

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**



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.....	86
	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:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	215
Afdelingens svarprocent:	54%

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).

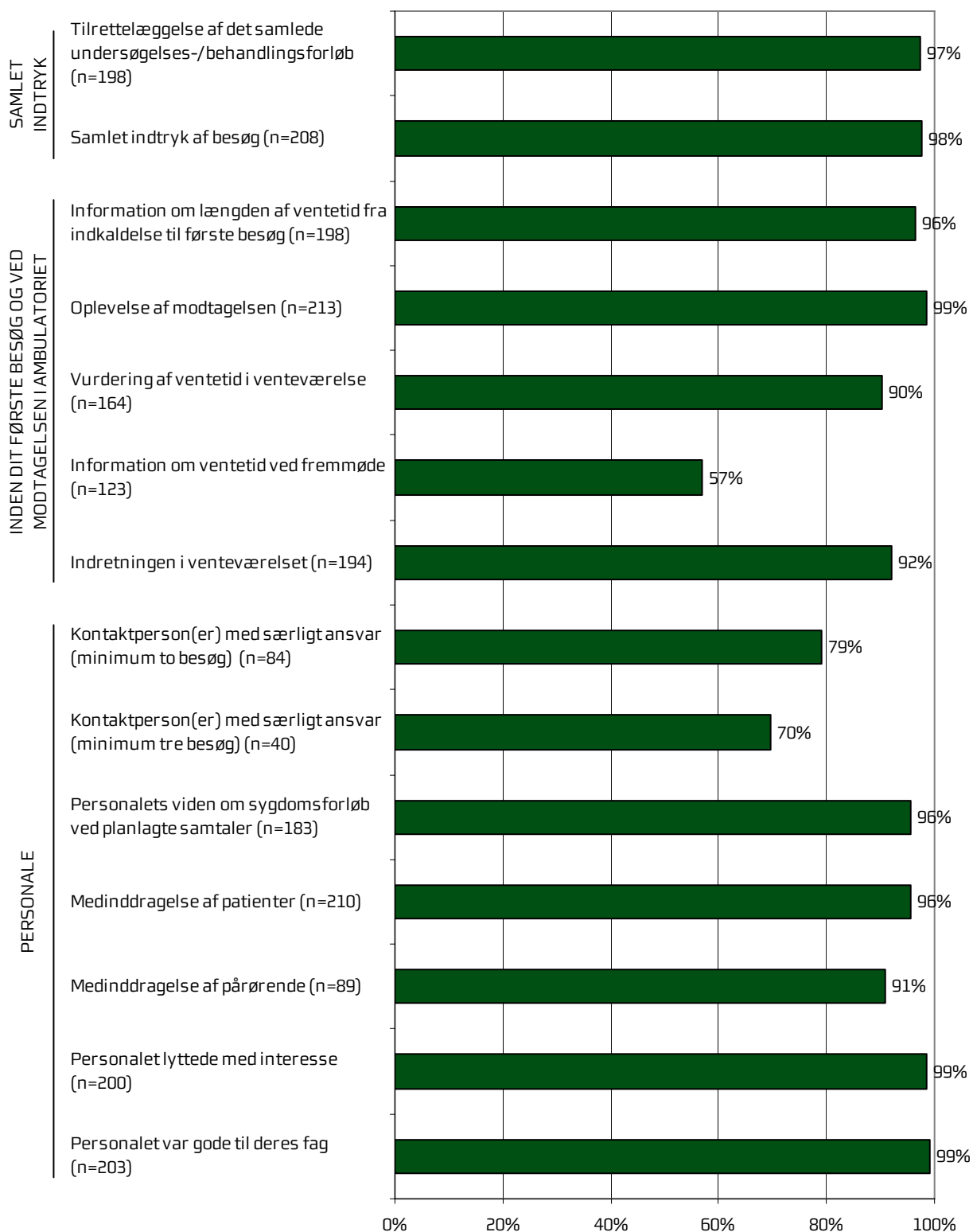
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

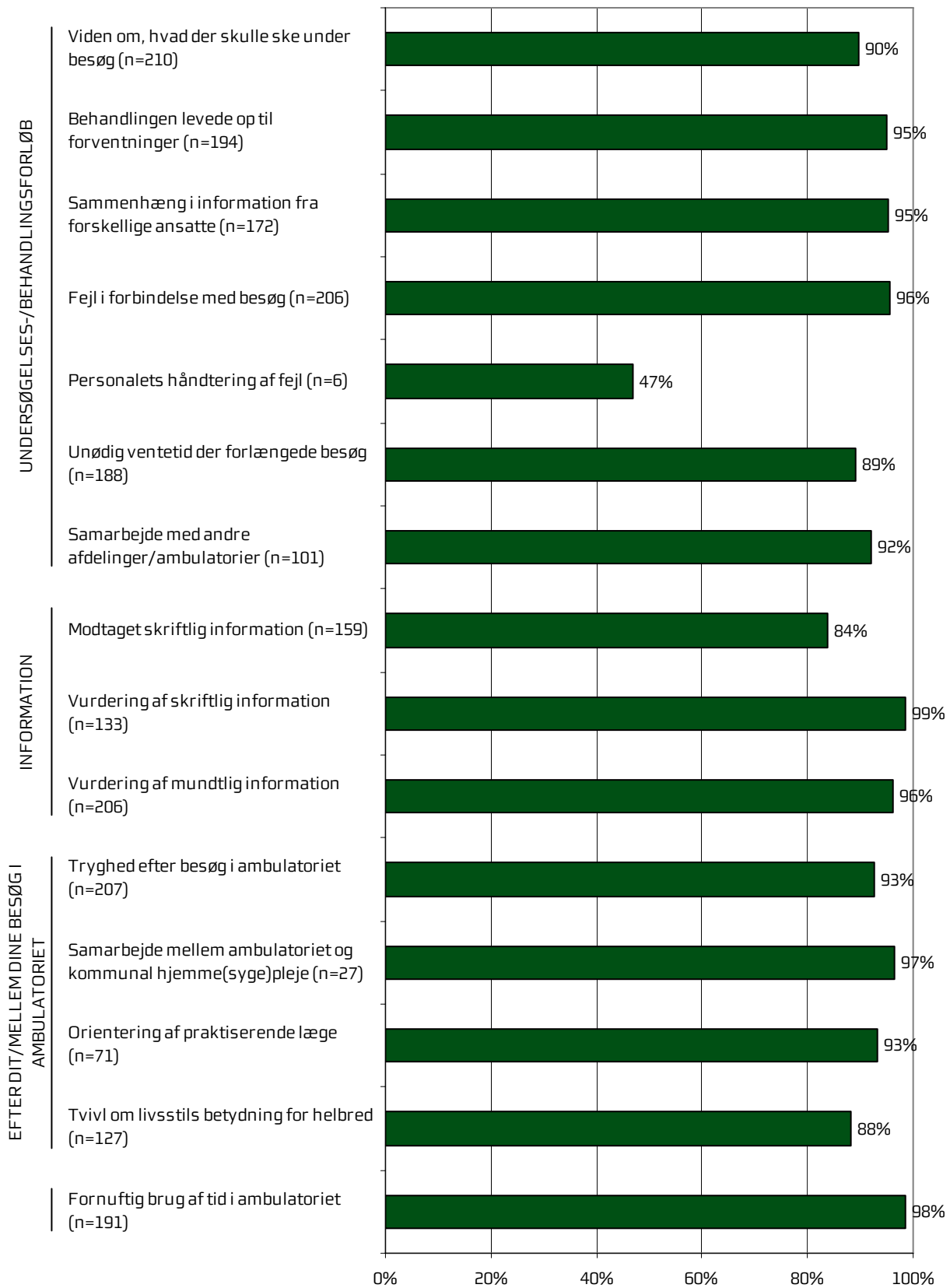
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

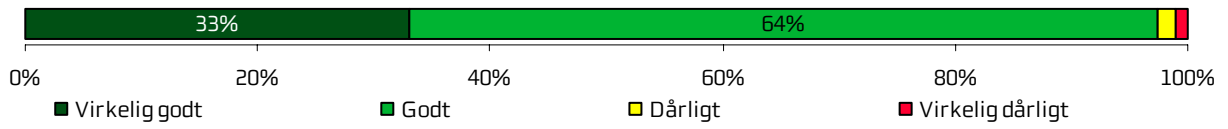
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

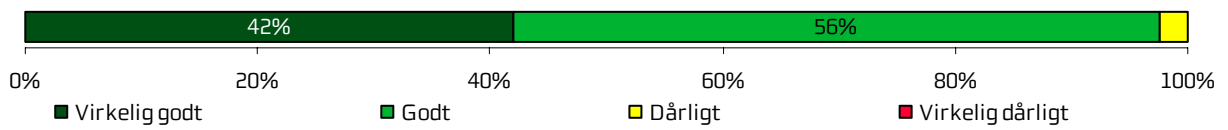
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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=198)



