

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Kvindeafdelingen
Hospitalsenheden Horsens**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	87
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende 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. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	550
Besvarelser fra afdelingens patienter:	269
Afdelingens svarprocent:	49%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- 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: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet 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).

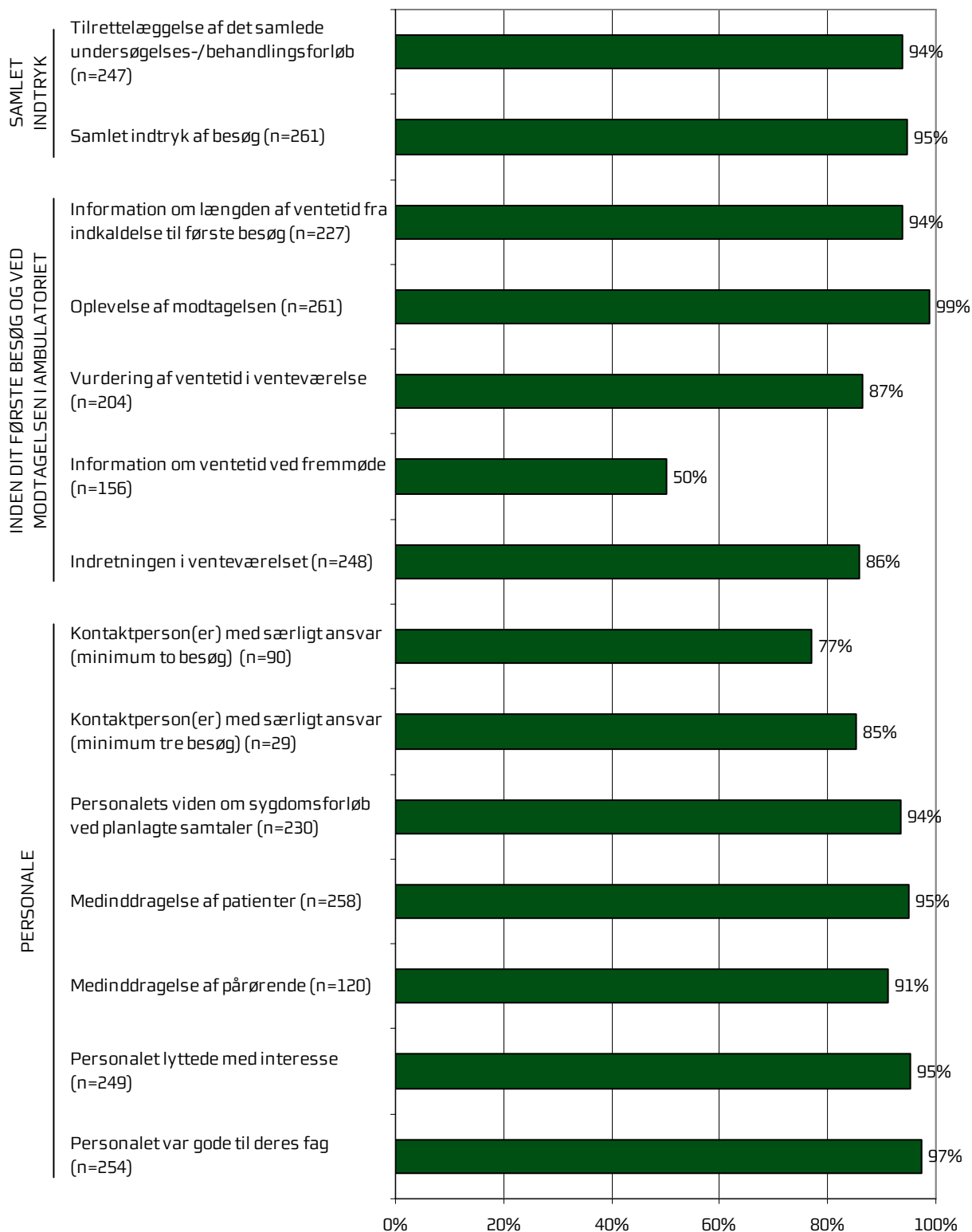
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

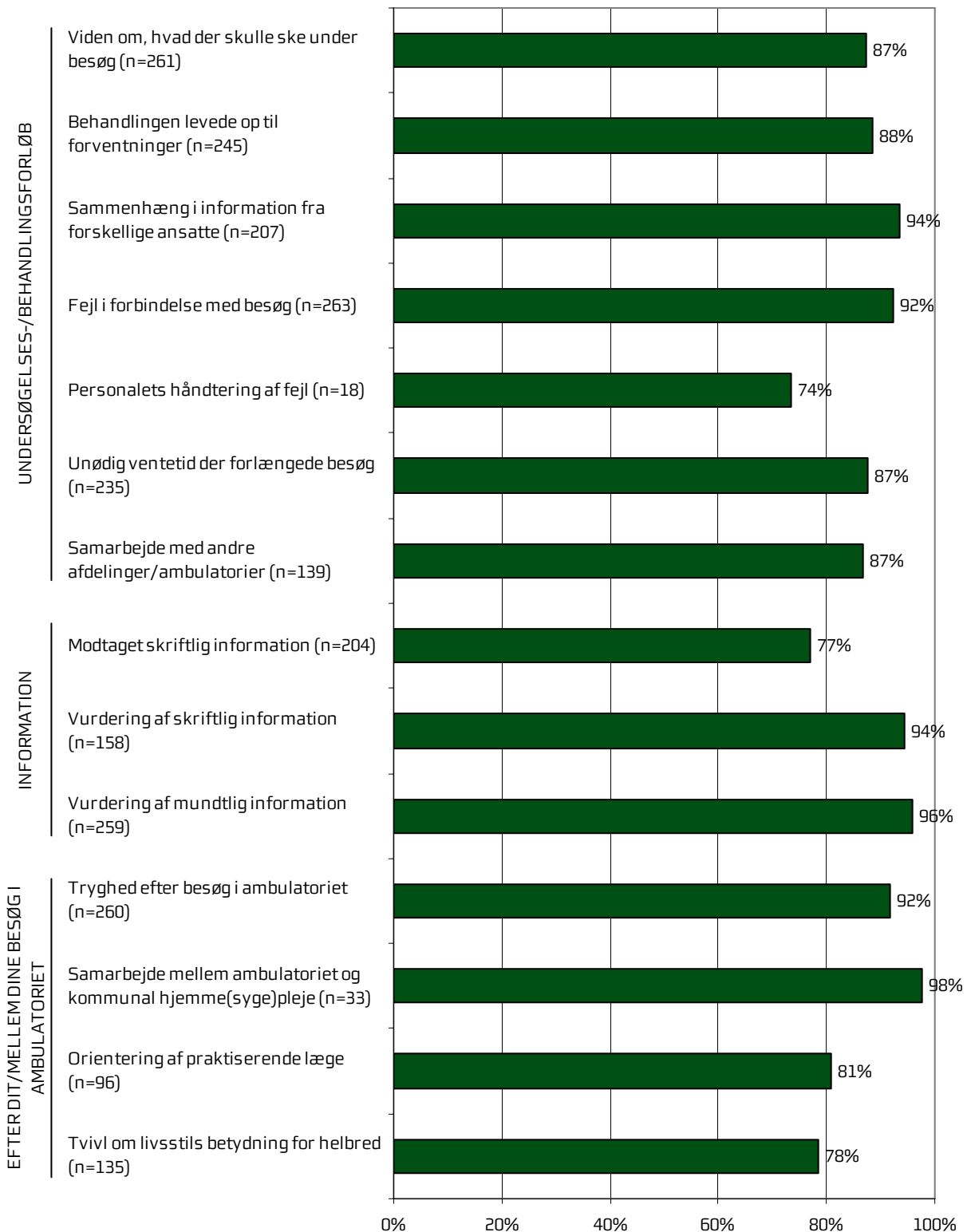
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder

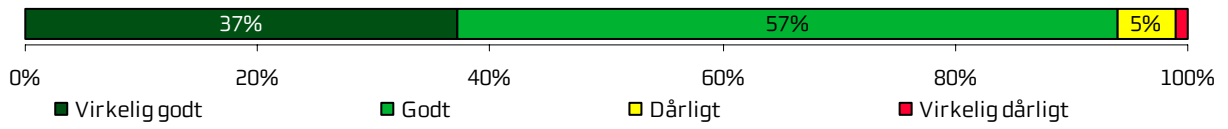
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

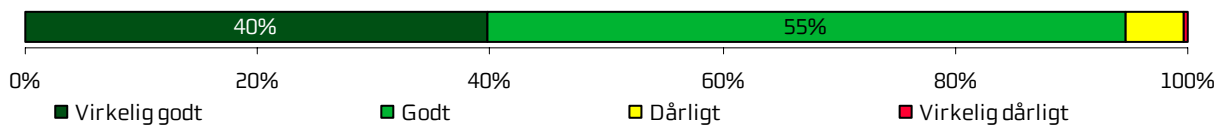
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=247)



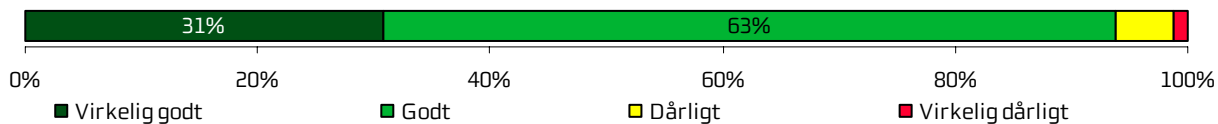
Samlet indtryk af besøg (n=261)



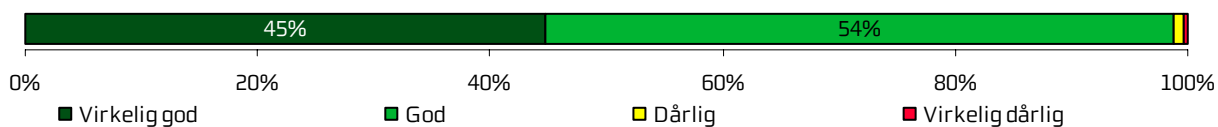
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	96 %	97 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	97 %	98 %	96 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

