

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y
Skejby Sygehus**



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
	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.....	95
	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:	440
Besvarelser fra afdelingens patienter:	288
Afdelingens svarprocent:	65%

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).

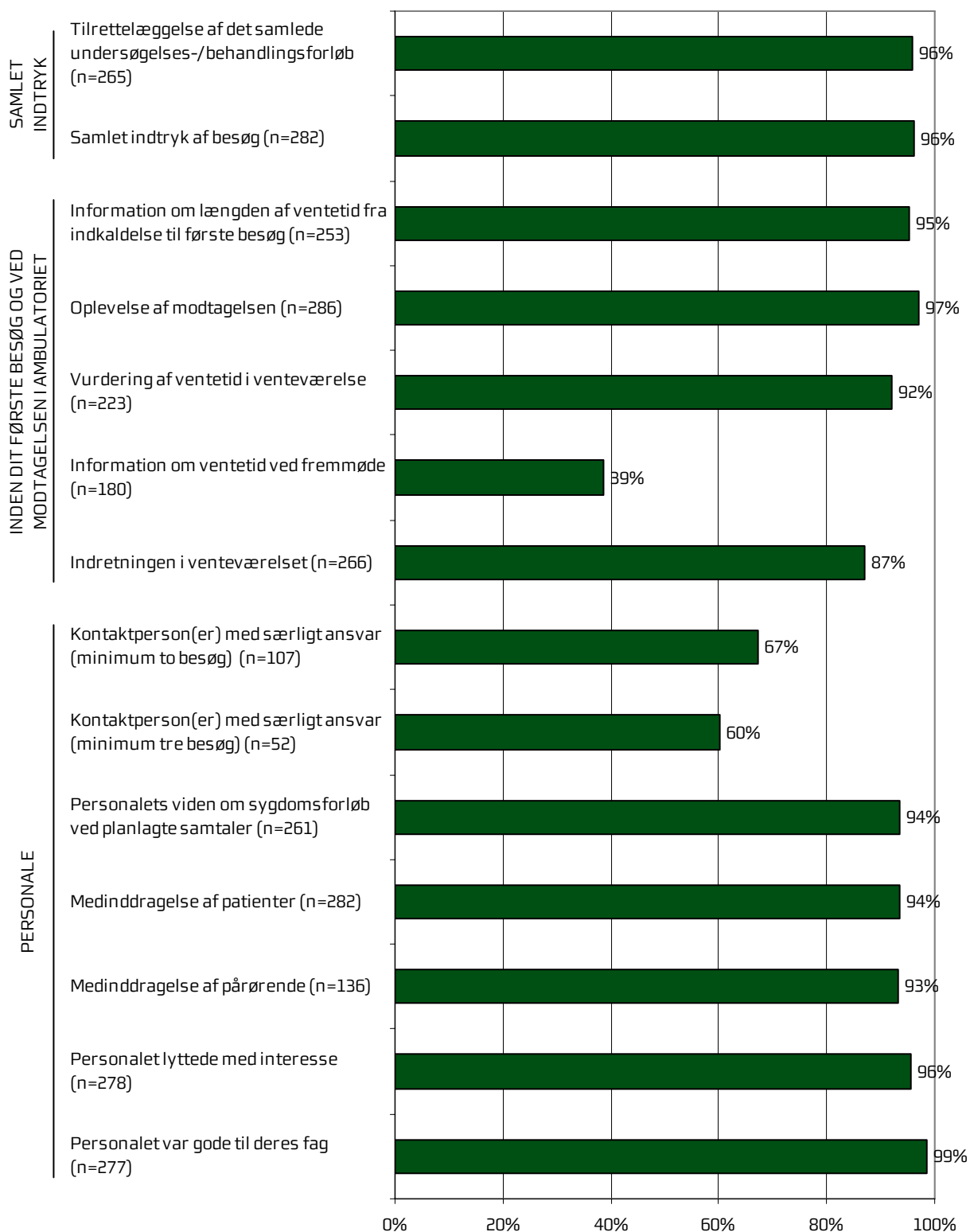
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

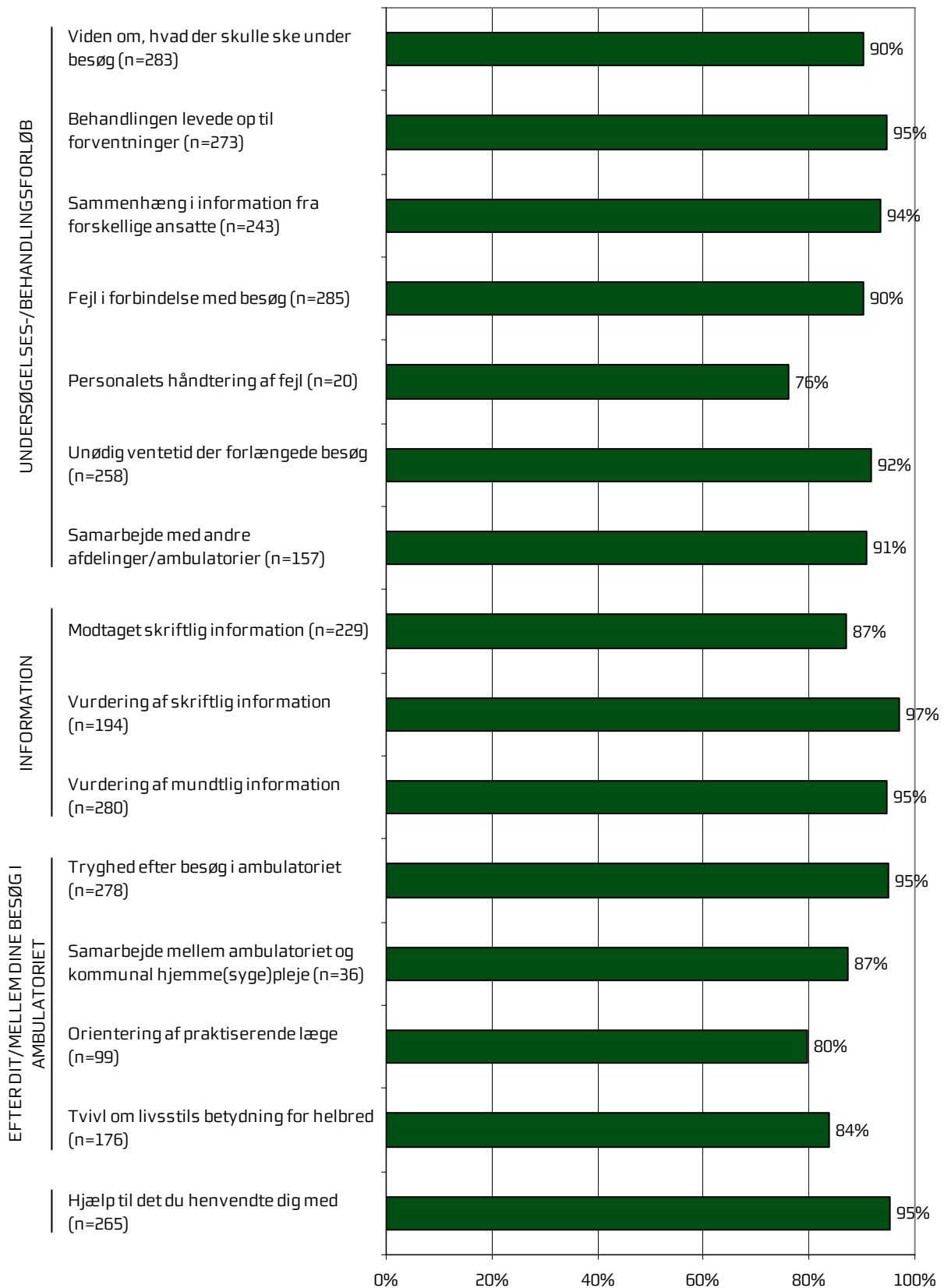
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

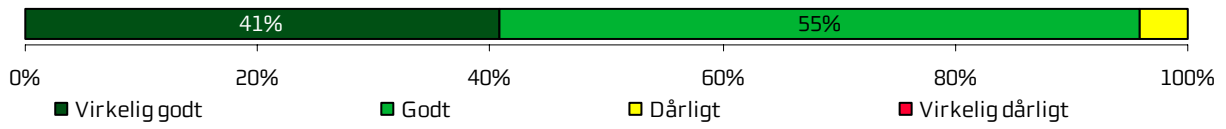
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

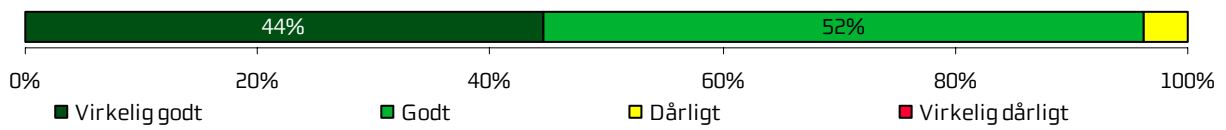
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=265)



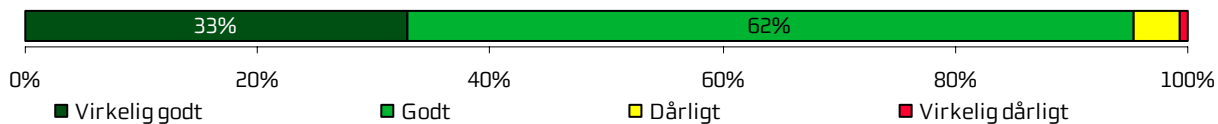
Samlet indtryk af besøg (n=282)



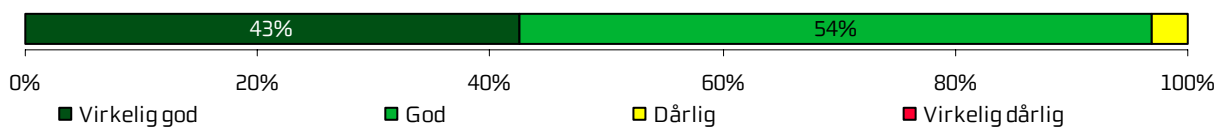
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	95 %	98 % *	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	97 %	99 %	97 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

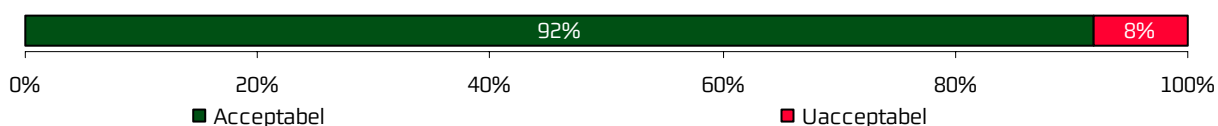
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=253)



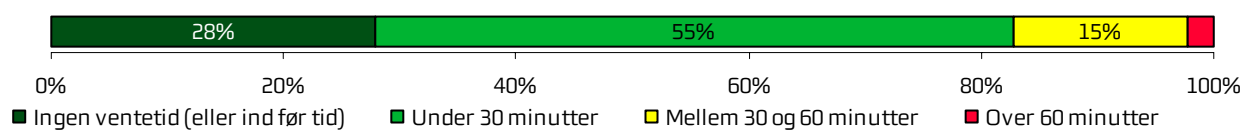
Oplevelse af modtagelsen (n=286)



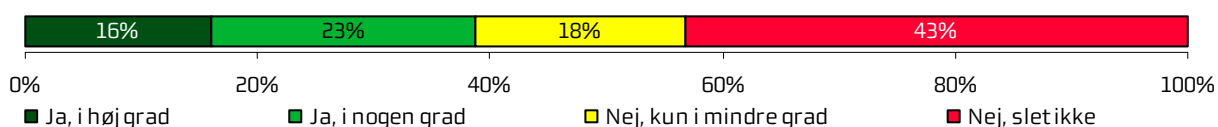
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=223)



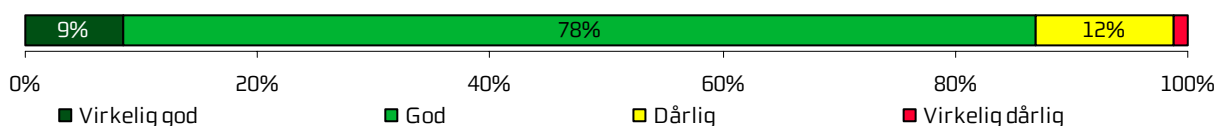
Længde af ventetid i venteværelse (n=277)



Information om ventetid ved fremmøde (n=180)



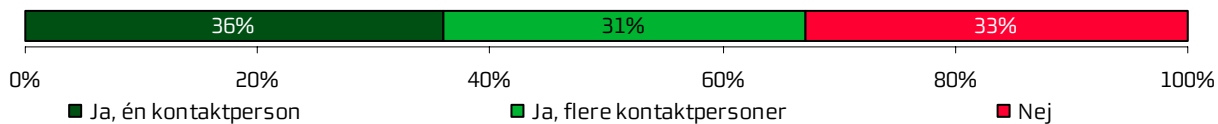
Indretningen i venteværelset (n=266)