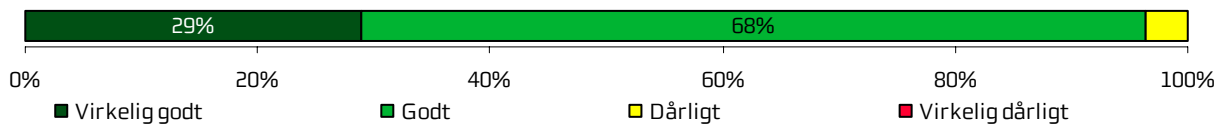
Samlet indtryk af besøg (n=208)



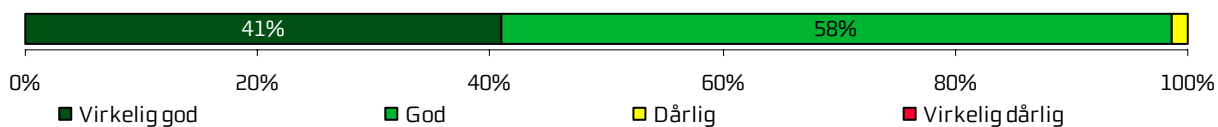
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	96 %	99 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	95 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

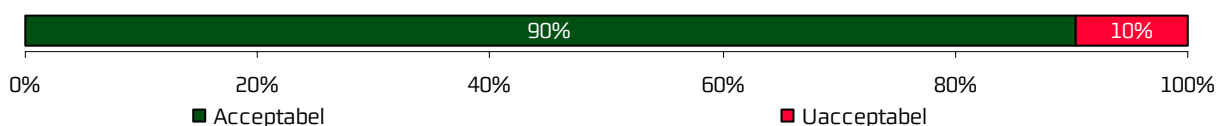
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=198)



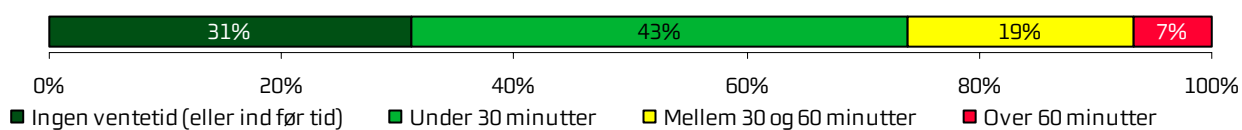
Oplevelse af modtagelsen (n=213)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=164)



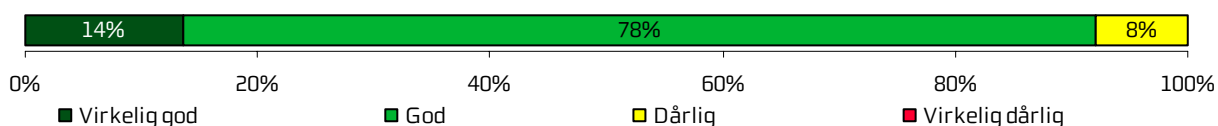
Længde af ventetid i venteværelse (n=195)



Information om ventetid ved fremmøde (n=123)



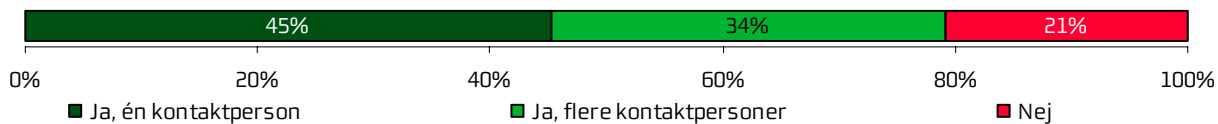
Indretningen i venteværelset (n=194)



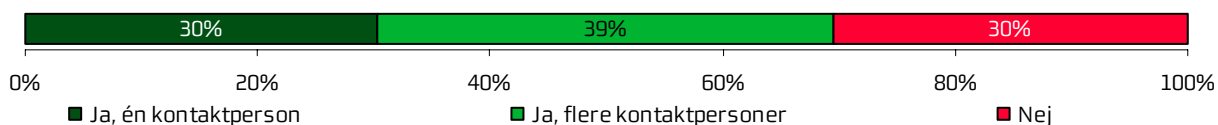
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	99 %	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	97 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		90 %	-	98 % *	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?		57 %	38 %	61 %	35 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		92 %	96 %	96 % *	79 %	89 %

Personale

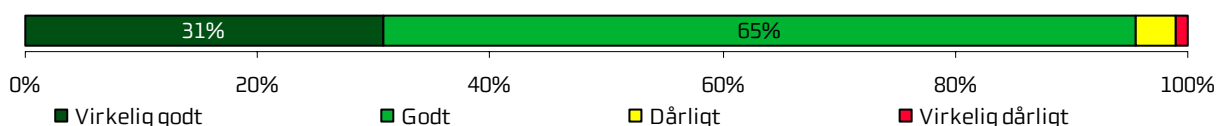
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=84)



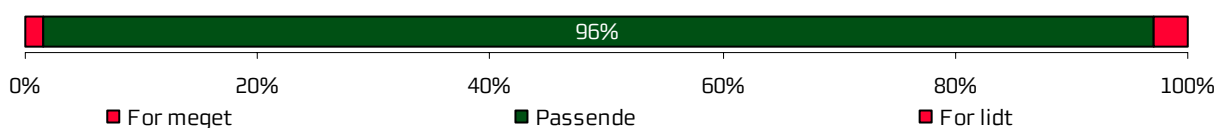
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=40)



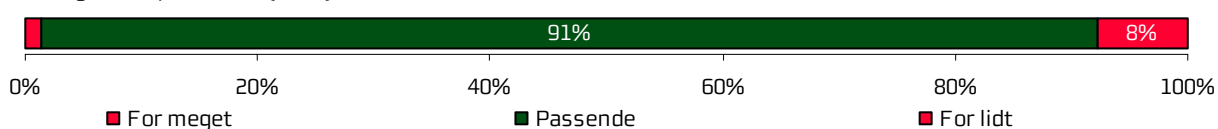
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=183)



Medinddragelse af patienter (n=210)



Medinddragelse af pårørende (n=89)



Personalet lyttede med interesse (n=200)



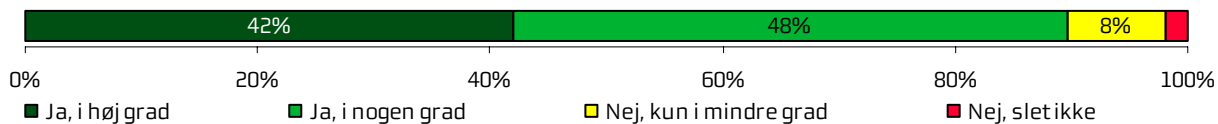
Personalet var gode til deres fag (n=203)



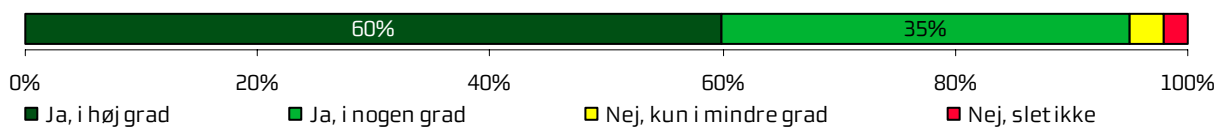
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		79 %	81 %	93 % *	70 %	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		70 %	-	96 % *	79 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	97 %	98 %	92 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	96 %	98 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	93 %	96 % *	84 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	97 %	99 %	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	98 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

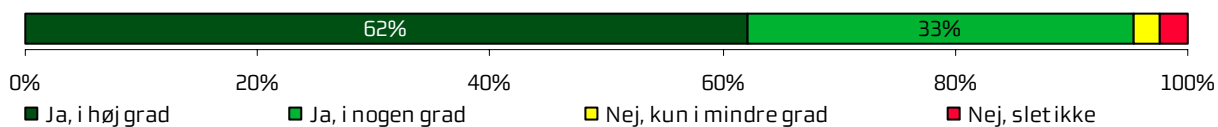
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=210)



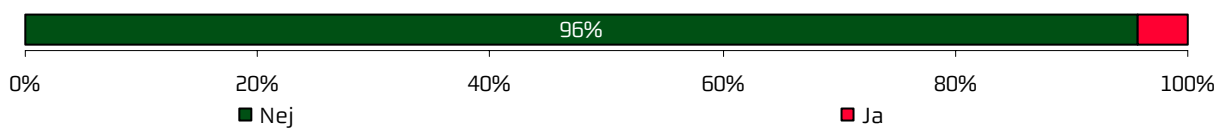
Behandlingen levede op til forventninger (n=194)