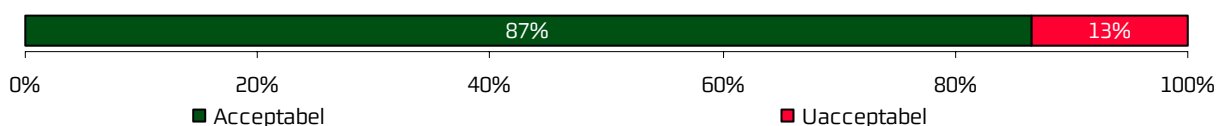
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=227)



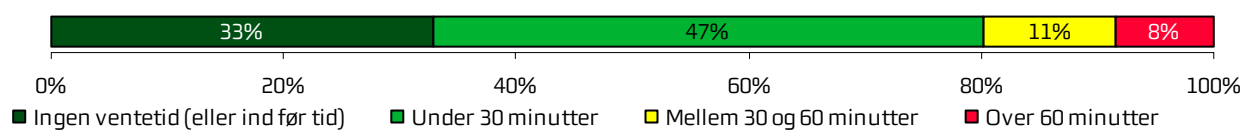
Oplevelse af modtagelsen (n=261)



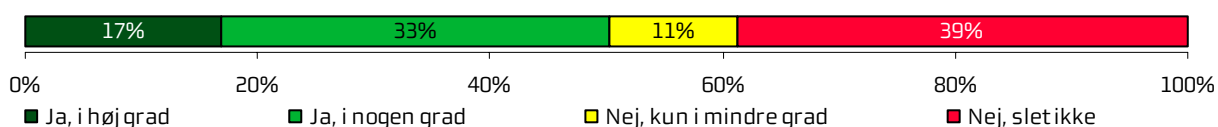
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=204)



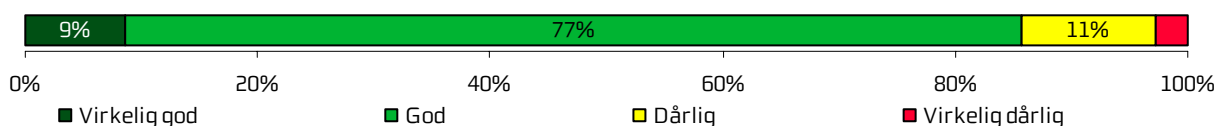
Længde af ventetid i venteværelse (n=255)



Information om ventetid ved fremmøde (n=156)



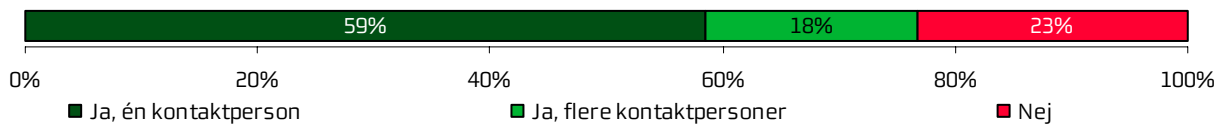
Indretningen i venteværelset (n=248)



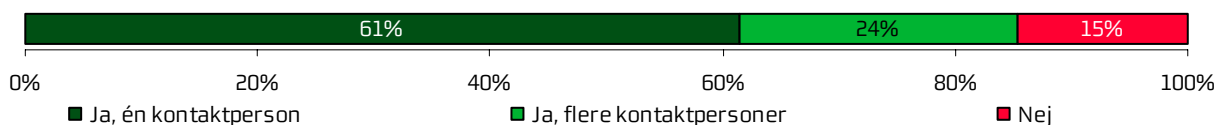
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	96 %	95 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		87 %	-	97 % *	94 % *	95 % *
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?		50 %	41 %	61 % *	39 %	49 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		86 %	83 %	96 % *	81 %	87 %

Personale

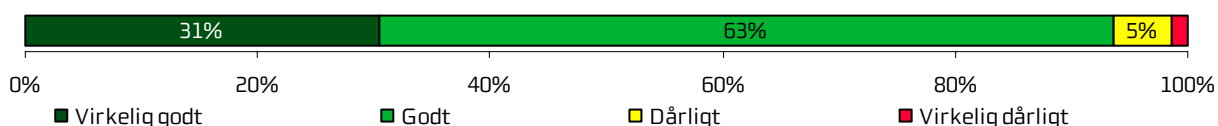
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=90)



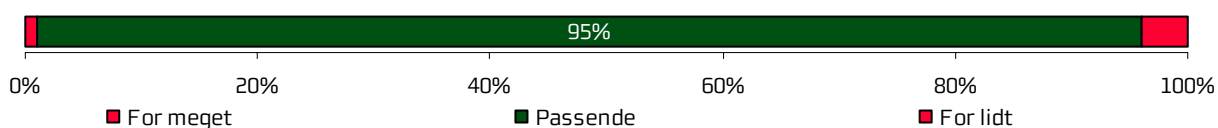
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=29)



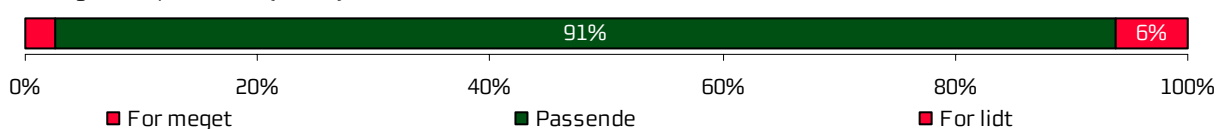
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=230)



Medinddragelse af patienter (n=258)



Medinddragelse af pårørende (n=120)



Personalet lyttede med interesse (n=249)



Personalet var gode til deres fag (n=254)



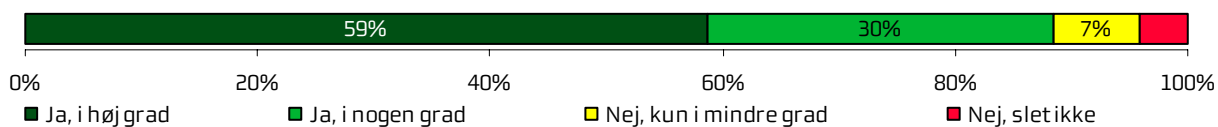
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		77 %	76 %	87 % *	72 %	79 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		85 %	-	88 %	69 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	95 %	96 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	93 %	95 %	89 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	91 %	96 %	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	97 %	98 % *	94 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	98 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

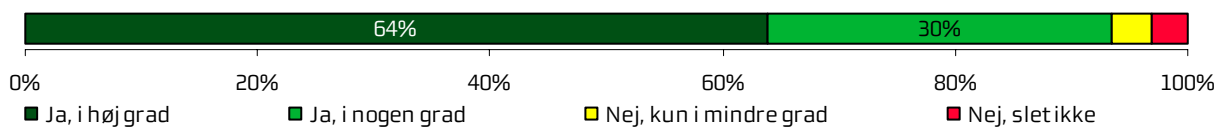
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=261)



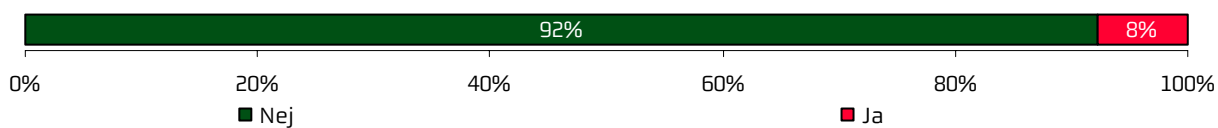
Behandlingen levede op til forventninger (n=245)



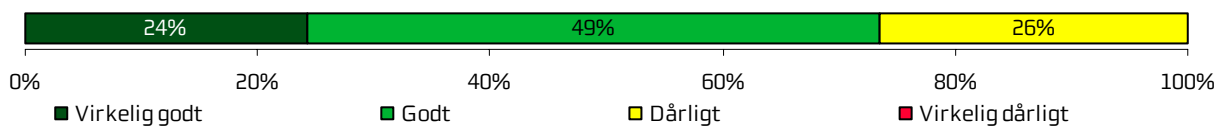
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=207)



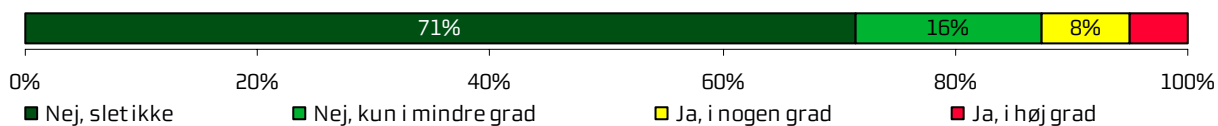
Fejl i forbindelse med besøg (n=263)



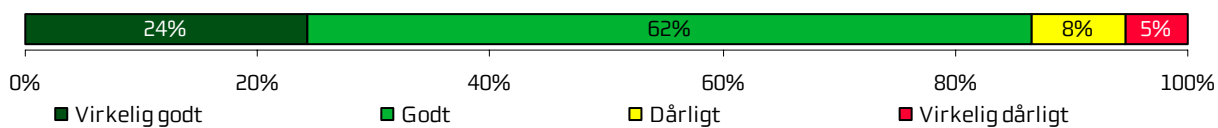
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=235)



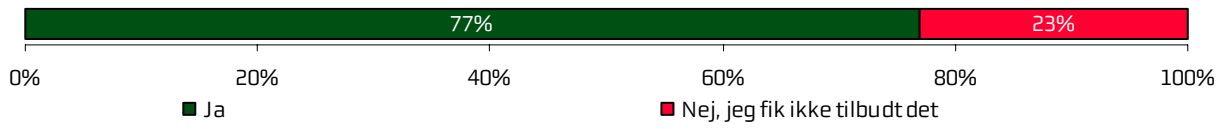
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=139)



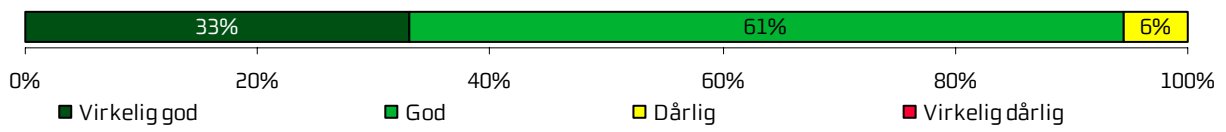
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		87 %	88 %	97 % *	89 %	92 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	92 %	95 % *	90 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	91 %	97 %	95 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	93 %	89 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		74 %	-	84 %	62 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		87 %	86 %	91 %	88 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		87 %	94 %	94 % *	91 %	93 % *

