Ikke dansk</b>	25	75	0	0	4	4	5
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	44	56	0	0	16	6	106
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	29	57	14	0	7	11	59

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		25	50	17	8	52	154	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	28	47	17	9	47	143	
	<b>40-59</b>	0	80	20	0	5	11	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	11	63	21	5	19	65	
	<b>Kvinde</b>	33	42	15	9	33	89	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	48	18	9	44	140	
	<b>Pårørende</b>	17	67	17	0	6	9	
Modersmål	<b>Dansk</b>	23	50	18	9	44	143	
	<b>Ikke dansk</b>	29	57	14	0	7	6	
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	25	50	22	3	36	92	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	25	50	6	19	16	62	

**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		77	10	6	8	181	24
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	77	9	6	8	170	19
	<b>40-59</b>	73	18	0	9	11	5
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	79	11	5	5	63	20
	<b>Kvinde</b>	75	9	6	9	118	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	76	10	6	8	163	21
	<b>Pårørende</b>	83	17	0	0	12	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	77	10	5	8	163	23
	<b>Ikke dansk</b>	75	8	17	0	12	1
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	74	12	6	8	119	9
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	82	6	5	6	62	15

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?</b>							
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		75	23	1	1	187	17
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>20-39</b>	75	23	1	1	174	14
	<b>40-59</b>	77	23	0	0	13	3
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0
Køn	<b>Mand</b>	77	18	3	1	71	12
	<b>Kvinde</b>	73	26	0	1	116	5
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	72	25	1	1	170	14
	<b>Pårørende</b>	100	0	0	0	12	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	74	24	1	1	170	17
	<b>Ikke dansk</b>	85	15	0	0	13	0
Afsnit	<b>Fertilitetsklinik, Skive</b>	74	24	0	2	121	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	76	21	3	0	66	11

## 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.

## Fertilitetsklinik, Skive

**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	Professionel behandling og rådgivning. Altid varm og omsorgsfuld modtagelse. Altid svar på spørgsmål. God opfølgning af behandling.	Virkelig godt
2	Vi har under hele forløbet været fuldt ud tilfredse med, at vi benyttede os af frit sygehusvalg, og valgte at køre til den anden ende af landet for fertilitetsbehandling. Skive fertilitetskliniks personale har under hele vores forløb handlet yderst professionelt og omsorgsfuldt. Vi har været trygge under hele forløbet. Og de har altid taget sig tid til alle vores spørgsmål og frustrationer.	Virkelig godt
3	Personalet var meget sødt og imødekommende. Følte, jeg kunne spørge om alt, uden det var dumme spørgsmål. Er meget TILFREDS.	Virkelig godt
4	De var rigtig venlige at have at gøre med.	Virkelig godt
5	Venlige.	Virkelig godt
6	Virkelig godt informationsmøde før behandlingen med god instruktion og tid til at stille spørgsmål. Jeg fik nogle bivirkninger lige efter, og der manglede jeg at kunne læse mig til, om jeg måtte tage Panodil med mere til at slå feberen ned med.	Virkelig godt
8	Man føler sig meget velkomne, altid smil. Kan derfor kun sige godt om Skive og synes, at det er meget professionelt. Dygtige læger samt sygeplejersker. Fortjener MEGET ros. Kan lige nævne, at det er svært at komme igennem i telefontiden - men ved, at de arbejder på sagen.	Virkelig godt
13	Skive Fertilitetsklinik har alvorlige, administrative problemer, synes jeg. Nogle gange kan der ikke gives præcis tidspunkt for fx scanning. Den tid, du får, er måske ikke sikker. Det er meget ubehageligt, fordi jeg kører 1,5 timer for at komme til Skive. Personalet er fagligt dygtigt, ingen tvivl, men der skal gøres noget ved det administrative sekretariatsarbejde. Det er umuligt at kontakte dem telefonisk, idet det er altid optaget. De accepterer heller ikke mail.	Dårligt
15	Meget venlige og lyttende personaler.	Virkelig godt
16	Ris: Jeg synes, de skal få en telefon med "kø-system". Man er ved at blive vanvittig over den optagne telefon, når man ringer for svar. Ros: Tilbud om mulighed for akupunktur, var jeg meget glad for. Fantastiske ventefaciliteter!	Virkelig godt
17	Mangler lidt mere information om, hvorfor det ikke lykkedes i første forsøg, bare nogle tanker om hvad der kunne være skyld i manglende befrugtning.	Virkelig godt
18	Hvorfor er det lige, at ambulatoriet skal lukke helt i sommerferien? Andre steder kan man planlægge sig ud af det. Telefonsvareren er et onde. Det er ok, at der er telefontid, men der burde være et akutnummer, man kan ringe til.	Godt