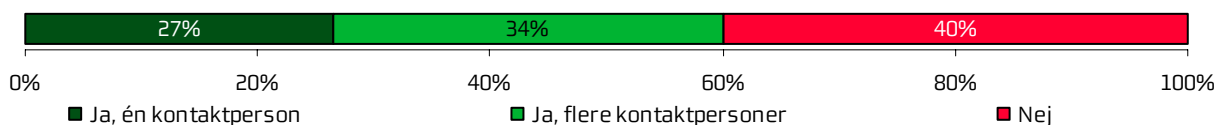
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	98 % *	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	98 %	99 %	98 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		92 %	-	97 % *	89 %	93 %
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?		39 %	28 %	63 % *	37 %	52 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		87 %	89 %	93 % *	86 %	89 %

Personale

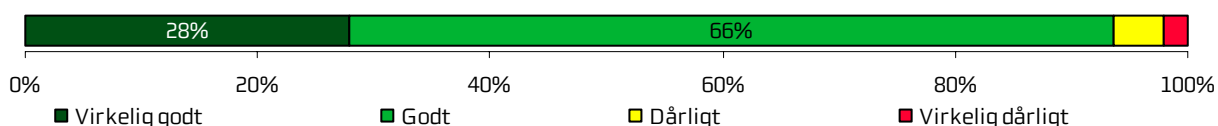
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=107)



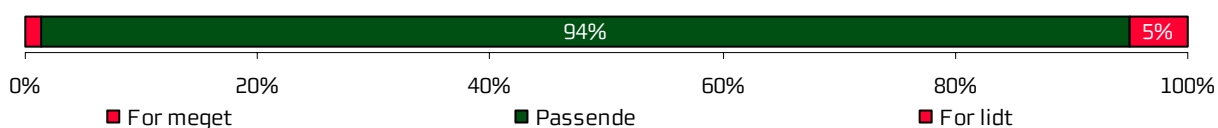
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=52)



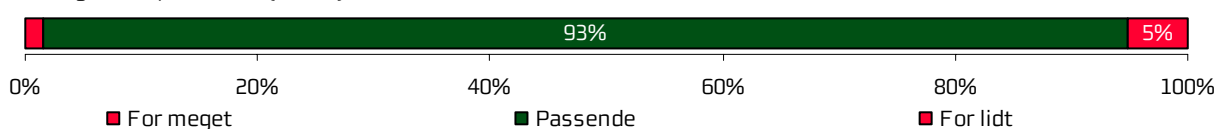
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=261)



Medinddragelse af patienter (n=282)



Medinddragelse af pårørende (n=136)



Personalet lyttede med interesse (n=278)



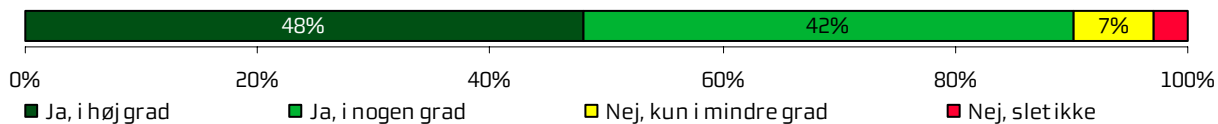
Personalet var gode til deres fag (n=277)



	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)		67 %	70 %	91 % *	79 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		60 %	-	93 % *	80 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	91 %	97 % *	91 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	95 %	96 %	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	92 %	96 %	88 %	93 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	97 %	99 % *	96 %	98 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	96 %	100 %	97 %	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

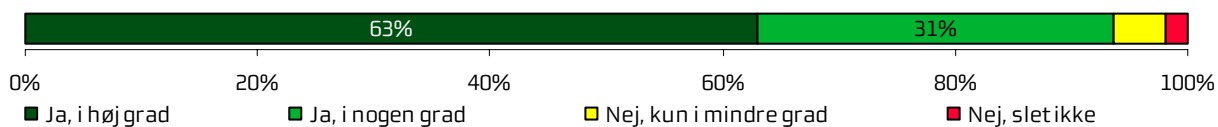
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=283)



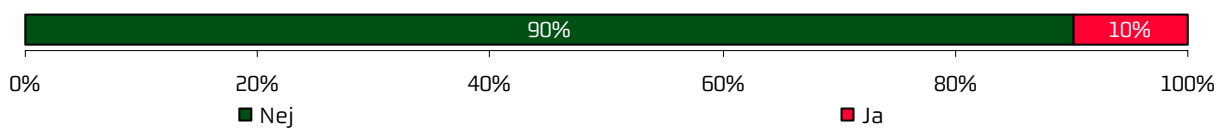
Behandlingen levede op til forventninger (n=273)



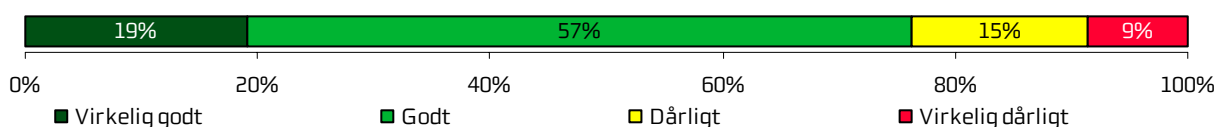
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=243)



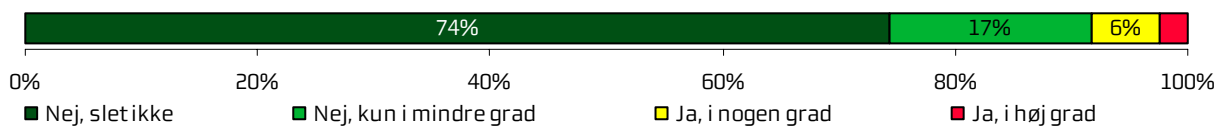
Fejl i forbindelse med besøg (n=285)



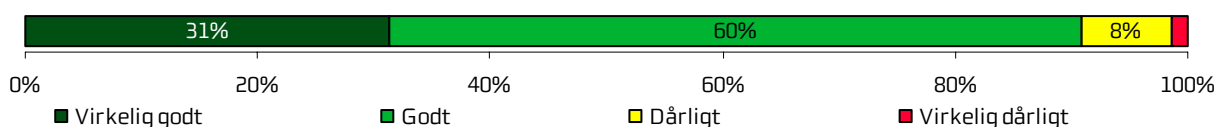
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=258)



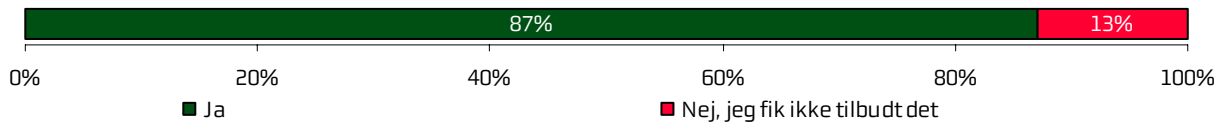
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=157)



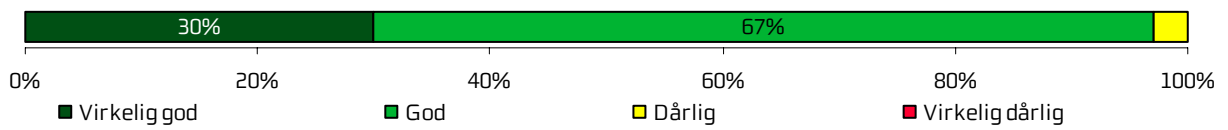
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	92 %	94 %	83 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	93 %	95 %	92 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	92 %	96 %	92 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	-	95 % *	90 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		76 %	-	96 %	61 %	82 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		92 %	88 %	90 %	80 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		91 %	90 %	96 % *	92 %	94 %

Information

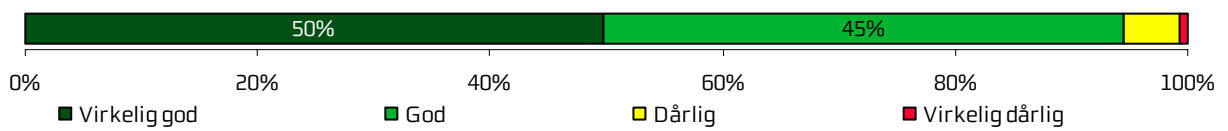
Modtaget skriftlig information (n=229)



Vurdering af skriftlig information (n=194)



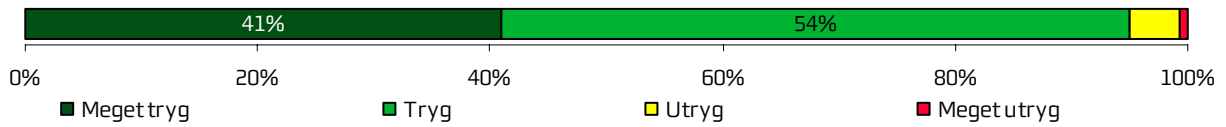
Vurdering af mundtlig information (n=280)



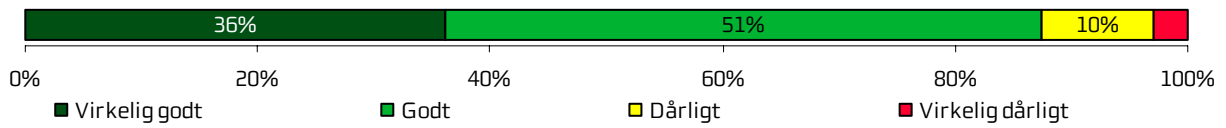
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		87 %	-	76 %	62 %	69 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	98 %	99 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	96 %	98 % *	96 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

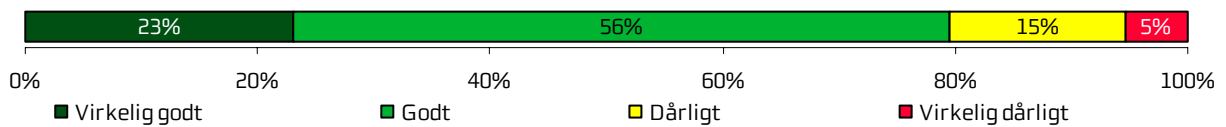
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=278)



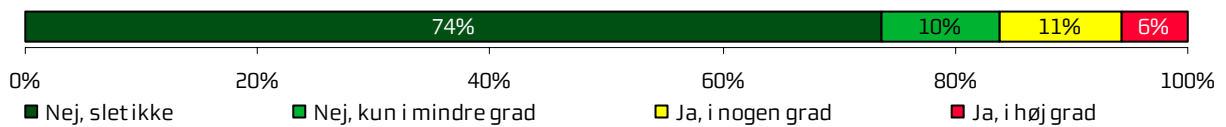
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=99)



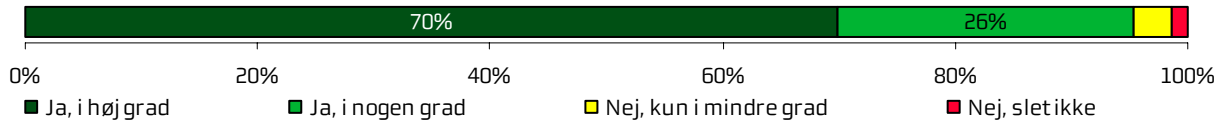
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=176)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	93 %	96 %	93 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	95 %	97 %	84 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		80 %	75 %	91 % *	75 %	85 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		84 %	87 %	76 %	66 %	70 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=265)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		95 %	97 %	98 % *	94 %	96 %

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 informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulans undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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		Uacceptabel		Jeg oplevede ikke ventetid
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<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)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lobm<<

PERSONALE

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"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

Gå til spørgsmål 21

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?						

