

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

## Ambulatorium





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

**Kvindeafdelingen  
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.....	100
	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 kommentarfelder, 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:	399
Besvarelser fra afdelingens patienter:	224
Afdelingens svarprocent:	56%

### Rapportens opbygning

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

### Bilagssamlingen

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

---

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

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



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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

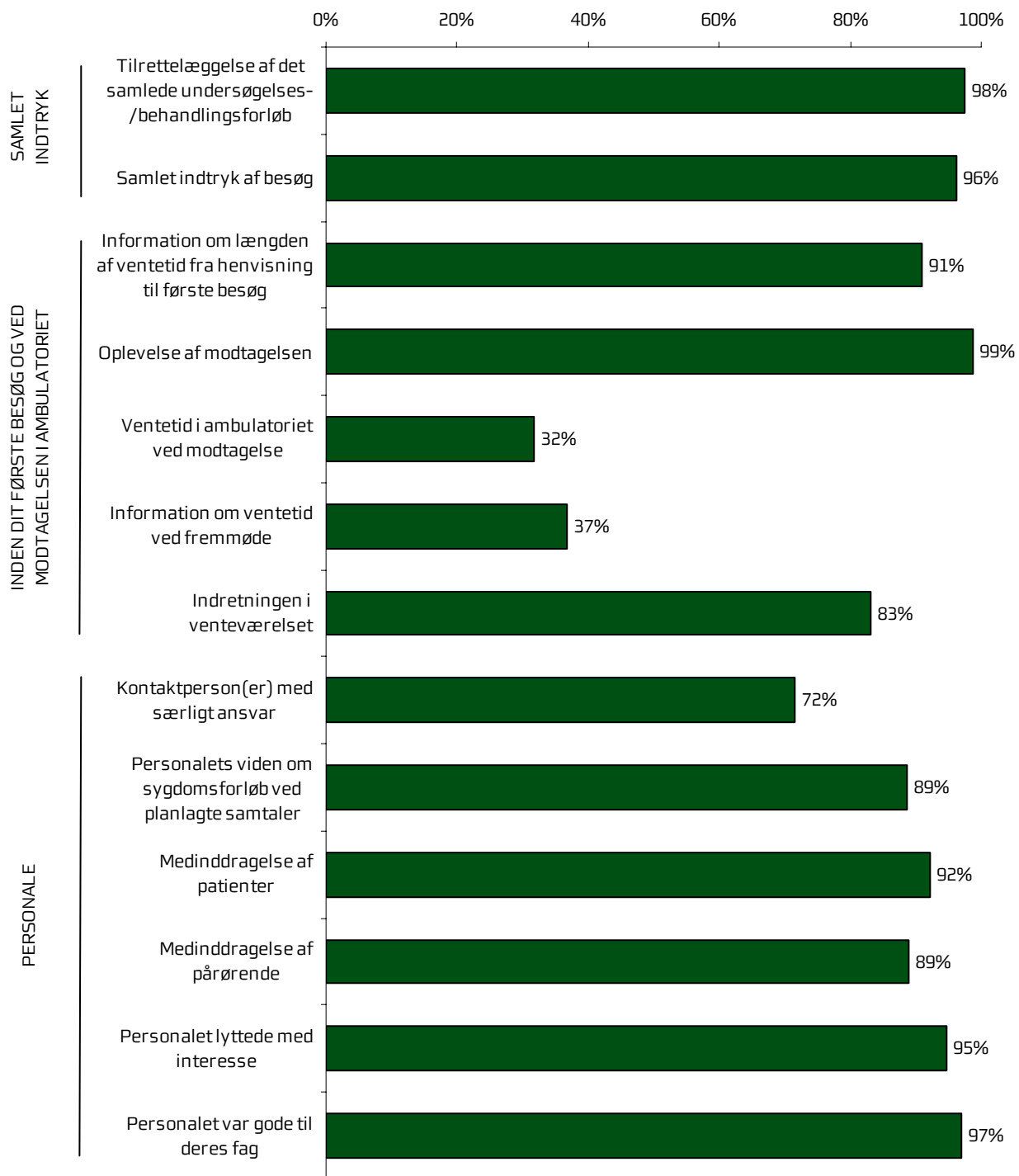


### **3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik**

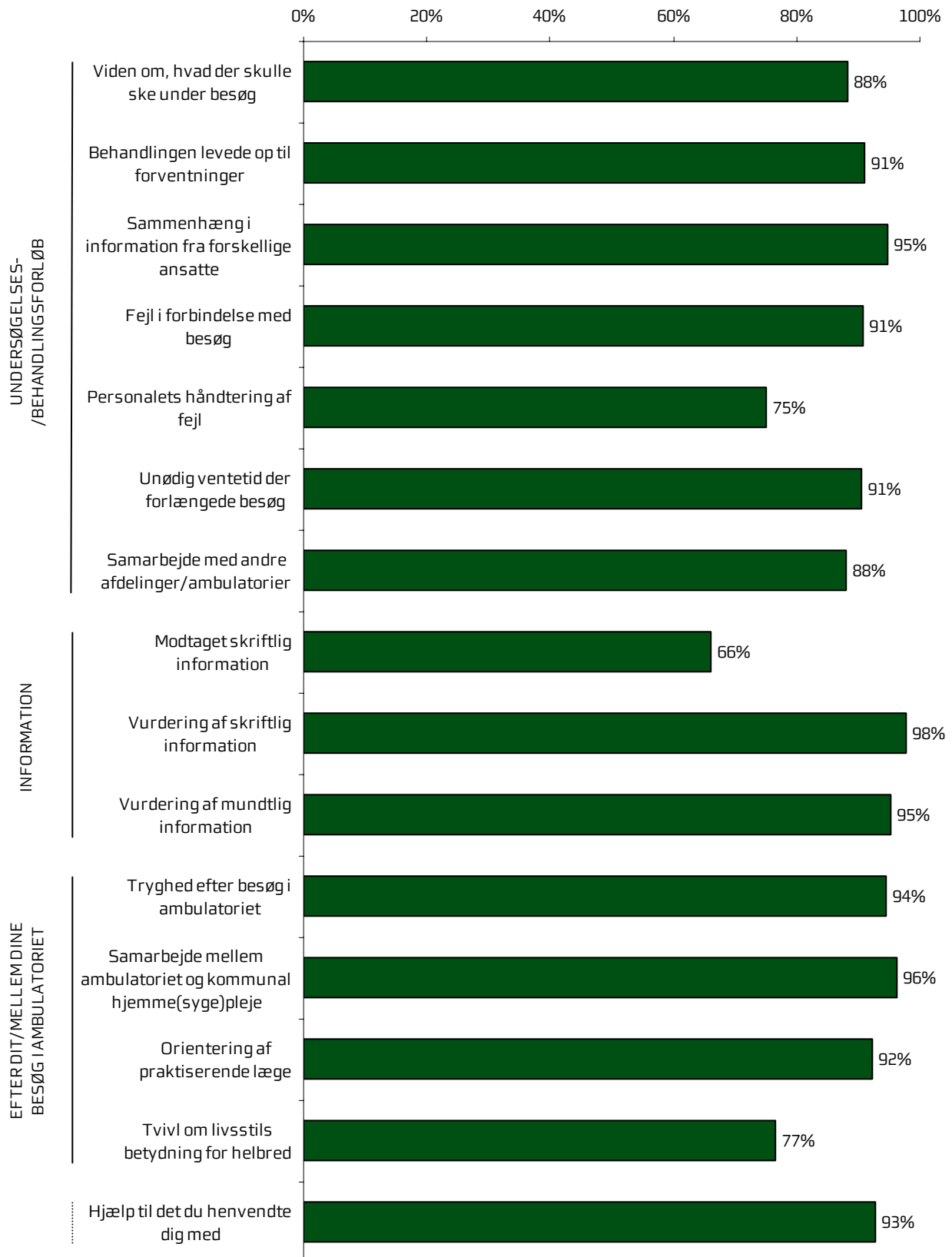
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



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





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

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

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

### Siderne i dobbelttopslagene

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

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

### Tilfældige forskelle?

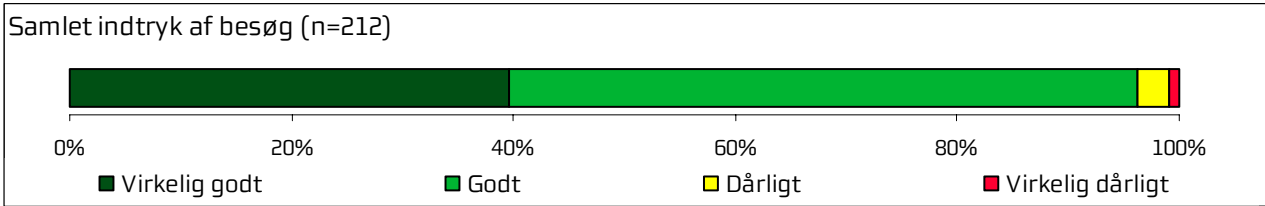
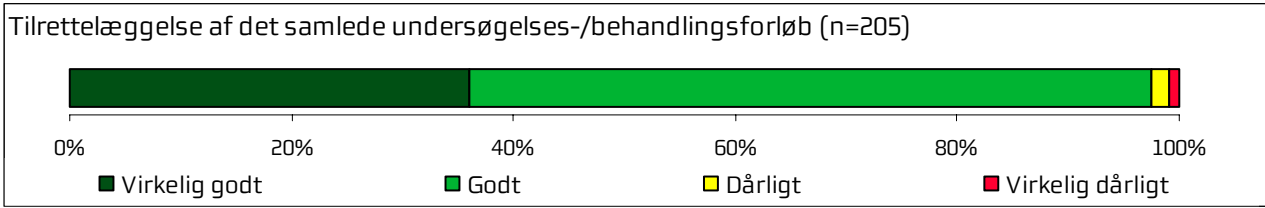
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen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