-  19 Jeg vil starte med at sige, at man føler sig meget velkommen. I er søde, smilende og imødekom- Godt  
mende, og det er rigtig dejligt. Det er både en ulempe og en fordel, at man møder forskellige læger -  
i mit tilfælde fire forskellige! Ulemper: Der er ikke rigtig sammenhæng mellem besøgene. Fordel:  
Man er ikke afhængig af, at den pågældende læge er på arbejde! Alt i alt en positiv oplevelse at  
komme hos jer!
-  21 Betyggende at vide at de (personalet) altid står klar ved problemer. Godt
-  22 Generelt oplevede jeg en meget menneskelig og imødekommende tone. Det er kompetente men- Virkelig godt  
nesker, og man føler sig tryk. Man får altid svar, og der er stor rummelighed - de gør det VIRKELIG  
GODT! Når man så dertil lægger, at de har landets bedste resultater, så fortjener de i den grad ros  
og skulderklap! GODT GÅET.
-  26 Telefonlinjen skal fornyes. Det er næsten umuligt at komme igennem. Lægerne skal tale dansk Godt  
(eller engelsk). Klinikken kunne samarbejde bedre med det regionale sygehus ved akut sygdom,  
som kan opstå i ferien.
-  27 Start samtalen var virkelig god. Læsematerialet generelt om kunstig befrugtning var godt. Man går Godt  
i en konstant uvished om fremtiden og er meget sensitiv, derfor har man brug for præcis og kon-  
kret information igennem hele forløbet, og det manglede vi.
-  29 Vi beundrer den altid POSITIVE STEMNING, der er på klinikken, og synes alle, vi har været i kontakt Virkelig godt  
med, har vist et ENORMT PERSONLIGT OVERSKUD og ENGAGEMENT. Vi har altid følt, at vi var  
heldige, at vi er tilknyttet Skive... Nu mangler vi bare en positiv graviditetstest :-)
-  30 Det kunne være rart med telefonkø. Vi har generelt haft mange forgæves opkald til klinikken. Godt
-  35 De kan give flere "muligheder" (læs hjælp), hvis de har børn i forvejen... flere forsøg... De er meget Godt  
organiserede og hjælpsomme i forhold til patientens forløb/behandling!
-  40 Fantastisk personale. Mangler dog oplysninger om risikoen for psykiske nedture - hvilket kom bag Godt  
på mig.
-  41 Jeg blev gravid i første forsøg, så jeg vil sige, at de ved, hvad de har med at gøre. De var rigtig gode Virkelig godt  
til at få mig til at føle mig tryk. Min forlovede syntes, han var rigtig godt med i forløbet takket være  
personalet - det betyder jo også meget.
-  42 Bedre samarbejde mellem egen læge og fertilitetsklinikken ville være godt. Godt
-  44 De er virkelig menneskelige og får en til at føle sig godt tilpas og hjemme fra første besøg. Virkelig godt
-  48 Til forbedring! Under vandscanningsundersøgelsen blev jeg utryk ved at jeg havde svært ved at Godt  
forstå den udenlandske læges udtalelser omkring og under behandlingen. Det ville have været  
super dejligt, om sproget havde været bedre. Ros! IUI-skolen var rigtig godt og meget informa-  
tionsrig. Dygtige sygeplejersker. Ellers kun ros herfra.
-  50 Ambulatoriet, hvor jeg har været, er et rigtig godt sted. Menneskerne der er meget hjælpsomme, Virkelig godt  
høflige og smilende. Jeg kunne ikke pege på nogen ting, som det skal gøre eller blive bedre med, når  
jeg sammenligner med andre steder.
-  53 De skal blive bedre til at informere om og give smertebehandling ved indgreb, da det ellers kan Godt