Information

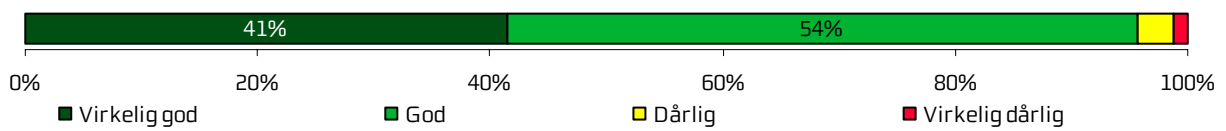
Modtaget skriftlig information (n=204)



Vurdering af skriftlig information (n=158)



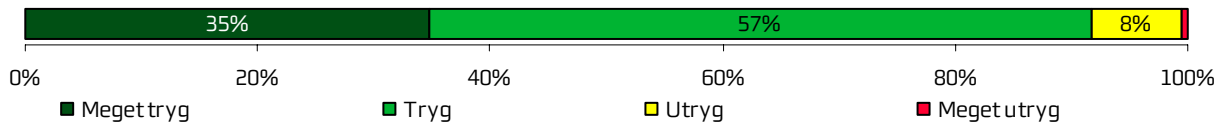
Vurdering af mundtlig information (n=259)



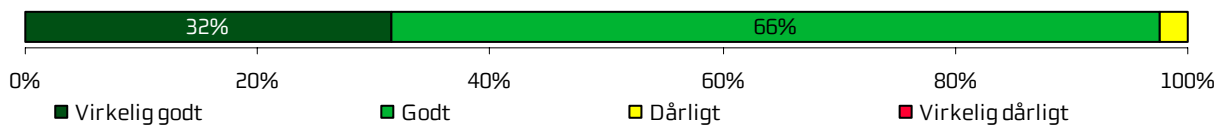
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		77 %	-	86 % *	61 %	78 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	97 %	99 %	98 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	96 %	98 %	94 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

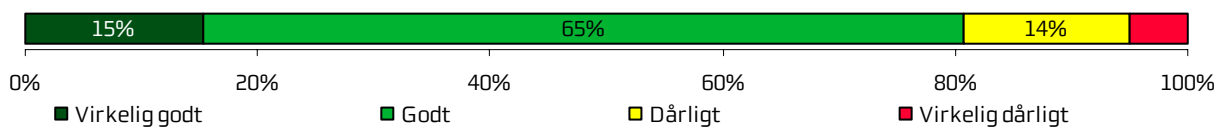
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=260)



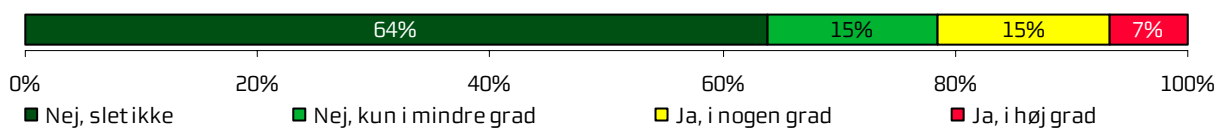
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=33)



Orientering af praktiserende læge (n=96)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=135)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	94 %	98 % *	93 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		98 %	91 %	94 %	91 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		81 %	84 %	93 % *	72 %	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	76 %	81 %	67 %	76 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. 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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lobnr<<

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) 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 <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>
11. 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"/>	
12. 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"/>
13. 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"/>
14. 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

15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, 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 kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. 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"/>	
22. 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"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

30. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
31. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

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

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfeltene er enslydende eller 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 første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk 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 på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 49 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. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet 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 alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	49%	100%
Køn		
Mand	11%	16%
Kvinde	89%	84%
Aldersgruppe		
0-19 år	18%	30%
20-39 år	26%	27%
40-59 år	26%	24%
60-79 år	23%	14%
80- år	7%	5%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige 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 svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ²
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Acceptabel ", "Uacceptabel"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget 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 resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. 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 sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling 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 svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

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 delvist 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 og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således 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.

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 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	269		100%	
Køn				
Mand	29		11%	
Kvinde	240		89%	
Aldersgruppe				
0-19 år	49		18%	
20-39 år	70		26%	
40-59 år	69		26%	
60-79 år	62		23%	
80- år	19		7%	
Skema udfyldt af				
Patienten	220		85%	
Pårørende	39		15%	
Modersmål				
Dansk	253		95%	
Ikke dansk	13		5%	
Afsnitsnavn				
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	127		47%	
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	41		15%	
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	39		14%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62		23%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	57	5	1	247	15
Køn						
Mand	30	61	9	0	29	0
Kvinde	39	56	4	1	218	15
Aldersgruppe						
0-19 år	23	70	7	0	48	1
20-39 år	41	51	8	0	65	3
40-59 år	47	47	3	3	65	3
60-79 år	36	62	0	2	55	5
80- år	56	35	8	0	14	3
Skema udfyldt af						
Patienten	43	51	5	1	201	14
Pårørende	23	75	3	0	39	0
Modersmål						
Dansk	37	57	5	1	233	15
Ikke dansk	37	57	6	0	13	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	40	53	6	1	112	9
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	49	51	0	0	41	0
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	23	72	5	0	39	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	51	5	4	55	6

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	55	5	0	261
Køn					
Mand	30	67	4	0	28
Kvinde	42	53	5	0	233
Aldersgruppe					
0-19 år	23	67	10	0	48
20-39 år	45	50	5	0	68
40-59 år	49	45	4	1	68
60-79 år	40	59	2	0	60
80- år	52	48	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	44	51	4	0	215
Pårørende	25	69	5	0	38
Modersmål					
Dansk	41	54	5	0	247
Ikke dansk	26	74	0	0	13
Afsnitsnavn					
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	43	53	5	0	120
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	59	41	0	0	41
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	24	68	8	0	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	55	5	2	62

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	63	5	1	227	28
Køn						
Mand	17	64	19	0	22	5
Kvinde	33	63	3	1	205	23
Aldersgruppe						
0-19 år	17	67	14	1	40	7
20-39 år	28	67	5	0	57	10
40-59 år	38	58	2	2	64	3
60-79 år	39	58	0	2	51	7
80- år	31	69	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	35	62	2	2	190	20
Pårørende	16	67	17	0	31	6
Modersmål						
Dansk	31	63	5	1	215	27
Ikke dansk	36	64	0	0	11	1
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	36	60	2	2	102	15
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	35	63	3	0	40	1
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	13	70	17	0	30	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	64	2	2	55	5

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	54	1	0	261
Køn					
Mand	45	50	5	0	29
Kvinde	45	55	0	0	232
Aldersgruppe					
0-19 år	39	57	3	1	49
20-39 år	47	53	0	0	67
40-59 år	39	61	0	0	68
60-79 år	50	50	0	0	60
80- år	64	36	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	47	52	0	0	214
Pårørende	40	57	3	0	39
Modersmål					
Dansk	46	53	1	0	247
Ikke dansk	29	71	0	0	13
Afsnitsnavn					
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	47	53	0	0	121
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	51	49	0	0	41
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	38	59	3	0	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	55	2	2	60

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	87	13	204	59
Køn				
Mand	96	4	24	5
Kvinde	85	15	180	54
Aldersgruppe				
0-19 år	91	9	39	9
20-39 år	78	22	58	11
40-59 år	83	17	54	14
60-79 år	95	5	41	20
80- år	91	9	12	5
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	164	52
Pårørende	94	6	33	6
Modersmål				
Dansk	87	13	192	57
Ikke dansk	93	7	11	2
Afsnitsnavn				
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	84	16	89	33
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	81	19	36	4
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	94	6	33	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	87	13	46	16

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	47	11	8	255	6
Køn						
Mand	28	68	4	0	28	1
Kvinde	34	43	13	10	227	5
Aldersgruppe						
0-19 år	27	66	5	3	47	1
20-39 år	26	43	12	19	66	2
40-59 år	33	42	12	12	64	3
60-79 år	42	36	18	3	61	0
80- år	47	48	5	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	41	13	11	210	4
Pårørende	28	67	5	0	38	1
Modersmål						
Dansk	33	47	11	8	243	4
Ikke dansk	25	55	7	13	11	2
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	37	43	13	7	119	2
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	24	29	13	34	38	1
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	26	68	5	0	38	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	37	45	12	7	60	2

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	33	11	39	156	19
Køn						
Mand	6	34	6	54	18	3
Kvinde	19	33	12	36	138	16
Aldersgruppe						
0-19 år	4	39	9	48	30	5
20-39 år	15	21	21	43	49	3
40-59 år	24	42	7	28	40	6
60-79 år	31	31	3	35	31	3
80- år	15	52	15	19	6	2
Skema udfyldt af						
Patienten	22	32	12	35	127	14
Pårørende	4	42	4	50	24	4
Modersmål						
Dansk	16	33	10	40	145	18
Ikke dansk	30	35	17	17	10	1
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	19	33	10	38	69	7
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	24	32	20	24	25	5
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	4	42	8	46	26	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	22	11	42	36	4

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	77	11	3	248	11
Køn						
Mand	22	78	0	0	28	0
Kvinde	6	77	14	3	220	11
Aldersgruppe						
0-19 år	20	77	3	0	45	3
20-39 år	1	75	18	6	65	1
40-59 år	8	69	19	5	64	4
60-79 år	5	83	10	2	57	3
80- år	6	94	0	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	76	15	4	203	10
Pårørende	20	80	0	0	37	1
Modersmål						
Dansk	9	77	11	3	234	11
Ikke dansk	6	88	6	0	13	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	5	77	15	3	115	4
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	10	69	10	10	39	2
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	19	81	0	0	37	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	77	18	2	57	4

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	59	18	23	90
Køn				
Mand	47	24	28	11
Kvinde	61	17	22	79
Aldersgruppe				
0-19 år	55	17	27	20
20-39 år	72	0	28	18
40-59 år	51	19	29	14
60-79 år	54	29	17	29
80- år	68	23	10	9
Skema udfyldt af				
Patienten	58	21	21	67
Pårørende	58	12	30	18
Modersmål				
Dansk	57	19	24	87
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	58	21	21	48
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	-	-	-	0
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	56	13	31	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	19	19	26