Løbent.: >>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 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/MELLEMLINE 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 <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Hvad er dit modersmål?	Dansk	Ikke dansk
	<input type="checkbox"/>	<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 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) 65 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	65%	100%
Køn		
Mand	6%	6%
Kvinde	94%	94%
Aldersgruppe		
0-19 år	2%	3%
20-39 år	48%	52%
40-59 år	28%	29%
60-79 år	18%	14%
80- år	3%	3%

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	288		100%	
Køn				
Mand	18		6%	
Kvinde	270		94%	
Aldersgruppe				
0-19 år	6		2%	
20-39 år	139		48%	
40-59 år	82		28%	
60-79 år	52		18%	
80- år	9		3%	
Skema udfyldt af				
Patienten	268		94%	
Pårørende	16		6%	
Modersmål				
Dansk	269		93%	
Ikke dansk	19		7%	
Afsnitsnavn				
Afd. Y Dagkirurgi	12		4%	
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	15		5%	
Fertilitetsklinikken	48		17%	
Gynækologisk afsnit Y5	83		29%	
Gynækologisk afsnit Y6	17		6%	
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	31		11%	
Svangreambulatoriet	17		6%	
Urogynækologisk klinik	42		15%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23		8%	

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	41	55	4	0	265	16
Køn						
Mand	50	50	0	0	16	2
Kvinde	40	55	5	0	249	14
Aldersgruppe						
0-19 år	14	60	26	0	6	0
20-39 år	38	58	5	0	130	9
40-59 år	41	55	3	0	76	3
60-79 år	53	45	2	0	45	4
80- år	37	63	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	54	5	0	247	15
Pårørende	31	69	0	0	14	1
Modersmål						
Dansk	41	55	4	0	247	16
Ikke dansk	31	59	10	0	18	0
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	36	55	9	0	11	1
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	33	58	8	0	12	3
Fertilitetsklinikken	38	62	0	0	45	3
Gynækologisk afsnit Y5	47	51	1	0	78	2
Gynækologisk afsnit Y6	47	47	7	0	15	2
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	38	48	14	0	29	0
Svangreambulatoriet	44	50	6	0	16	1
Urogynækologisk klinik	32	59	8	0	37	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	22	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	44	52	4	0	282
Køn					
Mand	61	39	0	0	18
Kvinde	43	53	4	0	264
Aldersgruppe					
0-19 år	9	64	26	0	6
20-39 år	41	54	4	0	138
40-59 år	51	47	2	0	80
60-79 år	48	50	2	0	50
80-år	47	53	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	45	51	4	0	263
Pårørende	43	57	0	0	15
Modersmål					
Dansk	46	50	4	0	264
Ikke dansk	15	80	5	0	18
Afsnitsnavn					
Afd. Y Dagkirurgi	33	58	8	0	12
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	40	53	7	0	15
Fertilitetsklinikken	45	55	0	0	47
Gynækologisk afsnit Y5	52	46	2	0	81
Gynækologisk afsnit Y6	47	53	0	0	17
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	38	52	10	0	29
Svangreambulatoriet	41	53	6	0	17
Urogynækologisk klinik	37	59	5	0	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	43	4	0	23

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	33	62	4	1	253	26
Køn						
Mand	29	71	0	0	17	1
Kvinde	33	62	4	1	236	25
Aldersgruppe						
0-19 år	0	100	0	0	6	0
20-39 år	28	69	3	0	120	17
40-59 år	33	57	8	2	72	7
60-79 år	49	50	2	0	47	2
80- år	47	53	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	61	4	1	235	26
Pårørende	20	80	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	34	62	3	1	235	25
Ikke dansk	12	72	17	0	18	1
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	33	67	0	0	12	0
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	10	90	0	0	10	3
Fertilitetsklinikken	25	73	2	0	44	4
Gynækologisk afsnit Y5	49	49	3	0	68	11
Gynækologisk afsnit Y6	31	56	13	0	16	1
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	24	66	3	7	29	2
Svangreambulatoriet	31	62	8	0	13	3
Urogynækologisk klinik	30	63	8	0	40	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	62	10	0	21	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	286
Køn					
Mand	56	44	0	0	18
Kvinde	41	55	3	0	268
Aldersgruppe					
0-19 år	23	50	26	0	6
20-39 år	39	59	1	0	139
40-59 år	40	56	3	0	82
60-79 år	52	43	5	0	51
80-år	71	29	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	42	55	3	0	267
Pårørende	51	49	0	0	15
Modersmål					
Dansk	43	54	3	0	267
Ikke dansk	33	62	5	0	19
Afsnitsnavn					
Afd. Y Dagkirurgi	33	58	8	0	12
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	27	73	0	0	15
Fertilitetsklinikken	48	52	0	0	48
Gynækologisk afsnit Y5	48	50	2	0	82
Gynækologisk afsnit Y6	53	47	0	0	17
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	32	58	10	0	31
Svangreambulatoriet	35	59	6	0	17
Urogynækologisk klinik	41	54	5	0	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	61	0	0	23

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	92	8	223	59
Køn				
Mand	92	8	12	6
Kvinde	92	8	211	53
Aldersgruppe				
0-19 år	100	0	6	0
20-39 år	92	8	117	20
40-59 år	90	10	56	24
60-79 år	93	7	38	13
80-år	100	0	6	2
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	211	52
Pårørende	94	6	11	4
Modersmål				
Dansk	93	7	204	59
Ikke dansk	75	25	19	0
Afsnitsnavn				
Afd. Y Dagkirurgi	100	0	9	3
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	92	8	12	3
Fertilitetsklinikken	92	8	39	9
Gynækologisk afsnit Y5	93	7	58	24
Gynækologisk afsnit Y6	85	15	13	3
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	84	16	25	5
Svangreambulatoriet	92	8	13	3
Urogynækologisk klinik	91	9	34	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	95	5	20	2

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	28	55	15	2	277	1
Køn						
Mand	39	50	11	0	18	0
Kvinde	27	55	15	3	259	1
Aldersgruppe						
0-19 år	0	82	18	0	6	0
20-39 år	18	64	16	2	136	0
40-59 år	41	44	14	1	79	0
60-79 år	38	41	15	7	49	0
80- år	40	60	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	26	56	15	2	258	1
Pårørende	34	55	12	0	15	0
Modersmål						
Dansk	30	55	13	2	258	1
Ikke dansk	6	56	38	0	19	0
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	33	58	8	0	12	0
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	23	38	31	8	13	1
Fertilitetsklinikken	21	69	10	0	48	0
Gynækologisk afsnit Y5	38	50	13	0	80	0
Gynækologisk afsnit Y6	19	56	13	13	16	0
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	20	53	23	3	30	0
Svangreambulatoriet	19	69	13	0	16	0
Urogynækologisk klinik	30	40	23	8	40	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	59	14	5	22	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	16	23	18	43	180	23
Køn						
Mand	0	27	18	55	11	0
Kvinde	17	22	18	42	169	23
Aldersgruppe						
0-19 år	35	15	49	0	5	1
20-39 år	10	18	20	51	104	8
40-59 år	25	18	16	40	35	12
60-79 år	25	36	12	27	31	2
80- år	0	68	0	32	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	22	18	43	172	21
Pårørende	14	27	14	45	8	2
Modersmål						
Dansk	15	22	18	45	164	21
Ikke dansk	23	27	22	27	16	2
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	17	50	17	17	6	2
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	38	13	13	38	8	3
Fertilitetsklinikken	6	19	17	58	36	2
Gynækologisk afsnit Y5	22	24	17	37	41	10
Gynækologisk afsnit Y6	30	30	20	20	10	3
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	17	17	35	30	23	1
Svangreambulatoriet	0	33	8	58	12	0
Urogynækologisk klinik	18	14	18	50	28	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	19	31	13	38	16	1

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	78	12	1	266	14
Køn						
Mand	6	75	19	0	16	2
Kvinde	9	79	11	1	250	12
Aldersgruppe						
0-19 år	0	82	18	0	6	0
20-39 år	5	79	16	0	129	9
40-59 år	11	76	11	2	74	4
60-79 år	10	83	3	4	49	1
80-år	35	65	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	8	79	12	1	249	13
Pårørende	30	62	8	0	13	1
Modersmål						
Dansk	8	78	13	1	247	14
Ikke dansk	18	82	0	0	19	0
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	9	73	18	0	11	0
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	0	92	8	0	13	2
Fertilitetsklinikken	4	73	22	0	45	2
Gynækologisk afsnit Y5	8	82	9	1	79	2
Gynækologisk afsnit Y6	6	75	13	6	16	0
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	15	74	11	0	27	3
Svangreambulatoriet	20	67	13	0	15	1
Urogynækologisk klinik	16	79	0	5	38	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	5	86	9	0	22	1

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	36	31	33	107
Køn				
Mand	46	31	23	13
Kvinde	34	31	35	94
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	25	31	44	66
40-59 år	49	34	16	22
60-79 år	72	14	14	14
80-år	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	37	28	35	99
Pårørende	15	85	0	5
Modersmål				
Dansk	39	29	32	97
Ikke dansk	10	54	36	10
Afsnitsnavn				
Afd. Y Dagkirurgi	-	-	-	0
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	-	-	-	2
Fertilitetsklinikken	20	40	40	40
Gynækologisk afsnit Y5	62	15	23	26
Gynækologisk afsnit Y6	40	20	40	5
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	-	-	-	1
Svangreambulatoriet	25	42	33	12
Urogynækologisk klinik	57	29	14	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	14	57	7

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	27	34	40	52
Køn				
Mand	50	30	20	10
Kvinde	20	35	46	42
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	21	32	46	43
40-59 år	32	54	14	6
60-79 år	-	-	-	2
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	27	29	44	48
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	30	32	38	46
Ikke dansk	0	46	54	6
Afsnitsnavn				
Afd. Y Dagkirurgi	-	-	-	0
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	-	-	-	0
Fertilitetsklinikken	22	38	41	32
Gynækologisk afsnit Y5	-	-	-	4
Gynækologisk afsnit Y6	-	-	-	0
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	-	-	-	0
Svangreambulatoriet	20	40	40	10
Urogynækologisk klinik	-	-	-	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	20	60	5

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	28	66	4	2	261	21
Køn						
Mand	27	67	7	0	15	3
Kvinde	28	66	4	2	246	18
Aldersgruppe						
0-19 år	0	74	0	26	6	0
20-39 år	18	73	6	2	122	16
40-59 år	35	62	1	1	78	3
60-79 år	42	52	6	0	47	2
80- år	45	55	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	66	4	2	244	19
Pårørende	43	57	0	0	13	2
Modersmål						
Dansk	29	65	4	2	244	20
Ikke dansk	16	79	5	0	17	1
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	42	50	0	8	12	0
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	15	77	8	0	13	2
Fertilitetsklinikken	21	72	5	2	43	4
Gynækologisk afsnit Y5	34	64	1	1	74	7
Gynækologisk afsnit Y6	44	50	6	0	16	1
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	11	74	11	4	27	2
Svangreambulatoriet	20	73	7	0	15	2
Urogynækologisk klinik	34	61	5	0	38	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	65	4	4	23	0

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	94	5	282
Køn				
Mand	6	94	0	18
Kvinde	1	94	6	264
Aldersgruppe				
0-19 år	0	74	26	6
20-39 år	1	93	6	138
40-59 år	2	97	1	81
60-79 år	2	91	7	50
80-år	0	100	0	7
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	263
Pårørende	0	100	0	15
Modersmål				
Dansk	1	94	5	263
Ikke dansk	0	88	12	19
Afsnitsnavn				
Afd. Y Dagkirurgi	0	92	8	12
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	0	93	7	15
Fertilitetsklinikken	4	90	6	48
Gynækologisk afsnit Y5	1	97	1	79
Gynækologisk afsnit Y6	0	94	6	17
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	0	90	10	30
Svangreambulatoriet	0	94	6	17
Urogynækologisk klinik	0	93	7	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	23

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	2	93	5	136	148
Køn					
Mand	0	100	0	11	7
Kvinde	2	93	6	125	141
Aldersgruppe					
0-19 år	0	69	31	5	1
20-39 år	0	95	5	76	62
40-59 år	4	93	3	29	53
60-79 år	5	90	5	21	29
80-år	0	100	0	5	3
Skema udfyldt af					
Patienten	2	93	5	117	148
Pårørende	0	93	7	15	0
Modersmål					
Dansk	1	95	4	122	144
Ikke dansk	7	77	15	14	4
Afsnitsnavn					
Afd. Y Dagkirurgi	-	-	-	3	9
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	0	100	0	7	8
Fertilitetsklinikken	0	95	5	37	11
Gynækologisk afsnit Y5	5	90	5	40	41
Gynækologisk afsnit Y6	0	100	0	9	8
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	0	86	14	7	24
Svangreambulatoriet	0	100	0	9	8
Urogynækologisk klinik	0	100	0	11	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	13	10

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	75	20	4	0	278	5
Køn						
Mand	75	19	6	0	16	2
Kvinde	75	21	4	0	262	3
Aldersgruppe						
0-19 år	74	0	26	0	6	0
20-39 år	73	22	4	0	136	3
40-59 år	78	19	3	0	81	1
60-79 år	75	22	4	0	48	0
80- år	86	14	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	76	20	4	0	261	4
Pårørende	73	27	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	75	21	4	0	259	5
Ikke dansk	78	17	5	0	19	0
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	83	8	8	0	12	0
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	86	7	7	0	14	1
Fertilitetsklinikken	76	22	2	0	46	2
Gynækologisk afsnit Y5	78	21	1	0	80	1
Gynækologisk afsnit Y6	53	41	6	0	17	0
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	55	31	14	0	29	0
Svangreambulatoriet	88	6	6	0	17	0
Urogynækologisk klinik	76	20	5	0	41	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	23	0	5	22	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	80	18	1	0	277	6
Køn						
Mand	88	13	0	0	16	2
Kvinde	80	19	2	0	261	4
Aldersgruppe						
0-19 år	74	26	0	0	6	0
20-39 år	76	22	2	0	136	2
40-59 år	84	14	1	0	79	1
60-79 år	84	16	0	0	48	3
80- år	100	0	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	18	2	0	260	4
Pårørende	80	20	0	0	13	2
Modersmål						
Dansk	80	18	1	0	260	6
Ikke dansk	79	15	5	0	17	0
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	83	17	0	0	12	0
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	80	20	0	0	15	0
Fertilitetsklinikken	84	16	0	0	45	2
Gynækologisk afsnit Y5	80	19	1	0	80	1
Gynækologisk afsnit Y6	75	25	0	0	16	1
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	73	23	3	0	30	0
Svangreambulatoriet	71	24	6	0	17	0
Urogynækologisk klinik	85	13	3	0	39	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	22	4	0	23	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	48	42	7	3	283	1
Køn						
Mand	61	28	11	0	18	0
Kvinde	47	44	7	3	265	1
Aldersgruppe						
0-19 år	9	91	0	0	6	0
20-39 år	49	40	7	4	137	1
40-59 år	49	45	4	2	82	0
60-79 år	47	40	13	0	50	0
80- år	64	36	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	49	41	7	3	264	1
Pårørende	32	64	0	5	15	0
Modersmål						
Dansk	49	42	7	2	264	1
Ikke dansk	40	46	0	14	19	0
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	58	42	0	0	12	0
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	29	57	0	14	14	1
Fertilitetsklinikken	58	35	6	0	48	0
Gynækologisk afsnit Y5	55	38	5	3	80	0
Gynækologisk afsnit Y6	53	41	6	0	17	0
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	32	55	13	0	31	0
Svangreambulatoriet	29	47	12	12	17	0
Urogynækologisk klinik	34	46	15	5	41	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	48	4	4	23	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	63	32	3	2	273	11
Køn						
Mand	47	53	0	0	17	1
Kvinde	64	30	3	3	256	10
Aldersgruppe						
0-19 år	74	26	0	0	6	0
20-39 år	56	37	4	4	130	9
40-59 år	66	32	1	0	80	1
60-79 år	72	20	4	4	49	1
80- år	90	10	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	64	31	3	3	255	10
Pårørende	49	44	7	0	14	1
Modersmål						
Dansk	64	31	3	2	256	10
Ikke dansk	47	40	0	13	17	1
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	75	25	0	0	12	0
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	79	7	14	0	14	1
Fertilitetsklinikken	56	42	0	2	45	3
Gynækologisk afsnit Y5	75	22	4	0	79	2
Gynækologisk afsnit Y6	65	35	0	0	17	0
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	48	41	7	3	29	1
Svangreambulatoriet	63	31	0	6	16	1
Urogynækologisk klinik	48	43	3	8	40	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	52	38	0	10	21	2