## Bilag 5

være en voldsom oplevelse, og man er i forvejen meget påvirket på psyken i sådan et forløb.













- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 54 | De kunne godt informere kvinderne om mulighederne for at give smertebehandling ved indgreb. Hvis man ikke får tilstrækkelig medicin er det givne indgreb meget smertefuldt. Hvis man kun får akupunktur er smerten uudholdelig. Men på alle andre områder er personalet utrolig dygtige og fagligt kompetente. Det skal de have meget stor ros for. | Godt          |
|  | 55 | De udenlandske lægers dansk var ikke godt nok.  | Godt          |
|  | 56 | Gode til at forklare og afklare spørgsmål. Godt humør og god stemning.  | Virkelig godt |
|  | 57 | Har været i fertilitetsbehandling. Alle har haft en stor respekt for vores ønske, og i særdeleshed NN har udvist en forståelse og saglig optimisme, som vi er meget taknemmelige for!   | Virkelig godt |
|  | 59 | Ambulatoriet udviser stor forståelse for vores situation i hele behandlingsforløbet, og udviser stor empati, hvilket gør det rigtig rart at komme der.  | Virkelig godt |
|  | 60 | Psykolog knyttet til behandling af barnløshed. Motionshold for piger med pco. Efter scanningen kommer man ind til en sygeplejerske. Hun står op, jeg sidder ned, KAN virke som om sygeplejersken snakker ned til en.  | Virkelig godt |
|  | 61 | De har været rigtig søde og rare alle sammen.   | Virkelig godt |

## Fertilitetsklinik, Skive

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Det er godt at komme ind i et venteværelse, hvor rammerne er hyggelige og næsten hjemlige. Det virker trygt og knap så klinisk.	Virkelig godt
8	Meget kort ventetid, havde regnet med/frygtet at der ville være meget længere. Fik tilsendt nogle rigtig gode pjecer/papirer inden første besøg, så vi var godt forberedte. Det var dejligt.	Virkelig godt
10	Ventetiden har altid været under 15 min. Ofte er vi kommet ind før tid. De har været søde/gode til at besvare spørgsmål pr. telefon.	Virkelig godt
11	Vi havde ved et enkelt besøg en weekend den uheldige oplevelse, at det slet ikke var meningen, at vi skulle komme pga. af en datofejl. Heldigvis lykkedes det at finde en læge på i en weekend, som kunne klare det nødvendige, så vi fik klaret det nødvendige - men en oplevelse, som man sagtens kan være foruden. Vedrørende indretning i ventelokalet, så er sofaer og stole ikke særlig behagelige, når man skal sidde og vente - og ventetid oplever vi stort set hver gang, vi er der.	Godt
13	Da vi spurgte lægen om 1 cigar om dagen ville være negativt for behandlingen blev vi skældt ud af ham og han behandlede os som om vi var nogle idioter. Han sagde til os, at han ikke ville behandle os, vi måtte se om vi kunne komme til en privat klinik. Det var en ydmygende modtagelse.	Dårligt
20	Der var ingen i receptionen, da vi ankom. Satte os i venteværelset, og da vi ikke kom ind til tiden, blev vi lidt nervøse for, om de overhovedet havde registeret, at vi var ankommet.	Godt
22	Jeg oplevede en super imødekommenhed ved modtagelsen - alle var rigtig søde og hjælpsomme, og man følte sig som et menneske og ikke blot et nummer. Og super hyggelig indretning samt blev tilbudt frugt og drikke.	Virkelig godt
24	God modtagelse, hyggelig atmosfære i ventesalen.	Virkelig godt
28	For lidt plads i venteværelset. Mangler hygge og afslappethed. Mangler magasiner til mænd (Illustreret videnskab og lignende).	Virkelig godt
29	Ventetiden fra henvisningen blev sendt til vi modtog indkaldelsen til første samtale var meget kort, og det var da en glædelig overraskelse.	Virkelig godt
31	Venteværelset er "gemt væk" i et indhak, hvilket gør, at det ikke kan ses fra gangen eller fra skranken - [derved] risikerer man at sidde længe og vente, uden personalet kan se, man sidder der. [Jeg] har selv været udsat for at have ventet omkring en time på at komme ind, fordi de troede, jeg var gået hjem.	Godt
36	En rigtig god oplevelse!	Virkelig godt
39	Jeg syntes, alt gik rimeligt hurtigt og godt. Alle var meget søde og rare.	Virkelig godt