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	61	24	15	29
Køn				
Mand	-	-	-	2
Kvinde	63	27	11	27
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	100	0	0	6
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	40	35	25	12
80- år	-	-	-	3
Skema udfyldt af				
Patienten	59	29	12	25
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	61	24	15	29
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	55	35	10	20
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	-	-	-	0
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	0	17	6

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	63	5	1	230	29
Køn						
Mand	33	58	6	4	27	1
Kvinde	30	64	5	1	203	28
Aldersgruppe						
0-19 år	29	57	10	4	43	5
20-39 år	30	64	6	0	57	10
40-59 år	33	63	3	1	62	6
60-79 år	28	70	2	0	53	7
80- år	38	62	0	0	15	1
Skema udfyldt af						
Patienten	31	63	5	1	191	23
Pårørende	29	65	3	3	33	5
Modersmål						
Dansk	30	63	5	1	220	25
Ikke dansk	46	54	0	0	9	4
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	31	63	6	0	110	11
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	28	72	0	0	39	2
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	27	64	6	3	33	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	56	4	4	48	11

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	95	4	258
Køn				
Mand	0	96	4	29
Kvinde	1	95	4	229
Aldersgruppe				
0-19 år	2	94	4	48
20-39 år	0	95	5	69
40-59 år	0	97	3	68
60-79 år	2	93	5	56
80- år	0	100	0	17
Skema udfyldt af				
Patienten	1	95	4	212
Pårørende	0	97	3	38
Modersmål				
Dansk	0	96	4	244
Ikke dansk	11	83	6	13
Afsnitsnavn				
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	1	97	3	120
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	0	98	2	41
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	3	95	3	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	90	10	59

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	3	91	6	120	141
Køn					
Mand	0	96	4	24	5
Kvinde	4	89	7	96	136
Aldersgruppe					
0-19 år	3	90	7	39	10
20-39 år	3	87	10	35	34
40-59 år	0	97	3	26	41
60-79 år	8	92	0	13	46
80- år	0	100	0	7	10
Skema udfyldt af					
Patienten	1	93	5	83	131
Pårørende	3	90	7	32	7
Modersmål					
Dansk	2	92	6	109	138
Ikke dansk	12	81	7	11	2
Afsnitsnavn					
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	3	97	0	39	82
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	0	88	13	24	17
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	3	91	6	32	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	84	12	25	35

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	26	4	0	249	12
Køn						
Mand	77	20	4	0	29	0
Kvinde	68	27	5	0	220	12
Aldersgruppe						
0-19 år	66	27	6	1	49	0
20-39 år	65	27	7	0	68	1
40-59 år	74	23	3	0	63	4
60-79 år	74	24	2	0	53	6
80- år	71	29	0	0	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	71	25	4	0	202	12
Pårørende	71	24	5	0	39	0
Modersmål						
Dansk	70	25	5	0	236	12
Ikke dansk	68	32	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	70	26	4	0	113	8
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	85	13	3	0	39	2
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	67	28	5	0	39	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	31	5	2	58	2

Tabel 21. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	76	21	2	1	254	9
Køn						
Mand	73	23	0	4	27	2
Kvinde	77	21	2	0	227	7
Aldersgruppe						
0-19 år	65	29	2	4	47	2
20-39 år	72	28	0	0	68	1
40-59 år	83	13	4	0	66	2
60-79 år	86	14	0	0	56	4
80- år	82	18	0	0	17	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	19	1	0	209	7
Pårørende	69	25	3	3	37	2
Modersmål						
Dansk	76	21	1	1	240	9
Ikke dansk	83	17	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	78	21	1	0	119	3
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	93	7	0	0	41	0
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	68	27	3	3	37	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	25	4	2	57	4

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	45	10	3	261	2
Køn						
Mand	21	54	14	11	29	0
Kvinde	46	44	9	2	232	2
Aldersgruppe						
0-19 år	18	57	15	10	49	0
20-39 år	50	39	10	1	69	0
40-59 år	50	44	5	2	68	0
60-79 år	46	47	7	0	59	2
80- år	64	22	14	0	16	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	42	8	2	214	2
Pårørende	20	61	13	5	39	0
Modersmål						
Dansk	43	45	9	3	247	2
Ikke dansk	30	54	17	0	13	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	48	42	9	1	121	1
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	73	22	5	0	41	0
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	18	56	15	10	39	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	57	7	3	60	1

Tabel 23. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	30	7	4	245	17
Køn						
Mand	47	41	8	4	26	2
Kvinde	61	28	7	4	219	15
Aldersgruppe						
0-19 år	42	38	15	5	44	4
20-39 år	59	34	6	1	68	1
40-59 år	64	26	6	3	61	7
60-79 år	71	21	2	6	56	4
80- år	63	24	7	7	16	1
Skema udfyldt af						
Patienten	62	28	6	4	202	13
Pårørende	49	34	14	3	36	3
Modersmål						
Dansk	59	30	7	4	232	16
Ikke dansk	58	24	11	6	12	1
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	64	26	5	5	113	8
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	78	18	3	3	40	1
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	44	36	17	3	36	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	41	5	4	56	6

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	30	3	3	207	50
Køn						
Mand	46	41	4	9	24	4
Kvinde	68	27	3	2	183	46
Aldersgruppe						
0-19 år	46	40	6	8	35	13
20-39 år	66	26	4	4	55	13
40-59 år	72	23	3	2	58	10
60-79 år	70	30	0	0	47	11
80- år	69	31	0	0	12	3
Skema udfyldt af						
Patienten	70	26	2	2	173	38
Pårørende	49	37	7	7	28	10
Modersmål						
Dansk	65	30	2	3	197	47
Ikke dansk	55	28	16	0	9	3
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	70	26	3	1	94	24
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	82	18	0	0	38	3
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	46	39	7	7	28	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	38	2	6	47	13

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	263
Køn			
Mand	89	11	29
Kvinde	93	7	234
Aldersgruppe			
0-19 år	92	8	49
20-39 år	88	12	69
40-59 år	94	6	68
60-79 år	93	7	61
80- år	100	0	16
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	216
Pårørende	95	5	39
Modersmål			
Dansk	92	8	249
Ikke dansk	100	0	13
Afsnitsnavn			
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	91	9	121
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	95	5	41
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	92	8	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	94	6	62

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personal et kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	49	26	0	18	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	21	54	24	0	15	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	15	70	15	0	7	0
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	52	26	0	14	1
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	25	51	23	0	17	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	30	60	10	0	10	1
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	-	-	-	-	1	0
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	16	8	5	235	20
Køn						
Mand	79	12	10	0	27	1
Kvinde	70	17	7	6	208	19
Aldersgruppe						
0-19 år	75	15	7	2	46	2
20-39 år	68	16	5	11	63	5
40-59 år	71	13	11	5	60	6
60-79 år	71	19	8	2	53	5
80- år	71	22	7	0	13	2
Skema udfyldt af						
Patienten	69	17	7	6	190	19
Pårørende	83	11	3	3	37	1
Modersmål						
Dansk	74	15	8	4	221	20
Ikke dansk	41	33	7	19	13	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	69	16	10	6	103	13
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	74	13	5	8	39	1
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	76	16	5	3	37	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	20	7	4	56	5

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	62	8	5	139	79
Køn						
Mand	16	57	16	11	19	6
Kvinde	26	64	6	4	120	73
Aldersgruppe						
0-19 år	17	59	13	11	30	12
20-39 år	38	48	11	3	35	22
40-59 år	25	64	5	6	37	18
60-79 år	23	74	3	0	32	21
80- år	0	100	0	0	5	6
Skema udfyldt af						
Patienten	28	62	7	3	113	64
Pårørende	12	66	13	9	23	12
Modersmål						
Dansk	25	62	8	6	131	77
Ikke dansk	20	80	0	0	7	2
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	27	64	4	4	67	37
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	42	50	8	0	24	9
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	12	64	12	12	25	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	65	13	0	23	23

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	77	23	204	51
Køn				
Mand	65	35	21	8
Kvinde	79	21	183	43
Aldersgruppe				
0-19 år	57	43	35	13
20-39 år	90	10	54	14
40-59 år	83	17	59	8
60-79 år	80	20	49	10
80- år	61	39	7	6
Skema udfyldt af				
Patienten	83	17	173	37
Pårørende	56	44	26	12
Modersmål				
Dansk	76	24	194	47
Ikke dansk	91	9	9	4
Afsnitsnavn				
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	85	15	94	23
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	87	13	39	2
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	56	44	27	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	30	44	15

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	61	6	0	158	0
Køn						
Mand	19	73	8	0	14	0
Kvinde	35	60	5	0	144	0
Aldersgruppe						
0-19 år	20	71	9	0	20	0
20-39 år	31	58	10	0	47	0
40-59 år	51	46	4	0	49	0
60-79 år	21	79	0	0	39	0
80- år	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	35	60	5	0	141	0
Pårørende	21	72	7	0	15	0
Modersmål						
Dansk	32	62	5	0	149	0
Ikke dansk	49	51	0	0	8	0
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	33	63	4	0	78	0
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	50	41	9	0	34	0
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	20	73	7	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	68	6	0	31	0

Tabel 31. 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
	%	%	%	%	n
Alle	41	54	3	1	259
Køn					
Mand	27	70	0	4	29
Kvinde	44	51	4	1	230
Aldersgruppe					
0-19 år	25	68	4	4	48
20-39 år	51	45	5	0	68
40-59 år	44	50	4	2	68
60-79 år	48	52	0	0	58
80- år	42	58	0	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	46	50	3	1	213
Pårørende	28	67	3	3	38
Modersmål					
Dansk	42	54	3	1	245
Ikke dansk	30	70	0	0	13
Afsnitsnavn					
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	49	48	3	1	120
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	50	50	0	0	40
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	24	71	3	3	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	54	7	2	61