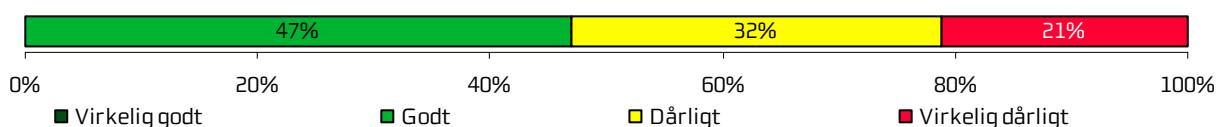
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=172)



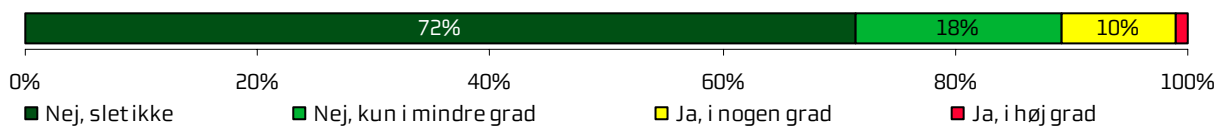
Fejl i forbindelse med besøg (n=206)



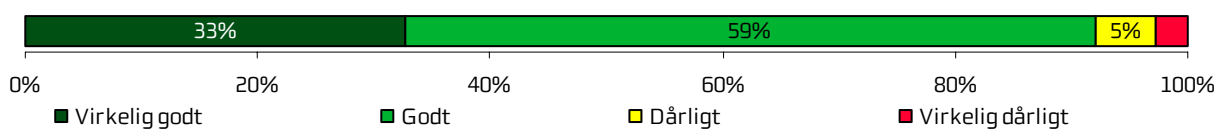
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=188)



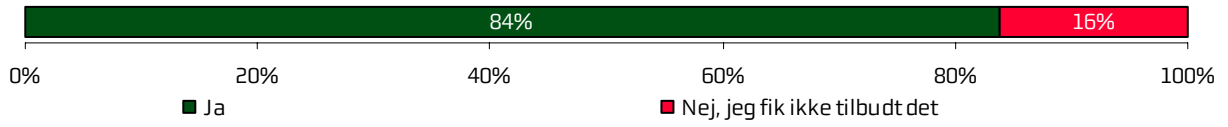
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=101)



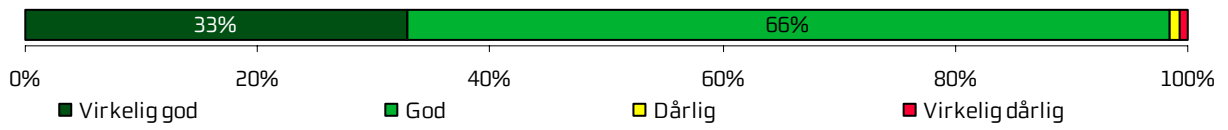
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	92 %	95 % *	81 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	94 %	97 %	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	97 %	98 % *	93 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	-	99 %	92 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		47 %	-	84 %	53 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	88 %	98 % *	85 %	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	95 %	98 % *	92 %	95 %

Information

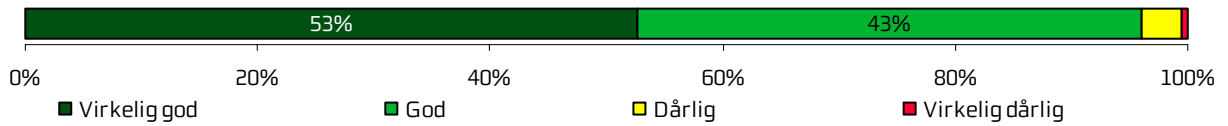
Modtaget skriftlig information (n=159)



Vurdering af skriftlig information (n=133)



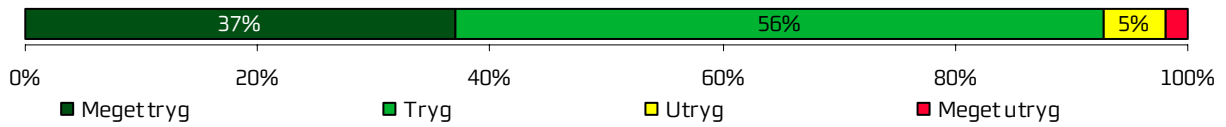
Vurdering af mundtlig information (n=206)



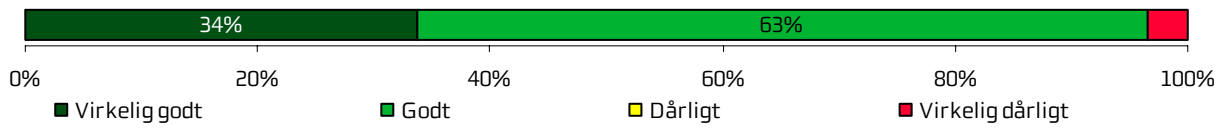
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		84 %	-	80 %	65 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	96 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	99 %	99 % *	95 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

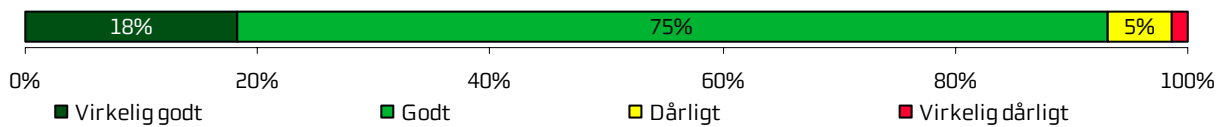
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=207)



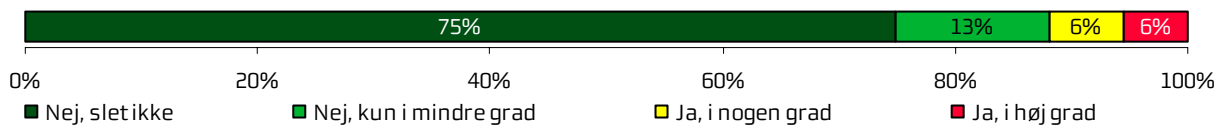
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=71)



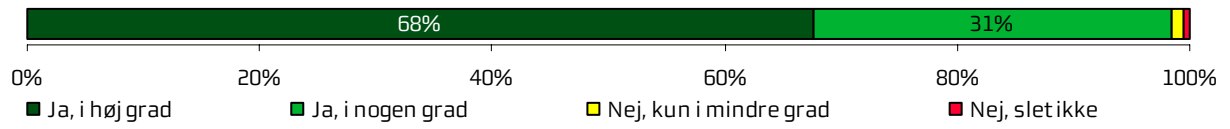
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=127)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	94 %	97 % *	90 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		97 %	93 %	99 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	89 %	95 %	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		88 %	87 %	82 %	68 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=191)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	97 %	99 %	95 %	97 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

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

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

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

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

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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?					

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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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"/>	
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbet.: >>lbm<<

INFORMATION

25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 27	Gå til spørgsmål 27	
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

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

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, 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) 54 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	54%	100%
Køn		
Mand	0%	0%
Kvinde	100%	100%
Aldersgruppe		
0-19 år	0%	1%
20-39 år	38%	47%
40-59 år	38%	37%
60-79 år	20%	14%
80- år	4%	2%

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	215		100%	
Køn				
Mand	0		0%	
Kvinde	215		100%	
Aldersgruppe				
0-19 år	1		0%	
20-39 år	81		38%	
40-59 år	82		38%	
60-79 år	43		20%	
80- år	8		4%	
Skema udfyldt af				
Patienten	205		96%	
Pårørende	9		4%	
Modersmål				
Dansk	204		95%	
Ikke dansk	10		5%	
Diagnose				
DN81	28		13%	
DN92	24		11%	
Øvrige	163		76%	
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium H	161		75%	
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	31		14%	
Obstetrisk Ambulatorium H	23		11%	

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	33	64	2	1	198	12
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	33	64	2	1	198	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	26	68	4	1	75	4
40-59 år	40	58	0	1	77	4
60-79 år	29	71	0	0	38	3
80- år	57	43	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	33	64	2	1	191	11
Pårørende	26	74	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	34	64	2	1	189	11
Ikke dansk	23	77	0	0	9	1
Diagnose						
DN81	38	62	0	0	24	4
DN92	52	48	0	0	23	1
Øvrige	30	67	2	1	151	7
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	32	65	1	1	149	8
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	45	55	0	0	29	1
Obstetrisk Ambulatorium H	25	70	5	0	20	3

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	42	56	2	0	208
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	42	56	2	0	208
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	36	62	2	0	79
40-59 år	51	46	3	0	80
60-79 år	37	61	2	0	41
80- år	43	57	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	42	55	2	0	200
Pårørende	35	65	0	0	8
Modersmål					
Dansk	43	55	2	0	198
Ikke dansk	31	69	0	0	10
Diagnose					
DN81	37	59	4	0	27
DN92	58	42	0	0	24
Øvrige	40	57	2	0	157
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium H	40	56	3	0	156
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	58	42	0	0	31
Obstetrisk Ambulatorium H	33	67	0	0	21