## Bilag 5

	40	Ventetiden [skyldes], vi ikke fik meldt vores ankomst til tiden.	Godt
	43	Det var en rigtig god modtagelse, hvor alle vores spørgsmål blev besvaret, og der var tid til det. Venteværelset er godt, fordi der er et fjernsyn, som kan aflede alle ens tanker fra, hvad der skal ske. Det er også rigtig dejligt, at der er kaffe. Det giver en mere hyggelig stemning.	Virkelig godt
	45	Synes, det er nogle meget imødekommende, omsorgsfulde og kompetente medarbejdere, jeg møder ved alle besøg. Og det fungerer godt med, at det er det samme "team" af personaler, der følger mig/os hver gang! Samt sekretærerne er meget smilende, imødekommende og fortæller altid, hvis der er lidt ekstra ventetid - hvilket der dog sjældent er. God planlægning!	Virkelig godt
	49	Skulle bare aflevere en test, så sad ikke og ventede.	Intet svar
	50	Vi synes, at vores besøg på ambulatoriet var en god fornøjelse, og vi var imponerede over, at selvom der var rigtig travlt, var der smil på deres ansigter.	Virkelig godt
	51	Det forekommer mærkelig, at man ikke registrerer sig ved ankomst. Der er ofte ingen på sekretariatet, så man venter bare til man bliver kaldt ind af en læge eller sygeplejerske.	Virkelig godt
	52	Receptionen bør være fast bemandet.	Virkelig godt
	56	Dygtig personale med godt humør.	Virkelig godt
	58	Jeg har været MEGET tilfreds med personalet i ambulatoriet. Der er en rigtig god atmosfære på afdelingen grundet personalet generelt.	Virkelig godt
	60	Som barnløs i et par år ved første besøg, er man jo nervøs for, hvad der nu skal ske. Vi fik en utrolig grundig vejledning og følte os hurtigt trygge.	Virkelig godt
	61	De var rigtig søde og venlige.	Virkelig godt
	62	Følte sig velkommen. Vi havde kørt langt, så det var rart med en kop kaffe.	Virkelig godt

**Fertilitetsklinik, Skive**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 9	På grund af læge med udenlandsk accent blev jeg/vi ikke klar over (misforstod), at der rent faktisk var sygdom at finde ud fra scanningen, og fik det først af vide ved efterfølgende konsultation hos egen læge. Vi fik heller ikke information om, hvordan dette kan have indvirkning på min mulighed for at blive gravid, og hvad det betyder for min ægløsning. Dette fik jeg også fortalt ved egen læge efterfølgende.	Dårligt
✎ 14	Forkert information.	Godt
✎ 18	Ambulatoriet ville ringe og give besked til mig, men de glemte mig. Jeg forsøgte at ringe tilbage, men kunne ikke komme igennem, for der var telefonsvarer på.	Godt
✎ 25	En enkelt kommunikationsfejl.	Virkelig godt
✎ 27	Udskrevet recepter uden nok information.	Godt
✎ 37	Blev i hast ringet op til en bestemt prøve. Da jeg ankom, var det ikke den dag alligevel.	Godt
✎ 58	Fejlinformation i forbindelse med fremtidig handling.	Virkelig godt
✎ 60	Glemte mig.	Virkelig godt

