

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Jysk sexologisk klinik**

**Regionshospitalet Randers og Grenaa**



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](mailto: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
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	80
	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:	150
Besvarelser fra afdelingens patienter:	68
Afdelingens svarprocent:	45%

### **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.<sup>1</sup>

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).

---

<sup>1</sup> 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.



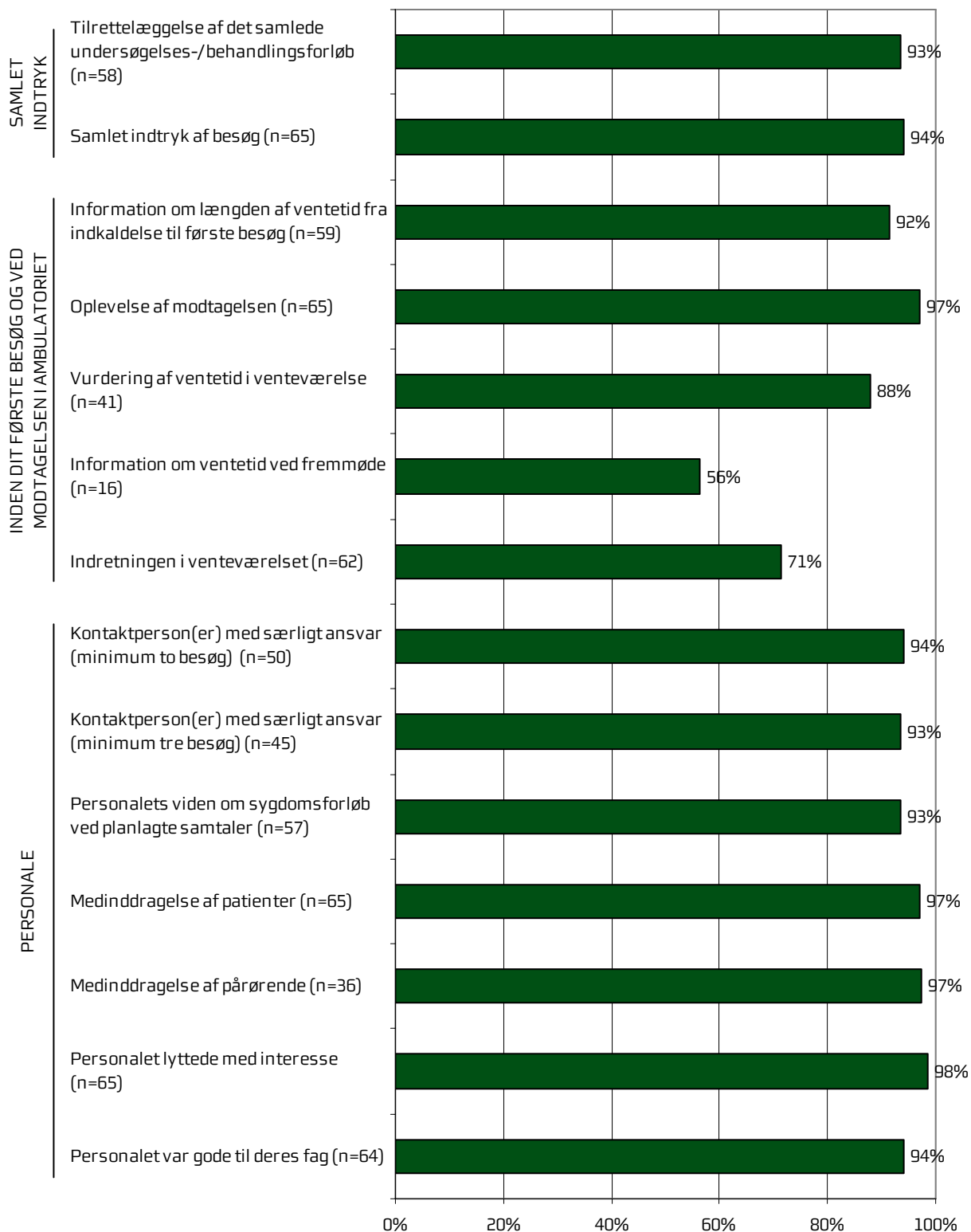


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

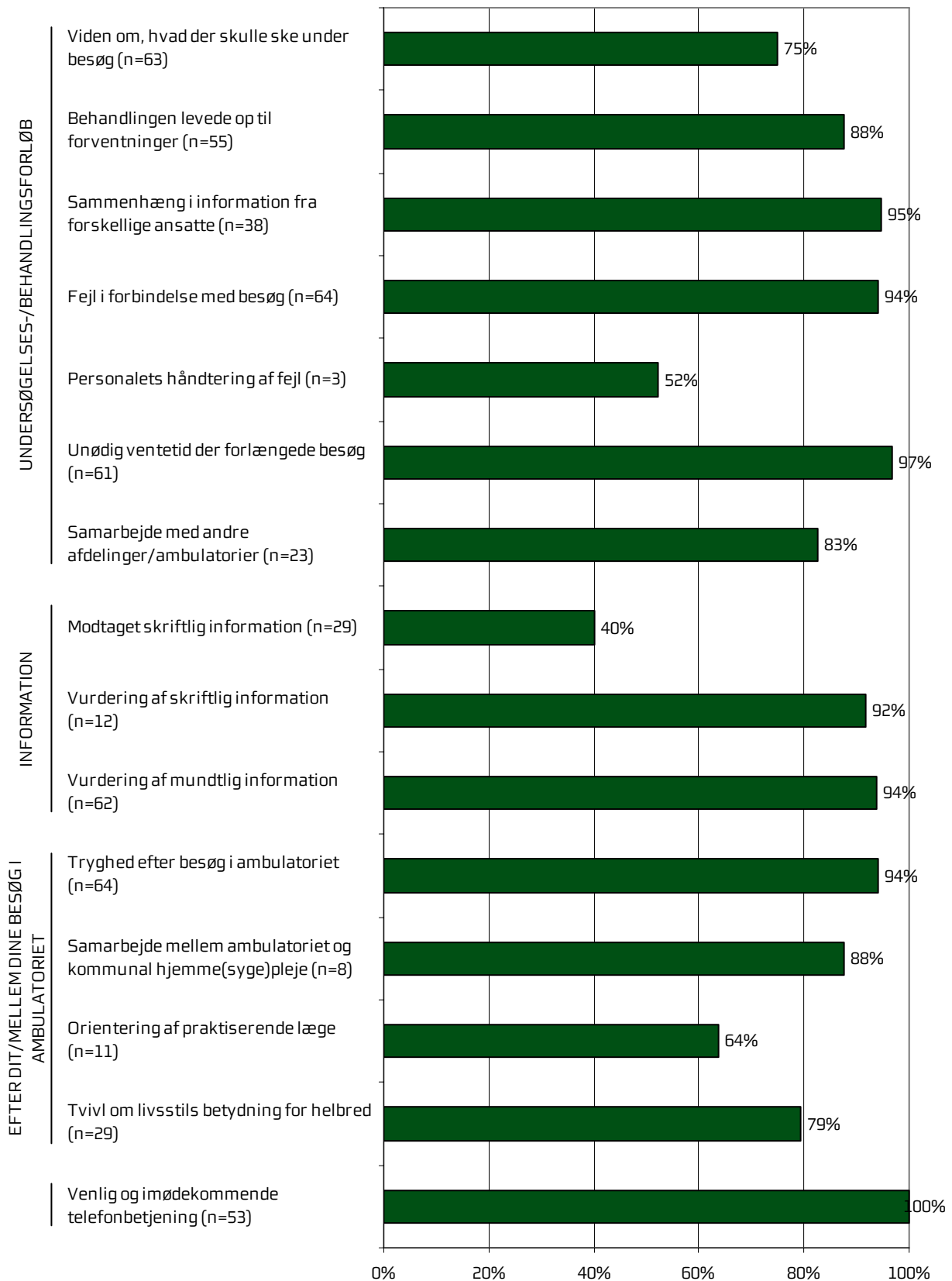
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