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

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

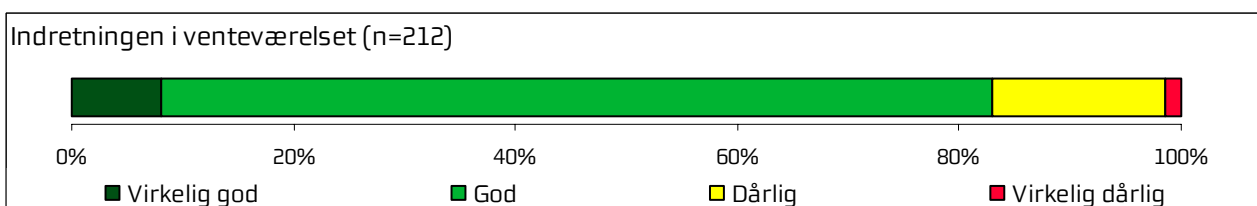
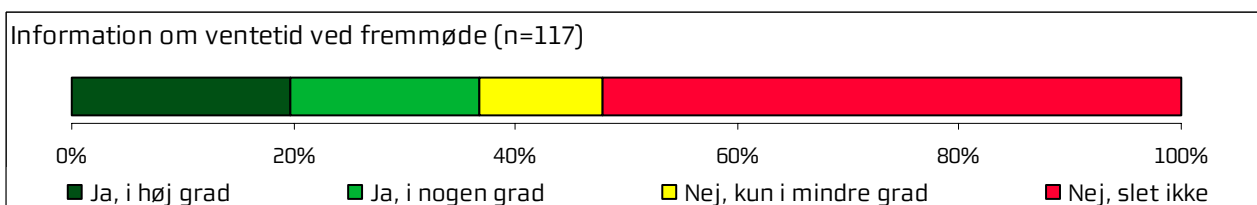
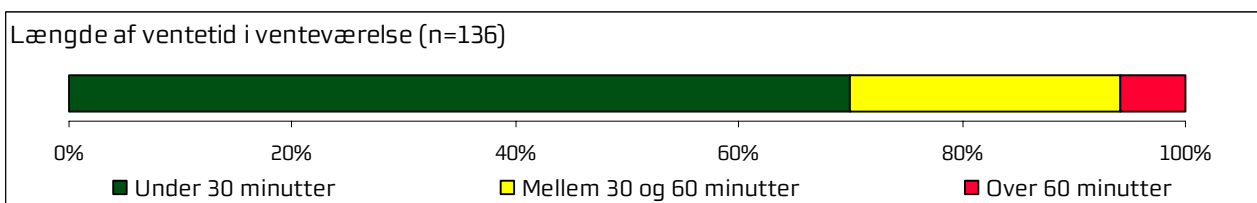
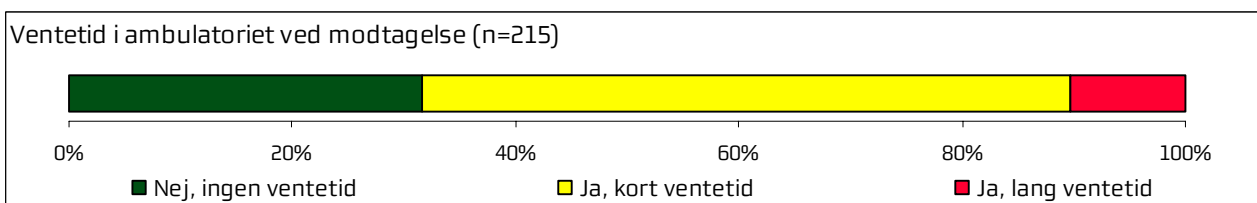
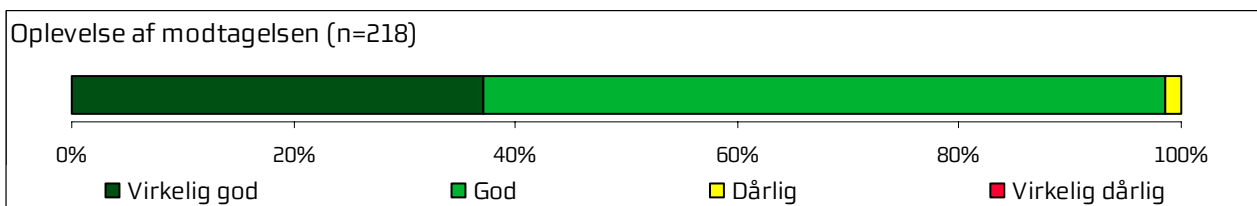
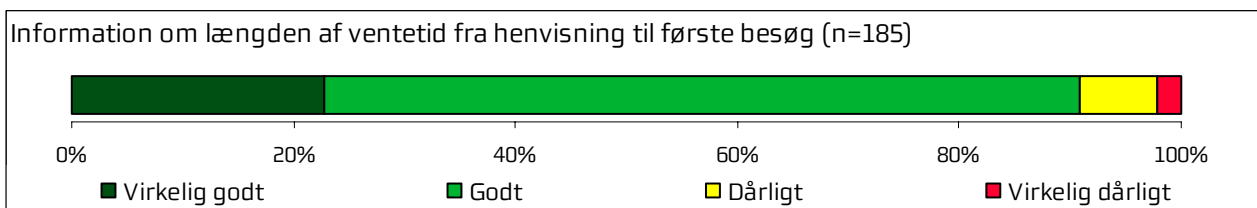




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

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

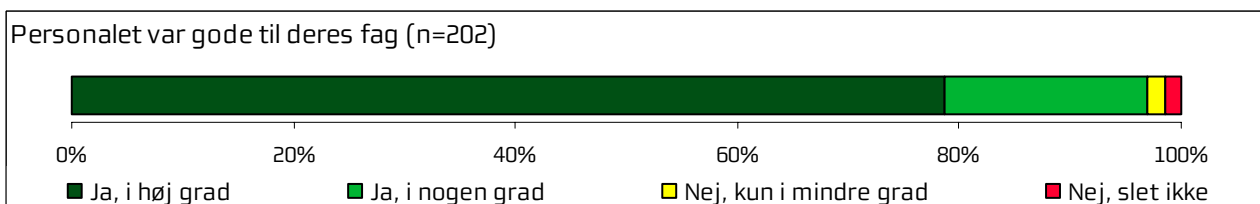
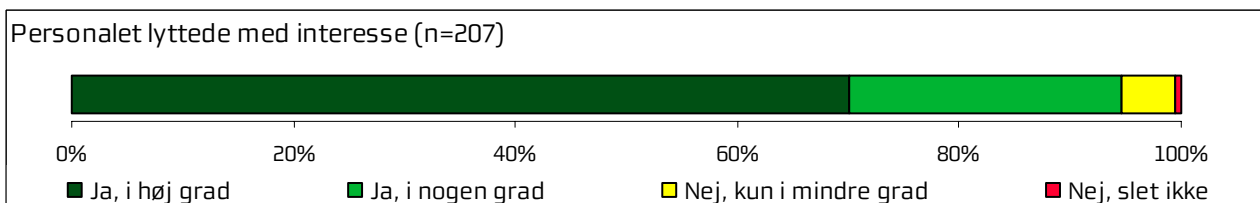
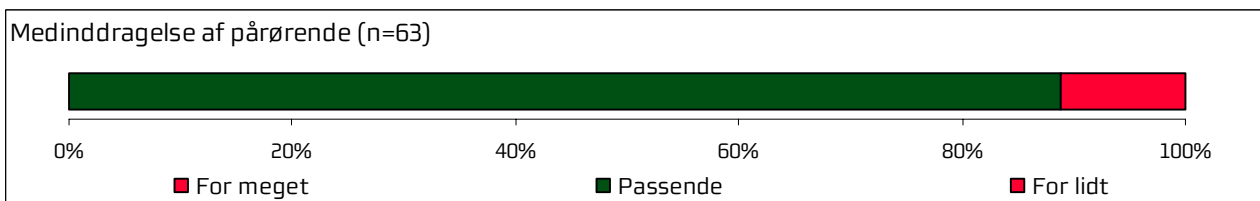
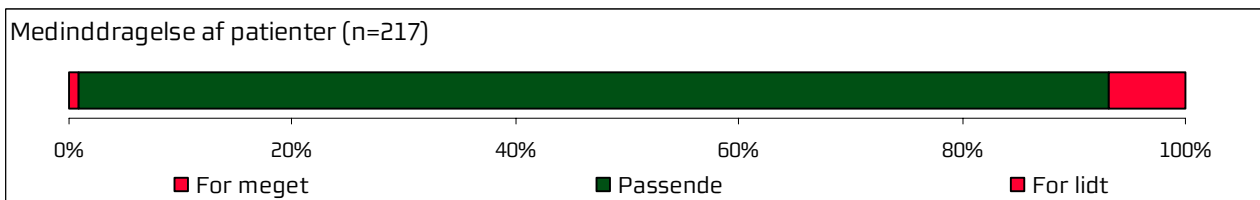
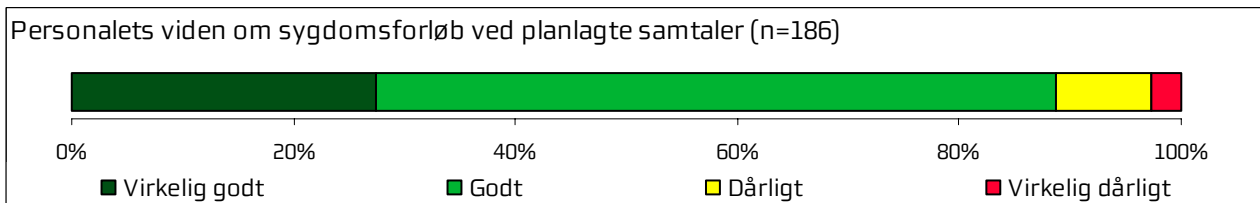
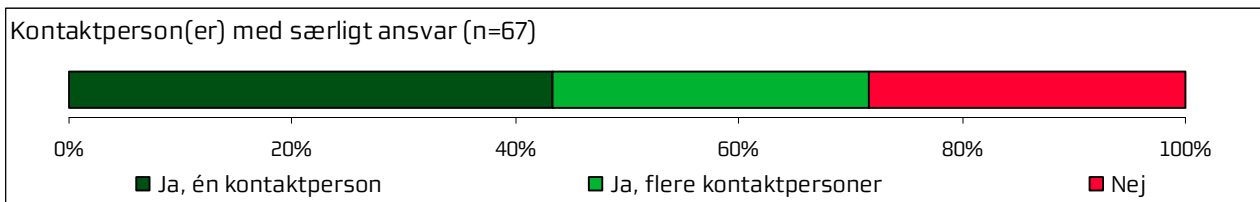
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



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 ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	95%	89%	91%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	99%	97%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	32%	-	-	52%*	28%	36%
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?	37%	-	-	52%*	36%	43%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83%	-	-	95%*	74%*	85%