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	63	31	4	2	243	38
Køn						
Mand	67	27	0	7	15	3
Kvinde	63	31	5	2	228	35
Aldersgruppe						
0-19 år	51	49	0	0	5	1
20-39 år	59	31	6	4	124	14
40-59 år	66	34	0	0	63	17
60-79 år	66	27	7	0	43	6
80- år	90	10	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	30	5	2	228	34
Pårørende	63	37	0	0	11	4
Modersmål						
Dansk	63	30	4	2	227	35
Ikke dansk	62	33	6	0	16	3
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	75	25	0	0	12	0
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	85	8	0	8	13	2
Fertilitetsklinikken	50	43	5	2	44	4
Gynækologisk afsnit Y5	71	24	6	0	72	8
Gynækologisk afsnit Y6	83	17	0	0	12	5
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	45	45	5	5	22	6
Svangreambulatoriet	38	54	8	0	13	4
Urogynækologisk klinik	66	26	6	3	35	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	30	5	5	20	3

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	90	10	285
Køn			
Mand	94	6	18
Kvinde	90	10	267
Aldersgruppe			
0-19 år	55	45	6
20-39 år	85	15	139
40-59 år	99	1	81
60-79 år	93	7	51
80- år	100	0	8
Skema udfyldt af			
Patienten	91	9	266
Pårørende	84	16	15
Modersmål			
Dansk	91	9	266
Ikke dansk	79	21	19
Afsnitsnavn			
Afd. Y Dagkirurgi	83	17	12
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	87	13	15
Fertilitetsklinikken	81	19	48
Gynækologisk afsnit Y5	95	5	82
Gynækologisk afsnit Y6	94	6	17
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	93	7	30
Svangreambulatoriet	88	12	17
Urogynækologisk klinik	95	5	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	96	4	23

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	19	57	15	9	20	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	19	57	15	9	20	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	20	57	11	12	15	2
40-59 år	-	-	-	-	1	0
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	21	52	17	10	18	3
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	16	56	18	10	17	3
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	-	-	-	-	2	0
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	-	-	-	-	2	0
Fertilitetsklinikken	25	75	0	0	8	0
Gynækologisk afsnit Y5	-	-	-	-	3	1
Gynækologisk afsnit Y6	-	-	-	-	1	0
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	-	-	-	-	2	0
Svangreambulatoriet	-	-	-	-	1	1
Urogynækologisk klinik	-	-	-	-	1	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	74	17	6	2	258	18
Køn						
Mand	75	19	0	6	16	1
Kvinde	74	17	6	2	242	17
Aldersgruppe						
0-19 år	51	17	32	0	5	1
20-39 år	73	18	6	2	121	13
40-59 år	74	20	4	2	76	3
60-79 år	77	13	6	4	49	0
80- år	100	0	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	74	17	6	2	243	16
Pårørende	68	22	0	11	12	2
Modersmål						
Dansk	75	17	6	3	245	12
Ikke dansk	68	32	0	0	13	6
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	90	0	10	0	10	1
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	100	0	0	0	11	3
Fertilitetsklinikken	67	26	5	2	43	3
Gynækologisk afsnit Y5	83	10	6	1	72	5
Gynækologisk afsnit Y6	76	12	6	6	17	0
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	62	28	3	7	29	2
Svangreambulatoriet	57	29	14	0	14	3
Urogynækologisk klinik	73	20	5	2	41	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	33	14	5	21	1

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	31	60	8	1	157	81
Køn						
Mand	50	50	0	0	8	5
Kvinde	30	60	8	2	149	76
Aldersgruppe						
0-19 år	16	84	0	0	5	1
20-39 år	27	59	12	2	73	40
40-59 år	40	57	4	0	48	25
60-79 år	29	64	3	3	26	13
80- år	37	48	15	0	5	2
Skema udfyldt af						
Patienten	31	60	8	2	145	77
Pårørende	23	69	8	0	10	4
Modersmål						
Dansk	32	60	8	1	147	78
Ikke dansk	24	61	0	15	10	3
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	30	70	0	0	10	1
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	18	64	18	0	11	3
Fertilitetsklinikken	32	55	9	5	22	12
Gynækologisk afsnit Y5	30	63	8	0	40	26
Gynækologisk afsnit Y6	21	71	7	0	14	2
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	46	46	8	0	13	11
Svangreambulatoriet	36	64	0	0	11	4
Urogynækologisk klinik	40	45	10	5	20	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	69	6	0	16	6

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	87	13	229	51
Køn				
Mand	100	0	17	1
Kvinde	86	14	212	50
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	4	2
20-39 år	91	9	113	25
40-59 år	89	11	71	11
60-79 år	79	21	33	13
80- år	81	19	8	0
Skema udfyldt af				
Patienten	88	12	213	48
Pårørende	82	18	12	3
Modersmål				
Dansk	87	13	214	47
Ikke dansk	87	13	15	4
Afsnitsnavn				
Afd. Y Dagkirurgi	80	20	10	2
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	78	22	9	5
Fertilitetsklinikken	98	2	42	6
Gynækologisk afsnit Y5	89	11	64	14
Gynækologisk afsnit Y6	100	0	16	1
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	74	26	23	8
Svangreambulatoriet	50	50	12	5
Urogynækologisk klinik	88	13	32	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	81	19	21	2

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	30	67	3	0	194	0
Køn						
Mand	41	59	0	0	17	0
Kvinde	28	68	3	0	177	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	25	70	4	0	99	0
40-59 år	34	64	2	0	63	0
60-79 år	36	64	0	0	24	0
80-år	36	64	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	68	3	0	181	0
Pårørende	37	63	0	0	10	0
Modersmål						
Dansk	29	68	3	0	181	0
Ikke dansk	45	55	0	0	13	0
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	14	86	0	0	7	0
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	29	71	0	0	7	0
Fertilitetsklinikken	34	63	2	0	41	0
Gynækologisk afsnit Y5	29	64	7	0	56	0
Gynækologisk afsnit Y6	31	69	0	0	16	0
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	24	76	0	0	17	0
Svangreambulatoriet	17	83	0	0	6	0
Urogynækologisk klinik	37	63	0	0	27	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	17	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	50	45	5	1	280
Køn					
Mand	56	39	0	6	18
Kvinde	49	45	5	0	262
Aldersgruppe					
0-19 år	32	41	26	0	6
20-39 år	45	48	6	0	136
40-59 år	51	44	3	2	80
60-79 år	61	37	2	0	50
80- år	58	42	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	49	46	5	0	261
Pårørende	55	38	7	0	15
Modersmål					
Dansk	50	45	4	1	262
Ikke dansk	43	45	13	0	18
Afsnitsnavn					
Afd. Y Dagkirurgi	42	50	8	0	12
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	53	33	13	0	15
Fertilitetsklinikken	46	50	2	2	46
Gynækologisk afsnit Y5	57	38	5	0	79
Gynækologisk afsnit Y6	53	41	6	0	17
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	45	45	10	0	31
Svangreambulatoriet	44	50	6	0	16
Urogynækologisk klinik	44	56	0	0	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	39	0	4	23

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	41	54	4	1	278
Køn					
Mand	61	33	6	0	18
Kvinde	39	56	4	1	260
Aldersgruppe					
0-19 år	50	50	0	0	5
20-39 år	39	56	4	1	135
40-59 år	45	51	4	0	80
60-79 år	40	54	6	0	50
80-år	35	65	0	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	41	55	4	1	259
Pårørende	45	49	7	0	15
Modersmål					
Dansk	42	53	4	1	261
Ikke dansk	28	67	5	0	17
Afsnitsnavn					
Afd. Y Dagkirurgi	36	64	0	0	11
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	31	62	0	8	13
Fertilitetsklinikken	38	57	4	0	47
Gynækologisk afsnit Y5	47	49	4	0	79
Gynækologisk afsnit Y6	44	50	6	0	16
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	29	65	6	0	31
Svangreambulatoriet	59	29	12	0	17
Urogynækologisk klinik	39	56	5	0	41
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	48	4	4	23

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	36	51	10	3	36	11	229
Køn							
Mand	-	-	-	-	3	0	15
Kvinde	37	49	11	3	33	11	214
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	5
20-39 år	44	52	4	0	16	7	115
40-59 år	9	77	14	0	6	2	68
60-79 år	37	31	20	11	9	2	38
80- år	-	-	-	-	4	0	3
Skema udfyldt af							
Patienten	35	49	12	4	29	10	218
Pårørende	38	62	0	0	5	1	9
Modersmål							
Dansk	38	50	8	3	31	7	219
Ikke dansk	19	59	22	0	5	4	10
Afsnitsnavn							
Afd. Y Dagkirurgi	-	-	-	-	1	0	10
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	-	-	-	-	2	1	12
Fertilitetsklinikken	29	71	0	0	7	2	39
Gynækologisk afsnit Y5	44	33	11	11	9	1	67
Gynækologisk afsnit Y6	-	-	-	-	2	1	14
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	-	-	-	-	2	2	25
Svangreambulatoriet	40	60	0	0	5	0	12
Urogynækologisk klinik	33	50	17	0	6	2	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2	19

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	23	56	15	5	99	183
Køn						
Mand	29	29	14	29	7	11
Kvinde	23	59	15	3	92	172
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	5
20-39 år	18	51	22	9	43	95
40-59 år	26	63	6	5	29	52
60-79 år	28	56	16	0	23	27
80- år	-	-	-	-	3	4
Skema udfyldt af						
Patienten	24	56	17	3	90	173
Pårørende	16	67	0	16	7	8
Modersmål						
Dansk	25	52	17	6	88	176
Ikke dansk	6	94	0	0	11	7
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	-	-	-	-	2	8
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	-	-	-	-	4	11
Fertilitetsklinikken	21	43	14	21	14	33
Gynækologisk afsnit Y5	32	52	13	3	31	51
Gynækologisk afsnit Y6	43	57	0	0	7	10
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	10	70	20	0	10	21
Svangreambulatoriet	13	75	13	0	8	9
Urogynækologisk klinik	20	60	20	0	15	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	50	50	0	8	15

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	74	10	11	6	176	108
Køn						
Mand	73	7	20	0	15	3
Kvinde	74	11	9	6	161	105
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	3
20-39 år	78	8	10	3	95	43
40-59 år	74	9	11	6	47	35
60-79 år	57	18	14	11	26	24
80- år	63	19	0	18	5	3
Skema udfyldt af						
Patienten	75	9	10	6	167	98
Pårørende	55	15	30	0	6	9
Modersmål						
Dansk	73	10	10	6	163	103
Ikke dansk	76	11	13	0	13	5
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	100	0	0	0	8	4
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	-	-	-	-	3	12
Fertilitetsklinikken	75	15	8	3	40	7
Gynækologisk afsnit Y5	73	5	15	7	55	26
Gynækologisk afsnit Y6	90	10	0	0	10	7
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	54	15	23	8	13	18
Svangreambulatoriet	75	0	17	8	12	5
Urogynækologisk klinik	50	22	17	11	18	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	0	0	12	17	6

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	26	3	1	265	17
Køn						
Mand	67	33	0	0	15	2
Kvinde	70	25	4	1	250	15
Aldersgruppe						
0-19 år	55	45	0	0	6	0
20-39 år	64	30	5	1	129	8
40-59 år	78	19	2	1	75	6
60-79 år	74	22	2	2	47	3
80- år	87	13	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	25	4	1	247	17
Pårørende	66	34	0	0	14	0
Modersmål						
Dansk	70	26	3	1	248	15
Ikke dansk	67	16	11	7	17	2
Afsnitsnavn						
Afd. Y Dagkirurgi	64	36	0	0	11	1
Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	53	33	13	0	15	0
Fertilitetsklinikken	72	28	0	0	43	4
Gynækologisk afsnit Y5	78	19	1	1	74	7
Gynækologisk afsnit Y6	67	27	7	0	15	1
Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	52	33	11	4	27	3
Svangreambulatoriet	59	35	6	0	17	0
Urogynækologisk klinik	73	20	5	3	40	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	74	22	0	4	23	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.