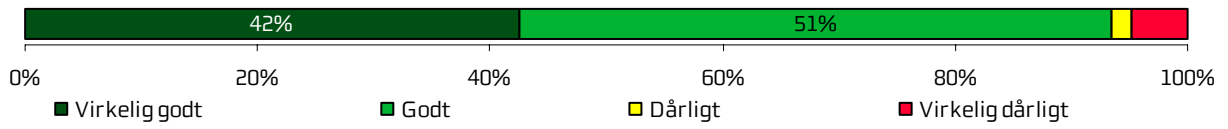
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

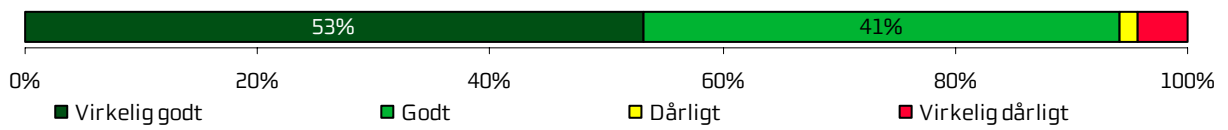
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=58)



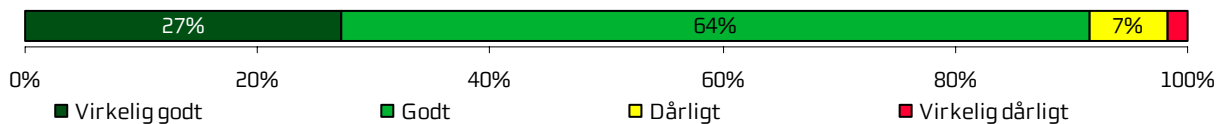
Samlet indtryk af besøg (n=65)



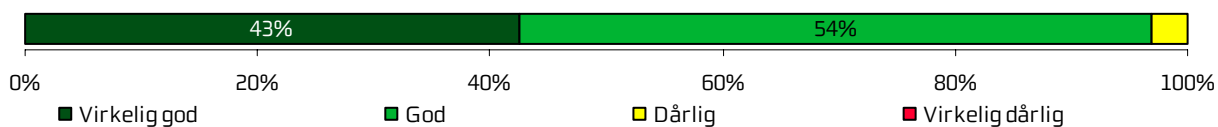
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	-	99 %	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 %	95 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

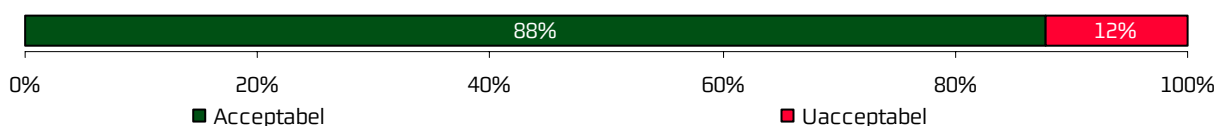
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=59)



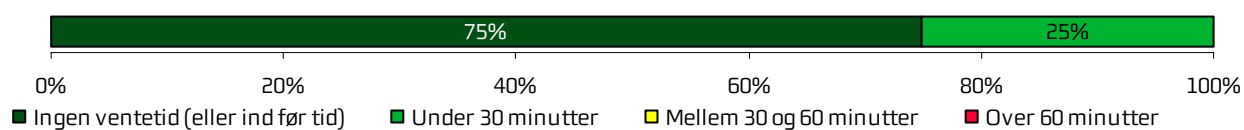
Oplevelse af modtagelsen (n=65)



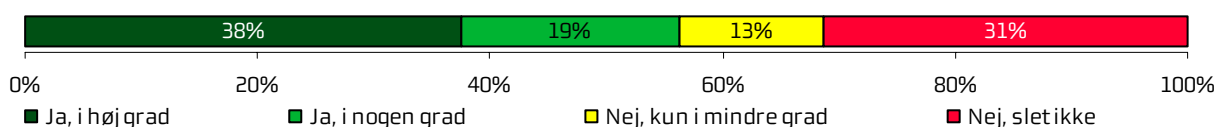
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=41)



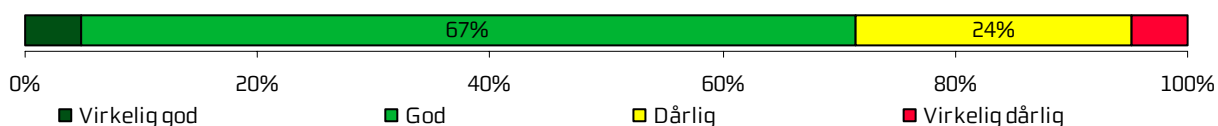
Længde af ventetid i venteværelse (n=63)