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	29	68	4	0	198	14
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	29	68	4	0	198	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	21	73	7	0	75	5
40-59 år	35	63	1	0	74	7
60-79 år	30	67	3	0	40	2
80- år	50	50	0	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	67	4	0	189	14
Pårørende	27	73	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	29	68	3	0	187	14
Ikke dansk	34	57	9	0	10	0
Diagnose						
DN81	27	73	0	0	26	2
DN92	42	58	0	0	24	0
Øvrige	27	68	5	0	148	12
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	30	66	4	0	149	9
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	23	77	0	0	30	1
Obstetrisk Ambulatorium H	32	63	5	0	19	4

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	58	1	0	213
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	41	58	1	0	213
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	36	63	1	0	81
40-59 år	46	53	1	0	81
60-79 år	36	64	0	0	42
80- år	63	25	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	41	58	1	0	204
Pårørende	50	38	12	0	8
Modersmål					
Dansk	41	58	1	0	202
Ikke dansk	43	57	0	0	10
Diagnose					
DN81	29	68	4	0	28
DN92	42	58	0	0	24
Øvrige	43	56	1	0	161
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium H	41	58	1	0	159
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	52	45	3	0	31
Obstetrisk Ambulatorium H	30	70	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	90	10	164	46
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	90	10	164	46
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	0
20-39 år	85	15	69	11
40-59 år	97	3	60	21
60-79 år	93	7	27	13
80- år	86	14	7	1
Skema udfyldt af				
Patienten	90	10	157	45
Pårørende	100	0	7	1
Modersmål				
Dansk	91	9	155	45
Ikke dansk	75	25	9	1
Diagnose				
DN81	89	11	19	9
DN92	95	5	20	4
Øvrige	90	10	125	33
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium H	91	9	121	36
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	100	0	25	6
Obstetrisk Ambulatorium H	78	22	18	4

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	31	43	19	7	195	9
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	31	43	19	7	195	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	21	49	19	11	75	4
40-59 år	38	39	19	5	77	2
60-79 år	42	39	17	3	36	2
80- år	33	17	50	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	32	42	19	7	188	8
Pårørende	13	61	26	0	7	1
Modersmål						
Dansk	32	42	20	6	186	8
Ikke dansk	23	64	0	13	9	1
Diagnose						
DN81	42	33	17	8	24	2
DN92	36	27	23	14	22	1
Øvrige	29	46	19	6	149	6
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	33	42	21	4	147	4
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	28	41	14	17	29	2
Obstetrisk Ambulatorium H	26	47	16	11	19	3

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	24	33	15	28	123	20
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	24	33	15	28	123	20
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	22	24	24	30	57	8
40-59 år	22	46	2	30	43	8
60-79 år	32	32	16	21	19	3
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	24	34	14	29	118	18
Pårørende	37	19	25	19	5	2
Modersmål						
Dansk	24	34	13	29	118	17
Ikke dansk	18	18	41	24	5	3
Diagnose						
DN81	27	45	0	27	11	4
DN92	28	50	0	21	14	1
Øvrige	23	29	18	29	98	15
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	27	29	11	33	89	14
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	19	57	10	14	21	2
Obstetrisk Ambulatorium H	15	23	38	23	13	4

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	78	8	0	194	16
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	14	78	8	0	194	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	15	71	14	0	75	4
40-59 år	10	86	4	0	72	8
60-79 år	15	79	5	0	39	3
80- år	29	71	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	14	79	8	0	187	15
Pårørende	13	70	17	0	7	1
Modersmål						
Dansk	12	80	8	0	184	16
Ikke dansk	34	54	11	0	10	0
Diagnose						
DN81	19	81	0	0	26	2
DN92	9	82	9	0	22	2
Øvrige	13	77	9	0	146	12
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	14	80	6	0	147	9
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	4	86	11	0	28	3
Obstetrisk Ambulatorium H	21	63	16	0	19	4

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	45	34	21	84
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	45	34	21	84
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	29	37	34	41
40-59 år	60	29	11	18
60-79 år	63	32	5	19
80- år	67	33	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	44	33	22	79
Pårørende	59	41	0	5
Modersmål				
Dansk	47	34	20	78
Ikke dansk	32	36	32	6
Diagnose				
DN81	31	63	6	16
DN92	-	-	-	3
Øvrige	46	29	25	65
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium H	57	31	12	65
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	-	-	-	2
Obstetrisk Ambulatorium H	12	41	47	17

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	30	39	30	40
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	30	39	30	40
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	0
20-39 år	20	40	41	24
40-59 år	32	53	16	6
60-79 år	50	33	17	6
80- år	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	28	38	34	36
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	29	39	32	35
Ikke dansk	37	42	21	5
Diagnose				
DN81	25	63	13	8
DN92	-	-	-	0
Øvrige	32	34	34	32
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium H	44	44	12	25
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	-	-	-	0
Obstetrisk Ambulatorium H	13	33	53	15

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	65	3	1	183	24
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	31	65	3	1	183	24
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	26	66	6	3	68	11
40-59 år	32	68	0	0	70	10
60-79 år	37	58	5	0	38	2
80- år	50	50	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	31	64	4	1	177	23
Pårørende	30	70	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	32	63	4	1	173	24
Ikke dansk	11	89	0	0	10	0
Diagnose						
DN81	29	71	0	0	24	3
DN92	26	74	0	0	23	1
Øvrige	32	62	5	1	136	20
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	33	62	4	1	140	15
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	29	71	0	0	28	2
Obstetrisk Ambulatorium H	20	73	7	0	15	7

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	2	96	3	210
Køn				
Mand	-	-	-	0
Kvinde	2	96	3	210
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	3	94	4	81
40-59 år	1	96	2	81
60-79 år	0	97	3	39
80- år	0	100	0	8
Skema udfyldt af				
Patienten	2	95	3	202
Pårørende	0	100	0	8
Modersmål				
Dansk	2	96	2	200
Ikke dansk	0	89	11	10
Diagnose				
DN81	0	100	0	27
DN92	0	100	0	24
Øvrige	2	94	4	159
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium H	1	96	3	156
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	3	97	0	31
Obstetrisk Ambulatorium H	4	91	4	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	1	91	8	89	121
Køn					
Mand	-	-	-	0	0
Kvinde	1	91	8	89	121
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	1	0
20-39 år	2	91	6	48	33
40-59 år	0	86	14	21	60
60-79 år	0	100	0	12	27
80- år	0	86	14	7	1
Skema udfyldt af					
Patienten	2	91	7	81	121
Pårørende	0	88	12	8	0
Modersmål					
Dansk	2	91	7	79	121
Ikke dansk	0	89	11	10	0
Diagnose					
DN81	0	89	11	9	18
DN92	0	100	0	8	16
Øvrige	2	90	8	72	87
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium H	0	90	10	58	98
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	0	100	0	11	20
Obstetrisk Ambulatorium H	5	90	5	20	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	29	1	0	200	9
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	70	29	1	0	200	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	62	36	2	0	74	6
40-59 år	75	24	1	0	80	1
60-79 år	76	24	0	0	38	2
80- år	86	14	0	0	7	0
Skema udfyldt af						
Patienten	70	28	2	0	192	9
Pårørende	62	38	0	0	8	0
Modersmål						
Dansk	72	26	2	0	190	9
Ikke dansk	34	66	0	0	10	0
Diagnose						
DN81	69	31	0	0	26	1
DN92	83	17	0	0	23	1
Øvrige	68	30	2	0	151	7
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	73	26	1	0	148	8
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	68	29	3	0	31	0
Obstetrisk Ambulatorium H	57	43	0	0	21	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	78	21	1	0	203	9
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	78	21	1	0	203	9
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	69	28	2	0	78	3
40-59 år	81	19	0	0	80	1
60-79 år	86	14	0	0	37	4
80- år	100	0	0	0	7	1
Skema udfyldt af						
Patienten	79	20	1	0	196	8
Pårørende	65	35	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	80	19	1	0	193	9
Ikke dansk	40	60	0	0	10	0
Diagnose						
DN81	87	13	0	0	24	4
DN92	83	17	0	0	23	1
Øvrige	76	23	1	0	156	4
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	79	19	1	0	150	8
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	77	23	0	0	31	0
Obstetrisk Ambulatorium H	73	27	0	0	22	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	48	8	2	210	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	42	48	8	2	210	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	43	48	7	1	81	0
40-59 år	48	41	9	2	81	0
60-79 år	28	59	10	3	39	1
80- år	25	63	13	0	8	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	48	8	2	202	1
Pårørende	27	50	23	0	8	0
Modersmål						
Dansk	43	47	8	2	200	1
Ikke dansk	20	60	20	0	10	0
Diagnose						
DN81	28	61	7	4	28	0
DN92	58	29	13	0	24	0
Øvrige	42	48	8	2	158	1
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	38	49	11	3	156	1
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	58	42	0	0	31	0
Obstetrisk Ambulatorium H	48	48	4	0	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	60	35	3	2	194	11
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	60	35	3	2	194	11
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	51	41	5	4	76	4
40-59 år	69	29	3	0	76	3
60-79 år	60	37	0	3	35	3
80- år	83	17	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	60	35	3	2	188	10
Pårørende	50	50	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	62	34	3	2	184	11
Ikke dansk	31	60	9	0	10	0
Diagnose						
DN81	52	44	0	4	23	4
DN92	74	22	4	0	23	0
Øvrige	59	36	3	2	148	7
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	57	38	3	3	141	11
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	71	23	6	0	31	0
Obstetrisk Ambulatorium H	64	36	0	0	22	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	33	2	2	172	30
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	62	33	2	2	172	30
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	53	39	5	3	69	10
40-59 år	69	28	0	3	65	13
60-79 år	74	26	0	0	31	6
80- år	50	50	0	0	6	1
Skema udfyldt af						
Patienten	63	32	2	3	166	29
Pårørende	30	70	0	0	6	1
Modersmål						
Dansk	65	30	2	3	162	30
Ikke dansk	20	71	9	0	10	0
Diagnose						
DN81	68	32	0	0	22	4
DN92	71	29	0	0	21	2
Øvrige	60	34	3	3	129	24
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	59	35	3	2	124	26
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	90	10	0	0	29	1
Obstetrisk Ambulatorium H	47	47	0	5	19	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	96	4	206
Køn			
Mand	-	-	0
Kvinde	96	4	206
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	1
20-39 år	94	6	80
40-59 år	96	4	80
60-79 år	97	3	38
80- år	100	0	7
Skema udfyldt af			
Patienten	95	5	199
Pårørende	100	0	7
Modersmål			
Dansk	95	5	196
Ikke dansk	100	0	10
Diagnose			
DN81	96	4	26
DN92	100	0	24
Øvrige	95	5	156
Afsnitsnavn			
Gynækologisk Ambulatorium H	96	4	153
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	94	6	31
Obstetrisk Ambulatorium H	95	5	22