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afd. Y Dagkirurgi	Samlet indtryk
 2	Ventetiden mellem undersøgelse og behandling er alt for lang. Jeg fik en rigtig god behandling og følte mig helt tryk under hele forløbet. Ved henvendelse med problem efter behandlingen fik jeg et godt og fyldestgørende svar :-)	Godt
 3	De var meget omsorgsfulde - både før, under og efter operationen. Den opfølgende "knibeøvelse-lektion" var fantastisk god. [] Jeg var meget nervøs, men nervøsiteten forsvandt som dug fra solen pga. den fantastiske venlige behandling fra alle sider. Det var SÅ dejligt at blive forkælet med kaffe og rundstykke. Det var skønt, at der var fred og ro til at slappe af i "liggestolen" efter operationen. Hele oplevelsen betyder, at jeg ikke ville være ked af at skulle gentage den :-). Mange tak til alle.	Virkelig godt
 4	Inden operationen blev der givet en saglig og indlevende information.	Godt
ID	Kommentarer - Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	Samlet indtryk
 1	Jeg havde [en tilstand]. Sygeplejersken der modtog mig om natten sagde, at det med stor sandsynlighed skulle opereres. Lægen sagde, at det skulle de ikke, og jeg blev sendt hjem med smerter og med besked på at ringe, hvis jeg ikke fik det bedre. Hallo mand.	Det kan jeg ikke vurdere
 2	Kunne have været relevant at overveje henvisning til beslægtet specialområde (urologisk afdeling), eftersom symptomerne kunne have udsprunget fra blæreområdet. Endte med efter længerevarende forløb af få henvisning til urologisk speciallæge, hvor undersøgelsestiden kunne have været forkortet med eventuel observation for dette!	Dårligt
ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
 1	Jeg håber, at I gør det bedre med hensyn til ventetiden. Så kort ventetid som muligt. Tak!	Godt
 2	Det har været rart at have fornemmelsen af, at de folk man mødte på klinikken havde styr på, hvor langt man var i behandlingen og faktisk interesserede sig for det.	Virkelig godt
 3	Blev desværre ikke gravid efter [mange] behandlinger efter kræftsygdom. Savnede at min læge/kontaktperson var nemmere at få fat i, samt han var mere deltagende i selve forsøgene. At man undersøger kvindens forskellige tal optimalt, inden man går i gang med behandlingerne []. Ærgerligt at det bliver opdaget nærmest til sidst i [alle] forsøgene, hvis det havde øget chancerne.	Godt
 6	Alle er meget hjælpsomme og opmærksomme. Det er dejligt. Jeg har tit følt mig usikker på, om jeg fik den rigtige behandling. Det ville jeg gerne have været foruden. Det har gjort processen stressende.	Det kan jeg ikke vurdere
 7	Gode sekretærer - meget venlige og handlekraftige. De fleste læger var gode. Desværre en lidt mere ligegyldig behandling/omgangstone i forbindelse af andet barn/anden omgang af besøg i	Godt

	ambulatoriet, hvilket kan give en lidt utryk følelse. Læge NN var helt fantastisk, selvom det var andet barn.	
8	Personalet (lige på nær receptionen) har været utrolig søde, hjælpsomme og forstående. Det var lige, hvad man har brug for. Derimod synes vi ikke, det er helt gennemtænkt i forhold til patienterne, at fertilitetsklinikken ligger lige ved siden af fødeafdelingen. Det er hårdt at passere fødegangen, hver gang man skal på klinikken. Det er hårdt psykisk og heller ikke sjovt, hvis man møde folk man kender, som kommer fra fødeklinikken.	Virkelig godt
10	Søde og rare mennesker, der virker meget professionelle. Det kunne ind i mellem være rart, hvis det var de samme personer, man var inde ved. Det kunne være rart, når man er i gentagne behandlinger, at have lidt indflydelse på mødetiderne ift. job. Men ved godt, at det er svært. Er generelt fint tilfreds.	Godt
11	Særdeles god information. Søde og venlige.	Virkelig godt
12	Syntes ikke de kunne gøre noget anderledes. Yderst professionelt personale.	Virkelig godt
13	Et fantastisk overskud fra personalet :-) Blev mødt med stor omsorg og forståelse.	Godt
17	Sødt personale, der virkelig prøver at hjælpe, hvis man har lidt spørgsmål.	Godt
18	Meget glad og taknemmelig for den gode og hurtige behandling. :)	Virkelig godt
20	Jeg synes, det var dejligt, at de bekymringer, jeg ringede med, blev taget alvorligt og besvaret seriøst. Tak for en dejlig oplevelse. Jeg der ellers aldrig har været på sygehuset, siden jeg blev født, og havde nogen modvilje inden, blev meget tryk og holdt meget af den positive stemning, vi blev mødt med. Tak, jeg glæder mig til at byde det lille nye menneske velkommen!	Godt
21	Man skulle have en fast kontaktperson, så det er helt tydeligt, hvem vi skal henvende os til, og hvem der er ansvarlig i vores sag. Informationerne skal gå gennem for mange mennesker, det er mange gange en ny, der skal have baggrundshistorien igen. Ved kontakt skal det gå gennem for mange mennesker. En tager telefonen, henviser til en ny, der igen beder en sygeplejerske om at ringe tilbage på et senere tidspunkt.	Godt
22	AT MAN KAN RINGE OG FÅ SVAR PÅ SAMME DAG - I DETTE TILFÆLDE PÅ SÆDPRØVEN. JEG FINDER DET UDNØDVENDIGT, AT MAN SKAL VENDE I OVER EN UGE, SPECIELT NÅR SVARET KENDES INDEN FOR GANSKE FÅ TIMER. MAN KAN JO SIGE AT NETOP I DETTE TILFÆLDE, ØNSKER JEG SVAR ASAP.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y5	Samlet indtryk
2	Information pr. brev er meget standardiseret. Modtog præcis de samme breve og information til indkaldelserne før min operation, og da jeg efterfølgende skulle til tjek igen (samme spørgeskemaer osv.).	Godt
3	Den bedste behandling jeg har oplevet! Lægen, der opererede mig, kom selv og fortalte mig, at alt var forløbet fint, og det hele så godt ud efter operationen, mens jeg lå på opvågningsstuen. Og da jeg blev forsinket med at blive kørt op på stuen igen, kontaktede lægen selv min mand, som sad og ventede og informerede ham om, at alt var gået godt. Ros til hele afdelingen herfra:-)	Virkelig godt















- ✎ 4 Jeg sidder med nogle tanker, om det eventuelt kunne være en god ide, at man mødtes nogle stykker til en lille snak om, hvordan andre tackler sådan en situation - men den er nok for privat til at få frem i et større forum. Men en tanke, jeg har tumlet med et stykke tid. Godt
- ✎ 5 Jeg har været tilknyttet Y5 i tre år. Angående telefonsvar/oplysning: Igennem mit 3-årige forløb har jeg modtaget det samme svar: "Det ser fint ud, vi ser om et halvt år". Mit sidste svar var så et andet: "Vi anbefaler [en operation]". Efter så lang tid bliver man lidt overrasket, fordi man har overbevist sig selv om, at svaret er: "Ok, det ser fint ud". Oplysningen om [operationen] blev der kun fortalt om ved min første undersøgelse, så det skal man nok mindes om en gang i mellem. Det er kun en lille ting. Ellers har jeg fået en rigtig god behandling. Godt
- ✎ 6 Jeg er ikke i tvivl om, at hele atmosfæren bidrog til hurtig helbredelse. Virkelig godt
- ✎ 8 De tog stilling til, hvad der skulle ske med mig, den første dag jeg kom til ambulatoriet. Fem dage senere var jeg opereret, det må man sige var særligt godt. Virkelig godt
- ✎ 11 Tusind tak Gynækologisk Y5, Skejby Sygehus. Intet svar
- ✎ 12 Jeg har kun oplevet et behageligt og venligt personale, som jo ikke er ansvarlig for ventelister og den slags. Tak. Godt
- ✎ 13 Det er MEGET svært at finde ambulatoriet, når man ikke er kendt - og ikke kommer der særligt ofte. Godt
- ✎ 14 Personalet var meget søde og hjælpsomme. Men i pjecen der forklarede min operation, stod der om selve operationen ret forkortet efter afsnittet om bedøvelse, at så "fjernes keglen", og det var det eneste om selve indgrebet. Efter min mening var det lidt for forenklet, når man ikke er klar over hvad "keglen" er. Godt
- ✎ 15 Når man kommer med en kræftsygdom, er man lidt "rundt på gulvet". Fra første gang jeg kom hos jer, har jeg følt mig godt behandlet. Alle de mennesker, jeg mødte, var søde, forstående og virkelig dygtige. Det var dejligt, at det var de samme personer, der var omkring en. Og når jeg kommer nu få år efter operation, oplever jeg samme ro og tryghed. Altid et smil og "velkommen". I GØR ALLE ET FANTASTISK JOB. Virkelig godt
- ✎ 19 Utrolig tilfreds - beskrevet tidligere. Virkelig godt
- ✎ 20 Meget varm atmosfære på afdelingen. Hele forløbet blev grebet professionelt og struktureret an, hvilket skabte ro og overskud hos både patienten og de pårørende. Virkelig godt
- ✎ 21 Det er dejligt, at personalet altid er venlige og imødekommende. Godt
- ✎ 22 Jeg er usædvanligt godt tilfreds med mit besøg. Jeg var ret utryg ved, hvad der skulle ske, før jeg kom, fordi jeg ikke havde modtaget information fra praktiserende læge. Både læge og sygeplejerske var så søde, lyttende og opmærksomme, at jeg fik helt tårer i øjnene, da jeg gik derfra og sagde, at jeg virkelig syntes, jeg havde fået en god behandling, der fik mig til at føle mig tryk og i gode hænder. Godt
- ✎ 24 Jeg har været glad for at opleve det gode samarbejde, der lader til at herske mellem alle ansatte på ambulatoriet. Det giver tryghed for patienten og en god stemning i afdelingen. Virkelig godt











25	Jeg satte pris på, at der i opvågningsstuen, var blide farver, at der var stille musik og at personalet var meget fokuserede på den enkelte patient.	Virkelig godt
26	Alle er meget søde og imødekommende. Men! Når sekretæren har fri/pause, så virker man ikke særligt velkommen! Men "de stakler" har jo nok bare travlt :-)	Godt
28	Ok - en meget tilfreds patient.	Virkelig godt
29	Tak for fin behandling.	Virkelig godt
30	Søde mennesker, ingen stress, rart sted at komme, man bliver ikke nervøs, inden man skal ind. Vil hellere på Skejby end kommunehospital. Pænt og rent, dejligt lyst.	Godt
31	Er godt tilfreds med forløbene!	Virkelig godt
34	Hjælpe mere med at formidle kontakt i forbindelse med videre undersøgelse/behandling på andre afdelinger. Det er ikke nok, at man får at vide, man kan tage kontakt dertil. Man skal have mere hjælp med dette.	Godt
35	Hvis tiden skrider, vil det være venligt af personalet at oplyse det.	Godt
36	Da jeg ringede og var meget bekymret, var der en læge der ringede tilbage til mig og snakkede med mig, så jeg blev rolig. Det var en rigtig god oplevelse.	Godt
37	Det er umuligt for mig at svare på alle dine "tåbelige" spørgsmål! Jeg kan kun sige, at jeg har været fuldt ud tilfreds med mine få besøg. Jeg kan ikke klage over noget. læge NN er en vidunderlig læge, som man føler sig tryk ved. Altid glad, smilende og positiv. Sygeplejersker og kontorpersonale får også topkarakterer.	Intet svar

ID Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y6

Samlet indtryk

1	Har i to år fået lavet samme gynækologiske skanning på andet sygehus, hvor ingen formåede at se, at min anden livmoder sad "frit" i bughulen, men det klarede I på ét forsøg plus fik sat behandling i gang. Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
2	Mere synligt personale i receptionen, og der måtte gerne være musik i venteværelset.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Jeg er fortørnet over, at der bruges så mange ressourcer på at dokumentere kvalitet og behandling a la dette spørgeskema, og hvad det involverer af arbejde for alle. Ville ønske, at behandlere fik ro og ressourcer til at passe deres arbejde uden hele tiden at skulle dokumentere, at de gør det ansvarligt. Flere varme hænder og færre skemaer, tak!	Virkelig godt
5	Samtalen med sygeplejerske om MIG som person var en overraskelse, men meget positivt.	Virkelig godt
6	Jeg er opereret [flere] gange [på anden afdeling] og har derfor også haft min gang i ambulatoriet. Afdelingen er næsten blevet mit andet hjem, og jeg har kun haft gode oplevelser. Dog har jeg lige ringet og rykket for brev ang. næste tid i ambulatoriet. Jeg skal ringe i næste uge for at få svar om ny tid pga. sygdom blandt sekretærerne. Jeg undrer mig over, at der ingen vikarer/afløsere er!	Virkelig godt