Information om ventetid ved fremmøde (n=16)



Indretningen i venteværelset (n=62)

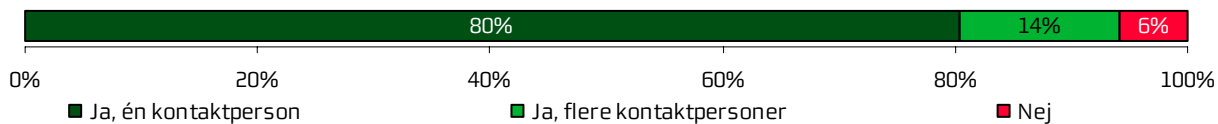




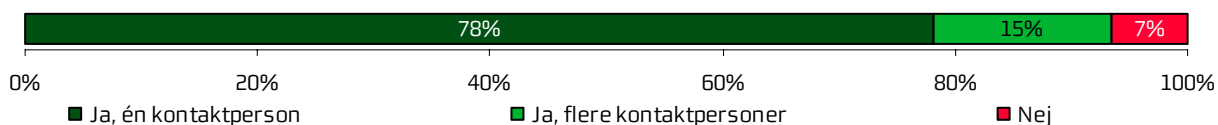
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		92 %	-	98 % *	94 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		88 %	-	95 % *	88 %	92 %
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?		56 %	-	61 %	38 %	49 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		71 %	-	92 % *	82 % *	87 % *

## Personale

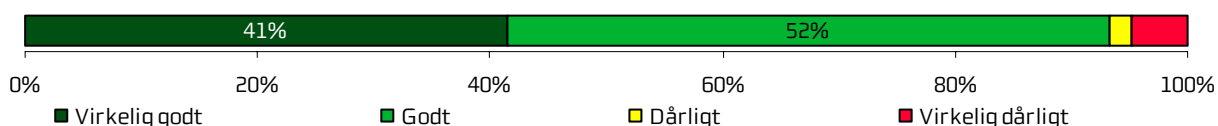
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=50)



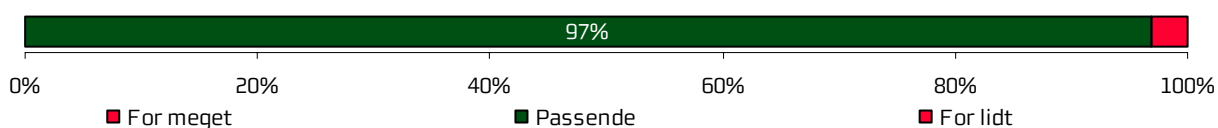
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=45)



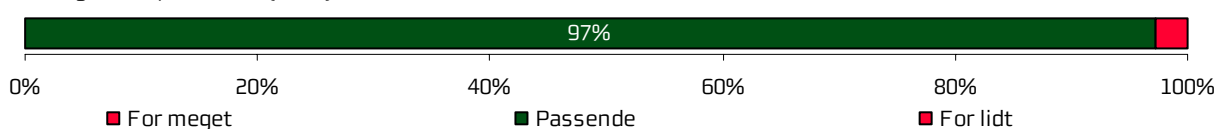
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=57)



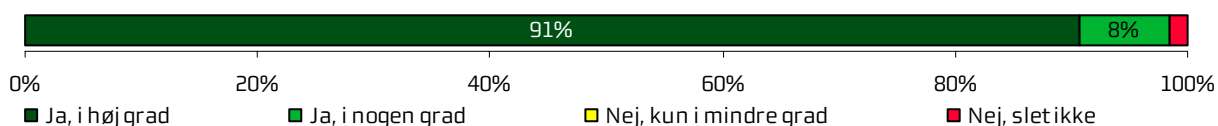
Medinddragelse af patienter (n=65)



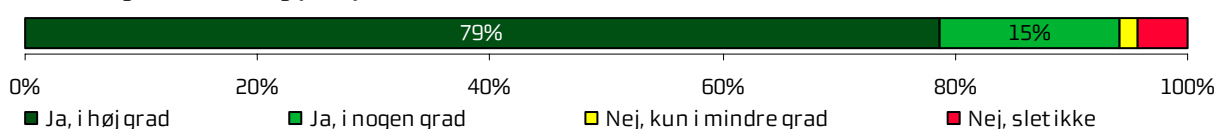
Medinddragelse af pårørende (n=36)



Personalet lyttede med interesse (n=65)



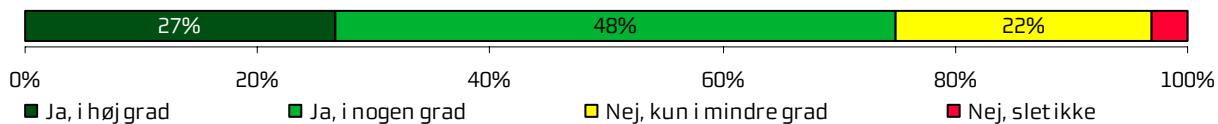
Personalet var gode til deres fag (n=64)



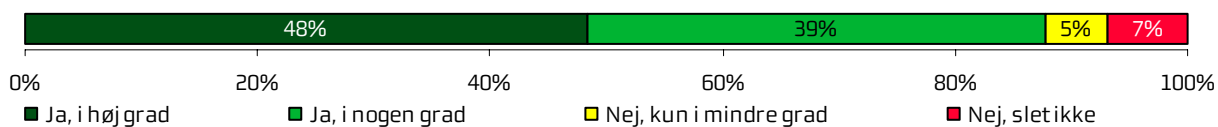
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		94 %	-	87 %	71 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		93 %	-	89 %	68 %	84 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	-	97 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	-	97 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	-	97 %	89 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	-	99 %	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		94 %	-	99 %	96 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=63)



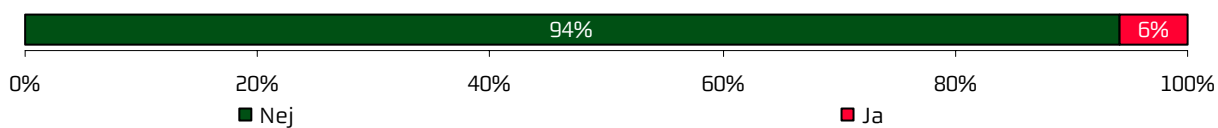
Behandlingen levede op til forventninger (n=55)