## Fertilitetsklinik, Skive

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Vi er altid blevet mødt af et varmt og professionelt personale. Behandlingen har været den bedste.	Virkelig godt
6	Søde og forstående personaler, der virker som om, de er glade for deres arbejde og har omsorg for sine patienter.	Virkelig godt
7	Der var nogle enkelte informationer gået tabt fra Herning Sygehus, men ikke informationer, som jeg ikke selv vidste og kunne gengive.	Virkelig godt
8	Virkeligt professionelt. Har kun godt at sige om det.	Virkelig godt
9	Vi var meget frustrerede over besøget, da vi ikke følte, at vi havde fået noget konkret at vide om vores problem, og havde faktisk flere spørgsmål end da vi kom, som vi ikke følte, vi havde fået at vide. Dette skyldes nok, at vi ikke var klar over, at der rent faktisk var fundet noget ved scanningen, og at dette kan have betydning for vores situation. Det blev også forklaret ved besøget, at jeg skulle ændre nogle livsstilmønstre, da det har indvirkning på vores problem. Men der modtog jeg bare et telefonnummer til en sygeplejerske, som jeg skulle tage kontakt til. Vi følte, at vi kunne have sparet den lange tur, da vi/jeg fik at vide som det første, at der ikke kunne blive tale om behandling, før jeg havde opnået bestemte krav i forhold til visse livsstilsændringer. Dette var et hårdt slag for os, og da der i henvisningen fra egen læge stod oplysninger om min tilstand samt medicin, følte vi, at de bare kunne have skrevet et brev om, at de ikke ville se os, før jeg opfylder kravene. Konklusionen er, at vi ikke fik så meget ud af besøget på klinikken, som vi havde håbet. Jeg er ved min egen læges hjælp blevet oplyst om behandling og resultatet fra undersøgelsen samt startet med at ændre livsstilmønster. Næste gang vi forsøger os og besøger en klinik, vil vi vælge nærmeste sygehus og ikke der, hvor vi fik foretaget denne undersøgelse.	Dårligt
10	Vi er altid blevet modtaget meget professionelt, og samtidig har de været meget lydhøre, når man har trængt til at snakke.	Virkelig godt
12	Føler jeg blev lyttet til - men at der blev ændret i behandlingsforløbet, lige netop til det vi havde snakket om, at jeg var meget ked af uden at informere mig, inden behandlingen skulle have været startet. Derudover blev behandlingen også udsat, hvilket der også først blev informeret om, den dag behandlingen skulle være startet.	Godt
18	Jeg synes, at det er uheldigt, at der eksisterer så meget telefonsvaretid på afdelingen, som der nu engang er. Det er ok, at sygeplejerskerne har telefontid, men sekretærerne burde reducere deres.	Godt
22	Oplevede et kompetent og medmenneskeligt forløb - super!	Virkelig godt
23	De er generelt super dygtige i Skive og meget imødekommende.	Virkelig godt
27	Jeg blev gravid, så behandlingen lykkedes, men både min partner og jeg følte, at vi manglede information under forløbet. Ift. bivirkninger pga. medicinen (smerter i æggestokkene). Hvordan og	Godt