	7	Der var lang tids ventetid fra besøget til selve indgrebet - to måneder.	Dårligt
ID Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium			Samlet indtryk
	1	Manglende kommunikation mellem læge og undertegnede. Virkede meget som samlebåndsarbejde fra lægens side!	Dårligt
	3	Udlevere skriftligt materiale eller henvise til en troværdig og certificeret hjemmeside med mere information. Egentlig helst henvisning til en hjemmeside, da papirer har det med at blive væk, inden man får læst dem.	Virkelig godt
	6	Når der er én med, der skal lære, så glem ikke hvem der er i centrum. IKKE "elev"/studerende/nyansat ung læge, MEN patienten.	Godt
	7	Eftersom jeg siden besøget er blevet undersøgt et andet sted, hvor det viste sig, jeg fejler det, jeg havde fået at vide, jeg ikke gjorde, synes jeg, det kunne være en RIGTIG god ide, hvis lægen giver udtryk for sin eventuelle undren/tvivel - hvis undersøgelsens svar er tvetydigt. Den anden læge jeg blev undersøgt af, var slet ikke i tvivl. Så jeg synes, en eventuel tvivel bør siges højt, og eventuelt være fulgt op af flere undersøgelser.	Dårligt
	8	Smilende og imødekommende.	Virkelig godt
	9	Alt i alt en god oplevelse i Silkeborg.	Godt
	11	Meget søde personaler. De er venlige og imødekommende. Synes, det kunne være rart at vide i forvejen, at det ikke er én bestemt læge, der følger ens sag, og at man derfor kan komme ind til forskellige hver gang.	Dårligt
	12	Meget hjælpsomt og forstående personale.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Svangreambulatoriet			Samlet indtryk
	1	Jeg tror faktisk, at ambulatoriet NN er en udmærket afdeling med god service og faglig viden. Jeg tror blot, jeg har været uheldig at være kommet ind til en meget usikker læge, som ikke er på afdelingen længere. Jeg møder derfor op til næste undersøgelse med forventning om undersøgelse og planlægning/samtale om fødselsmetodens forløb. Tak for spørgeskemaet.	Det kan jeg ikke vurdere
	2	Vi følte os virkelig i trygge hænder, og vi kunne mærke, at personalet havde stor erfaring og engagement i vores situation.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Urogynækologisk klinik			Samlet indtryk
	2	Jeg er meget tilfreds.	Godt
	4	De kunne være bedre til at tage telefonen i telefontiden. Det er rigtig svært at komme igennem til dem. Har haft ringet rigtig mange gange, og der er ingen, der tager telefonen:-{	Godt
	7	Jeg ville gerne have vidst, hvorfor jeg skulle vente så længe; der kom mange ind før mig, som kom	Godt

	efter mig. De sagde til mig, da jeg kom ind, at det var fordi, jeg skulle ind flere steder; det ville jeg gerne have vidst inden jeg kom ind.	
	9 De fik mig til at føle, at jeg ikke KUN var patient, men også en person (et menneske). Der var tid til at svare på mine spørgsmål, lidt jokes foruden det alvorlige omkring mit tilfælde!	Virkelig godt
	10 Er lige vidt.	Det kan jeg ikke vurdere
	12 Jeg endte med at have kontakt med lægen NN. Her følte jeg endelig, at der var en, der lyttede til, hvad jeg sagde. Det gør en verden til forskel, at man føler, der i det mindste bliver lyttet til, hvad man siger, frem for at man blot bliver fejlet af og får et indtryk af, at vedkommende, man taler med, udelukkende er interesseret i positiv feed back og ellers blot at slippe af med en.	Dårligt
	13 Gode læger som var i "øjnehøjde" med mig. De førte ikke lange samtaler uden, at jeg blev inddraget.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	3 Være bedre til at lytte til, hvad patienten føler!	Godt
	7 Altid venligt og roligt personale. Altid tid til mig som patient.	Godt
	9 Lægerne virkede ofte stressede, og vi fik indtrykket af at være på samlebånd. Sygeplejerskerne var altid søde og meget hjælpsomme, de havde altid tid til os.	Godt
	10 Jeg syntes kun, der er ros til afdelingen. Mit ophold med min søn var super godt. Det har det også været ved mine to tidligere kejsersnit. Man føler virkelig, man bliver hørt!	Virkelig godt
	11 Langt større flexibilitet i forhold til opstart af behandling, da man kun kan tilmelde sig behandling på bestemte datoer. Hurtigere forløb, da der er lang ventetid mellem behandlingerne.	Virkelig godt
	12 Dejligt med faste kontaktpersoner. Professionel pleje og behandling.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus



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

ID	Kommentarer - Afd. Y Dagkirurgi	Samlet indtryk
2	Ventetiden var meget lang, cirka et år.	Godt
5	Var gode til at forklare og uddybe, hvad der skete og hvorfor man var der.	Godt
ID	Kommentarer - Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	Samlet indtryk
1	Jeg kom på afdelingen fra vagtlægen så blev ikke henvist! Jeg kom om natten og skulle ikke vente. Men jeg kunne ikke komme ind på afdelingen og måtte have hjælp af nogle ambulancefolk, der tilfældigvis kunne hjælpe os, og som kørte mig op på afdelingen	Det kan jeg ikke vurdere
2	Blev ikke informeret af ambulatoriet om ventetid.	Dårligt
ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
5	Vores første besøg skulle være en information med en sygeplejerske angående forløbet samt brugen af medicin. Ved tilmelding til behandling fik vi tid til dette []. [Nogle dage før] blev vi ringet op, at de ville flytte tiden, da de så kunne spare timer. Egentlig ok, men desværre var det eneste mulighed for os denne [dag], da vi ugen før var [på ferie] og skulle rejse ud af landet [senere den dag]. Derfor ingen informationsmøde.	Godt
7	Var ikke rigtig i kontakt med ambulatoriet inden.	Godt
19	Ventetiden til indkaldelse var længere, end der var givet udtryk for i det første brev, selvom der var taget hensyn til ferielukningen om sommeren.	Godt
20	Jeg undrede mig over, jeg skulle til en hel masse og ikke bare kunne komme i gang, fordi jeg havde været i []behandling, og vi jo bare skulle videre:-) Men set i bakspejlet synes jeg faktisk, det var ok.	Godt
21	Meget god information fra ambulatoriet, når vi har været der fysisk. Meget dårlig information fra ambulatoriet om indkaldelse og tiden mellem vores besøg.	Godt
22	Jeg var oppe og aflevere en sædprøve og blev henvist af egen læge. Fra opkald til lægen til tid hos jer og til jeg endelig fik svaret, gik der nærvæd to måneder. Det er alt for lang ventetid, mener jeg.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y5	Samlet indtryk
4	Altid med et glad smil og stor venlighed.	Godt
16	Jeg ved ikke, om det er anderledes, når jeg er med i et forsøg!	Virkelig godt

	17	Blev henvist akut, derfor inden kontakt inden undersøgelsen.	Virkelig godt
	18	De gange jeg har ventet, har det været på [anden afdeling] - ikke i ambulatoriet.	Godt
	19	Jeg brugte minimum 20 minutter på at finde ambulatoriet på Skejby. Var rundt i mange forskellige afdelinger og talte med mindst fem søde personaler på vejen, som forsøgte at guide mig, men uden at finde ambulatoriet. Der er STORT behov for nøjagtig vejvisning inde på sygehuset.	Virkelig godt
	22	Der var virkelig dårlig kommunikation med praktiserende læge, så jeg vidste ikke noget om celleforandringerne, inden jeg kom på ambulatoriet.	Godt
	23	Der var ingen ventetid. Var ved egen læge [], blev sendt til et andet sygehus [dagen efter] og videre derfra til andet sygehus [næste dag].	Godt
	24	Jeg oplevede faktisk ingen ventetid. Så vidt jeg husker [få] dage!	Virkelig godt
	27	Det er enormt lang tid at vente, og jeg var meget bekymret.	Virkelig godt
	30	Efter gener fra fødsel, [og dermed] ikke noget sexliv, søgte hjælp hos egen læge, som ikke kunne hjælpe. Har været hos Jer flere gange indenfor ti år og det er først nu, jeg har fået reel professionel hjælp, så ikke at bebrejde, men det er først nu, der er kommet nogen til, som kan hjælpe.	Godt
	32	Meget venlige.	Godt
	34	Der skulle være sat en undersøgelse i gang tidligere. Jeg skulle arbejde alt for meget selv for at der blev gjort noget.	Godt





ID Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y6

Samlet indtryk

	2	Jeg oplevede, at vi selv skulle opsøge personalet vedrørende ventetiden, men at de så derefter kom og informerede om, hvor lang tid der ville gå.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Over to måneders ventetid.	Dårligt

ID Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium

Samlet indtryk

	3	Det gik rigtig hurtigt. Med det mener jeg, at jeg meget hurtigt modtog et brev med en tid.	Virkelig godt
	5	Ved første besøg skulle jeg aftale tid til andet besøg. Det kunne så ikke lade sig gøre, da det var længere fremme end to måneder. Der blev så lidt ringen frem og tilbage, da der skulle aftales tid til andet besøg!!	Godt
	8	Super god service.	Virkelig godt
	10	Misvisende oplysninger om ventetider i andre dele af regionen.	Godt

ID Kommentarer - Svangreambulatoriet

Samlet indtryk

✎	1	Jeg oplevede slet ikke ventetid, da jeg blev ringet op allerede dagen efter, at min læge henviste mig. Jeg fik en tid allerede dagen efter igen, da jeg skulle til [] scanning for eventuelle misdannelser samme dag - super service.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	2	Min situation kunne ikke udskydes, da der var tale om en sen abort. Vi blev kun mødt af meget forstående og professionelle personaler.	Virkelig godt
✎	3	Begge gange jeg var i ambulatoriet, blev jeg henvist fra min læge/jordemoder og ringede og fik en tid.	Virkelig godt
✎	4	Blev ikke informeret om eventuel ventetid.	Dårligt

ID Kommentarer - Urogynækologisk klinik

Samlet indtryk

✎	1	De har ikke hjulpet mig.	Dårligt
✎	3	God information - kom ind til aftalt tid og fik god information om forløbet.	Virkelig godt
✎	5	Modtog to breve med modstridende anvisninger vedrørende urinprøve.	Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit


Samlet indtryk

✎	5	Ikke helt tilfreds med, at man ikke kan være sikker på at komme til på den første fastsatte dato. Ved mine to besøg blev tiden begge gange ændret til anden dato.	Virkelig godt
✎	6	Det er [flere] år siden, jeg havde mit første besøg i ambulatoriet.	Godt
✎	7	Der blev ikke sagt noget om tid, til det blev min tur. Jeg blev bare vist ind i venteværelset. Jeg ventede kun kort tid.	Godt
✎	12	Der gik ikke lang tid fra jeg blev omvisiteret, til jeg blev indkaldt til kontrol.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	Samlet indtryk
1	Ja, når man kommer om natten fra vagtlægen, skal man være opmærksom på at informere om, hvordan man kan komme ind på afdelingen.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
2	Jeg syntes, at folk var rigtig høflige og meget søde til at tage imod os. Det var rart, at sygeplejersken hilste både mig og min kæreste, da det jo er min kæreste, der skal igennem de fleste ting.	Virkelig godt
6	Folk er venlige og smilende.	Det kan jeg ikke vurdere
7	Den sygeplejerske, som modtog os, var rigtig god og forstående.	Godt
8	Modtagelsen i receptionen vil jeg betegne som GOD, og modtagelsen fra sygeplejersker og læger som VIRKELIG GOD.	Virkelig godt
16	Modtagelsen var venlig, imødekommende og kompetent.	Virkelig godt
20	Selvom man blev modtaget af forskellige folk næsten hver gang, var der bare en umiddelbar, tillidsfuld og positiv kommunikation hver gang. Det var dejligt og trygt.	Godt
22	Min kæreste var oppe med prøven og fortalte, hvor sød og behjælpelig pigen i receptionen havde været.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y5	Samlet indtryk
1	Ventede en halv time, fordi jeg ventede det forkerte sted, da der var fejl i brevet med information.	Godt
6	Besøget gjorde mig tryk. Det var en god oplevelse.	Virkelig godt
7	Struktur og verbal guidning gav oplevelse af trykthed.	Virkelig godt
19	Søde rare personaler.	Virkelig godt
20	R rigtig god information om forløbet/behandlingen. Det gav ro med en "køreplan".	Virkelig godt
22	Det var ret svært at finde det rigtige sted. Synes ikke skiltningen er ret god.	Godt
24	Meget venlig modtagelse.	Virkelig godt
25	Venlig og imødekommende. Rolig og uden stress.	Virkelig godt

 27 Både læge og sygeplejerske var rigtig gode til at berolige og forklare og var rigtig søde, forstående og meget imødekommende. Det var også dejligt, at de gav sig god tid til at tale med mig, både inden, under og efter. Også forberedelsen af, hvad der skulle ske i forbindelse med undersøgelsen. Følte mig meget tryk og i gode hænder.