Tabel 32. 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
	%	%	%	%	n
Alle	35	57	8	1	260
Køn					
Mand	28	61	7	4	29
Kvinde	36	56	8	0	231
Aldersgruppe					
0-19 år	24	62	12	2	49
20-39 år	48	43	9	0	68
40-59 år	37	58	6	0	66
60-79 år	30	67	4	0	60
80- år	40	53	6	0	17
Skema udfyldt af					
Patienten	38	56	7	0	214
Pårørende	26	61	11	3	39
Modersmål					
Dansk	36	56	7	1	248
Ikke dansk	14	74	12	0	12
Afsnitsnavn					
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	32	60	7	0	121
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	63	34	2	0	41
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	23	64	10	3	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	56	8	0	59

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	32	66	2	0	33	14	208
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	2	23
Kvinde	30	68	3	0	31	12	185
Aldersgruppe							
0-19 år	30	70	0	0	8	5	34
20-39 år	54	37	9	0	10	3	55
40-59 år	0	100	0	0	5	1	60
60-79 år	36	64	0	0	5	3	51
80- år	23	77	0	0	5	2	8
Skema udfyldt af							
Patienten	29	68	3	0	27	10	173
Pårørende	44	56	0	0	5	2	30
Modersmål							
Dansk	34	63	3	0	31	13	199
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1	8
Afsnitsnavn							
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	33	67	0	0	12	6	101
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	25	63	13	0	8	0	33
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	40	60	0	0	5	3	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8	5	45

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	15	65	14	5	96	160
Køn						
Mand	31	31	27	10	10	19
Kvinde	13	71	12	4	86	141
Aldersgruppe						
0-19 år	22	41	26	11	15	34
20-39 år	26	51	16	7	25	42
40-59 år	12	70	14	4	23	44
60-79 år	4	88	8	0	24	33
80- år	12	88	0	0	9	7
Skema udfyldt af						
Patienten	15	69	12	4	83	126
Pårørende	22	44	22	11	9	30
Modersmål						
Dansk	16	64	15	4	89	153
Ikke dansk	12	77	0	12	7	6
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	13	76	11	0	45	72
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	20	80	0	0	15	25
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	25	42	25	8	12	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	54	21	17	24	36

Tabel 35. 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?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	15	15	7	135	124
Køn						
Mand	48	0	42	10	10	19
Kvinde	66	16	12	6	125	105
Aldersgruppe						
0-19 år	49	20	25	6	18	31
20-39 år	68	14	15	3	43	26
40-59 år	72	10	12	6	43	24
60-79 år	66	15	8	12	25	34
80- år	33	30	19	19	6	9
Skema udfyldt af						
Patienten	67	15	12	7	118	94
Pårørende	48	9	35	9	12	27
Modersmål						
Dansk	68	14	12	6	123	122
Ikke dansk	24	21	47	7	11	2
Afsnitsnavn						
Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	71	12	11	6	66	53
Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	73	0	18	9	22	19
Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	46	15	31	8	13	26
Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	29	12	6	34	26

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].













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.

Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens












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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	Samlet indtryk
1	Rigtig god pleje før og efter operation. Ville gerne have ventet med samtale med læge efter operation, til jeg var mere frisk. Havde svært ved at huske det, der blev sagt, men så var det godt, jeg havde en pårørende med.	Godt
2	Det er rigtig rart med en fast kontaktperson, det føles trygt.	Virkelig godt
3	Jeg har fået en fin behandling.	Virkelig godt
4	Det ville være betryggende, om det var samme læge, man kom til, og ikke forskellige HVER gang i forløbet. Det skal dog siges, at alle var flinke og rare.	Godt
8	Bedre kommunikation mellem modtagelse og behandler. Det er umenneskeligt at blive bedt om at møde med fuld blære og skal sidde og vente tre kvarter på at komme ind! Bedre og mere læsestof i venteværelset plus et ur.	Dårligt
9	Jeg fik en helt fantastisk behandling. Personalet var meget nærværende og imødekommende. Var hos NN. Hun var virkelig sød og virkede meget kompetent. Jeg følte mig meget tryk hele vejen igennem.	Virkelig godt
10	Jeg har kun positive oplevelser med ambulatoriet i [to byer]. Det var kun sidste gang, det glippede.	Godt
11	Smilende personale, blev taget godt imod.	Godt
13	Mødte meget stor venlighed og lydhørhed.	Virkelig godt
15	Venligt personale, men alt, alt for lang ventetid (alle tre gange)!	Godt
17	Jeg synes, der gik for lang tid, inden min egen læge fik besked fra sygehuset. Det kunne gøres bedre.	Godt
18	Til kontrol [efterår] med højre hånd. Stadig ondt []. Kan jeg ikke forstå, at det er rigtigt. Ondt på en anden måde.	Dårligt
20	God atmosfære, virkede ikke stressede. God behandling, søde og rare.	Godt
21	I forbindelse med undersøgelse i et andet ambulatorium fik jeg udleveret et kort af sygeplejersken med telefonnummer, som jeg kunne henvende mig til, hvis der opstod problemer, spørgsmål eller lignende. Det undrede mig lidt, at det ikke bruges i ambulatorium for kvindesygdomme.	Det kan jeg ikke vurdere
22	De var venlige og imødekommende.	Godt
24	Men jeg forstår ikke, at jeg måtte rykke for svar efter tre-fire uger, hvorefter der yderligere gik en uge. Jeg var dog velinformeret om den formodede diagnose og i behandling for det. Havde syg-	Godt












dommen været kritisk eller foruroligere, er så lang ventetid uacceptabel. Men selve undersøgelsesforløbet var helt OKAY.

-  27 Jeg kan kun rose mit behandlingsforløb fra start til slut. Utrolig hurtig indkaldelse, diagnose og operation. Start hos egen læge, undersøgelse på Regionshospitalet to dage senere, resultat ca. en uge efter og operation ca. to uger herefter. Jeg nåede nærmest ikke at blive nervøs. Fantastisk kompetent personale /behandling over hele linien. Min oplevelse af hele forløbet har været et positivt møde med sundhedsvæsenet. Det var min første indlæggelse og operation. Jeg er efterfølgende blevet erklæret rask og skal til kontrol i fem år. Har været til kontrol en gang. Jeg har kun tilbage at sige tusind tak. Virkelig godt
-  29 Undertegnede NN mødte på ambulatoriet til operation for nedsunken livmoder. Efter operationen overnattede jeg på hospitalet indtil næste dags formiddag, hvor man syntes, det var rimeligt at sende mig hjem. I det døgn jeg var til operation, fik jeg en god og forstående behandling. Jeg fik tilbud om smertestillende piller efter operationen, ligesom man tog hensyn til min [kroniske sygdom]. Jeg ser med fortrøstning frem til sidst på året, hvor jeg er indkaldt til eftersyn. Intet svar
-  32 Jeg har fået utrolig god behandling. Har følt mig 100 procent tryk og glad for, at der har været så meget kontrol med mit indgreb (keglesnit). Virkelig godt
-  33 Jeg fik en god behandling, og sygeplejerskerne var søde og venlige. Godt
-  35 Jeg kan desværre ikke overskue alle de spørgsmål og svarmuligheder. Derfor et par korte linjer her. Jeg er blevet taget rigtig godt imod alle steder og følte mig tryk hele vejen igennem, med undtagelse af den meget dårlig dansktalende læge NN []. Jeg kunne ikke forstå ham, og han synes ikke at kunne forstå mig. Ellers har jeg kun positivt at sige om hele forløbet. Intet svar
-  37 Alle var særdeles søde under hele forløbet. Det eneste jeg godt kunne tænke mig, ville være, hvis beskrivelsen af operationen kunne stå på "dansk", så man selv kunne forstå det, uden at en læge skal oversætte fagudtrykkene. Godt
-  38 Jeg synes, at personalet var utroligt hjælpsomme og opmærksomme. Godt
-  39 Jeg synes ikke, at det kan passe, at jeg kommer og siger, jeg har mange smerter i mit underliv, og det eneste, der så sker, er, at jeg bliver scannet op i mit underliv for at vide, at der ikke er noget galt, og at det bare er muskelspændinger, når det har været der i [flere] måneder, og har lavet de øvelser, jeg bare fik stukket i hånden, og der ikke skete mere :-(! Det kan jeg ikke vurdere
-  40 Fik lægens visitkort og kunne ringe, hvis jeg var i tvivl om noget. Hvis jeg ikke traf lægen, gav sekretæren besked til lægen om at ringe mig op. Jeg blev kontaktet af lægen, både en lørdag aften og en søndag eftermiddag. Så det kalder jeg god service! Godt
-  41 Jeg har kun mødt venlighed, imødekommenhed og dygtighed overalt. Speciallægen viste en fremragende evne til at orientere, forklare og berolige, såvel ved rygbedøvelsen som under operationsforløbet. Virkelig godt
-  42 Meget venligt og kompetent personale! Virkelig godt
-  44 De var ganske flinke og professionelle. Det hjalp på mit humør, da "fejlen" blev rettet. Alt gik derefter godt. Det kan jeg ikke vurdere