hvornår det forskellige medicin skulle tages. Vi deltog i et forsøg, men fik ikke noget skema/tidsplan over forløbet. Telefonsystemet virker ikke. Det er umuligt at komme igennem. Det kan sagtens tage 2-3 timer, og det er problematisk da telefontiden er inden for 8.00-15.00.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 29 | Vi har altid følt, at vi var i de fagligt bedste hænder, og det har haft en stor betydning for det psykiske i behandlingsforløbene.  | Virkelig godt |
| ✎ | 32 | Der har under hele forløbet været UTROLIG! dårlig mulighed for at komme i kontakt med afdelingen telefonisk! Også i akut situation! Bliver koblet på telefonsvarer. Meget utrygt og frustrerende som patient!  | Godt          |
| ✎ | 33 | Jeg synes, de har gjort det rigtig godt, de er meget dygtige, flinke og rare. Vi er rigtig glade for at komme til Skive.   | Virkelig godt |
| ✎ | 34 | Super dygtigt og professionelt personale. Man føler sig godt taget hånd om.  | Virkelig godt |
| ✎ | 38 | Synes ikke, kontakten til Skejby var, som den skulle være. Føler ikke de informationer, som Skejby gerne skulle have haft, er videregivet korrekt.   | Godt          |
| ✎ | 41 | Jeg ville gerne være ægdonor. Lægen sagde, at det kunne jeg ikke blive på grund af en genfejl i familien - som jeg altså ikke havde. Min egen kontaktlæge fortalte så ved næste besøg, at det kunne jeg godt - altså en fejlurdering af den anden læge! Jeg blev jo bare glad, da jeg så måtte være doner - havde dog ikke nok æg til det. | Virkelig godt |
| ✎ | 45 | Det er nogle kompetente mennesker, der arbejder i ambulatoriet. Altid velinformerede og imødekommende!   | Virkelig godt |
| ✎ | 47 | Fertilitetsklinikken i Skive har et helt fantastisk personale. ALLE er søde og venlige og gode til at forklare og lytte.   | Virkelig godt |
| ✎ | 50 | Det var godt!  | Virkelig godt |
| ✎ | 51 | Apoteket havde meget svært ved at tolke recepten. Kun via mit doseringsskema kunne de give den korrekte medicin. De mente, at recepten blev udfyldt forkert.   | Virkelig godt |
| ✎ | 53 | Viljen til at give maksimal smertebehandling ved indgreb for at få en god oplevelse, er manglende. I forbindelse med indgrebet skulle der ringes efter læge NN, og han virkede stresset ved indgrebet og dette påvirkede forløbet i negativ retning.   | Godt          |
| ✎ | 54 | Har ikke altid haft en god oplevelse i forbindelse med indgreb. En gang var det læge NN, der skulle foretage indgrebet. Først skulle der ringes efter ham, det ventede jeg på. Han var meget stresset og var meget voldsom ved mig, og det gjorde rigtig ondt. Det virkede som om, han havde meget travlt.                                 | Godt          |
| ✎ | 59 | Ambulatoriet udførte en god behandling, men den afdeling, vi blev henvist til på et tidspunkt, udførte deres del af arbejdet under al kritik.  | Virkelig godt |
| ✎ | 60 | Har kun positive ord til alle på Skive fertilitetsafdeling. Vi er Skives personale evigt taknemmeligt.   | Virkelig godt |
| ✎ | 61 | Forventer på et dansk sygehus, at alle læger taler dansk eller i det mindste forståeligt dansk.  | Virkelig godt |

## Fertilitetsklinik, Skive

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Har vi været i tvivl om noget eller været utrygge, har vi haft ringet og har altid fået en rigtig god snak med sygeplejerskerne.	Virkelig godt
10	Man har altid kunnet ringe og spørge, hvis man kom i tvivl om behandlingen.	Virkelig godt
21	Meget behageligt personale!	Godt
27	Mere information efter scanningerne (godt/dårligt og tidshorisont). Mere information om forløbet efter positiv test (når man snakker med sygeplejersken og får bekræftelsen, scanninger og smerter).	Godt
46	Generelt har jeg et utrolig godt indtryk af Skive Fertilitetsklinik. Forholdene var gode, personalet handlede med empati, og jeg var aldrig i tvivl om behandlingsforløbet, da alle tog sig tid til at forklare, hvad der nu skulle ske.	Virkelig godt
51	Det skriftlige materiale omhandler næsten kun IVF, ikke IUI.	Virkelig godt
57	I hele forløbet har det været svært at komme igennem pr. telefon til sekretærerne. De "få" gange, det har været aktuelt, har en telefonsvarer sagt hvornår der er træffetid, hvilket er helt fint, men så bliver irritationen des større når jeg ringer i "åbningstiden" og det stadig ikke lykkes at komme igennem. Det kan fx være at ringe og give besked om forsinkelse pga. trafikken.	Virkelig godt