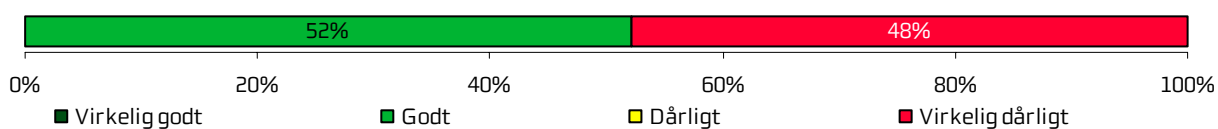
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=38)



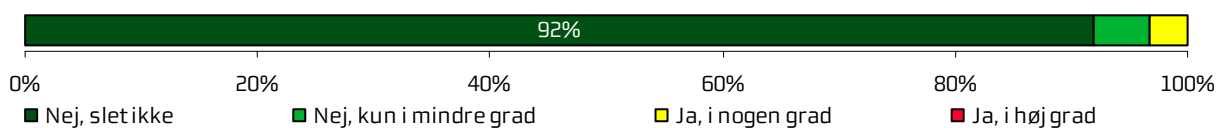
Fejl i forbindelse med besøg (n=64)



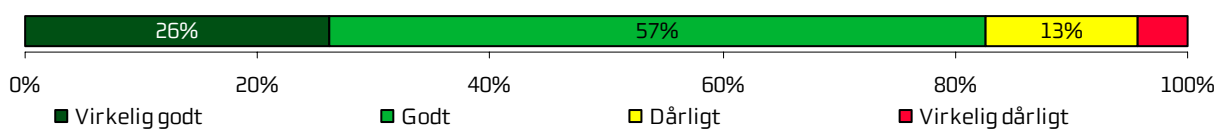
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=61)



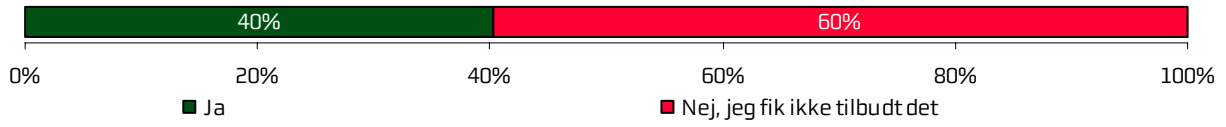
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=23)



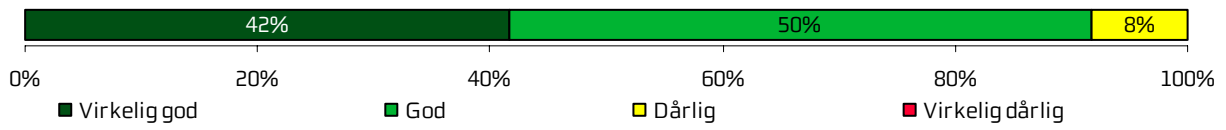
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		75 %	-	93 % *	83 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	-	96 % *	90 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	-	97 %	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	95 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		52 %	-	86 %	44 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		97 %	-	92 %	86 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		83 %	-	96 %	88 %	93 %

## Information

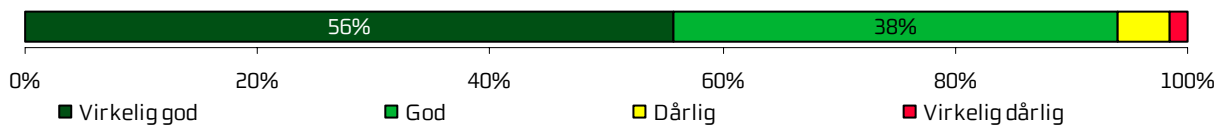
Modtaget skriftlig information (n=29)



Vurdering af skriftlig information (n=12)



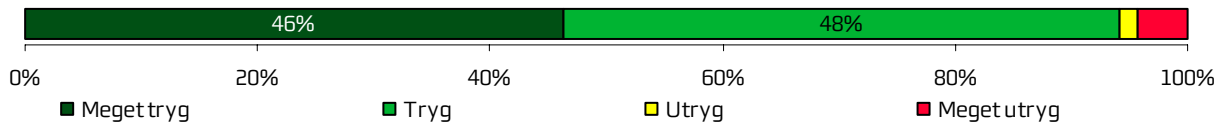
Vurdering af mundtlig information (n=62)



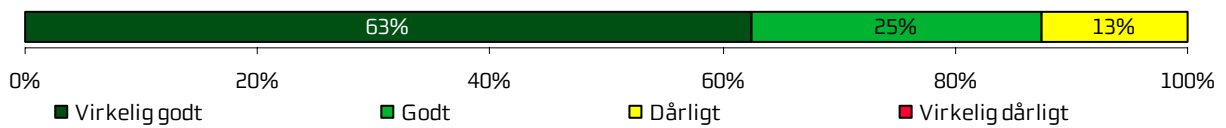
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		40 %	-	81 % *	65 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		92 %	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	-	98 %	94 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

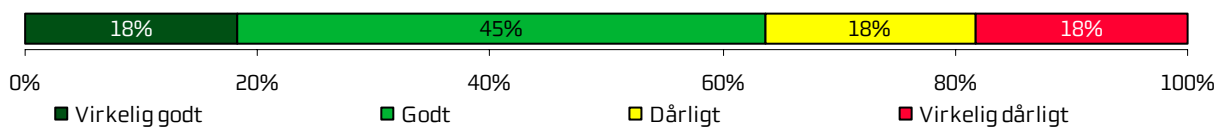
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=64)



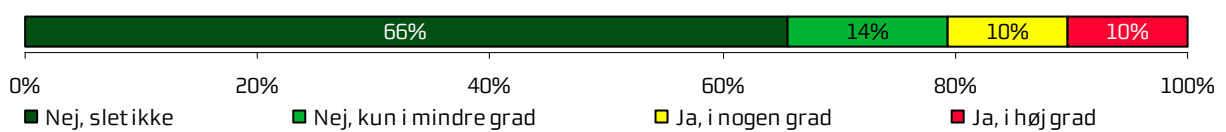
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=11)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=29)