Bilag 5






	45	Ved sidste besøg var afdelingen blevet flyttet. Der var kun ét blad i venteværelset, og jeg var i tvivl om det tilhørte afdelingen eller en af patienterne. Så det ville have været rart med nogle flere blade eller aviser. Så går ventetiden også meget hurtigere :-)	Virkelig godt
	46	Kritikken først: Jeg synes, det var en lang ventetid fra jeg skulle stille, til operation. Jeg mødte [om morgenen] og kom først til [om eftermiddagen], og var først på stuen [om aftenen]. Det var en lang dag. Men ellers var jeg godt tilfreds, både med læge og sygeplejersker. De var alle søde og venlige. Tak for det.	Intet svar
	47	Denne gang har ambulatoriet lige flyttet, derfor tror jeg, at modtagelsen ikke var så god.	Virkelig godt
	49	Jeg synes, de kunne ringe til mig om, hvordan pillerne virker på mig og om de hjælper, i stedet for, at jeg skal ringe utallige gange og ikke kan komme igennem. For eksempel fik jeg her sidste gang nogle piller, jeg skal tage i en måned, uden nogen information om næste møde eller telefonisk kontakt.	Dårligt
	50	Særlig godt: Jeg blev sendt videre til afdeling på andet sygehus for yderligere undersøgelse.	Virkelig godt
	51	De to kvindelige læger, som foretog undersøgelsen, var særdeles behagelige. De beroligede og havde en varm humor, som fik mig til at slappe af.	Virkelig godt
	53	Som sagt kunne det virkelig være rart, hvis man havde en fast kontaktperson, der var til stede før eller under undersøgelsen. Det ville gøre en meget ved tryk ved en i forvejen utryk og ubehagelig situation. Denne person skulle også sørge for, at man fik udleveret materiale eller evt. henvise til, hvor man kan læse noget mere om det, man fejler. Dette kunne måske også være en fordel, hvis denne kontaktperson forklarede en omkring, hvad der kunne skyldes ens situation, og hvad man selv kan gøre (hvis man altså kan gøre noget). Evt. nogle informationsmøder, hvor man samles med andre i samme situation.	Godt
	54	Jeg har været afsted til denne undersøgelse to gange ingen for [mindre end et år], og jeg følte mig rigtig godt behandlet første gang ved en mandlig læge, som lovede, at det var ham, der ville følge mig. Da jeg ikke får indkaldelse til anden undersøgelse, må jeg selv ringe, og får nu at vide, at den mandlige læge er stoppet, og i forbindelse med den nye læge er jeg røget ud af kalenderen. Sådan noget må bare ikke ske! Og derefter mødte jeg forgæves op, selvom jeg ringede i forvejen og spurgte, om jeg kunne undersøges, og da jeg endelig blev undersøgt, skulle I forsøge fem gange for tre prøver. Det var ikke rart!	Dårligt
	57	Inden samtalen/undersøgelsen havde jeg haft en rigtig dårlig oplevelse hos en gynækolog, som kom tilbage idet jeg trådte ind ad døren - det var rigtig dejligt, at jeg fik tid til at forklare det og at der blev lyttet (dog skræmmende, at to personaler kunne sætte navn på gynækologen ud fra min historie). Det var utrolig dejligt, at der blev spurgt flere gange under opvågningen, om hvordan jeg havde det - jeg følte mig ikke som "en i mængden". Lige inden operationen opfattede en, at jeg blev voldsomt forvirret over alt det der skete omkring mig, og det betød virkelig meget, at hun opfattede det så hurtigt og forklarede mig, hvad alle lavede.	Virkelig godt
	58	Ingen kommentar. Tilfreds med det.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens		Samlet indtryk
	2	Jeg skulle selv ringe og rykke efter mit svar på undersøgelsen 14 dage efter. Det, synes jeg, var lidt	Virkelig godt

dårligt. Ellers er jeg dybt tilfreds!
















- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 3 | Det var super godt :). | Virkelig godt |
|  | 4 | Det er for dårligt med for megen ventetid. Personalet var utroligt søde og sevicemindede. | Godt |
|  | 5 | Jeg synes, at venterum og opvågning skal skilles ad. Det er ikke særligt rart at sidde og blive mere nervøs og dårlig, hver gang der kommer en ny ind til opvågning. Det var vi flere, der snakkede om, mens vi sad der. Jeg synes, at personalet var rigtig flinke, da man kom ind på opvågning efter operation. | Godt |
|  | 7 | Stor ros til personalet. Har ikke været på sygehuset i mange år, og det var virkelig en god oplevelse. Ventetiden gjorde ikke så meget, da alle var så flinke mod én. | Virkelig godt |
|  | 8 | Måske lidt mindre ventetid. | Godt |
|  | 10 | Jeg synes, lægen skal bruge mere tid op at skrive om undersøgelsen, han laver: Så han bagefter kan se i sine papirer, hvad han har lavet/undersøgt, så han ikke skal til at ringe til en anden - der har bedt om en uddybelse af undersøgelsen - for at høre, hvad han har sagt til en, den dag man blev behandlet, fordi han ikke kan huske, hvad han har sagt til mig. Jeg synes ikke, det var særligt be-tryggende. | Godt |
|  | 12 | Opfølgingsbrev efter operation noget uklart. Rejste tvivlsspørgsmål hos mig, så jeg måtte kontakte afdelingen. Kunne godt være mere uddybende. | Virkelig godt |
|  | 15 | God "pædagogisk" forklaring på hvad mit indgreb ville være. Dette blev gjort med "blok og pen", og nemt at forstå for mig. | Godt |
|  | 16 | Jeg havde det rigtig dårligt efter operationen. Jeg blev kørt op [om eftermiddagen], og kort tid efter kom lægen og talte med mig om operationen, der var forløbet ok. Men jeg blev først hentet [sidst på eftermiddagen], fordi jeg blev ved med at have slem kvalme. På vej hjem i bilen til [min hjemby] kastede jeg op flere gange, så den sandwich og saftvand, jeg havde fået, kom hurtigt op igen. Måske burde man informere mere om, hvor dårligt man kan have det bagefter. Især efter [et indgreb], hvor de siger, at man oftere kaster op. Det fik jeg først oplyst bagefter. | Virkelig godt |
|  | 18 | Kan godt lide den behandling, bortset fra ventetiden. | Godt |
|  | 20 | Samlet et rigtigt godt indtryk af hele forløbet, især på selve dagen i dagkirurgisk regi. | Godt |


ID Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens

Samlet indtryk

- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 3 | Sætte sig mere ind i patienten og hvorfor, man er der. | Godt |
|  | 5 | Patienten er [ung]. Syntes, at det var rigtig godt. | Virkelig godt |
|  | 7 | Dejlig, varm stemning. Sødt personale. Gode til børn. | Godt |
|  | 8 | Have styr på oplysninger, så man ikke skal forklare alting igen og igen. | Dårligt |
|  | 9 | Informere bedre om ventetid. | Godt |

Bilag 5

	10	Vi er kommet i børneambulatoriet og er/har været virkelig glade for NN's store viden - det giver tryghed til usikre forældre!!! NN er et kæmpe plus - og svær at erstatte.	Virkelig godt
	11	Eventuelt samme læge så vidt muligt.	Godt
	15	Glad for, at det danske sundhedsvæsen er gearret til at reagere på mit barns "knæk" på vækstheden - forebyggelse på længere sigt! Bliv endelig ved med det!	Godt
	16	Det er meget frustrerende, at det er så mange forskellige læger, der har tilset vores søn. Det burde være den samme hver gang.	Godt
	19	Efterfølgende besøg og samtaler med andre læger har givet et lidt bedre indtryk. Men det er under al kritik, at man skal tale med en læge, som ikke kan gøre sig forståelig!	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	3	Bedre lokale. Da jeg synes, at det er for lille og indelukket.	Det kan jeg ikke vurdere
	4	Var gode til at sige, hvis der var lidt ventetid. For meget lægesprog/lægefaglige udtryk, som ikke bliver forstået korrekt.	Godt
	6	Jeg føler mig rigtigt godt behandlet. Det eneste jeg kan påtale, er jeres venteværelse; det er mørkt og kedeligt.	Virkelig godt
	7	Min sidste undersøgelse ([i efteråret 2010]) var positiv. Jeg har desværre ikke navnet på lægen, men han var menneskelig, venlig, dygtig og meget informativ.	Virkelig dårligt
	8	En ventetid på en time er lige i overkanten af, hvad der er rimeligt. Det er tarveligt. Super dygtigt og kompetent medarbejder!	Virkelig godt
	9	Jeg synes, alle de personer, vi talte med, var yderst venlige og meget imødekommende. Det var medvirkende til, at jeg følte mig rigtig godt tilpas.	Godt
	10	Alle flinke, men manglende oplysning om ventetid fra indkaldelsestid til aktuelt undersøgelsestidspunkt. Giver stress når man skal tilbage på arbejde. Ingen kontakt fra personale fra man havde sat sig i det mørke/indelukkede/triste venteværelse, til man blev indkaldt til undersøgelse. DETTE med kontakten i og omkring forventet ventetid kunne gøres MEGET bedre. Når man sidder og venter, er man måske ekstra nervøs og har brug for at vide, at man ikke er glemt.	Godt
	12	Den bedste behandling og der, hvor jeg oplever, jeg har været tryk og i gode hænder, er på Dagkirurgisk Center. STOR ROS TIL DEM. De virkede fagligt dygtige og ikke stressede.	Virkelig dårligt
	13	Alle var søde og imødekommende. Tak.	Virkelig godt
	15	Ambulatoriet har gjort det hele særdeles godt. Min mor siger, at læge og sygeplejerske, hun er i kontakt med, altid er meget flinke og hjælpsomme. Der er kun ét stort problem ved besøg på Horsens sygehus: Der mangler parkeringspladser!	Virkelig godt

 16 Jeg fik besked om, at jeg skulle opereres [om middagen]. Derefter ventede jeg helt til [sent om aftenen], inden jeg kom ind på operationsstuen. Det skal bemærkes, at jeg ikke havde spist i to dage og skulle også faste inden operationen. Personalet vidste slet ikke, hvornår jeg skulle opereres. Det er simpelthen for dårligt og meget uacceptabelt. Ambulatoriet burde have været mere informeret om min operation. Godt

 17 Alt har været ok. Virkelig godt

Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	Samlet indtryk
5	Gode parkeringsforhold. Klare anvisninger om, hvor man skulle møde, og folk man kunne spørge om vej.	Godt
12	Da jeg ved mit besøg på Horsens Hospital havde forventet at kunne blive indlagt til en generel undersøgelse af min helbredstilstand, må jeg konkludere, at der ikke kom noget positivt heraf.	Intet svar
21	Egen læge skrev henvisning mandag. Jeg blev ringet op tirsdag formiddag og tilbudt tid fredag, i samme uge. Virkelig flot.	Det kan jeg ikke vurdere
23	Lang ventetid på trods af akuthenvisning.	Virkelig godt
26	Jeg havde meldt mig klar fra [efteråret] og fik en tid der.	Virkelig godt
31	Jeg bliver undersøgt årligt for kræft i æggestokkene (arveligt gen).	Godt
34	Her kunne jeg godt have tænkt mig at have fået information om, at man kunne få blodtryksfald og blive dårlig og muligvis besvime. Jeg besvimede nemlig.	Dårligt
36	Jeg arbejder selv på [sygehuset], så fik booket en tid direkte igennem sekretæren.	Virkelig godt
41	Fin vejledning ved den skriftlige indkaldelse.	Virkelig godt
42	Jeg var meget heldig at komme hurtigt til. Dag et: Egen læge bestiller tid på sygehuset. Dag to: Opkald fra sygehuset at jeg kan få tid næste dag. Dag tre: Undersøgelse på sygehuset. Det, synes jeg, var flot og yderst godt tilfreds!	Virkelig godt
47	Der sad ingen i skranken. Fandt venteværelset, der så gammelt, mørkt, trist ud. Gamle stole, ingen blade.	Virkelig godt
51	Fra jeg blev henvist, til jeg kom ind, gik der meget få dage, på trods af at der ikke var tale om noget alvorligt. Hurtig reaktion fra sekretæren gav mig mulighed for at komme ind på en aflyst tid.	Virkelig godt
52	Min læge gav jer besked om en undersøgelse [sommer]. Jeg ventede [halvanden måned]. Fik besked [sommer]. Skulle vente [halvanden måned]. Første undersøgelse [efterår].	Virkelig dårligt
54	Jeg fik forkert vejledning i forhold til min undersøgelse, og måtte til undersøgelse to gange, da jeg gik forgæves første gang.	Dårligt
56	Jeg blev indkaldt pr telefon cirka tre dage før mødetidspunktet.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk


✎	1 Ved ikke, om det har relevans i denne sammenhæng, men nu nævner jeg det alligevel: Ved forundersøgelsen var der MEGET lang ventetid i anæstesi-ambulatoriet, og da det var en [] eftermiddag, var jeg meget tæt på at blive sendt hjem efter at have ventet. Heldigvis kom jeg ind alligevel, da jeg tidligere har været behandlet i ambulatoriet, og derfor var mine oplysninger allerede i arkiv. Efterfølgende ventede jeg meget længe på min indkaldelse og kontaktede til sidst afdelingen. Der var sket en fejl, og det beklagede man meget på afdelingen. Jeg havde ikke fået tilsendt en indkaldelse til operation.	Godt
✎	5 Jeg fik ikke noget at vide om, hvor meget ventetid, der ville være.	Godt
✎	12 Blev indkaldt meget hurtigt efter henvendelse fra egen læge, hvilket var meget positivt.	Virkelig godt
✎	17 Jeg blev ikke informeret om emnet.	Godt
ID Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens		Samlet indtryk
✎	6 Havde først fået en tid [efterår] - men fik den fremrykket til [tidligere på efteråret], da jeg mente, det ikke kunne vente så længe, inden han skulle tilses af en læge.	Godt
✎	12 Imødekommende personale.	Godt
✎	17 Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
✎	18 Vi var indkaldt til alm. kontrol i børneambulatoriet og var derfor ikke orienteret om ventetiden.	Godt
✎	19 Vi fik en henvisning fra egen læge og fik at vide, vi ville få en indkaldelse inden for en uge. Der gik tre uger, og jeg måtte rykke flere gange.	Dårligt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
✎	7 Jeg havde bedt om den afdeling (det sygehus), der hurtigst havde en tid, da det drejer sig om celleforandringer, i min verden - kræft.	Virkelig dårligt
✎	11 Jeg blev ikke informeret om, at der var ventetid.	Virkelig godt

Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	Samlet indtryk
2	Blev mødt af en utrolig venlig og informerende kontaktperson NN. Følte mig i meget gode hænder og fik den information, jeg havde brug for. En rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
5	Venlige, livlige, hjælpsomme og gode oplysninger om, hvad der skulle ske.	Godt
6	En meget SYMPATISK læge NN. Jeg var jo kun til en ambulant undersøgelse, derfor ikke nemt at svare på jeres spørgsmål om personale.	Virkelig godt
9	Blev meget venligt modtaget og informeret om, hvor lang ventetid jeg cirka kunne forvente. Virkelig god "kundeservice".	Virkelig godt
10	Venlige men fortravlede. De havde glemt mig (sekretæren) og lægen kom selv til sidst, da han ikke kunne få fat i mig hjemme. Det er kun sket den sidste gang.	Godt
11	Søde og smilende.	Godt
19	Modtaget med venlighed og blev vist hen til, hvor jeg skulle vente på at blive kaldt ind.	Godt
22	Venlig modtagelse.	Godt
39	Altså der blev ikke sagt så meget andet, end at jeg skulle sætte mig ind og vente.	Det kan jeg ikke vurdere
40	Blev mødt med venlighed og en god atmosfære.	Godt
43	Blev oplyst om ventetiden.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
6	Det tog kun ti minutter, inden jeg blev modtaget.	Virkelig godt
7	Perfekt!	Virkelig godt
9	Jeg savnede information om ventetiden efter modtagelsen.	Virkelig godt
16	Det gik fint, men fra jeg skiftede tøj, gik der 3½ time, inden jeg blev kaldt ind til operation. Jeg havde en tid [om formiddagen] og blev kaldt ind [over middag] og det var virkelig længe at være fastende. Især fordi andre patienter omkring mig fik mad.	Virkelig godt
17	Meget søde mennesker, tålmodige og hjælpsomme.	Godt
19	Første besøg, hvor jeg blev opereret, var der ingen ventetid, men da jeg skulle til tjek, var der rigtig	Godt


meget ventetid. Uacceptabelt.

ID Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens		Samlet indtryk
	2 Godt og venligt modtaget.	Virkelig godt
	6 Fik tildelt en kontaktsygeplejerske fra starten af, hvilket giver én tryghed.	Godt
	10 Søde "piger", der tager imod én.	Virkelig godt
	19 [En læge der var svær at forstå].	Dårligt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1 Sekretæren i telefonen var venlig og imødekommende, da jeg først flyttede min tid og dernæst aflyste den, da jeg ikke var tilpas med at blive undersøgt af en ny forvagt, jeg ikke kendte, og som jeg ville møde og samarbejde med på et senere tidspunkt. Overlægen var forstående overfor mit behov og brugte tid på mig, selvom hun ikke havde behøvet det.	Intet svar
	3 Almindelig.	Det kan jeg ikke vurdere
	5 Jeg kan stort set ikke huske besøget, hvilket indikerer, at jeg har været tilfreds. Derfor er svarene måske ikke dækkende.	Det kan jeg ikke vurdere
	7 Hvis det er sekretærerne der menes, var den god. Ud af mange forskellige læger, var der kun to gode oplevelser.	Virkelig dårligt
	18 Der måtte gerne være mulighed for kaffe/te/kakao i venterummet.	Godt

Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens


Hvilke(n) fejl oplevede du?


ID	Kommentarer - Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	Håndtering af fejl
3	Jeg fik opsat en Estring, som føltes lidt forkert. Ved henvendelse til Ambulatoriet, blev jeg straks indkaldt, og fejlen rettet. Jeg har senere oplevet, at man nu taget højde for fejlen.	Intet svar
7	Skulle have indkaldelse efter seks uger dette blev ikke gjort. Dette skete to gange.	Godt
16	Efter mit besøg blev jeg ringet op af lægen. De havde ikke tænkt over, at de kunne prøve at fjerne min spiral for at se, om det evt. kunne stoppe mine pletblødninger. Jeg fik en ny tid, så de kunne fjerne den.	Godt
25	Hende, der udskrev mig, glemte at give mig papirerne og piller med hjem, men hun ringede til mig, da jeg var på vej hjem. Jeg havde selv piller, så papirerne sendte hun til mig med posten. Så det var helt ok.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Forkert oplysning i journal: postmenopausal blødning. Dette var ikke tilfældet.	Virkelig godt
44	Jeg var henvist for to operationer, men kun den ene blev omtalt, indtil de fandt de relevante papirer.	Virkelig godt
48	Til min indlæggelse på P6: Der var glemt et kompressionsgæzbind "inde i" mig. Var der to døgn, og det var absolut ikke meningen! Det var mit held, jeg blev ekstra undersøgt, inden jeg blev udskrevet! Der har heldigvis ikke været tegn på betændelse, efter jeg kom hjem.	Godt
54	Som tidligere beskrevet kom jeg forgæves til første undersøgelse. Anden gang havde de svært ved at få de prøver de skulle bruge, og det var meget smertefuldt.	Dårligt
59	Prøven, der blev taget [], var ikke tilstrækkelig til analyse, så en ny prøve blev anbefalet.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	Håndtering af fejl
11	Skulle have foretaget keglesnit, [hvilket ikke var første gang], og havde et stort behov for at snakke med lægen inden indgrebet. Det kunne ikke lade sig gøre pga. mangel på personale. Derfor skete det på operationsbordet. IKKE OPTIMALT! Derudover blev jeg ikke bedøvet ordentligt.	Godt
ID	Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	Håndtering af fejl
3	Lægen kunne ikke tage de rigtige mål (højde).	Intet svar
8	Rapporten der blev lavet blev ikke videresendt til Århus Kommunehospital som aftalt, så vi måtte selv ringe til [andet hospital] for at få dem til at videresende rapporten samt selv aftale en tid i Århus, som børnelægen fra et [tredje hospital] skulle have gjort.	Dårligt

 12 Ja, skulle have været henvist til ambulatorium, men de kom til at henvise mig til andet sygehus. Opdagede selv fejlen ti minutter før mødetid. Ringede så til andet sygehuset, der mirakuløst fik tid til os på ambulatoriet i løbet af 30 minutter. Det er sgu god service. Virkelig godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Håndtering af fejl

 7 Gynækologiske undersøgelsesinstrumenter var skoldhede. Det gjorde virkelig ondt. Dårligt




 12 Ja, det gjorde mig usikker, at lægen, der skulle undersøge mig, var nødt til at ringe til en "livline" i form af en længere-uddannet læge. At den nyuddannede læge virkede usikker på sin beslutning og ved scanning i mit underliv, følte jeg mig mere tryk, da den modne sygeplejerske "styrede" apparatet. Dårligt

Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?