**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Det var svært at komme igennem telefonisk - der bruges meget tid på at komme igennem for at få svar på forskellige resultater og prøver! Rigtig fin service ellers - kaffe, brød, frugt osv. Meget flinke sygeplejersker!	Virkelig godt
7	Alle var utrolig hjælpsomme. Der var ventetid på deres telefon. Lægen var super god til at forklare os de forskellige ting og rar at snakke med.	Virkelig godt
8	Intet at bemærke.	Virkelig godt
9	Personalet er meget forstående og virkelig søde!	Virkelig godt
10	Har manglet efter nu flere forgæves forsøg, at man kunne snakke om personlige forhold, da det tager meget hårdt på ens psyke.	Godt
11	Personalet er altid smilende og velinformerende om den enkelte behandling med mere.	Virkelig godt
12	Da behandlingen er på en fertilitetsklinik, er vi i behandling som par. Det er meget frustrerende, at vi får forskellige beskeder og forklaringer. Klinikken "glemte" i et halvt år, at informere os om et planlagt operativt indgreb, der efterfølgende viste sig at være overflødig. Heldigvis protesterede vi selv mod operationen og fik kontrolleret nødvendigheden af dette, før det blev foretaget.	Dårligt
13	Blev altid mødt med smil, ALDRIG en sur læge/sygeplejerske.	Virkelig godt
14	Efter første besøg er det vigtigt at være opmærksom på følelsesmæssige reaktioner. Kan godt blive bedre til at tage hånd om disse.	Godt
16	Som tidligere skrevet: Fantastisk personale.	Virkelig godt
17	Fantastisk behandling og kontinuitet. Virkelig professionelt og venligt.	Virkelig godt
19	De var meget professionelle, fagligt dygtige, både "teknisk", men også menneskeligt.	Virkelig godt
21	Telefontiden - det er umuligt at komme igennem på telefonen. Ikke nok at man skal have rigtig meget fri fra arbejde for at tage til ambulatoriet - derudover skal man også have fri i op til to timer for at ringe derop.	Godt
23	Super menneskelige. Tak!!	Virkelig godt
24	Søde mennesker.	Virkelig godt
25	Mit samlede indtryk var godt. Jeg blev hele tiden gjort opmærksom på, hvad de gjorde. For mig virkede de meget professionelle.	Virkelig godt

## Bilag 5






- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 26 | Jeg er ikke klar over, hvem min kontaktperson er, eller hvem der overordnet er ansvarlig for mit forløb - det kan virke lidt forvirrende på mig.                  | Godt          |
|  | 27 | Jeg har været 100% tilfreds, men synes måske, at nogle af spørgsmålene er lidt irrelevante i min situation, fordi fertilitetsbehandling ikke er et sygdomsforløb. | 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	Et professionelt personale, men der manglede blade til mænd i venteværelset.	Virkelig godt
2	Vi fik en meget sød og venlig modtagelse og fik fortalt, hvor der var henholdsvis kaffe/te, toiletter med mere.	Virkelig godt
4	Personalet er meget søde og venlige - man føler sig godt modtaget, og ventetiden har kun været kort og acceptabel.	Virkelig godt
7	Deres venteværelse er for lille.	Virkelig godt
12	Vi blev indkaldt til forundersøgelse med meget kort varsel. Undersøgelsen blev herefter aflyst med et døgn's varsel. Vi bad om at få skriftlig besked senest fem arbejdsdage før forundersøgelsen, hvilket klinikken lovede. Da vi ikke hørte fra klinikken, ringede vi for at høre, hvornår vi skulle til undersøgelse. Sekretæren gav udtryk for, at det skulle vi selv holde styr på, og at vi havde en tid fire dage efter. Klinikken overholdt ikke aftalen om at give skriftlig besked.	Dårligt
18	Min mand og jeg er ovenud tilfredse med det meget søde og venlige personale. Vi synes, venteværelset er hyggeligt - men lidt småt.	Virkelig godt
20	Udover en enkelt gang med ventetid, oplevede vi ingen mærkbar ventetid - tværtimod oplevede vi at komme før til samt fleksibilitet.	Virkelig godt
26	Det er rigtig godt, at der er frugt og te/kakao mm., mens man venter.	Godt
28	Vi havde tid om eftermiddagen, og derfor var der ingen sekretær i receptionen.	Virkelig godt