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	0	47	32	21	6	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	0	47	32	21	6	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	0	37	38	25	5	0
40-59 år	-	-	-	-	1	1
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	47	32	21	6	1
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	0	47	32	21	6	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Diagnose						
DN81	-	-	-	-	0	0
DN92	-	-	-	-	0	0
Øvrige	0	47	32	21	6	1
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	-	-	-	-	3	1
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	-	-	-	-	2	0
Obstetrisk Ambulatorium H	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	18	10	1	188	15
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	72	18	10	1	188	15
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	65	17	18	0	71	9
40-59 år	74	18	5	3	76	4
60-79 år	78	19	3	0	37	1
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	72	17	10	1	184	12
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	74	16	9	1	179	14
Ikke dansk	36	45	19	0	9	1
Diagnose						
DN81	77	18	5	0	22	2
DN92	77	9	5	9	22	2
Øvrige	70	19	11	0	144	11
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	76	16	7	1	140	9
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	60	20	17	3	30	1
Obstetrisk Ambulatorium H	61	22	17	0	18	5

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	59	5	3	101	72
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	33	59	5	3	101	72
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	1
20-39 år	16	74	8	2	48	25
40-59 år	50	41	3	6	34	31
60-79 år	33	67	0	0	15	14
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	33	59	5	3	97	71
Pårørende	-	-	-	-	4	1
Modersmål						
Dansk	34	59	5	3	92	71
Ikke dansk	25	66	9	0	9	1
Diagnose						
DN81	55	45	0	0	9	11
DN92	42	58	0	0	12	6
Øvrige	29	61	6	4	80	55
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	38	54	4	4	69	55
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	35	59	6	0	17	11
Obstetrisk Ambulatorium H	13	80	7	0	15	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	84	16	159	45
Køn				
Mand	-	-	0	0
Kvinde	84	16	159	45
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	1	0
20-39 år	80	20	61	19
40-59 år	87	13	62	17
60-79 år	87	13	30	8
80- år	80	20	5	1
Skema udfyldt af				
Patienten	84	16	154	43
Pårørende	81	19	5	2
Modersmål				
Dansk	85	15	151	43
Ikke dansk	63	37	8	2
Diagnose				
DN81	95	5	21	5
DN92	91	9	22	2
Øvrige	81	19	116	38
Afsnitsnavn				
Gynækologisk Ambulatorium H	85	15	115	36
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	100	0	29	1
Obstetrisk Ambulatorium H	53	47	15	8

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	66	1	1	133	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	33	66	1	1	133	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	30	67	2	2	50	0
40-59 år	37	63	0	0	54	0
60-79 år	29	71	0	0	24	0
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	65	1	1	129	0
Pårørende	-	-	-	-	4	0
Modersmål						
Dansk	34	64	1	1	128	0
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0
Diagnose						
DN81	25	75	0	0	20	0
DN92	55	45	0	0	20	0
Øvrige	30	68	1	1	93	0
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	31	67	1	1	96	0
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	41	59	0	0	29	0
Obstetrisk Ambulatorium H	25	75	0	0	8	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	53	43	3	0	206
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	53	43	3	0	206
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	44	51	4	1	78
40-59 år	61	34	5	0	79
60-79 år	54	46	0	0	41
80- år	71	29	0	0	7
Skema udfyldt af					
Patienten	53	43	4	0	199
Pårørende	39	61	0	0	7
Modersmål					
Dansk	54	41	4	0	196
Ikke dansk	23	77	0	0	10
Diagnose					
DN81	52	48	0	0	27
DN92	67	33	0	0	24
Øvrige	51	44	5	1	155
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium H	55	41	4	1	153
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	60	40	0	0	30
Obstetrisk Ambulatorium H	35	61	4	0	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	37	56	5	2	207
Køn					
Mand	-	-	-	-	0
Kvinde	37	56	5	2	207
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	1
20-39 år	34	55	9	2	79
40-59 år	41	52	4	3	80
60-79 år	36	64	0	0	39
80- år	38	50	13	0	8
Skema udfyldt af					
Patienten	38	55	5	2	199
Pårørende	12	77	12	0	8
Modersmål					
Dansk	38	55	5	2	197
Ikke dansk	11	77	11	0	10
Diagnose					
DN81	37	59	4	0	27
DN92	38	58	4	0	24
Øvrige	37	55	6	2	156
Afsnitsnavn					
Gynækologisk Ambulatorium H	35	57	5	3	153
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	39	58	3	0	31
Obstetrisk Ambulatorium H	43	48	9	0	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	34	63	0	3	27	5	170
Køn							
Mand	-	-	-	-	0	0	0
Kvinde	34	63	0	3	27	5	170
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	1	0	0
20-39 år	28	66	0	6	15	3	62
40-59 år	57	43	0	0	7	1	70
60-79 år	-	-	-	-	1	1	34
80- år	-	-	-	-	3	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	41	54	0	4	22	5	167
Pårørende	0	100	0	0	5	0	3
Modersmål							
Dansk	38	58	0	5	21	4	167
Ikke dansk	20	80	0	0	6	1	3
Diagnose							
DN81	-	-	-	-	2	1	23
DN92	-	-	-	-	3	1	19
Øvrige	28	68	0	4	22	3	128
Afsnitsnavn							
Gynækologisk Ambulatorium H	29	67	0	5	21	3	125
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	-	-	-	-	1	2	28
Obstetrisk Ambulatorium H	40	60	0	0	5	0	17

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	75	5	1	71	130
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	18	75	5	1	71	130
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	16	73	9	3	32	49
40-59 år	22	74	4	0	27	52
60-79 år	18	82	0	0	11	24
80- år	-	-	-	-	0	5
Skema udfyldt af						
Patienten	19	74	6	1	68	126
Pårørende	-	-	-	-	3	4
Modersmål						
Dansk	21	71	6	2	63	128
Ikke dansk	0	100	0	0	8	2
Diagnose						
DN81	-	-	-	-	2	23
DN92	13	87	0	0	8	16
Øvrige	18	74	6	2	61	91
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	18	73	7	2	55	92
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	22	78	0	0	9	22
Obstetrisk Ambulatorium H	14	86	0	0	7	16

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	75	13	6	6	127	76
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	75	13	6	6	127	76
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	72	15	6	8	52	28
40-59 år	77	13	4	6	48	32
60-79 år	82	14	5	0	22	14
80- år	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	76	14	6	4	122	74
Pårørende	37	0	19	44	5	2
Modersmål						
Dansk	76	13	7	4	119	74
Ikke dansk	63	11	0	26	8	2
Diagnose						
DN81	72	6	11	11	18	8
DN92	73	20	0	7	15	9
Øvrige	76	14	6	4	94	59
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	72	15	7	5	94	56
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	84	11	0	5	19	11
Obstetrisk Ambulatorium H	79	7	7	7	14	9