Virkelig godt

 30 Rigtig søde ALLE sammen, ingen stress på.

Godt

 33 Faktisk havde jeg besvær med at finde laoratoriet. Sad først og ventede [et forkert sted].

Virkelig godt

 35 Noget upersonlig, med det fungerer fint.

Godt

 36 Svært at få fat i et personale ved skranken.

Godt

ID Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y6

Samlet indtryk

 5 Virkelig venligt og imødekommende.


Virkelig godt

ID Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium


Samlet indtryk

 3 Venligt personale.


Virkelig godt

 4 Det var dog lidt forvirrende at man blot kørte sit sygesikringsbevis gennem kortlæseren for at blive registreret. Synes også ventetiden var lidt lang. Der kom folk efter mig, der kom ind før mig. Var lidt bange for, at jeg var blevet glemt.


Virkelig godt

 5 Man fik lidt spidse bemærkninger til brugen af kortlæsningsmaskinen, hvis man ikke lige forstod, at bruge den.


Godt

 6 Ingen mennesker at se. Skal gøres opmærksom på, at man selv skal køre sygesikringsbeviset igennem. Det fremgår ikke. Således sad der en og ventede 45 minutter, idet hun ikke var registreret som ankommet.

Godt

 12 Jeg blev informeret om, at der var kort ventetid. Indstillingen var positiv, og personalet var hjælpsomt.


Virkelig godt

 13 Jeg skulle køre mit sygesikringsbevis igennem en scanner, men jeg kunne ikke se, at den registrerede det. Jeg stod og ventede længe, men blev enig med min mand om, at det måtte den jo være. Satte os i venteværelset, men der skete ikke noget før en sygeplejerske efterlyste mig. En dårlig oplevelse.










Intet svar

ID Kommentarer - Svangreambulatoriet

Samlet indtryk

 1 Jeg blev ikke hilst velkommen. Begge kontomedarbejdere var i en ekspedition, men de fleste kan sende et blik eller smil samtidig med, at de taler med andre. Jeg fandt ud af, at jeg skulle køre mit sygesikringsbevis igennem, for at registrere mig som "ankommet". Velkomsten af sygeplejersken var god, og hun var med i undersøgelsestiden og var imødekommende.












Det kan jeg ikke vurdere

	2	Der var stor forståelse for vores situation, og der var sat god tid af til at snakke med os.	Virkelig godt
	4	Neutral modtagelse.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Urogynækologisk klinik	Samlet indtryk
	3	Meget fint og orienterende.	Virkelig godt
	5	Elektronik fungerede ikke hver gang.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Lidt sterile omgivelser, kunne måske gøres varmere.	Godt
	6	Det kunne være rart at blive informeret om evt. ventetid, da denne har været svingende - nogle gange op til 30 minutter eller mere.	Godt
	7	Smilende og venligt personale, der tager sig tid.	Godt
	8	Professionelt. Søde og venlige.	Virkelig godt
	10	Blev mødt af en smilende jordemoder med det samme, jeg kom derud. Hun var utrolig god til at informere.	Virkelig godt


Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afd. Y Dagkirurgi	Håndtering af fejl
4	Jeg havde fået en forkert skriftlig patientinformation. Jeg sad aftenen inden min operation og var temmelig rystet, idet informationsfolderen bl.a. oplyste, at jeg kun skulle lokalbedøves under indgrebet (fjernelse af min livmoder). I virkeligheden drejede det sig om et mindre indgreb, altså en forkerte folder.	Dårligt
	ID Kommentarer - Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	Håndtering af fejl
1	Jeg oplevede, at de skulle scanne mig. Jeg havde meget ondt i maven og lå på seng og uden at sige noget som helst, tog lægen en scanner/lang "pind" op i mit underliv. Det var meget ubehageligt. Troede, jeg skulle scannes uden på maven. Jeg kunne slet ikke koncentrere mig om undersøgelsen, og bagefter vidste jeg ikke, om jeg havde svaret rigtigt på, hvor det gjorde ondt o. lign. Det er ikke smart, jeg [var ude for noget traumatisk] for år tilbage og var i chok efterfølgende over hændelsen. Jeg græd på min stue, og sygeplejersken, der kom ind, hørte, hvad jeg sagde, men gik igen, også selvom jeg sagde, at jeg ikke vidste, om jeg havde svaret rigtigt på lægens spørgsmål.	Virkelig dårligt
	ID Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Håndtering af fejl
3	Jeg synes, at man skulle have undersøgt min kæreste bedre, så de forskellige tal var i orden, for at der var større chancer for ønsket graviditet. Det viser sig nemlig, at hun gennem rigtig lang tid har haft [sygdom], så hvis de havde været opmærksomme på det fra start, kunne det være, hun var blevet gravid.	Intet svar
4	En enkelt gang, havde I glemt, at jeg skulle tage p-piller, for at starte mig i en cyklus, hvilket sinkede forløbet. En manglende respekt forekom. Meldte mig til behandling en uge før min menstruation (som tilsendt information skrev, hvor I havde misforstået mit besøg, og troede, jeg var der pga. lægesamtale. Men alt gik :-). Men der sker meget inden i en på kort tid, når man tror en behandling mislykkes, da man sætter sig op til forløbet. Ellers er jeg meget taknemmelig for al jeres hjælp.	Virkelig godt
7	En læge, der ikke ville høre på, at jeg havde det skidt og var utryk omkring overstimulering, hvilket førte til 2-3 indlæggelser efterfølgende.	Godt
15	Sygeplejerske informerede IKKE om håndtering af medicin og glemte at aflevere de nødvendige sprøjter, kanyler plus hjælpemidler. Sekretær sendte recept uden at tjekke, om vi havde fået de nødvendige informationer plus hjælpemidler (som vi ikke have fået) - Vi var nødt til at udskyde behandlingen, da medicin ikke kunne bruges - ekstra stress i en i forvejen stresset behandling og situation.	Virkelig godt
21	Det administrative personale omkring ambulatoriet har dårligt styr på papirerne. Dokumenter forsvandt ved en henvisning til [anden afdeling] med megen uvished, usikkerhed, manglende information og lang ventetid til følge. De har heller ikke styr på, hvem der har ringet og hvornår i de situationer, hvor en læge skulle kontakte os.	Godt










	23	1). Vi fik oplyst én mødetid til [] og havde taget medicin derefter, mens der reelt var booket en senere tid. Det fik heldigvis ingen konsekvens for []. 2). Vi fik ved ægoplægning oplyst, at vi fik lagt to æg op, mens der i journalen stod angivet, at vi fik lagt ét æg op.	Godt
ID Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y5			Håndtering af fejl
	1	Ventetid og forløbsinformation.	Godt
	4	Personalet forsøgte at hjælpe mig i stor udstrækning.	Intet svar
	9	Vævsprøven efter operationen blev væk og en ny vævsprøve måtte udtages.	Virkelig godt
	10	To gange utydelig prøve, der skulle laves om med et halvt års ventetid.	Dårligt
	12	[En uges tid] før min tid, blev den aflyst, og der var syv uger til den nye tid. Det er rigtig lang tid at vente []. Ved min første prøve blev der kun udtaget raskt væv, og derfor fik jeg en ny tid [nogle] måneder senere.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y6			Håndtering af fejl
	4	Der gik infektion i det sted, jeg havde været skåret op indvendig.	Godt
ID Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium			Håndtering af fejl
	11	En cellediagnoseprøve hvor der første gang blev taget for lidt (efter to forsøg), hvilket betød en forholdsvis lang ventetid, før man kunne udføre dette igen.	Dårligt
ID Kommentarer - Svangreambulatoriet			Håndtering af fejl
	1	Jeg blev henvist pga. massive åreknuder på [forskellige områder af kroppen], men lægen så kun ganske kort på de udvendige åreknuder forfra, mens jeg stod op og sagde, at det var værst, hvis jeg også havde dem bagtil, men det havde han jo slet ikke mulighed for at se på den måde. Jeg skulle komme igen to uger før forventet fødsel til vurdering af fødselsmetode. Har efterfølgende fået at vide, at lægen ikke er på afdelingen længere. Fejlen bestod således i, at jeg ikke blev undersøgt, nu hvor jeg jo var mødt op til undersøgelsen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID Kommentarer - Urogynækologisk klinik			Håndtering af fejl
	8	Der kom ikke et svar på en urinundersøgelse.	Intet svar
	12	Jeg var til to undersøgelser før operation. Ved første samtale fik jeg [én ting at vide]. Ved anden samtale fik jeg at vide, at der også var [en anden komplikation]. Det var sidstnævnte jeg fik information om i forhold til operationen []. Det skrev lægen dog ikke i journalen (jeg har siden set journalen). Ved operation gjorde sygeplejersker mig klar til én operation, men lægen sagde, det var en anden operation (jeg vidste ikke hvad forskellen på de to operationer var). Jeg har ved undersøgelse	Virkelig dårligt

se efter operation fået konstateret, at jeg har [to lidelser].

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
	2 I var nødt til at skifte operationslæge, mens jeg lå på operationsbordet, da jeg fortalte, at jeg var endometriose patient.	Intet svar

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afd. Y Dagkirurgi	Samlet indtryk
 1	Jeg er yderst tilfreds med, at jeg fik en læge [] som jeg ønskede, og at han kom ned fra en anden afdeling for at foretage operationen!!!	Det kan jeg ikke vurdere
 3	Jeg blev virkelig godt behandlet. Jeg var meget nervøs da jeg kom, men både den modtagende sygeplejerske, lægen der opererede mig og ISÆR læge/sygeplejerske NN var fantastiske til at berolige mig og snakke med mig. (Jeg snakker som et vandfald, når jeg er nervøs!) TAK! :-).	Virkelig godt
 4	Personalet var meget venlige og gode til at informere om behandlingsforløbet (mundtligt).	Godt
ID	Kommentarer - Akut Gynækologisk Modtagelsen Y6	Samlet indtryk
 1	Igen - da jeg var ved vagtlægen, skulle Jeg have haft at vide, hvordan jeg kunne komme ind på afdelingen om natten. Jeg ved, de var i telefonisk kontakt, da vagtlægen henviste mig.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
 2	Efter ægudtagning lå min kæreste i halvanden time, før en sygeplejerske kom til os. I løbet af denne tid kom og gik to andre par, til trods for at jeg spurgte to ansatte på afdelingen, hvornår der kom en for at snakke med os.	Virkelig godt
 3	Jeg synes, at jeg har manglet, at min kontaktperson var mere synlig og deltagende i selve forløbet.	Godt
 4	Jeg var rigtig glad for at komme i Skejby og er som sagt super lykkelig for jeres hjælp og behandling, og alle har været super søde. Men efter anden behandling var lægerne meget lidt optimistiske angående mine chancer for graviditet. Det var rigtig dejligt, at lægerne fortalte mig nøjagtig, hvordan min situation så ud og var realistiske omkring den, men jeg manglede bare en smule optimisme, da der mange gange blev sagt til mig, at chancen var nærmest lig nul. Kunne godt have brugt en læge eller sygeplejerske, som kunne have foreslået mig alternative behandlinger, selvom jeg ved I ikke kan garantere, der hjælper. Jeg fandt selv frem til en diætist, akupunktur m.v. ved at læse på nettet, men jeg havde et stort ønske om at få bare lidt ud af jer. Jeres ord lever i flere dage inde i hovedet på én og ordene vægtes meget højt. I er jo håbet:-) Men igen mange tak.	Godt
 5	Vi var skuffede over at få sløjftet vores første samtale med sygeplejerske inden start af medicin! Den blev sløjftet, da vi skulle have været der [i weekenden] - I ville gerne rykke tiderne - vi var på ferie, så det kunne ikke lade sig gøre at finde en anden dag! Min kæreste havde en ubehagelig oplevelse med læge NN, som ikke lyttede, men drog forhastede konklusioner på en uforskammet og meget ubehagelig måde.	Godt
 6	Den læge og sygeplejerske, som var på min sag fra starten, er nu ikke længere på klinikken. Det vil sige, at jeg fik resultaterne af første besøg af en person, jeg ikke kendte. Vedkommende snakkede meget frem og tilbage om det videre forløb, og jeg følte mig nærmest taget med på råd om, hvilken	Det kan jeg ikke vurdere

behandling jeg fremover skulle have, hvilket fik mig til at føle, at vedkommende ikke selv vidste, hvad der ville være bedst. Det gjorde mig utryg. Jeg har flere gange måttet minde både læger og sygeplejersker om, at jeg er endometriose-pige, når jeg har været til samtaler. Hvis ikke jeg havde sagt noget i disse tilfælde, havde jeg sandsynligvis fået en forkert behandling, det gør mig også utryg. Nu, hvor jeg skal i gang med andet forsøg, har jeg kun haft telefonisk kontakt med læger og sygeplejersker, som jeg ikke kender, og den behandling, de har sat i gang, er ikke den samme, som mine tidligere læger havde informeret om. Det betyder, at jeg har været bekymret for, om mine nye læger, mon har haft 100% indsigt i min journal. Udsiftningen af læger har også betydet, at den skriftlige info, jeg burde have modtaget vedr. skanning og medicinering, aldrig blev sendt af sted. Trods alt går min behandling, som den skal, men jeg føler, at det er mig, personligt, der skal holde styr på, at alt går som det skal, og det er ikke så rart.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 7 | Jeg ved ikke, om det skyldes papirjournalerne, men jeg oplevede ikke, at afdelingerne vidste hvordan mit forløb på andre afdelinger havde været, samt manglende viden om prøveresultater fra andre afdelinger. | Godt |
| ✎ | 9 | Meget sødt og kompetent personale der tager sig tid til at besvare de spørgsmål, der måtte være. | Virkelig godt |
| ✎ | 10 | Det er ikke altid, at alle lægerne ved præcist, hvad der er sket og skal ske i forløbet, men det står selvfølgelig i journalen. | Godt |
| ✎ | 14 | Vi talte kun med én sygeplejerske, så der var ingen kommunikation med andre medarbejdere eller afdelinger. Men hende, vi talte med, var meget behagelig, og vi følte os helt trygge ved hende og den information, hun gav os. Vi var der til et indledende møde, så der har ikke været nogen egentlig behandling endnu. | Godt |
| ✎ | 16 | Meget engageret personale med stor empati. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 | Søde mennesker/personale, der tager godt imod en. | Godt |
| ✎ | 20 | Jeg er gravid. Hvad mere kan vi ønske os. I er så dygtige :-) | Godt |
| ✎ | 23 | Vi er meget glade for at komme på fertilitetsklinikken på Skejby Sygehus, hvor vi altid har følt os trygge og i gode hænder hos et meget venligt og imødekommende personale. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y5