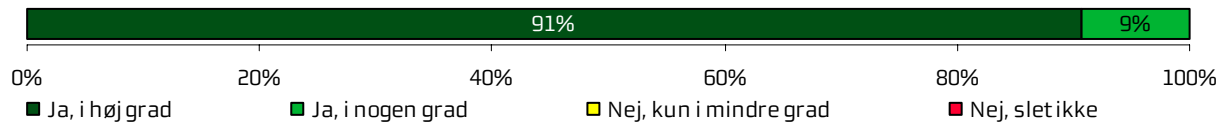




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	96 %	92 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	-	98 %	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		64 %	-	92 %	85 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		79 %	-	85 %	70 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=53)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		100 %	-	100 %	98 %	99 %



## 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](http://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](http://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](http://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](mailto: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. Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?						
4. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
5. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?						
6. 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 9	
7. 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"/>	
8. 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"/>	
9. 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<<

## PERSONALE

10. 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"/>	
11. 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"/>
12. 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"/>	
13. 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"/>
14. 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"/>
15. 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

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

Gå til spørgsmål 22

21. 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"/>	
22. 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"/>	
23. 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"/>
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

### INFORMATION

25. 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 27	
26. 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"/>
27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

### EFTER DIT/MELLEMLINE DINE BESØG I AMBULATORIET

28. 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"/>		
29. 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"/>
30. 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"/>	



31. 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"/>
32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

**SAMLET INDTRYK**

33. 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"/>
34. 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"/>	
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
37. 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](http://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](http://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](mailto: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 kommentarfelterne 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) 45 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	45%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	40%	41%
Kvinde	60%	59%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	0%	1%
20-39 år	59%	66%
40-59 år	28%	27%
60-79 år	13%	7%
80- år	0%	0%

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"<sup>2</sup>

"**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:

<sup>2</sup> 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		68		100%
<b>Køn</b>				
Mand		27		40%
Kvinde		41		60%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		0		0%
20-39 år		40		59%
40-59 år		19		28%
60-79 år		9		13%
80- år		0		0%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		59		92%
Pårørende		5		8%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		62		95%
Ikke dansk		3		5%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Jysk sexologisk klinik		67		99%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		1		1%

**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	42	51	2	5	58	7
<b>Køn</b>						
Mand	41	55	5	0	22	4
Kvinde	43	49	0	8	36	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	45	47	3	5	35	4
40-59 år	53	40	0	7	15	3
60-79 år	13	88	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	45	2	5	52	7
Pårørende	0	100	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	53	2	5	56	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	44	53	2	2	57	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	53	41	2	4	65
<b>Køn</b>					
Mand	50	46	0	4	26
Kvinde	55	38	3	5	39
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	58	35	0	7	39
40-59 år	50	44	6	0	18
60-79 år	38	63	0	0	8
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	55	38	2	5	59
Pårørende	40	60	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	41	2	5	62
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Jysk sexologisk klinik	55	42	2	2	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	64	7	2	59	7
<b>Køn</b>						
Mand	23	77	0	0	26	1
Kvinde	30	55	12	3	33	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	37	57	3	3	35	4
40-59 år	12	76	12	0	17	2
60-79 år	14	71	14	0	7	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	63	6	2	52	7
Pårørende	20	60	20	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	64	7	2	55	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	27	64	7	2	59	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	54	3	0	65
<b>Køn</b>					
Mand	52	44	4	0	27
Kvinde	36	61	3	0	38
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	46	51	3	0	38
40-59 år	37	58	5	0	19
60-79 år	38	63	0	0	8
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	49	3	0	58
Pårørende	0	100	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	56	3	0	61
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Jysk sexologisk klinik	44	53	3	0	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1



**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	88	12	41	24
<b>Køn</b>				
Mand	95	5	19	8
Kvinde	82	18	22	16
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	86	14	21	18
40-59 år	93	7	15	3
60-79 år	80	20	5	3
80- år	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	91	9	35	24
Pårørende	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	87	13	38	23
Ikke dansk	-	-	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Jysk sexologisk klinik	88	12	41	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	0	1

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	75	25	0	0	63	2
<b>Køn</b>						
Mand	73	27	0	0	26	1
Kvinde	76	24	0	0	37	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	69	31	0	0	38	1
40-59 år	82	18	0	0	17	1
60-79 år	88	13	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	75	25	0	0	58	1
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	25	0	0	60	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	74	26	0	0	62	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

**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	38	19	13	31	16	2
<b>Køn</b>						
Mand	57	14	0	29	7	1
Kvinde	22	22	22	33	9	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	33	17	17	33	12	1
40-59 år	-	-	-	-	3	1
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	20	7	33	15	1
Pårørende	-	-	-	-	1	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	13	13	33	15	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	38	19	13	31	16	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

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	5	67	24	5	62	2
<b>Køn</b>						
Mand	4	73	19	4	26	1
Kvinde	5	62	27	5	36	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	8	68	19	5	37	0
40-59 år	0	65	29	6	17	2
60-79 år	0	63	38	0	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	5	70	21	4	55	2
Pårørende	0	20	60	20	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	68	22	5	58	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	5	66	25	5	61	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	80	14	6	50
<b>Køn</b>				
Mand	89	0	11	18
Kvinde	76	21	3	32
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	80	13	7	29
40-59 år	80	13	7	15
60-79 år	83	17	0	6
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	79	16	5	43
Pårørende	80	0	20	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	79	15	6	47
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Jysk sexologisk klinik	80	14	6	49
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	78	15	7	45
<b>Køn</b>				
Mand	88	0	13	16
Kvinde	73	23	3	29
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	78	15	7	26
40-59 år	77	15	8	13
60-79 år	83	17	0	6
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	77	18	5	39
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	77	16	7	43
Ikke dansk	-	-	-	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Jysk sexologisk klinik	77	16	7	44
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

**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	41	52	2	5	57	8
<b>Køn</b>						
Mand	39	57	0	4	23	4
Kvinde	43	49	3	5	34	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	49	43	0	8	34	4
40-59 år	29	65	6	0	17	2
60-79 år	33	67	0	0	6	2
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	55	2	5	52	6
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	50	2	5	53	8
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	43	54	2	2	56	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	97	3	65
<b>Køn</b>				
Mand	0	96	4	27
Kvinde	0	97	3	38
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	0	97	3	38
40-59 år	0	95	5	19
60-79 år	0	100	0	8
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	97	3	58
Pårørende	0	100	0	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	97	3	61
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Jysk sexologisk klinik	0	97	3	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1