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt 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	68	31	1	1	191	12
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	0
Kvinde	68	31	1	1	191	12
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	55	41	2	1	76	3
40-59 år	76	24	0	0	72	6
60-79 år	75	25	0	0	36	3
80- år	83	17	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	29	1	1	184	12
Pårørende	26	74	0	0	7	0
Modersmål						
Dansk	71	28	1	1	181	12
Ikke dansk	20	71	9	0	10	0
Diagnose						
DN81	78	22	0	0	27	0
DN92	70	30	0	0	20	3
Øvrige	66	32	1	1	144	9
Afsnitsnavn						
Gynækologisk Ambulatorium H	70	28	1	1	144	6
Gynækologiske dagkirurgiske patienter	80	20	0	0	25	5
Obstetrisk Ambulatorium H	45	55	0	0	22	1

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, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium H	Samlet indtryk
1	Helt ok, men synes, at det er i overkanten med fire-fem personer på stuen, især i tilfælde med gynækologisk undersøgelse, hvor det reelt kun er en person, der foretager sig noget.	Godt
4	At der er overensstemmelse mellem lægens anbefaling og sygeplejersken, som jeg efterfølgende var sammen med. Skal nok love for, at hun fik sat nogle tanker i gang om sammenvoksninger etc. - hvis jeg skulle opereres!	Det kan jeg ikke vurdere
5	Ambulatoriet har været meget åbent - flinke læger og sygeplejersker. De har været meget hjælpsomme og giver den tid, jeg havde brug for. Der var noget ventetid en dag, der var flere, der var syge. Men de klarede det flot, og jeg nåede lige at komme tilbage til min bil, langt væk, inden parkeringstiden udløb. :-)	Godt
8	Alle var søde og venlige og åbne.	Virkelig godt
9	Lægen var virkelig god til at fortælle, hvad der skulle ske, og hvad, han kom frem til.	Godt
10	Der var en utrolig ro og overblik og overskud på afdelingen. Fik en super behandling :-)	Virkelig godt
11	Bortset fra stressfaktoren ved, at man gerne skal på benene inden personalets fyraften, synes jeg ikke, at jeg har andet end ros.	Godt
12	Fik svar efter en []operation, hvor de skriver (håber fortsat, du har det godt). Det var bare så dejligt, at det stod der:-) Var til kontrol [efteråret] 2010, men fik først svar [tre uger senere], efter jeg kontaktede min egen læge, som heller ikke havde hørt noget fra prøven. Han kontaktede sygehuset og fik svar på prøven, og dagen efter fik jeg brev derfra. Jeg synes, at der gik for lang tid, men de havde nok "glemt" mig i bunken.	Virkelig godt
14	Der er hårdt pres på, og de er meget stressede.	Godt
16	Med de opgaver [der er] uafbrudt, er det ENESTÅENDE, som den enkelte involverer sig i alle. Giver tid, giver besked. Er så taknemmelig og tryk, at jeg i min HØJE ALDER bliver modtaget og hjulpet så enestående. Tak.	Virkelig godt
17	Jeg fik en fin velkomst i ambulatoriet, og det gik helt glat med kørselsordning. Der var en god og hyggelig atmosfære i ambulatoriet før undersøgelsen. Jeg synes, det var dejligt, at der var rumdelere, hvor man sidder og venter. Det var en rar oplevelse.	Virkelig godt
18	Jeg kan se en større tryk i, at det forholdsvis er det samme personale, som går igen til ens undersøgelser. Jeg er selvfølgelig bevidst om opstået sygdom osv. Det burde kunne lade sig gøre, at man blev tilknyttet bestemt personale. Tre undersøgelser på [en kort periode] med tre forskellige læger er bare ikke fedt!!	Godt
19	Ved læger der ikke behersker [der er svære at forstå], skal sygeplejersken have rum til at foretage	Dårligt

Bilag 5

en stor del af kommunikationen, således patienten ikke lider under lægens dårlige [kommunikative evner] og attitude.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 20 | Kun angående ventetiden i ambulatoriet, og "henvisningstiden" til andet sygehus. Min kæreste (mand) følte sig meget stødt over, at der var en kvinde til stede, da vi skulle til møde angående hans [undersøgelse]. Det ville han helst have været foruden. | Virkelig godt |
|  | 23 | Jeg har været godt tilfreds med forløbet og informationen! | Godt |
|  | 24 | Såvel sygeplejersker som lægen var meget venlige, lyttende og kompetente. For mit vedkommende var der tale om to undersøgelser med [nogle ugers] mellemrum. Jeg satte stor pris på, at det var den samme læge, der undersøgte mig. | Virkelig godt |
|  | 27 | Der blev lovet skriftligt svar inden for en given tidsramme, men denne frist blev ikke overholdt. Det ville naturligvis være at foretrække, hvis man kunne overholde tidsfristen. | Godt |
|  | 28 | Information om ventetid. Information fremmer forståelsen!! | Godt |
|  | 29 | Et utrolig sødt og venligt personale. | Virkelig godt |
|  | 30 | Jeg er ikke færdig med behandlingsforløbet, så det sidste kan jeg ikke vurdere godt nok. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 32 | Mit indtryk af afdelingen er rar og venlig og omsorgsfuld. | Intet svar |
|  | 33 | Tog sig virkelig tid til mig og mit problem. Havde slet ikke følelsen af, at de havde travlt, men at lige nu var jeg midtpunktet. En dejlig og tryk fornemmelse. Fik en UG-behandling af nogle vanvittige søde og dygtige sygeplejersker og læge. | Virkelig godt |
|  | 35 | De var meget søde og imødekommende! Jeg manglede bare en til at holde i hånden, da det blev ubehageligt. De sagde også, at min mand kunne de ikke hjælpe mig med. Mit store ønske er, at der kommer hjælp til os i denne situation. Jeg er ikke den eneste her i landet. Det er både mig og alle de andre, der er skyld i, han har det skidt, men jeg bærer og går med det til daglig. Tak, fordi I vil læse det. | Virkelig godt |
|  | 36 | Meget god forklaring ved sygeplejerske, hvis operation skulle blive aktuel. Der blev taget godt hånd om et tilstødende problem. | Godt |
|  | 37 | Meget ked af opvågning, virkelig ubehagelig sygeplejerske. Personalet gør meget ud af hvem, der var kontaktperson og hvem der skal operere, men ingen af dem var der, da jeg skulle hjem. Meget ondt i benene og maven bagefter. Ville gerne have vidst det, så jeg var mere tryk, da jeg kom hjem. | Virkelig godt |
|  | 39 | På ambulatoriet snakkede jeg med sygeplejerske NN og læge NN. De var MEGET søde. De sørgede for, at jeg samme dag fik taget blodprøver og EKG og snakkede med en læge NN. Det var en meget positiv oplevelse med dem alle tre. De forklarede meget godt, hvad der skulle foregå. Min operation på anden afdeling forløb også godt. Meget sødt og venligt og hjælpsomt personale. Meget godt tilfreds. | Virkelig godt |
|  | 41 | Jeg har haft et helt fantastisk forløb med rigtig gode læger og sygeplejersker. | Godt |
|  | 43 | Selv om jeg var meget bange for at komme på sygehuset, synes jeg, at jeg fik en kompetent be- | Godt |

handling samt god plejeservice efter mit indgreb.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 44 | Jeg fik en rigtig god behandling, men da jeg var blevet opereret, kunne jeg ikke blive klar og udskrivningsklar hurtigt nok. Jeg havde det rigtig dårligt, var ikke klar til at komme hjem. Personalet var fantastisk - det er nok sparepolitik, jeg var ramt af. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 46 | Jeg synes, de skal have et ug. Jeg har været 100% tilfreds. Mange tak for en god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 47 | Alle har været meget imødekommende og kan kun rose for jeres gode behandling. Tusind tak for utrolig god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 | Jeg synes, de skulle sige, at jeg skulle tage smertestillende tabletter inden undersøgelse/behandling, da det mange gange gjorde RIGTIG ONDT! | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 49 | Mit samlede indtryk er godt, idet den behandling jeg blev sat i [] har vist sig at være effektiv. Det, der trækker ned, er, at lægen var svær at forstå og virkede meget irriteret over, at jeg ikke umiddelbart forstod. Sygeplejersken var meget sød og imødekommende, og tydeligvis vant til at skulle gentage, hvad lægen sagde. | Intet svar |
| ✎ | 52 | Det har været svært at træffe lægen, men jeg har god forståelse for travlheden. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 54 | Det var lidt svært at forstå, hvad lægen sagde. Sygeplejersken var ok til at hjælpe. | Godt |
| ✎ | 55 | De var meget søde og behandlede mig som en god bekendt, da jeg kom der flere gange. | Godt |