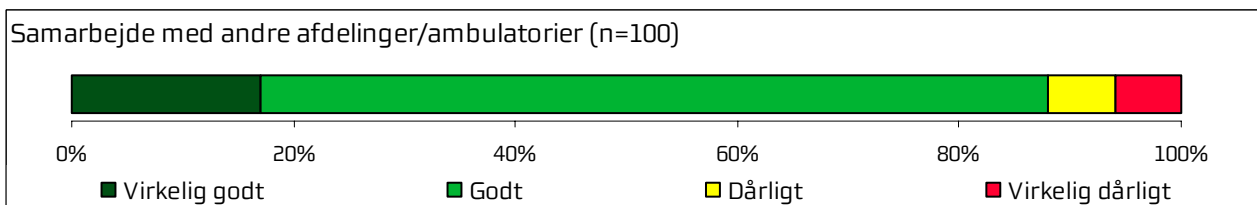
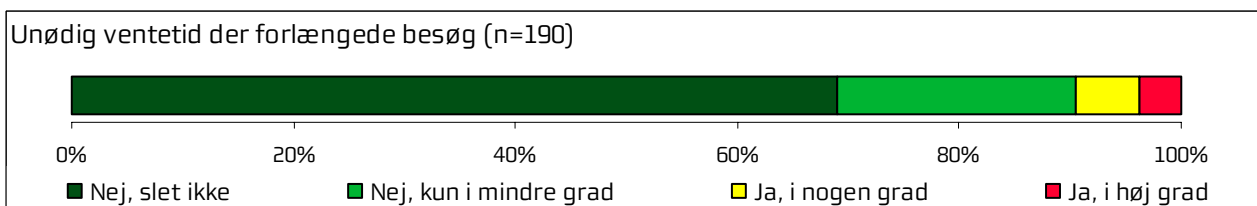
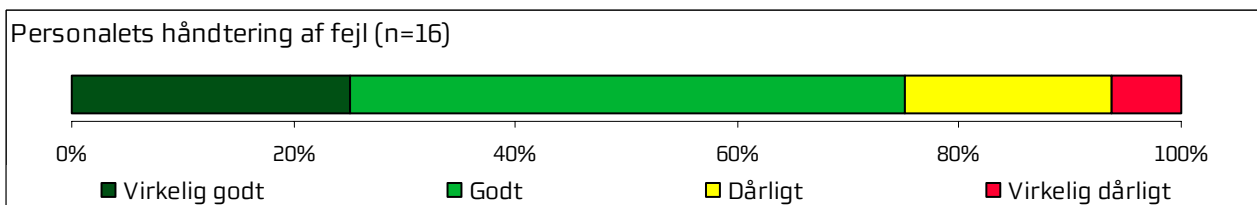
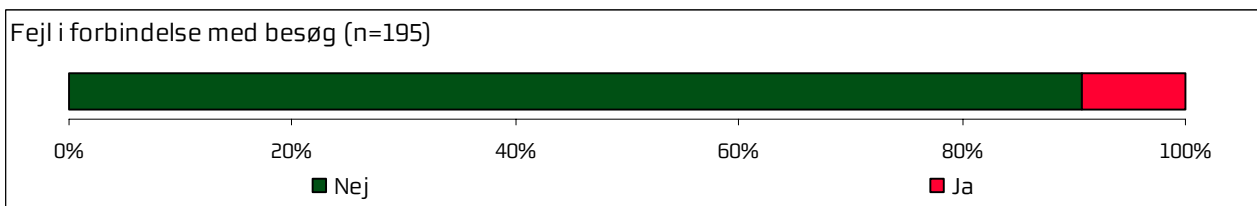
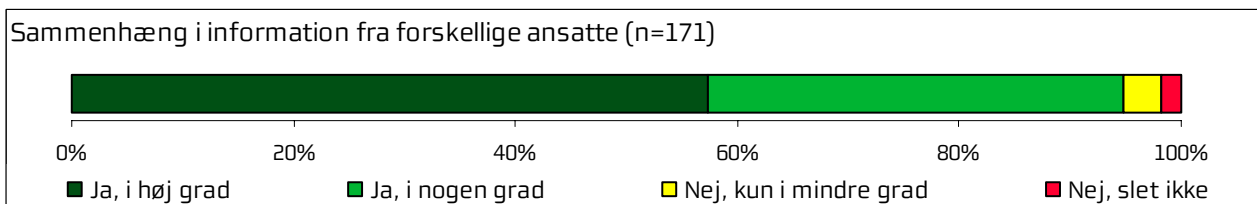
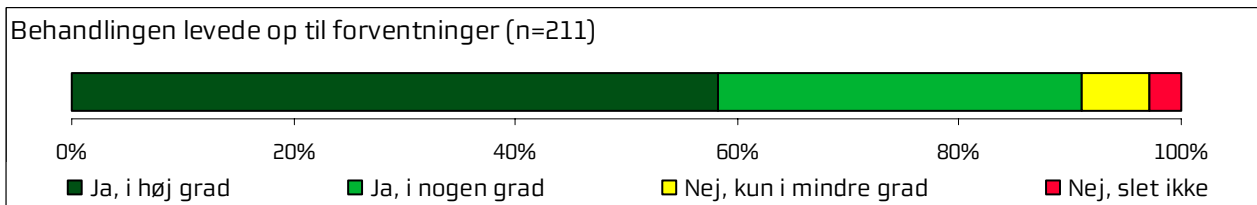
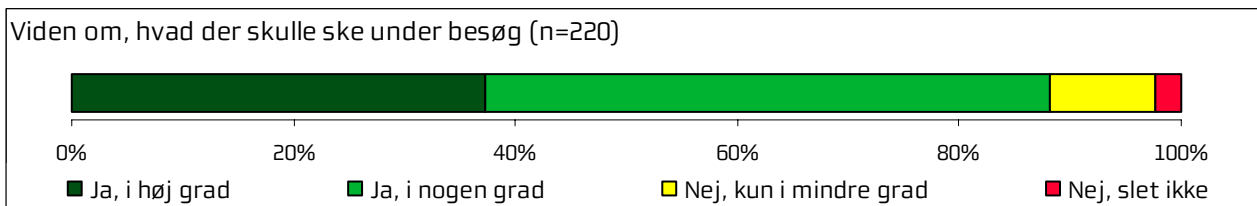
### 4.3 Personale



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?	72%	-	-	87%*	70%	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89%	-	-	97%*	88%	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	96%	89%	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	96%	78%	87%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	97%	93%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	99%	97%	98%

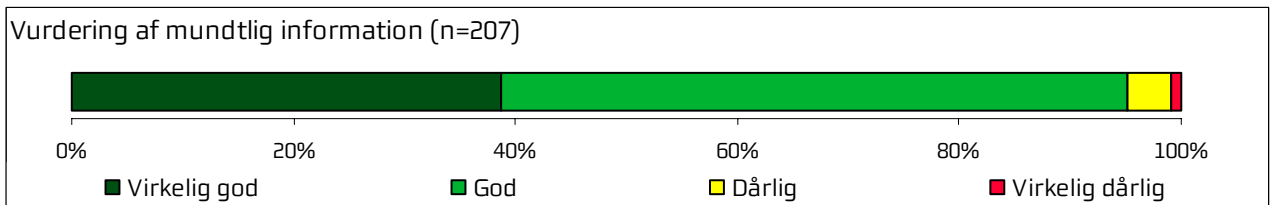
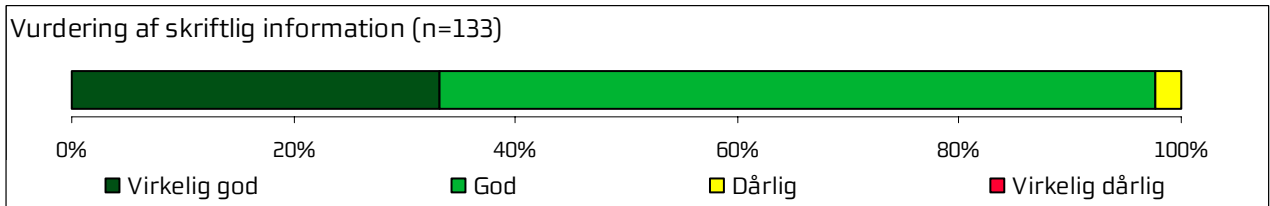
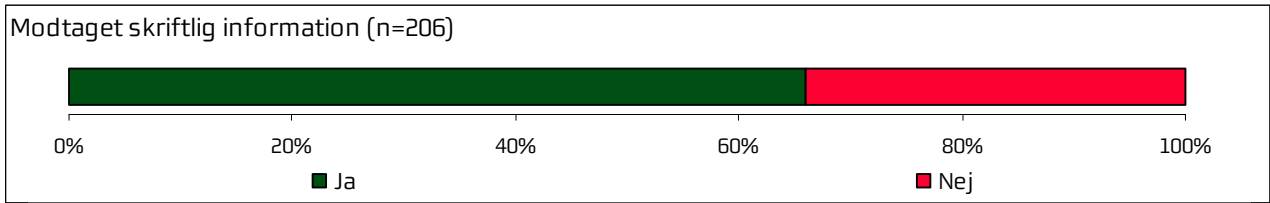
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	88%	-	-	92%	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?	95%	-	-	96%	90%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	93%	85%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	87%	59%	71%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91%	-	-	94%	87%	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	93%	86%	90%

### 4.5 Information

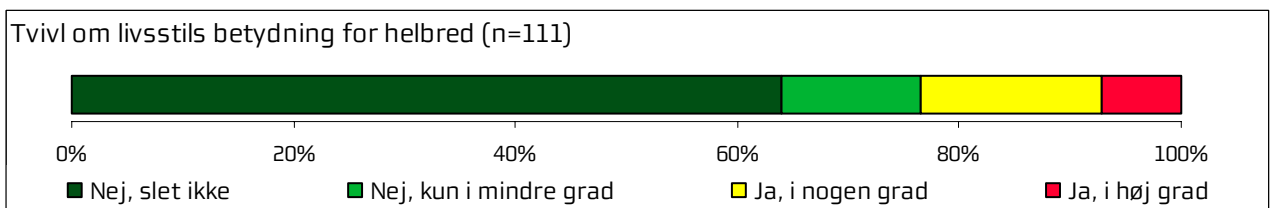
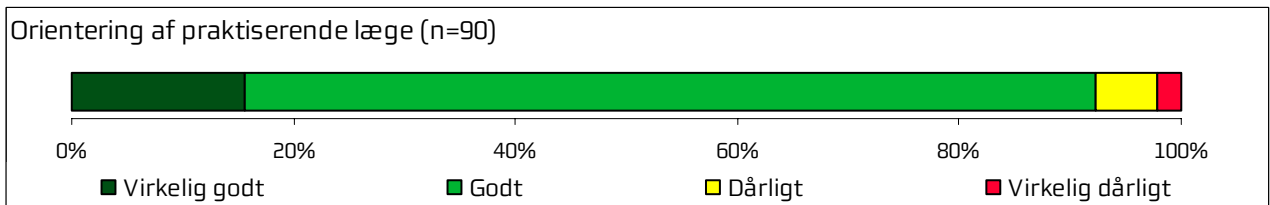
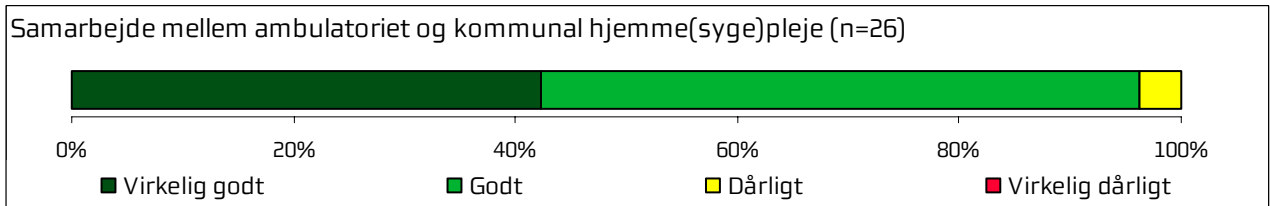
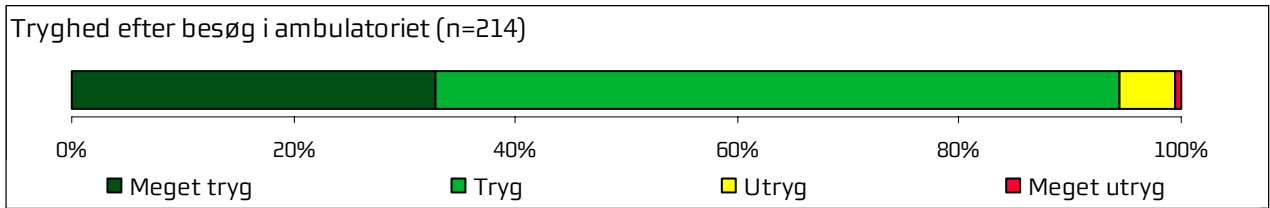




Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	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?	66%	-	-	69%	39%*	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	94%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	97%	94%	95%

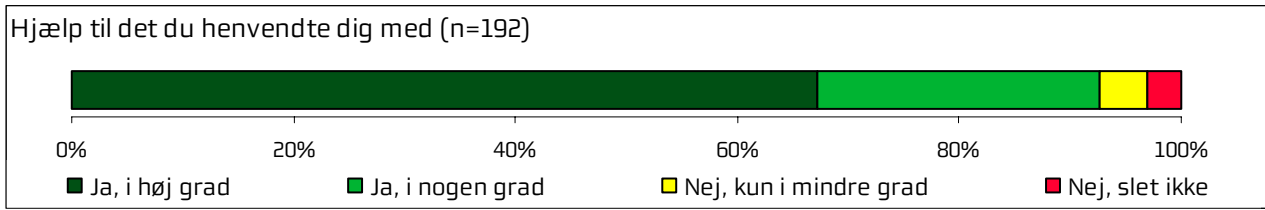
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	94%	-	-	96%	92%	94%
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?	92%	-	-	92%	79%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77%	-	-	83%	65%*	74%

### 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?	93%	-	-	98%*	94%	96%



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbnr<<

6. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om besøg i ambulatorium

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af ambulatoriernes behandling og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Ambulatorierne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsenerne 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"/>	<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"/>	<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) 56 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)		224	399
Køn	Mand	5%	5%
	Kvinde	95%	95%
Alder	0-19 år	1%	3%
	20-39 år	25%	29%
	40-59 år	36%	36%
	60-79 år	29%	24%
	80 år eller derover	8%	9%

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



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ved ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Der var ikke behov for samarbejde"

"Jeg læste den ikke"

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

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

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

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

### Beregningsmetode

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

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

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

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

### **Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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



## Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

---

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

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

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		224	100
Alder	<b>0-19</b>	2	1%
	<b>20-39</b>	57	25%
	<b>40-59</b>	81	36%
	<b>60-79</b>	65	29%
	<b>80-</b>	19	8%
Køn	<b>Mand</b>	12	5%
	<b>Kvinde</b>	212	95%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	215	98%
	<b>Pårørende</b>	5	2%
Modersmål	<b>Dansk</b>	215	98%
	<b>Ikke dansk</b>	5	2%
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	9	4%
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	123	55%
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	6	3%
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	26	12%
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	60	27%

**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		36	61	1	1	205	8	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	41	57	0	2	54	2	
	<b>40-59</b>	25	73	1	1	77	2	
	<b>60-79</b>	47	51	2	0	57	3	
	<b>80-</b>	40	60	0	0	15	1	
Køn	<b>Mand</b>	64	36	0	0	11	0	
	<b>Kvinde</b>	35	63	2	1	194	8	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	61	2	1	199	7	
	<b>Pårørende</b>	25	75	0	0	4	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	36	61	2	1	199	8	
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	0	
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	56	44	0	0	9	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	30	68	1	2	114	3	
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	17	67	17	0	6	0	
	<b>Kontinensklubben, Viborg</b>	52	48	0	0	25	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	41	57	2	0	51	5	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		40	57	3	1	212
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	42	55	2	2	55
	<b>40-59</b>	26	70	3	1	80
	<b>60-79</b>	54	42	3	0	59
	<b>80-</b>	50	50	0	0	16
Køn	<b>Mand</b>	64	36	0	0	11
	<b>Kvinde</b>	38	58	3	1	201
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	40	57	2	1	205
	<b>Pårørende</b>	40	40	20	0	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	40	57	3	1	205
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	56	44	0	0	9
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	36	61	1	2	118
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	33	50	17	0	6
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	56	44	0	0	25
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	37	56	7	0	54



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

		<b>Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling til dit første besøg i ambulatoriet?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>			
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>		
Alle		23	68	7	2	185	32	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	13	70	13	4	46	8	
	<b>40-59</b>	16	72	9	3	69	12	
	<b>60-79</b>	30	69	2	0	54	9	
	<b>80-</b>	57	43	0	0	14	3	
Køn	<b>Mand</b>	11	78	11	0	9	2	
	<b>Kvinde</b>	23	68	7	2	176	30	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	22	69	7	2	181	27	
	<b>Pårørende</b>	67	33	0	0	3	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	23	67	7	2	178	30	
	<b>Ikke dansk</b>	20	80	0	0	5	0	
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	43	57	0	0	7	1	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	18	76	6	0	102	18	
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	17	50	17	17	6	0	
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	33	62	5	0	21	4	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	27	57	10	6	49	9	

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?</b>							
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det ved jeg ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		37	61	1	0	218	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	36	61	4	0	56	1
	<b>40-59</b>	22	77	1	0	81	0
	<b>60-79</b>	50	50	0	0	62	1
	<b>80-</b>	65	35	0	0	17	0
Køn	<b>Mand</b>	40	60	0	0	10	0
	<b>Kvinde</b>	37	62	1	0	208	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	37	62	1	0	212	0
	<b>Pårørende</b>	75	25	0	0	4	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	61	1	0	211	1
	<b>Ikke dansk</b>	40	60	0	0	5	0
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	33	67	0	0	9	0
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	37	62	2	0	120	1
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	33	67	0	0	6	0
	<b>Kontinenskliniken, Viborg</b>	46	54	0	0	24	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	36	63	2	0	59	1

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

Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		32	58	10	215	2
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	21	57	21	56	1
	<b>40-59</b>	33	59	8	79	0
	<b>60-79</b>	41	56	3	61	1
	<b>80-</b>	29	65	6	17	0
Køn	<b>Mand</b>	36	64	0	11	0
	<b>Kvinde</b>	31	58	11	204	2
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	58	10	207	1
	<b>Pårørende</b>	40	60	0	5	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	58	9	207	1
	<b>Ikke dansk</b>	20	60	20	5	0
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	11	78	11	9	0
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	31	60	8	118	0
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	20	40	40	5	0
	<b>Kontinenskliniken, Viborg</b>	40	60	0	25	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	33	52	16	58	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?</b>						
		<b>Under 30 minutter</b>	<b>Mellem 30 og 60 minutter</b>	<b>Over 60 minutter</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Ved ikke</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		70	24	6	136	0
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	57	27	16	44	0
	<b>40-59</b>	76	22	2	51	0
	<b>60-79</b>	79	21	0	28	0
	<b>80-</b>	64	36	0	11	0
Køn	<b>Mand</b>	100	0	0	7	0
	<b>Kvinde</b>	68	26	6	129	0
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	70	24	5	131	0
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	71	24	5	129	0
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	4	0
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	63	25	13	8	0
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	69	29	1	72	0
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	-	-	-	4	0
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	93	7	0	14	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	66	21	13	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		20	17	11	52	117	13	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	14	16	14	57	37	6	
	<b>40-59</b>	23	11	9	57	47	3	
	<b>60-79</b>	20	28	8	44	25	1	
	<b>80-</b>	17	17	33	33	6	3	
Køn	<b>Mand</b>	0	17	33	50	6	0	
	<b>Kvinde</b>	21	17	10	52	111	13	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	19	18	12	51	113	12	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	1	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	19	16	11	54	110	13	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	25	13	0	63	8	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	17	15	13	55	60	9	
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	-	-	-	-	4	0	
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	0	25	17	58	12	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	27	21	9	42	33	4	

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?</b>						
		<b>Virkelig god</b>	<b>God</b>	<b>Dårlig</b>	<b>Virkelig dårlig</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		8	75	16	1	212	9	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	7	73	20	0	55	2	
	<b>40-59</b>	4	72	22	3	79	2	
	<b>60-79</b>	8	85	7	0	60	4	
	<b>80-</b>	31	63	0	6	16	1	
Køn	<b>Mand</b>	20	80	0	0	10	1	
	<b>Kvinde</b>	7	75	16	1	202	8	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	8	75	16	1	205	7	
	<b>Pårørende</b>	25	75	0	0	4	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	8	75	16	1	204	8	
	<b>Ikke dansk</b>	20	80	0	0	5	0	
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	22	67	11	0	9	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	6	76	16	2	118	4	
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	0	83	17	0	6	0	
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	17	74	9	0	23	2	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	7	73	18	2	56	3	

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

		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		43	28	28	67
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1
	<b>20-39</b>	53	26	21	19
	<b>40-59</b>	40	25	35	20
	<b>60-79</b>	55	25	20	20
	<b>80-</b>	0	57	43	7
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	1
	<b>Kvinde</b>	44	29	27	66
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	46	27	27	63
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	29	28	65
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	2
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	33	44	22	9
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	39	33	27	33
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	-	-	-	0
	<b>Kontinensklubben, Viborg</b>	67	0	33	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	47	21	32	19