**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	0	97	3	36	28
<b>Køn</b>					
Mand	0	100	0	14	12
Kvinde	0	95	5	22	16
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	0	0
20-39 år	0	100	0	21	17
40-59 år	0	89	11	9	10
60-79 år	0	100	0	6	1
80- år	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	97	3	31	27
Pårørende	0	100	0	5	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	97	3	35	25
Ikke dansk	-	-	-	1	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Jysk sexologisk klinik	0	97	3	36	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0	1

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	91	8	0	2	65	1
<b>Køn</b>						
Mand	89	7	0	4	27	0
Kvinde	92	8	0	0	38	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	89	8	0	3	38	1
40-59 år	89	11	0	0	19	0
60-79 år	100	0	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	90	9	0	2	58	1
Pårørende	100	0	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	90	8	0	2	61	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	91	8	0	2	65	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

**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	79	15	2	4	64	2
<b>Køn</b>						
Mand	85	12	0	4	26	1
Kvinde	75	18	3	5	38	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	80	13	0	7	38	1
40-59 år	68	26	5	0	19	0
60-79 år	100	0	0	0	7	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	76	17	2	5	58	1
Pårørende	100	0	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	15	2	5	60	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	81	16	2	2	63	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	27	48	22	3	63	3
<b>Køn</b>						
Mand	27	46	27	0	26	1
Kvinde	26	50	19	5	37	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	35	43	22	0	36	3
40-59 år	16	58	16	11	19	0
60-79 år	13	50	38	0	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	47	21	4	56	3
Pårørende	20	60	20	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	48	22	3	59	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	27	47	23	3	62	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

**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	48	39	5	7	55	9
<b>Køn</b>						
Mand	40	50	5	5	20	7
Kvinde	53	33	6	8	35	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	56	33	3	8	33	5
40-59 år	44	38	13	6	16	3
60-79 år	17	83	0	0	6	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	37	6	7	51	6
Pårørende	-	-	-	-	4	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	39	6	7	53	7
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	50	41	6	4	54	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	76	18	3	3	38	24
<b>Køn</b>						
Mand	71	21	0	7	14	11
Kvinde	79	17	4	0	24	13
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	77	18	0	5	22	14
40-59 år	80	10	10	0	10	9
60-79 år	67	33	0	0	6	1
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	16	3	3	37	19
Pårørende	-	-	-	-	1	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	18	3	3	38	20
Ikke dansk	-	-	-	-	0	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	76	18	3	3	38	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?</b>			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	94	6	64
<b>Køn</b>			
Mand	96	4	26
Kvinde	93	7	38
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	-	-	0
20-39 år	93	7	38
40-59 år	95	5	19
60-79 år	100	0	7
80- år	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	93	7	58
Pårørende	100	0	5
<b>Modersmål</b>			
Dansk	94	6	60
Ikke dansk	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>			
Jysk sexologisk klinik	97	3	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1

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	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	-	-	-	-	3	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	-	-	-	-	2	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	-	-	-	-	3	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	92	5	3	0	61	4
<b>Køn</b>						
Mand	96	0	4	0	25	2
Kvinde	89	8	3	0	36	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	89	6	6	0	35	3
40-59 år	100	0	0	0	18	1
60-79 år	88	13	0	0	8	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	95	2	4	0	54	4
Pårørende	60	40	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	92	5	3	0	58	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	92	5	3	0	60	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

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	26	57	13	4	23	32
<b>Køn</b>						
Mand	11	56	22	11	9	12
Kvinde	36	57	7	0	14	20
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	38	38	15	8	13	18
40-59 år	0	86	14	0	7	10
60-79 år	-	-	-	-	3	4
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	58	5	5	19	29
Pårørende	-	-	-	-	2	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	55	14	5	22	30
Ikke dansk	-	-	-	-	0	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	26	57	13	4	23	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	40	60	29	34
<b>Køn</b>				
Mand	50	50	14	13
Kvinde	32	68	15	21
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	0	0
20-39 år	32	68	18	20
40-59 år	63	38	8	11
60-79 år	-	-	3	3
80- år	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	43	57	25	32
Pårørende	-	-	2	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	40	60	27	32
Ikke dansk	-	-	1	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Jysk sexologisk klinik	43	57	28	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	0

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	42	50	8	0	12	0
<b>Køn</b>						
Mand	43	43	14	0	7	0
Kvinde	40	60	0	0	5	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	17	67	17	0	6	0
40-59 år	60	40	0	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	1	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	45	9	0	11	0
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	45	9	0	11	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	42	50	8	0	12	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	56	38	5	2	62
<b>Køn</b>					
Mand	63	33	0	4	27
Kvinde	50	42	8	0	35
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	57	35	5	3	36
40-59 år	56	39	6	0	18
60-79 år	50	50	0	0	8
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	56	37	5	2	56
Pårørende	-	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	54	39	5	2	58
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Jysk sexologisk klinik	57	39	2	2	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

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	46	48	2	4	64
<b>Køn</b>					
Mand	38	58	4	0	26
Kvinde	51	41	0	7	38
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	-	-	-	-	0
20-39 år	49	44	3	5	38
40-59 år	47	47	0	5	19
60-79 år	29	71	0	0	7
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	49	44	2	5	58
Pårørende	20	80	0	0	5
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	48	2	5	60
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Jysk sexologisk klinik	48	49	2	2	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

**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	63	25	13	0	8	3	54
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	4	3	19
Kvinde	-	-	-	-	4	0	35
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	-	-	-	-	3	2	34
40-59 år	60	20	20	0	5	1	12
60-79 år	-	-	-	-	0	0	8
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	63	25	13	0	8	3	48
Pårørende	-	-	-	-	0	0	5
<b>Modersmål</b>							
Dansk	57	29	14	0	7	2	53
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>							
Jysk sexologisk klinik	63	25	13	0	8	3	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1