ID Kommentarer - Gynækologiske dagkirurgiske patienter

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 1 | Ambulatoriet levede til fulde op til min forventning. Personalet var både kompetente, omsorgsfulde og imødekommende. | Virkelig godt |
| ✎ | 2 | På trods af formålet synes jeg, at der var en rigtig god stemning både i ventetiden i ambulatoriet, men også under operationen, og jeg er blevet behandlet fantastisk godt. | Godt |
| ✎ | 3 | Dejligt, at man snakker med den læge, der skal foretage operationen, og at man fornemmer, at der er tid nok, og at de ikke har travlt, men har tid til den enkelte patient:-) | Virkelig godt |
| ✎ | 4 | Jeg har kun godt at sige om ambulatoriet undtagen sekretæren. Lær hende kundeservice. Hun er en meget vigtig person, den første person patienten møder på ambulatoriet. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 | Jeg synes, sygeplejerskerne var utrolig omsorgsfulde og venlige, men jeg havde en opfattelse af, at lægen var meget stresset, og det smittede af på lægens måde at tale til mig på. Tonen var meget hård fra lægens siden, men sygeplejersken var god til at følge op på det, lægen sagde. | Intet svar |
| ✎ | 8 | Skriv, at man evt. selv kan medbringe noget mad, hvis man ikke bryder sig om sandwich. | Godt |
| ✎ | 9 | Sygeplejerskerne er utroligt søde! | Godt |
| ✎ | 10 | Jeg skulle have lavet en kegleoperation, og jeg blev modtaget super godt, og det gjorde, at jeg ikke var specielt nervøs. De beroligede mig og havde en rigtig afslappet måde at tage sig af mig, og det | Virkelig godt |







Bilag 5

beroligede mig, at de var rolige:-) Fantastisk sødt personale med rigtig god humor, så gik derfra med smil og grin!!

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 11 | Det var rart med varmt tøj fra varmeskabet. | Virkelig godt |
|  | 12 | Jeg synes bare, de var så søde, og jeg var helt tryk ved at være indlagt :-) | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Obstetrisk Ambulatorium H

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 1 | Venligt personale, der desværre er ALT for pressede!!! Jeg har oplevet, at de generelt virker mere stresset og tidspresset på det [ene hospital end på det andet]. | Godt |
|  | 2 | Jeg blev mødt af mange forskellige læger i ambulatoriet, hvilket har gjort at forløbet har været meget forvirrende, da jeg gang på gang har måtte forklare mit forløb om og om igen. Jeg manglede i den grad en fast kontaktlæge, som kendte historien, og derved kunne give mig mere tryghed. Mine besvarelser er lidt blandede, idet det var meget forskelligt alt efter hvilken person, jeg var inde hos. | Godt |
|  | 4 | [Særlig] terapi er virkelig en redning for mange med [min tilstand], så man ikke, udover den ulidelige kvalme og de mange opkastninger, skal døje med de gener, væskemangel giver. Fortsæt endelig med den behandling og undervurder ikke, hvad det betyder at snakke med andre, der ikke kun lider af morgenkvalme, der kunne klares med en mariekiks. | Virkelig godt |
|  | 6 | Der var rigtig god kommunikation, og alle var meget hyggelige. | Virkelig godt |
|  | 7 | Jeg er meget taknemmelig for hospitaletes personale, især sygeplejerske NN, der har en særlig evne til at tage sig af babyer. | Godt |
|  | 8 | De, der passer telefonen, skulle prøve at være lidt mere imødekommende. De får mig til at føle, at det er mig, der er galt på den, når det nu er dem eller deres kolleger, der har fejlinformeret mig. Ellers skal de finde fælles retningslinjer indbyrdes, det vil hjælpe på forvirringen hos mig. | Dårligt |



Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium H	Samlet indtryk
4	Jeg synes, ventetiden var lang - én måned, fra mit problem opstod - og jeg kunne komme til første undersøgelse!	Det kan jeg ikke vurdere
6	[] Ankomst [formiddag], hjem [eftermiddag]. Modtaget af søde piger, alt gik godt, har IKKE noget at klage over. Fik god modtagelse, god behandling, alt gik godt, har det godt i dag. Har virkelig ikke noget at klage over.	Intet svar
7	Positivt at der hurtigt kom brev med dato.	Virkelig godt
9	Men der er for lang tid fra indkaldelsen til undersøgelsen. Jeg kunne ønske en påmindelse ca. en uge før, så jeg ikke glemmer at komme, eller brevet bliver væk.	Godt
17	Ringede til afdelingen og fik besked om ventetid osv. I løbet af tre dage havde jeg indkaldelsen til ambulans undersøgelse.	Virkelig godt
20	Fik en seddel med de forskellige sygehuses ventelister. Valgte dog alligevel Herning, men rart at få at vide.	Virkelig godt
29	Jeg aftalte med min læge, hvornår vi skulle bede om en tid, som passede[]. Der fik jeg en tid fra ambulatoriet, som passede perfekt.	Virkelig godt
30	Dårlige parkeringsforhold. Der var oplyst om det, men at det var så dårligt, overraskede mig.	Det kan jeg ikke vurdere
34	Jeg synes, det er længe at vente på min tid, så jeg ringede og fik den fremrykket lidt uden problemer.	Godt
36	Jeg synes, det var dårligt, især første gang fordi tiden, som var lovet, slet ikke blev overholdt.	Godt
47	Blev henvist via Sygehus NN. Har syntes, at det hele har forløbet hurtigt og godt.	Virkelig godt
54	Jeg skulle udfylde et skema inden undersøgelsen, men havde ikke set spørgsmålene på den anden side. "Vend" var åbenbart ikke tydeligt nok - for mig!	Godt
	ID	Samlet indtryk
	Kommentarer - Gynækologiske dagkirurgiske patienter	
1	En god oplevelse.	Virkelig godt
	ID	Samlet indtryk
	Kommentarer - Obstetrisk Ambulatorium H	
4	Jeg har været på obstetrisk ambulatorium [med flere forskellige problemer]. []. De almindelige	Virkelig godt

Bilag 5

scanninger var efter planen og ganske fine.



- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 5 | Fødsel! | Virkelig godt |
|  | 8 | Måtte gå forgæves til den gamle afdeling ved barselsgangen. Var heldig at møde en sygeplejerske, der kunne fortælle, hvor vi skulle gå hen. | Dårligt |

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?



ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium H	Samlet indtryk
3	Vil gerne også have en mening, da det er MIN krop, det handler om.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Der blev ikke taget hensyn til let dement patient.	Godt
16	Særdeles venligt personale.	Virkelig godt
20	Ville gerne være blevet informeret om, at der var 50 minutters ventetid første gang, jeg var der.	Virkelig godt
21	Men alt for megen ventetid i ambulatoriet.	Godt
25	Folk virkede søde og imødekommende. Jeg følte mig meget tryk.	Virkelig godt
26	God service.	Intet svar
29	Jeg husker den som meget venlig.	Virkelig godt
33	En lidt mærkelig "sekretærskranke" med glaslåger, der er åbnet/lukket. Man taler "ned" til hende ved skranken, og så sidder sekretæren med siden til patienterne.	Virkelig godt
36	Ved lugen bliver man stort set modtaget uden ord. Virker lidt mærkeligt.	Godt
38	Man mødes altid med et smil, selvom der er travlt.	Godt
40	Professionel og venlig.	Virkelig godt
42	Vi sad og snakkede med en sød og smilende sygeplejerske, som var god til at lytte og afklare spørgsmål.	Godt
45	Megen ventetid.	Virkelig godt
47	Alle har været så søde og rare. Et meget professionelt og kompetent personale.	Virkelig godt
49	Satte mig og ventede. Der var ingen at henvende sig til.	Intet svar
52	Problematisk fordi det var en meget [glemsom] dame, der ikke forstod hvad vi skulle.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Gynækologiske dagkirurgiske patienter	Samlet indtryk
1	Der var ro på, og alt blev forklaret stille og roligt.	Virkelig godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 3 | Sødt og venligt personale. | Virkelig godt |
|  | 4 | Min mand kørte mig til sygehuset og gik med ind i modtagelsen. Vi spurgte så, om han også skulle hente mig der? Surt og træt svar: Ja, selvfølgelig (underforstået: hvor dumt kan man spørge). Lidt mere venlighed, tak!! | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Obstetrisk Ambulatorium H

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|--------------------------|
|  | 4 | Det er en fantastisk god idé at have lavet ambulat behandling for [specifik sygdom]. | Virkelig godt |
|  | 9 | <input type="checkbox"/> Det kunne gøres bedre. | Det kan jeg ikke vurdere |