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		27	61	9	3	186	25	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	14	75	8	4	51	4	
	<b>40-59</b>	27	57	13	3	70	7	
	<b>60-79</b>	43	53	4	0	51	11	
	<b>80-</b>	25	75	0	0	12	3	
Køn	<b>Mand</b>	22	78	0	0	9	1	
	<b>Kvinde</b>	28	60	9	3	177	24	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	28	61	9	3	180	24	
	<b>Pårørende</b>	25	75	0	0	4	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	26	63	8	3	180	25	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	0	86	14	0	7	2	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	29	62	7	3	105	12	
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	33	50	17	0	6	0	
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	30	65	5	0	20	4	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	27	56	13	4	48	7	



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

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	92	7	217
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	4	91	5	56
	<b>40-59</b>	0	92	8	79
	<b>60-79</b>	0	94	6	63
	<b>80-</b>	0	94	6	17
Køn	<b>Mand</b>	0	100	0	10
	<b>Kvinde</b>	1	92	7	207
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	92	7	210
	<b>Pårørende</b>	0	80	20	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	92	7	211
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	4
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	0	100	0	9
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	1	92	8	119
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	0	100	0	6
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	0	96	4	24
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	2	90	8	59

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	89	11	63	153
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	1	1
	<b>20-39</b>	0	91	9	22	33
	<b>40-59</b>	0	86	14	14	65
	<b>60-79</b>	0	85	15	20	44
	<b>80-</b>	0	100	0	6	10
Køn	<b>Mand</b>	0	83	17	6	4
	<b>Kvinde</b>	0	89	11	57	149
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	90	10	59	150
	<b>Pårørende</b>	0	50	50	2	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	88	12	59	152
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	3	1
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	0	100	0	5	3
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	0	87	13	31	89
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	0	100	0	3	3
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	0	88	13	8	15
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	0	88	13	16	43

**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		70	25	5	0	207	12	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	61	28	11	0	54	2	
	<b>40-59</b>	68	28	4	0	76	3	
	<b>60-79</b>	81	17	2	0	58	6	
	<b>80-</b>	71	29	0	0	17	1	
Køn	<b>Mand</b>	67	33	0	0	9	1	
	<b>Kvinde</b>	70	24	5	1	198	11	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	71	24	5	1	200	12	
	<b>Pårørende</b>	40	60	0	0	5	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	69	25	5	0	201	12	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	78	22	0	0	9	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	71	24	4	0	115	6	
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	33	67	0	0	6	0	
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	61	39	0	0	23	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	74	15	9	2	54	5	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		79	18	1	1	202	16	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	71	25	2	2	52	3	
	<b>40-59</b>	78	19	3	0	74	5	
	<b>60-79</b>	88	10	0	2	59	5	
	<b>80-</b>	80	20	0	0	15	3	
Køn	<b>Mand</b>	89	11	0	0	9	1	
	<b>Kvinde</b>	78	19	2	2	193	15	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	80	17	2	1	195	16	
	<b>Pårørende</b>	60	20	0	20	5	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	79	18	2	2	196	16	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	88	13	0	0	8	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	79	18	2	2	113	8	
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	80	20	0	0	5	1	
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	83	17	0	0	23	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	75	21	2	2	53	6	

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

		<b>Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>						
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		37	51	10	2	220	1	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	41	46	11	2	56	0	
	<b>40-59</b>	33	54	11	1	81	0	
	<b>60-79</b>	36	52	9	3	64	0	
	<b>80-</b>	47	47	0	6	17	1	
Køn	<b>Mand</b>	30	70	0	0	10	0	
	<b>Kvinde</b>	38	50	10	2	210	1	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	52	9	1	213	1	
	<b>Pårørende</b>	20	40	0	40	5	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	37	51	9	2	213	1	
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	0	0	5	0	
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	56	44	0	0	9	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	40	50	7	2	122	1	
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	50	50	0	0	6	0	
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	33	54	13	0	24	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	29	53	15	3	59	0	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		58	33	6	3	211	7	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	60	27	6	8	52	3	
	<b>40-59</b>	51	38	9	3	79	2	
	<b>60-79</b>	68	29	3	0	62	0	
	<b>80-</b>	63	38	0	0	16	2	
Køn	<b>Mand</b>	56	44	0	0	9	0	
	<b>Kvinde</b>	58	32	6	3	202	7	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	32	6	3	204	7	
	<b>Pårørende</b>	60	40	0	0	5	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	33	6	3	204	7	
	<b>Ikke dansk</b>	80	20	0	0	5	0	
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	89	11	0	0	9	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	63	28	6	3	116	6	
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	83	0	17	0	6	0	
	<b>Kontinensklubben, Viborg</b>	45	50	0	5	22	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	47	41	9	3	58	0	

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

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		57	37	4	2	171	38
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	50	43	5	2	44	11
	<b>40-59</b>	49	43	5	3	63	17
	<b>60-79</b>	78	20	2	0	49	8
	<b>80-</b>	54	46	0	0	13	2
Køn	<b>Mand</b>	63	38	0	0	8	2
	<b>Kvinde</b>	57	37	4	2	163	36
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	58	37	4	2	166	36
	<b>Pårørende</b>	33	67	0	0	3	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	37	4	2	164	38
	<b>Ikke dansk</b>	80	20	0	0	5	0
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	100	0	0	0	4	4
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	57	38	3	2	96	21
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	60	20	0	20	5	1
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	65	35	0	0	20	2
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	50	43	7	0	46	10

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	124	77
Alder	<b>0-19</b>	-	-	1	1
	<b>20-39</b>	100	0	26	28
	<b>40-59</b>	96	4	46	28
	<b>60-79</b>	100	0	38	20
	<b>80-</b>	100	0	13	0
Køn	<b>Mand</b>	100	0	6	4
	<b>Kvinde</b>	98	2	118	73
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	98	2	119	76
	<b>Pårørende</b>	100	0	4	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	98	2	119	76
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	4	1
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	100	0	4	4
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	100	0	74	39
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	50	50	2	3
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	100	0	16	7
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	96	4	28	24



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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Skade opstået under undersøgelse/operation?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		97	3	188
Alder	<b>0-19</b>	-	-	2
	<b>20-39</b>	98	2	52
	<b>40-59</b>	96	4	69
	<b>60-79</b>	98	2	54
	<b>80-</b>	100	0	11
Køn	<b>Mand</b>	100	0	10
	<b>Kvinde</b>	97	3	178
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	97	3	183
	<b>Pårørende</b>	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	97	3	182
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	5
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	100	0	8
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	96	4	106
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	-	-	4
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	100	0	22
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	98	2	48

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		94	6	192
Alder	<b>0-19</b>	-	-	2
	<b>20-39</b>	91	9	53
	<b>40-59</b>	93	7	70
	<b>60-79</b>	96	4	55
	<b>80-</b>	100	0	12
Køn	<b>Mand</b>	90	10	10
	<b>Kvinde</b>	94	6	182
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	94	6	187
	<b>Pårørende</b>	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	186
	<b>Ikke dansk</b>	100	0	5
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	89	11	9
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	94	6	107
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	80	20	5
	<b>Kontinenslinikken, Viborg</b>	95	5	22
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	94	6	49

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		93	7	89
Alder	<b>0-19</b>	-	-	2
	<b>20-39</b>	89	11	27
	<b>40-59</b>	90	10	29
	<b>60-79</b>	100	0	25
	<b>80-</b>	100	0	6
Køn	<b>Mand</b>	100	0	5
	<b>Kvinde</b>	93	7	84
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	93	7	88
	<b>Pårørende</b>	-	-	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	93	7	87
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	1
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	100	0	5
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	90	10	50
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	-	-	1
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	100	0	9
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	96	4	24

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		25	50	19	6	16	0	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>20-39</b>	29	43	29	0	7	0	
	<b>40-59</b>	14	57	14	14	7	0	
	<b>60-79</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>80-</b>	-	-	-	-	0	0	
Køn	<b>Mand</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>Kvinde</b>	27	47	20	7	15	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	50	19	6	16	0	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	0	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	25	50	19	6	16	0	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	0	0	
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	27	45	18	9	11	0	
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	-	-	-	-	3	0	

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

		<b>Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Ja, i høj grad</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		69	22	6	4	190	7
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0
	<b>20-39</b>	62	23	8	8	53	2
	<b>40-59</b>	70	23	3	4	70	2
	<b>60-79</b>	66	25	9	0	53	3
	<b>80-</b>	100	0	0	0	12	0
Køn	<b>Mand</b>	80	10	10	0	10	0
	<b>Kvinde</b>	68	22	6	4	180	7
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	68	22	5	4	184	7
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	4	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	70	22	5	3	185	7
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	88	13	0	0	8	0
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	67	23	5	5	101	4
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	80	20	0	0	5	0
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	79	17	4	0	24	0
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	63	23	10	4	52	3

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		17	71	6	6	100	35	69
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	0
	<b>20-39</b>	17	69	7	7	29	5	21
	<b>40-59</b>	11	81	3	6	36	14	27
	<b>60-79</b>	27	58	8	8	26	13	17
	<b>80-</b>	14	86	0	0	7	3	4
Køn	<b>Mand</b>	14	71	14	0	7	3	0
	<b>Kvinde</b>	17	71	5	6	93	32	69
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	16	71	6	6	97	33	68
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	2	0
Modersmål	<b>Dansk</b>	17	71	6	6	96	34	67
	<b>Ikke dansk</b>	33	67	0	0	3	0	2
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	67	33	0	0	3	0	5
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	18	70	4	8	50	19	41
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	25	75	0	0	4	0	2
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	23	69	8	0	13	5	6
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	7	77	10	7	30	11	15

**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		66	34	206
Alder	<b>0-19</b>	-	-	2
	<b>20-39</b>	57	43	56
	<b>40-59</b>	73	27	81
	<b>60-79</b>	67	33	58
	<b>80-</b>	56	44	9
Køn	<b>Mand</b>	80	20	10
	<b>Kvinde</b>	65	35	196
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	67	34	200
	<b>Pårørende</b>	-	-	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	66	34	199
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	5
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	78	22	9
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	62	38	115
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	100	0	5
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	83	17	23
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	63	37	54

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		33	65	2	0	133	0	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	0	
	<b>20-39</b>	28	66	6	0	32	0	
	<b>40-59</b>	29	71	0	0	58	0	
	<b>60-79</b>	43	54	3	0	37	0	
	<b>80-</b>	40	60	0	0	5	0	
Køn	<b>Mand</b>	25	75	0	0	8	0	
	<b>Kvinde</b>	34	64	2	0	125	0	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	34	65	2	0	130	0	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	2	0	
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	65	2	0	128	0	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	3	0	
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	71	29	0	0	7	0	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	40	57	3	0	70	0	
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	0	100	0	0	5	0	
	<b>Kontinensklubben, Viborg</b>	33	67	0	0	18	0	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	15	82	3	0	33	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		39	57	4	1	207
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	33	62	4	2	55
	<b>40-59</b>	36	62	1	0	77
	<b>60-79</b>	51	41	7	2	61
	<b>80-</b>	25	75	0	0	12
Køn	<b>Mand</b>	22	78	0	0	9
	<b>Kvinde</b>	39	56	4	1	198
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	40	56	4	1	200
	<b>Pårørende</b>	20	60	0	20	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	39	57	4	1	200
	<b>Ikke dansk</b>	60	40	0	0	5
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	44	44	11	0	9
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	40	54	4	2	115
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	17	83	0	0	6
	<b>Kontinenskliniken, Viborg</b>	43	57	0	0	21
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	36	61	4	0	56