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






	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Fejlinformation om medicinering.	Virkelig godt
	10	Fejlinformation.	Godt
	12	Lægen, vi mødte ved forundersøgelsen, var meget grov og ubehagelig. Vi bad derfor både sygeplejerske og en sekretær om at få en ny læge tilknyttet. Begge lovede, at det sagtens kunne lade sig gøre. Alligevel valgte klinikken at ignorere vores ønske i mere end et år.	Dårligt
	23	Foto blev væk.	Virkelig godt
	24	Foto[grafi] blev væk.	Virkelig godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Vi følte os i trygge hænder hos et professionelt og venligt personale.	Virkelig godt
	4	Føler, de gør alt det, de kan for os.	Virkelig godt
	6	Vi oplevede problemer med kommunikation mellem ambulatoriet på Holstebro Sygehus og klinikken i Skive.	Virkelig godt
	8	Det var en god oplevelse. :-)	Virkelig godt
	15	Meget godt. Venligt personale. Dygtige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
	16	Personalet på fertilitetsklinikken på Regionshospitalet i Skive var fantastisk engagerede og empatiske. Stor ros til dem.	Virkelig godt
	18	Igen vil vi gerne rose det helt fantastiske personale. Vi har oplevet ventetid nogle gange - men i forhold til andre hospitaler er det på et minimum. I vores situation og sikkert pga. mange patienter har vi selv måttet kontakte klinikken, når vi skulle igen med nye forsøg. Men det er et yderst kærligt og kompetent team på afdelingen.	Virkelig godt
	23	Nogle af skolebesøgene var for os ikke nødvendige, idet informationerne VAR oplyst i forvejen fra personalet.	Virkelig godt
	24	Diverse "skole"-forløb var for mig/os ikke nødvendige, da vi allerede havde fået disse informationer. Det er det rene tidsspilde!	Virkelig godt
	26	Jeg oplever et fagligt kompetent personale, men ind imellem kan det virke som om, de har for travlt til at forklare/uddybe ens behandling.	Godt
	30	Følte mig behandlet som menneske og ikke som patient, hvilket var godt.	Virkelig godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	8	POSITIV.	Virkelig godt
	16	Det kunne være svært at komme igennem på telefon, når man skulle ringe til fertilitetsklinikken for at få svar på behandling. Dette kunne løses ved, at man i stedet blev ringet op (sådan fungerede det i forvejen ved nogle af de svar, man skulle have løbende i processen).	Virkelig godt
	18	Vi håber, denne afdeling aldrig må blive sparet væk. Tænk, at der stadigvæk er plads til den personlige og venlige kontakt under så pressede forhold.	Virkelig godt
	22	Svaret på prøven kom som forventet til egen læge.	Intet svar
	29	Det eneste jeg har haft med Skive Sygehus at gøre, er at jeg har indsendt en prøve til fertilitetsklinikken. Der gik ca. en måned, før jeg fik resultatet tilbage, hvilket efter min mening er meget lang tid. Hvis svartiden ikke kan forkortes ville en mail, sms eller andet, hvori der stod, at klinikken havde modtaget prøven, have været en god ting.	Intet svar



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

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

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

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

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

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

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

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

---

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