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 2 | En smule frustrerende med ny læge hver gang, som først skulle læse min journal, når jeg sad over for dem. (Og jeg har været der mange gange). Mere stabilitet med hensyn til sygeplejersker. De er super søde, og jeg tror, jeg har mødt to-tre. :-) | Godt |
| ✎ | 7 | Stor tilfredshed:-) Oplevelsen af at være i trygge hænder! | Virkelig godt |
| ✎ | 8 | Jeg har fået en god behandling, som gør mig tryg. | Virkelig godt |
| ✎ | 15 | Trods utallige nedskæringer, har jeg været imponeret over, at tingene "kørte på skinner". Fantastisk. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 | Jeg er blevet behandlet godt, hurtigt og effektivt. | Virkelig godt |

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 19 | Jeg har været på ambulatoriet tre gange til celledrab. Tre forskellige læger som har været fantastisk indlevende og oplysende om min situation. Jeg oplever et yderst professionelt personale og nogle undersøgelser, som ikke på nogen måde har været forringet af, at det har været foretaget af tre forskellige læger (da de alle havde sat sig vældig godt ind i journalen). Topkarakterer til Skejby. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 | Effektivt. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Når man er patient på andre afdelinger/sygehuse, kunne det være rart, hvis disse afdelinger kendte ens sygehistorie. | Godt |
| ✎ | 34 | Vedrørende ambulatoriets samarbejde med andre afdelinger etc. mener jeg, at der generelt er alt for meget lagt op til én selv i forbindelse med evt. videre undersøgelse/behandling. At man får at vide, at man kan tage kontakt til den eller den eller der eller der, er ikke ensbetydende med, at man har overskud til det selv i et sygdomsforløb. De færreste har! | Godt |
| ✎ | 35 | Jeg ved godt, studerende skal læres op, men de sidste tre gange, er jeg blevet undersøgt af studerende, det er for meget. Jeg er ikke tryk ved det. Reelt har man jo ikke mulighed for at sige fra, den studerende sidder der jo allerede. Sidst gav jeg udtryk for, jeg ikke syntes det var OK, hvilket forvirrede den ansvarshavende læge så meget, at han ikke fik stillet de spørgsmål, der normalt bliver stillet. Resultatet var for mig dårligt. | Godt |

ID Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y6

Samlet indtryk



- | | | | |
|---|---|--|---------------|
| ✎ | 5 | Blev hentet på stuen af lægen, som skulle operere, og mine data, og hvad jeg skulle opereres for, blev læst op inden operationen i alles påhør. Blev spurgt til, om jeg var bange. Blev holdt i hånd ved narkose. En fantastisk oplevelse det hele. Jeg er blevet en oplevelse rigere. Også meget positivt på opvågning og afdeling. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 | Hvis der komme noget akut, kan der være ventetid for os andre. Men jeg vil da også gerne hurtigt til, hvis jeg har brug for akut hjælp. Så det er helt i orden. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium


Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 2 | Det gik over al forventning. Jeg sad fem minutter i venteværelset og var ude igen i løbet af 15 min. Det meget fint forløb. | Virkelig godt |
| ✎ | 4 | Der var utrolig mange mennesker i rummet - vidste egentlig ikke, hvad de lavede der. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 | Indkaldt til undersøgelse med henblik på at vurdere, hvorvidt der skulle foretages scanning. Jeg havde indvilliget i at være med i forsøg. Jeg mødte op til scanning. Nu blev det vurderet, at der ikke var behov for det. I stedet blev "forsøget", som jeg gerne ville deltage i, det, der var i fokus. | Godt |
| ✎ | 8 | Ja jeg har oplevet den største ekspertise og tryghed ved forløbet. Helt fantastisk. | Virkelig godt |
| ✎ | 11 | Over tre besøg havde jeg tre forskellige læger og forskellige sygeplejersker hver gang. Dette oplevede jeg en smule frustrerende, da de hver gang også havde forskellige holdninger og indgangsvinkler til min sag. Samtidig var det ikke noget, jeg blev informeret om i forvejen. | Dårligt |
| ✎ | 12 | Jeg føler mig meget veninformet om min sygdom, både hvad angår forberedelse og hvordan man | Virkelig godt |





forebygger symptomerne.

ID Kommentarer - Svangreambulatoriet		Samlet indtryk
	1 Sygeplejersken, som var med ved konsultationen, var god til at lytte og komme med råd og vise forståelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	2 Vi havde ikke forholdt os til særlig meget andet, end at vi var nødt til at afbryde graviditeten. NN, som var tilknyttet os [tidligere], forklarede os alle de ting, vi blev nødt til at forholde os til. Ville vi se vores lille søn, holde ham, have taget billeder osv. Det var virkelig godt, for vi var jo fuldstændig på bar bund, for hvordan lever man med, at vores søn er levende inde i min mave, men ikke er rask nok til livet, og vi beslutter for ham, at han skal forlade livet, inden det rigtig er begyndt? Trods de meget ulykkelige omstændigheder formåede personalet at gøre forløbet før, under og efter fødslen til en meget smuk oplevelse. [].	Virkelig godt

ID Kommentarer - Urogynækologisk klinik		Samlet indtryk
	3 Fin orientering.	Virkelig godt
	5 Jeg blev ked af, at undersøgende læge ikke troede på mit ord og mente, at jeg havde udfyldt skema med urigtige oplysninger, hvilket ikke er tilfældet. Meget ubehageligt og uprofessionelt.	Godt
	6 Alt foregik hurtigt og meget professionelt.	Virkelig godt
	10 Jeg havde IKKE indtryk af, at de havde været i kontakt med andet sygehus, hvor jeg har været igennem AKKURAT det samme, som i Skejby - det skuffede mig - SPILD AF JETRERS OG MIN TID.	Det kan jeg ikke vurdere
	11 Jeg synes, jeg fik meget lidt information om, hvad der var blevet gjort, og hvordan operationen var forløbet. Der var en del uklarhed om hvilken genoptræning, jeg skulle lave, og hvor den skulle foregå. Sygehuset [et andet sted] manglede også disse informationer.	Dårligt
	12 Den sygeplejerske jeg havde kontakt med lige efter operationen var virkelig sød og hjælpsom. Ved mine henvendelser/samtale efter operation oplevede jeg at blive behandlet som en operation og ikke et menneske, og jeg følte ikke, der blev lyttet til mig. En sygeplejerske lovede efter en samtale at skrive mig op til en ny undersøgelse. Efter 14 dage ringede jeg for at høre, om det kunne passe, at jeg ikke havde modtaget brev om en tid og fik dér konstateret, at sygeplejersken ikke havde givet besked om, at jeg skulle have en tid. Jeg forstår ikke, man har opfølgende samtale, hvis afdelingen kun er interesseret i at høre, at det er gået godt! Jeg ved, at I også blot er mennesker, og at I også begår fejl. Jeg synes bare, der er sket rigtig mange fejl i mit tilfælde. Vil dog lige slutte af med at sige, at jeg også har mødt et par stykker hos jer, der er meget empatiske og hjælpsomme. Særligt sygeplejerske NN samt læge NN.	Dårligt
	13 Behagelige læger, som også inddrog mig i beslutningen om, hvad der skulle ske [i forhold til lidelsen].	Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	2 Er blevet kastet lidt rundt mellem forskellige afdelinger, og I vidste ikke, at jeg var blevet opereret	Godt





for slem [lidelse] [tidligere på året], selvom det stod i journalen.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 3 | Føler, at lægen har for travlt. Han har ikke tid til at lytte og jeg mener ikke, at man føler sig hørt. | Godt |
|  | 4 | Synes, at der er meget lang ventetid på en endo operation, over seks måneder. Endvidere er det ikke okay, at man først kan få dato at vide to måneder før selve operationen. Det er ikke nemt at planlægge noget, når man ikke ved noget om datoen for operationen. | Godt |
|  | 7 | God etik og venlighed. | Godt |
|  | 12 | God kontakt mellem fx røntgen og ambulatoriet. | Virkelig godt |

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Fertilitetsklinikken	Samlet indtryk
3	Synes, det har taget for lang tid at udfylde sedlen til donor-æg (til videreforsendelse).	Godt
22	Ekstrem lang ventetid på svaret. Jeg formoder, at man inden for ganske kort tid undersøger min sædprøve og kender svaret inden for få timer. Derfor er det uacceptabelt, at man skal vente i over en uge på svar.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y5	Samlet indtryk
2	Super med sms-reminder inden sidste besøg. Det kan være svært at huske mødetid et halvt år frem. :)	Godt
8	Ja, jeg har en aftale om, at det mindste jeg føler, som kan gøre mig utryg, kan jeg ringe til afdelingen og få en ekstra undersøgelse.	Virkelig godt
14	Jeg fik tildelt 15 minutter, hvor jeg kunne ringe for at få svar på min prøve, men mit opkald blev ikke besvaret. Jeg havde ringet hver andet minut, fra kvarteret startede til 30 minutter efter start. Bagefter vidste jeg ikke, hvordan jeg skulle få svar. Jeg modtog det så med posten senere, men det var frustrerende.	Godt
21	Jeg har været meget tilfreds med min læge NN. Det er fantastisk, at det altid er den samme, og han giver et kompetent indtryk.	Godt
32	Ikke så god mulighed for at komme igennem pr. telefon til ambulatoriet, da jeg skulle ringe og have svar på første undersøgelse.	Godt
35	De fleste af sygeplejerskerne og læger danner et fantastisk godt team, men nogle kan virke temmelig ukoncentrerede og uvenlige. Jeg kommer der jo ikke for at irritere dem, men fordi jeg har brug for deres ekspertise.	Godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk afsnit Y6	Samlet indtryk
6	Det går ikke så hurtigt, når min praktiserende læge skal orienteres. Ofte når jeg at orientere i stedet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium	Samlet indtryk
7	Jeg er siden blevet undersøgt et andet sted, hvor det viste sig, at jeg FEJLER det, jeg havde fået at vide, jeg ikke gjorde. Så derefter forsvandt min tryghed efter besøget.	Dårligt
ID	Kommentarer - Svangreambulatoriet	Samlet indtryk

		indtryk
	1 Jeg har i dag ringet for at få den tid til ny undersøgelse i min graviditets 38. uge, som lægen havde bedt mig om. Kontorpersonalet var her meget imødekommende og lyttende og tilbød mig en tid tidligere end uge 38, da man derved kan se/vurdere fødsel/kejsersnit og give mig mulighed for at forberede mig i lidt længere tid til hvilken fødsel, der venter mig. Hun tilbød mig også at tale med sygeplejersken, da hun kunne forstå på mig, at jeg ikke var blevet undersøgt tilstrækkeligt. Flot.	Det kan jeg ikke vurdere
	2 De har været gode til at tage kontakt efterfølgende, så vi kunne snakke det hele igennem lidt tid efter vores tab.	Virkelig godt
ID Kommentarer - Urogynækologisk klinik		Samlet indtryk
	10 Jeg oplevede desværre IKKE AT BLIVE TAGET ALVORLIGT. Det, jeg skal til næste gang, har jeg også prøvet før. Hvorfor samarbejder hospitalerne ikke? Men det er da spændende, hvad resultatet bliver denne gang.	Det kan jeg ikke vurdere
	11 Operationen har ikke virket. Jeg er derfor blevet genindkaldt til møde i ambulatoriet. Som sagt synes jeg, jeg manglede en samtale efter operationen.	Dårligt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	4 Synes, der er alt for lang ventetid på, at man kan komme til samtale med lægen.	Godt
	12 Dejligt, at det var muligt at ringe og tale med en læge, hvis jeg blev utryg.	Virkelig godt

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der 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.