ID	Kommentarer - Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	Samlet indtryk
14	Specialblodprøver var ikke fremsendt til trods for, at de var taget.	Godt
15	Ventede to en halv time fra afsluttende undersøgelse, til en laborant blev ledig til at kunne tage en blodprøve på mig, så jeg kunne komme hjem igen!	Godt
19	Første gang jeg var af sted først på året fik jeg at vide, at der ville gå to til tre uger til svaret kom, men måtte selv rykke efter svar, hvorefter lægesekretær rykkede for at få svar på mine prøver. Dette kunne godt have været bedre. Man blev jo nervøs for dårligt svar, da man ikke hører noget.	Godt
24	Det undrede mig (især da jeg oplevede undersøgelsen særdeles positiv og informativ), at jeg måtte rykke for det. Heller ikke egen læge havde fået besked før min opringning.	Godt
28	Fint behandlingsforløb mht. videre henvisning til andet sygehus.	Godt
30	Ventede i over en time i anæstesen.	Godt
31	Det er rutinetjek, og alt var også ok. Kun ventetiden var træls, og der blev ikke informeret omkring dette. Jeg var ligefrem henne og spørge personale, hvornår det blev min tur, og der sagde hun, at der var ventetid. Så de vidste det jo godt.	Godt
33	Nej.	Godt
39	Jeg synes, at det er for dårligt, at jeg har været så mange gange til læge og til scanning, og de har stadig ikke fundet ud af, hvad der er galt. :(Det kan jeg ikke vurdere
40	Det gik stille og roligt. Fik god forklaring på det, jeg så på skærmen under scanningen!	Godt
41	Dejligt at den læge, der lavede forundersøgelsen, var den samme som skulle operere mig, og at det var muligt at kontakte hende på telefon før indlæggelsesdagen.	Virkelig godt
48	Jeg synes, personalet er meget venlige og imødekommende og ikke bange for at inddrage kollegaer ved tvivl. Det er meget betryggende. De giver sig tid til at lytte, svare, forklare og gentage tingene, til de er forstået korrekt. Det har jeg været RIGTIG GLAD FOR!	Virkelig godt
50	Der var ikke ventetid, jeg talte ikke med forskellige. Jeg fik en virkelig fin behandling og information om videre undersøgelser.	Virkelig godt
53	Jeg har været til undersøgelse ca. fire gange, og hver gang har det været ved en ny læge og sygeplejerske. Det har virkelig været frustrerende ikke at have en fast kontaktperson, der kendte til ens "sygdomsforløb", og som man kunne få lidt mere tillid til og føle sig fortrolig overfor. I stedet for fik jeg hver gang en ny person, som skulle sættes ind i sagen, og jeg fik hurtigt følelsen af, de var lidt stressede, så det blev ikke til den store samtale om, hvordan jeg selv synes, det gik med mig, og hvordan jeg egentlig havde det. Det var desuden også først ved mit tredje besøg, at jeg rent faktisk	Godt

fik noget konkret materiale med hjem, så jeg kunne sætte mig ind i, hvad der var galt, og hvad der så måske skulle ske. Det gjorde mig også ret frustreret.

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 55 | Henvist fra ét ambulatorium til et andet uden at jeg fik besked om det. Det fik jeg først, da jeg telefonisk rykkede for en tid. | Godt |
|  | 56 | For lang ventetid på laboratoriet. | Godt |
|  | 57 | Der var utrolig rare, lyttende og hurtigt opfattende mennesker omkring mig. | Virkelig godt |







ID Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens

Samlet indtryk


- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 3 | Det var super-godt inde på opvågningsstuen. De fik gjort en sur oplevelse rigtig positiv (eller så positiv som muligt). Jeg følte mig tryk hele vejen igennem. | Virkelig godt |
|  | 5 | Jeg havde fået en helt forkert forklaring af, hvordan min kikkertoperation skulle foregå fra et andet sygehus. Så jeg blev noget overrasket, da jeg fik noget helt andet at vide, da jeg kom til jer. | Godt |
|  | 7 | De var alle utroligt søde og helt uovertruffen service og positivitet. | Virkelig godt |
|  | 9 | Ventetiden er værst, når man ikke ved, hvor længe man skal vente. Man er i forvejen nervøs, så det er unødvendig stress at vente på at komme til, når man ikke ved hvor længe, man skal vente. | Virkelig godt |
|  | 13 | Da jeg var på et andet sygehus til undersøgelse med kikkert for at se om [der var] fri vej i æggestokkene. Der synes jeg måske ikke, de havde tjek på det på det andet sygehus. Og de har lavet et rigtig grimt ar på min mave, men får det lavet om hos en plastikkirurg, når det er helet nok til det. | Godt |
|  | 16 | Der blev sagt, at de var godt med, når vi spurgte. Men det synes jeg ikke, de var, når jeg ventede i 3½ time, før jeg blev kaldt ind til operation. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens

Samlet indtryk

- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 1 | Der er ikke en ensartet strategi for rådgivning om ufrivillig vandladning. Eksempelvis en læge siger, at man skal prøve at holde sig og en anden, at man skal gå ofte på toilet. | Godt |
|  | 3 | Samarbejde med andet ambulatorium var dårlig. Vi lavede en aftale om, at vigtig, dyr medicin skulle sendes hjem til os fredag, da vi var hjemme, men så kunne vi hente det onsdag på posthuset, selvom andet var AFTALT. | Godt |
|  | 4 | At læge udviste tvivl om resultat af psykologisk vurdering af barnet. | Godt |
|  | 6 | Ambulatoriet skulle, inden vi kom, have haft resultatet fra en ultralydsscanning (som var meget afgørende for den videre behandling), men den var ikke kommet! Fik først svar sent om eftermiddagen per telefon med en dårlig besked om at køre direkte til andet sygehus! | Godt |
|  | 7 | Egen læge har ikke fået besked, de gange, vi har været på ambulatoriet. | Godt |
|  | 13 | Utrolig søde læger og sygeplejersker. Især godt med en kontaktsygeplejerske, som man fik visitkort på og derved kunne kontakte:-) | Virkelig godt |


Bilag 5


 14 Jeg måtte selv ringe ind for at få svar på blodprøver på vores søn. Følte ikke, det var trygt slet ikke at høre noget. Godt


 15 Læger fra Randers var involveret. Godt


ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit


Samlet indtryk

 2 Lægen, der undersøgte, var den eneste på vagt og måtte derfor løbe ud for et akut tilfælde, det var lidt træls for mig, men forståeligt. Men spørgsmål om det er forsvarligt med en læge på vagt, hvis der nu kommer 2 akuttilfælde på sådan en stor afdeling! Godt

 4 Kun positivt at sige i forbindelse med sidste besøg, men har oplevet mange dårlige ting foregående gange, med arrogant personale, uden hensyntagende til en kvindes underliv. Godt

 7 Læge NN var virkelig ubehagelig. Jeg blev bebrejdet for, at det var en fejl, at jeg var blevet indkaldt, for som han sagde direkte, så er jeg slet ikke berettiget til kontrollerne. Virkelig dårligt

 12 Det var for dårligt, at man på anæstesi afdelingen ikke vidste, jeg skulle til, og havde jeg ikke selv gjort dem opmærksom på dette, havde jeg siddet der og ventet i mere end den [halvanden] time, som jeg gjorde?? Og at jeg kom til ved en sygeplejerske, frem for en læge er for dårligt, fordi læge NN havde hørt mislyde i mit hjerte. Havde meget lav puls. Virkelig dårligt

 14 En fantastisk god læge NN. Virkelig godt




Kvindeafdelingen, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium for kvindesygdomme, Horsens	Samlet indtryk
47	Jeg kommer til samme læge, som jeg har kendt i mange år, meget betrykkende.	Virkelig godt
48	Jeg synes den skriftlige del FØR operationen på selve dagen (og indtil midnat dagen før) manglede beskrivelse om indtagelse af mad/væske. Heldigvis havde jeg en beskrivelse om det fra dagkirurgisk, så jeg ringede til F6 og tjekkede op på det! Fik meget brugbare og gode svar.	Virkelig godt
52	En []betændelse kan skade mit helbred.	Virkelig dårligt
53	Som sagt fik jeg først udleveret materiale omkring min situation ved mit tredje besøg, hvilket jeg finder utilfredsstillende. Jeg fik ingen information omkring, hvad jeg selv kunne gøre for at forbedre min situation, eller hvad der kunne skyldes denne situation.	Godt
54	Jeg synes, det er for dårligt, at der går så lang tid imellem, at lægen får svar, og jeg får svar fra jer. Det burde gå hurtigere med prøvesvaret til mig.	Dårligt
57	Jeg manglede information omkring hvilken indflydelse det havde. Hvornår min menstruation kom i forhold til indgrebet. Denne information måtte jeg ringe og spørge efter.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgi, Horsens	Samlet indtryk
5	Jeg synes, I har været gode til at forklare det, jeg havde brug for at vide noget om.	Godt
12	Meget professionel behandling på dagkirurgisk afdeling.	Virkelig godt
14	Kunne godt have ønsket mig en opfølgende samtale efter indgrebet, da der stadig er mange spørgsmål. Har fået tilbudt det efter et halvt år, men nu ville jeg gerne, at det var noget før.	Godt
15	Ventede længe på svar fra patologisk, ved anden kontakt til min egen læge bad han mig kontakte afdeling samme dag. Dette gav ikke en afklaring. Afvente igen, det var lige lovlig lang tid i forhold til, at jeg var informeret ved udskrivning om, at der ca. gik to uger. Det gjorde mig nervøs. :(Godt
ID	Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens	Samlet indtryk
11	Jeg ville gerne have mere information om kostens betydning.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	Det virker som om, at der er ingen kontakt mellem det der forgår på hospitalet og de praktiserende læger. Det var mig selv, der skulle informere min læge. Vedrørende tryk eller utryk, så var det sådan	Godt

Bilag 5

nogenlunde fordi lægen viste en vis uvished over mine billeder og fik en anden indover. Og sammen vurderede de, at det som de så, var ingenting, men det viste sig en måned senere, at der var noget galt, som måske skulle undersøges nærmere. Eller jeg skulle have være sendt videre.

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|  | 7 | Jeg er ked af, at egen læge ikke får svarene på prøverne og bliver informeret om forløb. | Virkelig dårligt |
|  | 8 | Stort arbejdspress og et alt for hektisk arbejdsliv/livsstil. | Virkelig godt |
|  | 12 | I mit materiale manglede der information om, at [symptomets] længde ville kunne strække sig længere end en-to uger ... Og hvad hvis den fortsætter? De har sluppet mig for tidligt. Jeg føler mig dermed utryk. I materialet stod, at jeg kunne genoptage alle aktiviteter, alt efter hvad smerterne sagde ... Men det kan jeg ikke endnu nu, næsten tre uger efter? | Virkelig dårligt |

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.