**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	18	45	18	18	11	54
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	4	22
Kvinde	29	29	14	29	7	32
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	29	29	29	14	7	32
40-59 år	-	-	-	-	3	15
60-79 år	-	-	-	-	1	7
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	50	10	20	10	49
Pårørende	-	-	-	-	1	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	45	18	18	11	51
Ikke dansk	-	-	-	-	0	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	18	45	18	18	11	53
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1



**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	66	14	10	10	29	36
<b>Køn</b>						
Mand	69	6	13	13	16	10
Kvinde	62	23	8	8	13	26
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	60	20	13	7	15	24
40-59 år	60	10	10	20	10	8
60-79 år	-	-	-	-	4	4
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	14	11	11	28	31
Pårørende	-	-	-	-	1	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	15	7	11	27	35
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Jysk sexologisk klinik	66	14	10	10	29	35
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	91	9	0	0	53	8	4
<b>Køn</b>							
Mand	82	18	0	0	22	2	3
Kvinde	97	3	0	0	31	6	1
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	0
20-39 år	83	17	0	0	29	7	2
40-59 år	100	0	0	0	16	1	2
60-79 år	100	0	0	0	8	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	91	9	0	0	46	8	4
Pårørende	80	20	0	0	5	0	0
<b>Modersmål</b>							
Dansk	92	8	0	0	49	8	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Jysk sexologisk klinik	90	10	0	0	52	8	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	0



## 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.

**Jysk sexologisk klinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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










ID	Kommentarer - Jysk sexologisk klinik	Samlet indtryk
1	Lidt bedre venteforhold - større. Måske vil nogen synes, det er lidt for intimt at sidde så tæt med andre par i venteværelset pga. anledningen til besøget.	Godt
3	Alt var super.	Virkelig godt
4	Jeg blev rigtigt godt modtaget, og min største beklagelse er, at der fra forundersøgelsen til den endelige behandling skal gå så lang tid.	Godt
5	Ville ønske der var flere ansatte, så der ikke er så lang ventetid. Synes 10-11 måneders ventetid er ALT for lang tid.	Godt
6	Rigtig venligt og fagligt velfunderet personale. Oplevede dog LANG ventetid på at komme til behandling. Og endnu længere tid hvis ikke jeg tog imod gruppetilbud.	Godt
7	Mit behandlingsforløb er ikke i gang endnu. Den lange ventetid er enormt frustrerende. Jeg har ventet længere, end jeg har været syg []. Ventetiden blev lidt længere end det, der blev sagt på første møde - det kunne være rart med korte mails, der informerer om dette på forhånd. Jeg nåede at tænke, at jeg var blevet glemt. Jeg er VIRKELIG GLAD for det første møde, hvor jeg blev informeret om ventetid, da jeg også fik nogle idéer til at arbejde med det i mellemtiden - jeg er dog siden kommet til at savne et kort referat eller lignende på skrift.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Større venteværelse. Bedre samarbejde med almen praktiserende læge, så det ikke er patient eller pårørende, der har ansvar for at videregive oplysninger mellem [specialister] og læge. Det kunne være i form af skriftlig journal. Meget venlige medarbejdere [] og fagligt dygtige.	Godt
10	Jeg har altid været tryk ved at komme på Sexologisk Klinik, Randers. Personalet giver en fantastisk behandling, som jeg aldrig ville have været foruden.	Virkelig godt
13	Et fantastisk givende samtaleforløb med NN, sexologisk klinik.	Virkelig godt
15	Det har altid været nemt at få tider. Har været og er meget glad for mine tider hos NN. Jeg føler, at behandlingen har omfattet alle aspekter ved mit liv og ikke kun det problem, jeg egentlig er blevet henvist med. Meget helhedsorienteret og omsorgsfuldt<3	Virkelig godt
17	Ro, venligt personale, altid kaffe på kanden, slet ingen ventetid, fagligt dygtige.	Godt
19	Mere personale, så der ikke er lang ventetid på at komme i gang og derefter lang ventede fra diagnose er stillet, til behandling kan gå i gang. Brand hamrende ærgerligt, at der oven i købet sker nedskæringer.	Godt
20	Fedt, at det findes, bare synd, at der er så lang ventetid fra man bliver henvist til den første tid. Parkeringsforholdene er ikke for gode. Brugte cirka 30 minutter første gang på at finde en plads.	Virkelig godt

## Bilag 5

- |   |    |   |                  |
|---|----|---|------------------|
|  | 22 | Der er kun ros fra min side. De ansatte på Randers Sexologisk Klinik er meget dygtige.  | Virkelig godt    |
|  | 24 | Er meget uforstående i forhold til det forløb, jeg havde sammen med en partner. Vi havde samtaler, og vi blev "smidt" ud af en ansat, der ikke kunne håndtere min partners "svære" temperament. Vi har ikke fået forslag til, hvad vi eventuelt kan gøre, eller hvor vi eventuelt kunne få hjælp. Bare en skrivelse om, at klinikken ikke mente at have de fornødne ressourcer til at hjælpe mig og min partner?? | Virkelig dårligt |
|  | 26 | Sæt jer ind i andre menneskers sted og regn ikke med, at folk er søde og forstående, hvis de får stillet en ubehagelig diagnose.  | Dårligt          |

**Jysk sexologisk klinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Jysk sexologisk klinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Fik ikke information om den lange ventetid.	Godt
	4	Det var en fin, informativ og venlig betjening.	Godt
	10	Fin information og ventetiden var ikke lang.	Virkelig godt
	13	Venligt, professionelt og imødekommende.	Virkelig godt
	15	Det ville være dejligt, hvis man kunne bestille en ny tid ved psykologen eller i modtagelsen. Man har en tendens til ikke at få "taget sig sammen" til selv at få bestilt en ny tid. Man kommer til at snyde lidt.	Virkelig godt
	16	MEGET lang ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Laaaaaaaaaaaaaaaaang ventetid!	Dårligt
	28	Jeg var til en god og informativ forsamling, hvor udgangspunktet for det videre behandlingsforløb blev fastlagt.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Der var ingen ventetid for mig. Jeg blev tilbudt psykologsamtaler, idet jeg havde født et par tvillinger [nogle uger] før termin, og jeg kom derfor ind akut.	Virkelig dårligt