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		33	62	5	0	214
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2
	<b>20-39</b>	41	52	6	2	54
	<b>40-59</b>	30	64	6	0	80
	<b>60-79</b>	35	60	5	0	62
	<b>80-</b>	13	88	0	0	16
Køn	<b>Mand</b>	40	60	0	0	10
	<b>Kvinde</b>	32	62	5	0	204
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	61	5	0	207
	<b>Pårørende</b>	20	60	20	0	5
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	62	5	0	207
	<b>Ikke dansk</b>	60	20	20	0	5
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	56	44	0	0	9
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	30	64	5	1	119
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	17	67	17	0	6
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	33	67	0	0	24
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	36	57	7	0	56

**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		42	54	4	0	26	10	171
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	0	1	1
	<b>20-39</b>	43	43	14	0	7	3	45
	<b>40-59</b>	29	71	0	0	7	2	68
	<b>60-79</b>	71	29	0	0	7	2	49
	<b>80-</b>	20	80	0	0	5	2	8
Køn	<b>Mand</b>	0	100	0	0	2	2	5
	<b>Kvinde</b>	46	50	4	0	24	8	166
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	52	4	0	25	9	166
	<b>Pårørende</b>	0	100	0	0	1	1	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	44	52	4	0	25	9	167
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	1	1	3
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	33	67	0	0	3	0	6
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	56	33	11	0	9	5	101
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	-	-	-	-	0	0	5
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	25	75	0	0	4	3	16
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	40	60	0	0	10	2	43

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		16	77	6	2	90	124	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	13	74	4	9	23	32	
	<b>40-59</b>	17	76	7	0	29	51	
	<b>60-79</b>	11	85	4	0	27	35	
	<b>80-</b>	33	67	0	0	9	6	
Køn	<b>Mand</b>	0	100	0	0	3	7	
	<b>Kvinde</b>	16	76	6	2	87	117	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	15	77	6	2	87	121	
	<b>Pårørende</b>	-	-	-	-	3	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	16	76	6	2	86	121	
	<b>Ikke dansk</b>	0	100	0	0	3	2	
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	20	60	0	20	5	4	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	14	80	4	2	49	71	
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	50	50	0	0	2	3	
	<b>Kontinensklubben, Viborg</b>	0	100	0	0	7	17	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	19	70	11	0	27	29	

**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		64	13	16	7	111	100
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	1	1
	<b>20-39</b>	66	17	10	7	29	27
	<b>40-59</b>	60	16	19	5	43	36
	<b>60-79</b>	68	3	16	13	31	28
	<b>80-</b>	71	14	14	0	7	8
Køn	<b>Mand</b>	100	0	0	0	4	5
	<b>Kvinde</b>	63	13	17	7	107	95
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	64	12	16	8	106	98
	<b>Pårørende</b>	50	25	25	0	4	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	65	13	15	7	108	97
	<b>Ikke dansk</b>	0	0	100	0	2	3
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	100	0	0	0	2	7
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	61	12	17	11	66	53
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	50	50	0	0	2	3
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	64	7	29	0	14	8
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	70	15	11	4	27	29

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		67	26	4	3	192	15	
Alder	<b>0-19</b>	-	-	-	-	2	0	
	<b>20-39</b>	61	27	4	8	51	4	
	<b>40-59</b>	68	25	6	1	68	8	
	<b>60-79</b>	74	25	2	0	57	2	
	<b>80-</b>	71	29	0	0	14	1	
Køn	<b>Mand</b>	50	50	0	0	10	1	
	<b>Kvinde</b>	68	24	4	3	182	14	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	67	26	4	3	187	13	
	<b>Pårørende</b>	67	33	0	0	3	2	
Modersmål	<b>Dansk</b>	67	26	4	3	186	15	
	<b>Ikke dansk</b>	80	20	0	0	5	0	
Afsnit	<b>Ambulatoriet Fødegangen, Viborg</b>	100	0	0	0	8	1	
	<b>Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg</b>	73	20	5	2	104	9	
	<b>Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg</b>	67	17	17	0	6	0	
	<b>Kontinensklinikken, Viborg</b>	57	43	0	0	23	1	
	<b>Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	55	33	4	8	51	4	



## 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.

### Ambulatoriet Fødegangen, Viborg




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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Mindske eller fjern ventetiden i venteværelset. Personalet er meget dygtige til at informere under scanningerne, hvilket giver tryghed.	Virkelig godt
	2	MEGET kedeligt venteværelse!	Virkelig godt




**Ambulatoriet Fødegangen, Viborg**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Er blevet indkaldt til nakkefold- og misdannelsesscanning, hvor man jo ikke bliver informeret om ventetid. Har i begge forhold fået en tid til scanning, som passede til graviditeten.	Virkelig godt
	2	Vi var de første, der var sat på programmet og trods det, var der 15 minutters forsinkelse.	Virkelig godt
	3	Ventetiden var kun ca. fem minutter, så det er ingenting.	Godt

## Ambulatoriet Fødegangen, Viborg

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
















	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Jeg var til scanning. Første gang var personen, der scannede, en rigtig sød pige, der gav sig tid til at forklare, hvad vi så på billederne. Anden gang var det en person, der bare skulle have det overstået. Hun gav sig ikke tid til at forklare billederne og havde ikke styr på, hvad der stod i min vandrejournal. Det var en træls oplevelse. Både min mand og jeg følte, at det hele foregik over hovedet på os.	Godt

## Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg

**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	Blev hjulpet af en meget omsorgsfuld sygeplejerske.	Godt
3	Har været indlagt flere gange, men har aldrig oplevet et personale med så meget høj faglighed som på Kjellerup. Meget effektiv afdeling.	Virkelig godt
8	Samarbejde mellem afdelinger, læge, hjemmepleje og indbyrdes bør forbedres betydeligt! Kommunikationen fungerer ikke.	Virkelig dårligt
9	De var gode til at orientere, når der var en anden, der tog over - de var meget hjælpsomme. Især sygeplejersken som forklarede en hel del. Jeg fandt dog først ud af under/ved selve operationen, at det var en anden læge, der skulle operere mig end aftalt.	Virkelig godt
12	Jeg havde et spørgsmål, som jeg ikke fik ordentligt svar på. Der kunne de måske have henvist mig til en anden afdeling eller have forsøgt at svare/undersøge mit spørgsmål.	Godt
13	Prøve at overholde tiderne. Der har været ventetid HVER gang.	Godt
14	Personalet er meget kompetent og hjælpsomt, dog skuffet over der ikke blev samarbejdet med andre relevante afdelinger.	Virkelig godt
15		Virkelig godt
16	Generelt virker det til, at ambulatoriet på Viborg Sygehus fungerer godt.	Godt
17	Efter første gang ville de kalde mig ind efter et år på grund af celleforandringer, der gik i stedet to år. Det skete først efter, at jeg gik til min egen læge, så blev jeg kaldt ind hurtigt.	Godt
18	Ved længere forløb - samme læge hver gang. Dejligt at blive mødt med positivt personale, der forfatter når noget kan være svært.	Godt
20	Jeg savner en af de gamle afdelingssygeplejersker, som havde hele overblikket over afdelingen, altså en som de var i tiden 1940-1970.	Godt
21	Jeg blev opereret for ufrivillig vandladning, men det hjalp ikke, snarere tværtimod (desværre).	Virkelig godt
22	Godt de lige henvender sig til én, når man sidder og venter. Så ved man, at man ikke er glemt.	Godt
23	Der går lang tid imellem, så det tager lang tid, at få bugt med, hvad det nu er. Det er stadig ikke opdaget efter 1½år. Var til undersøgelse, men de opgav. Men så prøvede jeg igen, og nu vil de gerne prøve at løse problemet i stedet for at sige, jeg skal leve med det.	Godt
26	Jeg synes, sygehuset er rigtig godt. Er meget tryk ved at komme der.	Virkelig godt

## Bilag 5

-  28 Det kunne have været klaret ved en telefonisk opringning til enten mig eller min læge. Intet svar
-  29 Sygeplejerske (under konflikt) beskyldte lægen for uberettiget at have indkaldt patienten til operation. Den diskussion/samtale overværede jeg fra åben dør, derefter var jeg til nyrestenoperation flere måneder senere. Jeg blev sendt hjem igen første gang med en nyre, som ikke virkede pga. en stor nyresten, der blokerede nyrens funktion med feber og smerter i nyren. Godt
-  32 Oplyse om svarprocedure. Godt
-  33 Positiv oplevelse, dygtige og meget søde alle sammen fra forkontor til sygeplejerske og læger! Virkelig godt
-  36 Venlig hilsen til de meget dygtige håndværkere - kirurger. Virkelig godt
-  37 Korte ventetiden ned dvs. på sygehuset, fra man kom, til behandlingen/samtalen startede. Rigtig godt med en kontaktlæge, trygt og faglig kontinuitet. Godt
-  38 Ros til plejepersonalet. De er altid meget venlige og omsorgsfulde :-)) Virkelig godt
-  39 Jeg ville ønske, der var et bedre samarbejde mellem kvindeafdelingen og hjerteafdelingen. Jeg havde ved forundersøgelsen afleveret en medicinliste og var blevet udspurgt af lægen. Da jeg var kørt til operationsstuen, blev det oplyst, at narkoselægen var blevet syg, herefter blev jeg igen udspurgt om, hvilken medicin jeg tog og hvilken art, dette havde jeg gennemgået med narkoselægen dagen før, hvor han også tog en del notater. Resultatet af selve operationen er jeg meget tilfreds med. Godt
-  40 Samtaler og undersøgelser hos lægen og sygeplejersken var meget positive. Godt
-  44 Alt har fungeret fuldt ud tilfredsstillende. Alle var søde og meget imødekommende. Kan ikke blive bedre. Virkelig godt
-  45 Det var dejligt at blive taget alvorligt, hvilket jeg har haft problemer med hos egen læge. Virkelig godt
-  46 Jeg er godt tilfreds med forløbet. Godt
-  48 Lægen var god til at forklare, om mit problem. Der var en rolig atmosfære under undersøgelsen og samtale under undersøgelsen. Både fra lægen/læger og sygeplejersker. Virkelig godt
-  49 Jeg synes, at jeg blev taget godt imod, og alle var rigtig søde og venlige. Virkelig godt
-  52 Jeg var meget tilfreds og mener ikke, der var noget at klage over. Der er kun "roser" til personale, læge og sygeplejerske. Tak!!! Virkelig godt

## Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg









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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Alle havde fokus på opgaven.	Virkelig godt
7	Der gik 3-4 måneder, inden jeg var til ambulans behandling. Det var på grund af strejke.	Godt
10	Den henvisende læge oplyste mig om, jeg skulle vente længe på at blive kaldt ind, alligevel gik der godt fire uger fra henvisning til undersøgelse. Men om det skyldes misforståelse fra lægens side eller uvidenhed om ventetid eller andet, ved jeg jo ikke. Men da jeg ringede til afdelingen og spurgte, blev de overraskede/let fornærmede, men jeg havde jo kun taget efter det, lægen havde sagt til mig. Men ok, selvfølgelig er de også pressede...	Godt
11	Tiden blev overholdt.	Godt
19	Fik lynhurtig indkaldelse til ambulatoriet. Men ingen orientering om ventetid, men det behøves heller ikke, når man bliver kaldt ind inden for en uge.	Godt
27	Information om ventetid: Min henvisning til ambulatoriet kom fra en anden afdeling på Viborg Sygehus, da man i forbindelse med anden undersøgelse mente, der var behov for gynækologisk undersøgelse. I vinteren fik jeg brev om, at jeg ville få brev fra ambulatoriet om undersøgelsestidspunkt, men der var ikke angivet nogen tidshorison. Indretning af venteværelse: Møblement slidt og gammeldags - gav et kedeligt indtryk. Blade og aviser var spredt rundt på bordene og både borde og stole stod, som om de bare var placeret, hvor der nu var plads - uden system. Dette gav et rodet og ubehageligt indtryk.	Godt
31	Gerne information om den læge, man skal ind til, er der eller ej.	Godt
32	Jeg skulle drikke min. 3/4 l væske i forbindelse med undersøgelsen, men der var ikke noget, så jeg måtte selv ned i kiosken og købe sodavand.	Godt
34	Det var meget hurtigt.	Virkelig godt
36	Mit forhold til min sygdom er realistisk med forventning om effektiv og god behandling. Det bliver indfriet.	Virkelig godt
40	Venteværelset mere lyst (vinduer). Mindre lyd fra gangen.	Godt
42	Men ikke hyggelig.	Godt
43	Der var to år gamle ugeblade - krøllede og ulækre.	Virkelig godt
48	Jeg fik mindsket ventetiden ved at ringe til ambulatoriet. Vigtigt for mig, fordi jeg var meget nervøs.	Virkelig godt
53	Det ville være rart med et mere indbydende venteværelse.	Godt



**Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Den sidste gang måtte de tage biopsien om adskillige gange.	Godt
	8	Fejldiagnose.	Virkelig dårligt
	18	Læge syg, ingen telefonbesked.	Godt
	22	Det blev ikke oplyst, at jeg ved ankomst skulle stille med to urinprøver. Dette bør fremgå tydeligere i tilsendte brev.	Godt
	26	Fin.	Virkelig godt
	29	Sygeplejerske skælder ud på lægen, mens jeg hørte på det.	Godt
	50	Jeg blev flyttet rundt. Den ene vidste ikke, hvad den anden gjorde.	Virkelig dårligt
	53	Forkert dato.	Godt

## Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg har oplevet hver gang, at det er en uøvet læge, der skal tage biopsien. Det er helt okay, men sidste gang blev det til mange mislykkede forsøg - der synes jeg måske en anden skulle have taget over efter et par forsøg, men ellers er personalet gode til at støtte.	Godt
4	Jeg er meget taknemmelig for det gode forløb. Nu kan jeg leve frit og frejdigt igen. Tak.	Virkelig godt
5	Jeg har stor beundring for sygehuset, har mødt stor omsorg og ekspertise fra alle faggrupper.	Virkelig godt
6	Der var en kommunikationsbrist egen læge og ambulatoriet imellem. Derfor var personalet ikke klar over, hvilket problem jeg kom med. Det blev der dog meget hurtigt rettet op på fra ambulatoriets personales side.	Godt
8	Det var under al kritik!	Virkelig dårligt
9	Det var sygeplejersken, der havde nattevagt, som forklarede, hvad der skulle gøres, og hvordan og hvorfor det var fint med lokalbedøvelse osv. Vi fik en rigtig god snak. Der er bare et men - det var rart at have vidst noget om det ved forundersøgelsen, eller senest den dag jeg skulle møde. Informationen fik jeg først dagen efter som operationen foregik.	Virkelig godt
13	Der opstod ikke fejl ved sidste ambulatoriebesøg, men ved to operationer i afdelingen, er der sket alvorlig skade begge gange. Værst for nogle år siden, hvor jeg ved et helt almindeligt keglesnit akut fik foretaget en lapatomi grundet knækket nål.	Godt
18	Skiftende læge har forsinket min behandling. Manglende viden har gjort, at jeg oplevede op til tre læger skulle kigge på samtidig, frygtelig ubehageligt. NN, en meget dygtig læge, jeg har tillid til, men på grund af skiftende læger i ambulatoriet, oplevede jeg, at tiden gik med dårlige gentagelser.	Godt
23	Synes, det er virkeligt i forhold til almindelig læge, er det meget professionelt, især med påklædningsforhæng, bind, papir og et lændeklæde. Synes, det gør en RAR forskel!	Godt
24	For mange skiftende personer.	Godt
28	Jeg følte, der var virkelig frås af ressourcer, at der er tre personer med til konsultationen!	Intet svar
29	Ved nyrestensoperation igennem urinrør gik operationsudstyr i stykker. Det var en laserskærer som skulle skære nyrestenen i nyren i mindre stykker, og derefter taget ud af urinvejen. Laserskæreren holdt op med at virke halvvejs i operationen og sygehuset havde ikke en anden maskine.	Godt
30	Jeg kunne ønske mig, at den læge der blev tilkaldt (sikkert pga. han var mere erfaren) havde set mig som et menneske og ikke et tilfælde. Han spurgte men gav sig ikke tid til at lytte. Jeg følte mig en smule "dum".	Godt



- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 32 | Synes det er mærkeligt, at jeg ikke bliver kontaktet mht. svar på undersøgelsen eller, at personalet ikke kunne oplyse mig om en på forhånd fastsat svarprocedure.  | Godt          |
| ✎ | 36 | Oplysning om forløb og behandling bliver i høj grad uddybet, når jeg som patient stiller spørgsmål, hvilket jeg i egen interesse selvfølgelig gør.  | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Jeg var utryk, da det var blevet fortalt mig på hjerteafdelingen, at jeg IKKE måtte stoppe med XX før efter et år. Jeg kontaktede selv hjerteafdelingen om, jeg kunne holde en pause med XX.  | Godt          |
| ✎ | 41 | Jeg blev henvist pga. inkontinens og fik indlagt en ring. Ved tredje skift konstaterede den kvindelige overlæge lidt blødning, hun tog en prøve og konstaterede cancer i livmoderen, som ret omgående blev fjernet med FINT resultat - ingen efterbehandling.                     | Intet svar    |
| ✎ | 47 | Jeg ville ønske, at personalet ved Viborg Sygehus havde informeret om, at operationen af denne type kræft var/er samlet på få sygehuse, hvor ekspertisen skulle være størst - inden de selv tog sig af operationen. Dermed ikke sagt, at de ikke har udført operationen godt nok. | Godt          |


## Gynækologisk Ambulatorium Y18, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Kun gode oplevelser.	Virkelig godt
8	Flere måneder efter mit besøg er problemet stadig ikke løst, selvom jeg gentagne gange har fået at vide, at det var ligetil - og ville ikke give yderligere problemer.	Virkelig dårligt
9	Ingen vidste præcist, hvor lang tid man blødte efter en operation, da man ikke spurgte efterfølgende, hvordan det var gået. Det var måske en ide.	Virkelig godt
12	Jeg har i alt været til tre undersøgelser med tre forskellige læger. Det kunne have været rart, om det var den samme. Og dog så erfarede jeg nye oplysninger, som ikke var blevet givet, hvis det havde været den samme læge - så der er fordele og ulemper.	Godt
16	For mig var det lidt forkert, at det var en mandlig sygeplejerske, der var kontaktperson. Jeg bryder mig heller ikke om, at sygeplejersken er tilstede ved samtalen med lægen efter undersøgelsen.	Godt
25	Jeg har kun ros til personalet i kvindeafdelingen på ambulatoriet og også efterfølgende til gynækologisk afsnit i Viborg - operationsafdeling + opvågning.	Virkelig godt
35	Til dels havde jeg kontakt med samme læge, som opererede mig. Det var rart, men det svigtede nogle gange, selvom det var aftalt. - Alligevel blev jeg godt modtaget af andre læger. Ønske: Rart at blive undersøgt af samme læge.	Virkelig godt
38	Ved et par af mine besøg, har den undersøgende læge haft behov for en anden læges vurdering, hvilket selvfølgelig er fint. Det er dog vigtigt med god information, da det ellers kan skabe utryghed.	Virkelig godt
45	Fik selv indflydelse på dato for operation, da det blev aftalt under et af besøgene. Det var uvant for mig, at der var muligt, men absolut positivt.	Virkelig godt
51	Når jeg var i gang med undersøgelse, er det ikke rimeligt, at der skal gå tre måneder mellem hver indkaldelse til forskellige undersøgelser på samme afdeling.	Intet svar

## Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	God behandling og personale der havde forstand på deres arbejde.	Virkelig godt


### Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Den anden gang var ventetiden på tre timer. Det gik da godt nok. Alle var søde.	Godt








**Gynækologisk Dagkirurgi Y025, Viborg**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Flere læger. Den ene ved ikke, hvad den anden gør (gider ikke læse journalen). Ved telefonisk henvendelse kommer beskeden sjældent videre.	Dårligt





**Kontinensklubben, Viborg**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Jeg synes, sygehusets ledelse kunne tænke lidt på ældre patienter. Jeg blev sendt til Kjellerup for at få fjernet kateder, det kunne være gjort i Roslev.	Virkelig godt
	3	Det har været positivt at lære hospitalet og personalet at kende.	Virkelig godt
	4	Jeg mangler afklaring på opfølgning.	Godt
	5	Personalet og lægen var rolige og tog mit problem alvorligt, hvilket er en trøst. De kunne, som før beskrevet, have foreslået øvelser eller anden form for motion og en opfølgende samtale.	Godt
	7	Rigtig godt for mig. Tak for al venlighed.	Virkelig godt
	8	Jeg er i behandling for urininkontinens. Da jeg har en anden sygdom, var der visse hormonbehandlinger, jeg ikke kunne tåle. Men jeg fik indtryk af, at der var andre - ud over Vagifem, som jeg fik - der kunne tilbydes, og som jeg fik stillet i udsigt. Jeg fik dog kun Vagifem. Dette har hjulpet, men måske kunne der findes noget endnu mere effektivt.	Godt
	9	Meget søde og hjælpsomme.	Virkelig godt