## Jysk sexologisk klinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Jysk sexologisk klinik	Samlet indtryk
1	Der var tomt i forkontoret, fordi personalet sad samlet i et andet rum. Da det var første gang, og vi var lidt usikre, ville det være godt med en til at modtage og lige sige velkommen, der gik syv til ti minutter.	Godt
4	Stor ros til personalet, som var enormt behagelige.	Godt
5	Manglede information om, vi skulle tage plads, indtil vi blev kaldt ind.	Godt
8	Ambulatoriet har en utrolig imødekommende, venlig og serviceminded sekretær.	Virkelig godt
9	Trangt venteværelse, ikke rart, hvis man ikke har det så godt. Dejligt med kaffe/vand. Venlig sekretær.	Godt
10	Rigtig god, tryk og jeg følte mig meget velkommen.	Virkelig godt
14	Vi har ventet helt uacceptabelt længe fra første møde med NN til første behandlingsfremmøde. [Næsten et år]!	Virkelig godt
15	Det er problematisk, at så mange "diagnoser" deler venteværelse, eller hus i det hele taget. Man føler sig lidt stigmatiseret, over at skulle gå ind et sted, hvor man ikke føler, at man har problemer, der er så "alvorlige" som klinikken også henvender sig til.	Virkelig godt
18	Venteværelset har kun tre siddepladser, hvilket er for lidt, da der ofte er pårørende med.	Godt
19	Venlig, varm modtagelse. Budt på kaffe/te/vand.	Godt
21	Positiv modtagelse af positive mennesker.	Virkelig godt
23	Der er en rar fornemmelse, når man kommer ind.	Virkelig godt
27	Positiv modtagelse af positive mennesker.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Jeg havde allerede mødt psykologen før, da vi havde den første samtale på neonatalafdelingen.	Virkelig dårligt



## Jysk sexologisk klinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Jysk sexologisk klinik	Håndtering af fejl
24	En fejl i henvisning fra egen læge og modtagelsen i ambulatoriet, hvilket forlængede processen omkring start i klinikken.	Godt
26	Der var bl.a. tale om en utrolig hård dom over min kærestes tilstand. Efter fem minutters samtale blev det således konstateret, at hun led af [], havde [] og at hun skulle i medicinsk behandling for, at klinikken kunne "arbejde med hende".	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
1	Der blev ikke lagt en behandlingsplan for mit forløb, og der blev ikke givet information om, hvad tilbuddet omfattede. Dvs. hvor mange samtaler jeg kunne få, og om tilbuddet kun gjaldt under tvillingernes indlæggelse osv. Dette førte til misforståelser, der kunne have været undgået. Desuden fik jeg ikke ret meget ud af samtalerne. Min mand var med i starten af forløbet, og som han siger, "var det jo bare noget snik-snak". I øvrigt kom jeg der for at få bearbejdet den voldsomme oplevelse, det var, at føde [mange] uger før termin, og i stedet følte jeg, at jeg fik mit parforhold analyseret. Det kunne jeg jo ikke rigtig bruge til noget. Jeg følte slet ikke, psykologen havde forståelse for min situation, og hvad vi gik igennem. I slutningen af forløbet begyndte jeg at få det dårligere, når jeg havde været til psykologsamtale, hvorfor jeg afbrød forløbet.	Virkelig dårligt






## Jysk sexologisk klinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Jysk sexologisk klinik	Samlet indtryk
7	Min egentlige behandling er ikke begyndt endnu pga. lang ventetid, så jeg kan ikke udtale mig om behandlingen.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Jeg har kun været til forsamtale. Behandlingsforløbet er endnu ikke påbegyndt. Jeg fik oplyst en ventetid på 8-10 måneder, og de er ikke gået endnu.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Første gang blev NN IKKE sendt videre til afdelingen for at stoppe blødningen. Hun blødte konstant, men det blev der efterfølgende rettet op på.	Godt
20	De tog kontakt til [patientens] læge på grund af nogle manglende blodprøvesvar, og det oplevede vi som godt, så det ikke skulle gennem os først.	Virkelig godt
25	Meget kompetent personale.	Virkelig godt
26	Jeg synes, at der var tale om en utrolig uprofessionel tilgang til min kærestes og mit problem. Diagnosen, min kæreste fik stillet efter fem minutter, affødte stor frustration hos os for, hvorfor havde man så ikke kunnet konstatere den før? Jeg synes, der var tale om en manglende empatisk evne fra personalets side. Man må da regne med, at det ikke nødvendigvis er lykken evt. aldrig at kunne komme ud af en sådan tilstand igen.	Dårligt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Da jeg fortæller psykolog NN, at jeg ønsker at afbryde forløbet og årsagen til dette, føler jeg, at NN bliver sur på mig. NN afslutter den sidste samtale i løbet af kort tid og faktisk smider mig ud. Jeg får efterfølgende aktindsigt og kan se, at NN har lavet en konklusion i det sidste notat, som jeg på ingen måder kan genkende. Der er et følgebrev med, da jeg modtager journalen, hvor der står, jeg er velkommen til at kontakte psykolog NN, hvis jeg har spørgsmål, eller der er noget, jeg ønsker at få uddybet. Så jeg gør NN opmærksom på "fejlen" i en email, men NN vælger blot at ignorere dette. Alt i alt en dårlig opførsel af psykolog NN, som jeg havde håbet på kunne hjælpe mig.	Virkelig dårligt

**Jysk sexologisk klinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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

ID	Kommentarer - Jysk sexologisk klinik	Samlet indtryk
 5	Info fra egen læge var ikke ordentligt refereret.	Godt
 7	Selvom det første indledende besøg hjalp meget, (det besøg, hvor jeg blev informeret om ventetid), har den lange ventetid betydet, at denne tryghed er forsvundet igen.	Det kan jeg ikke vurdere
 9	Jeg er pårørende til min mand, som har været i behandling i ambulatoriet. Jeg deltog i samtalerne. Vi holder pause nu, men skal genoptage behandling efter nytår, når [medicinen] er tilpasset og virkning indtruffet.	Godt
 20	Det er min mands - er blevet henvist til anden klinik. Jeg er med som pårørende i vores forløb.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 1	Samlet set er jeg ikke i tvivl om, jeg ville have været bedre stillet ved slet ikke at have haft dette samtaleforløb. Heldigvis har jeg en rigtig god praktiserende læge, som har hjulpet mig meget, både i forhold til den for tidlige fødsel og med at få snakket mit forløb på sexologisk klinik igennem.	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.<sup>3</sup> 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.

---

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