**Kontinensklinikken, Viborg**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Tilfreds.	Virkelig godt
	3	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
	6	De er meget flinke læger, sygeplejersker og personale både i Holstebro og på Viborg sygehus.	Godt
	10	Der var kun ganske kort ventetid.	Virkelig godt

### Kontinensklinikken, Viborg


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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Mit problem er en gammel historie, og jeg forventede ikke den helt store hjælp.	Godt





## Kontinensklinikken, Viborg

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Jeg var tilfreds med hele mit sygdomsforløb, som kun drejede sig om en kort indlæggelse.	Virkelig godt












## Kontinensklinikken, Viborg

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






			<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	
	4	Min undersøgelse i ambulatoriet kan have sammenhæng/relation til mit sexliv, men det følte jeg ikke, at jeg kunne tage op, og personalet gjorde det heller ikke.	Godt
	5	Jeg kunne ønske, at der var kommet forslag om motion, bækkenbundsøvelser og yderlig opfølgende samtale med lægen måske to måneder efter behandling var påbegyndt.	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**






	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Var på Viborg Sygehus 2 gange. 1. gang mindre god oplevelse - manglende information/arrogant læge. 2. besøg rigtig godt!	Godt
	4	Lægen sørgede for, at jeg kom ind til ham ved næste ambulatoribesøg - det var godt!	Godt
	5	Jeg synes, man mangler en overordnet læge, der sætter sig grundigt ind i ens sag. Denne tid ville være godt givet ud for både patient og diverse læger og afdelinger. Jeg synes, der på Viborg Sygehus mangler nogle til af at have det overordnede overblik, der mangler struktur. Jeg følte ikke, at de kunne drage de mest korrekte beslutninger.	Intet svar
	8	Jeg synes, lægen der foretog undersøgelsen, var fraværende. Han havde meget travlt og lyttede ikke på passende vis til, hvad jeg havde at sige.	Dårligt
	9	Mit samlede indtryk er egentlig RIGTIG godt - jeg synes blot, at lidt fleksibilitet omkring overnatning ville have været forventeligt, set i lyset af den særlige situation i hjemmet og henset til det faktum, at der var helt stille på fødegangen. NB.: Rengøring af stuen var sat til kl. 06.30 næste morgen, så hvorfor ikke give os lov til at få de par timer på øjet, hvorefter vi kunne køre hjem i dagslys og lidt mere friske.	Godt
	11	Ved sidste besøg var jeg til "samtale"/undersøgelse hos læge NN, da der skulle rettes op på foregående "misforståelse". Det var et meget ubehageligt møde. Jeg var på det tidspunkt meget plaget - havde virkelig brug for hjælp og havde jo brugt 1½ måned på ikke at få hjælp!! På intet tidspunkt opnåede jeg øjenkontakt med "lægen". Han udviste ingen empati eller interesse.	Dårligt
	12	Jeg har intet at klage over, er blevet godt behandlet, hver gang jeg har været der.	Godt
	16	Venteværelset er virkelig kedeligt!!	Godt
	20	Det er vigtigt, at der er mulighed for at komme til at tale med en læge i forbindelse med undersøgelserne.	Godt
	21	Det kunne være rart, hvis der kom en og informerede om den opståede ventetid - man bliver jo helt nervøs for om man er blevet glemt.	Godt
	22	De var rigtig søde!!	Godt

**Øvrige/Ikke placeret på afsnit****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**

		<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b> 2 <b>Kommentar</b> Var deroppe en dag og henvendte mig i vinduet, og hun siger, du tager bare plads. Der går en time fra jeg skulle være inde, da der kommer den samme sygeplejerske forbi for femte gang; "Nu synes jeg du har siddet her længe nok". Jeg svarede, at vi havde siddet der en time. Og havde henvendt mig engang efter en halv time, om det snart var min tur. Det viser sig, at jeg stod til at være indlagt, og derfor troede de ikke, jeg var der. Men det var jeg jo, havde jo henvendt mig i vinduet. Det var jeg lidt sur over. Man har taget fri fra arbejde til at skulle derop, og så sidder man der i en time.	Godt
	11 Jeg har desværre haft min gang på K. ambulatoriet igennem en årrække. Altid lang ventetid. Flere besøg - hver gang fra 40-60 minutters ventetid.	Dårligt
	13 Kun at jeg har været der mange gange og altid mødt venlige og rare mennesker.	Intet svar
	20 Der blev taget godt hånd om mig.	Godt
	22 Egentlig oplevede jeg modtagelsen som god, men jeg har alligevel skrevet dårlig, fordi det var umuligt at sige til nogen at man var ankommet. Så man måtte bare vente til der kom nogen for at kalde én ind. Skranken var blevet lukket (permanent).	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>
	1	Blev ikke informeret om, at der ikke kunne opereres ved menstruation.	Godt
	8	Scanneren, som skulle bruges til den ene del af undersøgelsen, virkede ikke, så jeg kom forgæves, hvad angår den del af undersøgelsen.	Dårligt
	11		Dårligt
	13	Forkert læge.	Intet svar
	14	Snak med narkoselæge.	Godt

## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg var henvist til at få min livmoder fjernet, hvilket jeg selv var indstillet på. Den første gang jeg var til forundersøgelse, var det en læge, som jeg følte ikke var afklaret med, at jeg skulle have min livmoder fjernet. Lægen mente, at en udskrabning var nok. Det var til frustration for mig. Det fik også den konsekvens, at jeg i yderligere et år skulle gå med ubehagelige gener.	Virkelig godt
5	Jeg har indtryk af, meget kraftig endda, at lægerne, i dette tilfælde Viborg sygehus, overhovedet ikke taler sammen. - Jeg er blevet kastet rundt fra afdeling til afdeling, uden lægerne talte sammen. Efter flere måneder på denne måde en MR-scanning, der viste inflammation som medførte smerter, får jeg stadig ikke hjælp og forklaring på denne tilstand.	Intet svar
6	Efter to måneders ventetid på operation kom der indkaldelse efter nok to måneder. Jeg ringede til sygehuset og fik en tid efter en halv måned.	Virkelig godt
7	De hører ikke på, hvad patienterne siger. De gør, som de tror, det er bedst for dem. Jeg har snakket med min egen læge om, at jeg skulle have min livmoder fjernet, men det ville de ikke gøre bare sådan lige.	Godt
10	Kære Viborg Sygehus! Alle mine besøg, ophold på Viborg Sygehus har været ganske udmærket, intet at beklage.	Virkelig godt
11	I forbindelse med besøg var papirer fra sidste besøg væk. Blev aldrig fundet - ny undersøgelse og derved ventetid til endnu en undersøgelse. I forbindelse med andet besøg var journal ikke læst. Selvom jeg gjorde opmærksom på resultatet fra tidligere undersøgelser, ville lægen ikke "tro" på det. Efter at have sundet mig derhjemme ringede jeg til lægen, som så læste journal og ændrede så mening og behandlingsforslag. Under ovennævnte undersøgelse gennemførte lægen en undersøgelse af mig med store smerter og efterfølgende feber til følge på trods af, at jeg sagde, at det tidligere var blevet konstateret, hvad der var galt. Dette ville lægen ikke tro på, men undskyldte jo så senere efter at have læst journal. Den ønskede behandling (lægens) kunne så ikke gennemføres.	Dårligt
17	Jeg har været til undersøgelse for celleforandringer i livmoderhalsen. 1.-2. gang ca. 14 dages ventetid PÅ SVAR. 3. gang 4-5 ugers ventetid!	Godt
18	Jeg synes ikke, at lægerne havde sat sig ordentlig ind i min situation. Og dermed blev ting aftalt meget over hovedet på mig. Ikke en rar oplevelse og var ked af, at jeg var kommet alene af sted.	Dårligt
19	Det er godt, når det er samme læge hver gang.	Godt
22	Det var lidt utrygt at blive undersøgt på ét sygehus og skulle opereres på et andet. Tilmed et sygehus som var blevet delvist privatiseret (under ombygning). Der var intet personale, skiltene passede ikke længere (overtaget af privat praksis), så jeg vandrede længe rundt til jeg fandt ambulatoriet som - når man kommer fra 'forsiden' - lå helt bagerst på grunden bag et vaskeri, helt uden skiltning.	Godt

-  23 Efter al den kritik, man hører i medier og fjernsyn, blev jeg meget overrasket over al den venlighed jeg mødte - fra jeg trådte ind ad døren, til jeg gik ud. Lægen var fantastisk. Alle ansatte, jeg var i berøring med, var ligeså. UG til dem alle. Virkelig godt

## Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
9	Jeg synes, at man som flergangsfødende burde tillades ophold på fødestuen natten over, såfremt fødslen har fundet sted i de sene aftentimer, og såfremt der ikke er akut behov for fødestuen til anden side. Jeg fødte sent om aftenen og blev sendt hjem midt om natten. En tur der tog os 25 minutter. Hjem til et hus fyldt med overnattende gæster fra København. Fødegangen var stille som graven, så lidt fleksibilitet havde været godt.	Godt
11	Sygeplejersken som jeg har mødt, har på bedste vis forsøgt at forklare efterfølgende... på vej ud af døren. Da det i flere tilfælde var tydeligt på dem, at jeg havde spørgsmål til først varmebehandlingen af livmoder, og så fjernelsen af livmoder - så virkningen af bivirkningerne af hormonpræparatet.	Dårligt
15	Efter min sygdom kan jeg kun rose læge og sygepersonale for rigtig og kærlig behandling.	Virkelig godt
17	Man vejer lægens ord. Lægens ordvalg ved undersøgelsen er meget vigtig. Hvad betyder det fx, når lægen siger, "det ser lidt SPÆNDENDE ud her"?	Godt
19	Jeg går til kontrol en gang om året. Det forløber fint.	Godt
22	Hvis jeg skal komme med en konstruktiv kritik, må det være en oplysning om, hvor længe sting sidder, inden de opløses. Det kan måske være individuelt - men så kan der skrives "alt mellem to uger og fem uger, er normalt" eller lign. På et tidspunkt tænkte jeg, at det ikke kunne være normalt med den lange tid.	Godt





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

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

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

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

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

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

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

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

---

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