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium H	Håndtering af fejl
2	Har mistet følelsen i hele venstre lår pga. [komplikation].	Dårligt
3	[Indgreb] [sat op af læge] generede meget, når jeg cyklede. Virkede kun den første dag []. Blev fjernet af egen læge. [Gav også andre problemer]. Besøg ved sygeplejerske: [yderligere indgreb] - faldt ud under toiletbesøg. [Endnu et indgreb]. Da jeg kom ud i bilen kunne jeg ikke sidde. Da jeg kom hjem, fjernede jeg den.	Intet svar
16	Ingen.	Intet svar
22	Jeg blev sendt til en læge, der syntes, det var en fejl, jeg var sendt til ham.	Godt
36	Mindre fejl! Dog kun at ventetiden på svar angående celleprøver ikke holdt. Skulle ringe et par gange. Enerverende første gang, så vender man sig lidt (psykisk hårdt) til det. En gang kom der ikke noget svar, men jeg havde en ny tid.	Intet svar
37	Læge NN vidste ikke, hvilken operation det var. Tilbragte hele tiden med at fortælle, at hun mente, internet var for gammelt. Megasur.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
50	Misforståelse i telefonbesked efter operation.	Dårligt
53	De havde glemt at registrere mig, men de var flinke at finde en ny tid to dage efter.	Intet svar
ID	Kommentarer - Gynækologiske dagkirurgiske patienter	Håndtering af fejl
7	Vågnede op med et snit i urinrøret, som ikke havde noget med det normale indgreb at gøre.	Godt
8	Jeg tror, man gav mig for meget bedøvelse i starten, jeg hørte een sige "åh nej, nu kom jeg til at give hende det hele på een gang", lige da jeg havde fået at vide, at de begyndte at bedøve mig stille og roligt. Derefter blev jeg meget utilpas, kvalme, ondt i maven, stærke smerter i venstre arm. De spurgte mig, om jeg havde brystsmerter, det havde jeg ikke, een masserede min arm og sagde, at de havde helt styr på det. To holdt mig nede, da jeg prøvede at rejse mig, så fik jeg en maske på næsen, og var væk. Jeg tænker stadig på det som meget ubehageligt, men er der en forklaring vil jeg gerne vide hvad der skete, ikke at jeg vil klage over noget, men bare for at vide det.	Godt
ID	Kommentarer - Obstetrisk Ambulatorium H	Håndtering af fejl
8	Jeg skulle bestille en ekstra lægesamtale ved næste scanning. Det kunne ikke bookes på dagen på grund af edb-fejl. Jeg skulle ringe igen 14 dage efter og booke en lægetid i forbindelse med scanning. Da jeg senere ringede, fik jeg at vide, at det kunne jeg ikke booke, skulle bare møde op på scanningsdagen, så ville jeg få en lægetid der. På skanningsdagen var personalet meget sure over,	Virkelig dårligt













Bilag 5

at jeg ikke havde en lægetid. En ekstra læge måtte indkaldes, og alle var temmeligt frustrerede. Men jeg havde blot fulgt de informationer, jeg havde fået. Find venligst fælles retningslinjer :-{

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest



Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium H	Samlet indtryk
3	Troede at ringen hjalp på min [tilstand]. Har fået at vide, at det er to problemer, jeg har.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Lægens behandlingsanbefaling, synes jeg, var "langt ude". Da jeg efterfølgende talte med min egen praktiserende læge, måtte han give mig ret.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Jeg informerede alle, jeg talte med, om at jeg har et 'problem' med at faste []. Ventetiden blev lang for mig (det var ok inden operationen), men det gik galt, da jeg vågnede op. Kunne godt spise, men besvime, når jeg skulle op og kastede op. Dette mener jeg, kunne være undgået, hvis den sygeplejerske, jeg talte med på et tidspunkt, havde videregivet den konklusion at give mig drop. Dette fik jeg ikke.	Godt
11	Jeg synes, at det virker stressende, at man ved, at man helst skal se at komme på benene efter indgrebet, fordi afdelingen skal lukke ned til fyraften.	Godt
15	De havde slet ikke sat sig ind i, hvad det var, jeg kom med for et problem, og virkede ukompetente.	Virkelig dårligt
16	Udviste interesse, gav sig god tid. Meget positivt selv om det var alvorligt.	Virkelig godt
19	Mig og min pårørende gik derfra utrolig skræmte, da kommunikationen fra lægen til os var elendig og derfor havde fået det til at lyde som om, jeg kunne forvente at have kræft.	Dårligt
20	Vi blev for ni dage siden henvist til [et hospital], men har endnu ikke hørt fra dem :- (Så afhængigt af, hvor lang tid, der går yderligere, ændrer min besvarelse sig måske.	Virkelig godt
28	Fik oplyst under mit andet besøg, at der var sendt skriftligt svar fra en biopsi. Jeg fik aldrig brevet.	Godt
31	Min læge NN havde friuge. En gang jeg skulle undersøges, det ville have været rart at vide.	Godt
36	Det virkede som om, de ikke kunne tage sig af, at jeg ventede og ventede på svar.	Godt
42	Grunden til jeg skriver, at jeg synes samarbejdet med andre afdelinger er dårlig, er pga. at jeg nu er startet i et forløb [på et andet hospital], hvor de giver udtryk for, at allerede efter første inseminering skulle man have sendt os videre, da sædkvaliteten ikke levede op til de samme standarder som [på dette hospital], og det bliver man lidt ked af at høre.	Godt
45	Personalet er søde, omsorgsfulde og kompetente :)	Virkelig godt
47	Jeg har kun godt at sige. Alle læger og sygeplejersker (selv rengøringen) har været utrolig søde og meget engagerede.	Virkelig godt
52	Personalet var forstående for den dementes situation.	Det kan jeg

		ikke vurdere
		Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Gynækologiske dagkirurgiske patienter	
	1 I det hele taget en god oplevelse.	Virkelig godt
	2 Jeg fik en meget positiv og behagelig behandling af personalet.	Godt
	3 Til spørgsmålet om behandlingen levede op til mine forventninger, skrev jeg slet ikke, fordi jeg [indgrebet ikke gav det forventede resultat], og derfor levede behandlingen ikke op til mine forventninger.	Virkelig godt
	5 Da jeg kom, blev jeg modtaget af en sygeplejerske, der forklarede, hvad der skulle ske. Derefter viste hun mig ind til en stol, lagde et tæppe om mig, hentede ugebladet til mig. Det fik mig til at slappe af. Meget dejligt.	Virkelig godt
	8 Dejlig hurtig sagsbehandling og dejligt personale.	Godt
	9 Som jeg oplevede det, følte jeg, at jeg bare var en i rækken. Jeg synes lægen var meget overfladisk, og virkede til at have meget travlt, hvilket han sikkert også havde. I venterummet, hvor man sidder i morgenkåbe, var der megen trafik, det fandt jeg ubehageligt.	Godt
		Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Obstetrisk Ambulatorium H	
	1 Jeg skulle have haft en bestemt læge, som åbenbart havde for meget at se til den pågældende dag, så jeg fik en anden læge, som ikke havde erfaring med min undersøgelse, men vi fik efter noget tid (bøvl med scanneren) set vores kommende babys hjerte banke - og så var vi glade!	Godt
	3 Kom akut ind med ambulance, så der var ikke ventetid.	Godt
	4 Ventetid var ikke et problem, da en stor del af hjælpen faktisk var, at der var andre, der sad og ventede eller allerede havde fået droppet sat.	Virkelig godt
	5 Ingen tvivl. De vidste, hvad de havde med at gøre!	Virkelig godt
	7 Alt blev gjort på en meget professionel måde. Jeg er taknemmelig for den opmærksomhed, som jeg fik.	Godt
	10 Vi fik en rigtig god og professionel behandling, hvor alle relevante spørgsmål blev besvaret, og observationerne blev forklaret for os.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium H	Samlet indtryk
 4	Ville gerne have vidst, at lægen ikke talte dansk med mig.	Det kan jeg ikke vurdere
 11	Alle er søde og kompetente, så jeg kan ikke klage hverken over det ene eller andet.	Godt
 22	Tiden fra kikkertundersøgelsen til svar på vævsprøver var utryg. Lægen sagde, det ikke så godt ud, så jeg skulle have lavet keglesnit, og jeg ville få skriftlig besked efter to uger. Jeg fik brev 4½ uge senere. Det ville have været smart, hvis jeg havde fået lægen til at uddybe kommentaren, "det ser ikke godt ud", da det gjorde mig unødvendigt bange.	Godt
 35	Trivsel: min mand er meget stresset, jeg lever også i en stresset situation. Min læge ved det, ambulatoriet har også fået det at vide. Jeg ville gerne, I kunne tage vare på os, som er i den situation. Det er meget hårdt. Min mand blev såret [for nogle år siden]. [På et tidspunkt] ville jeg gerne, at vi skulle have hjælp til at komme videre, men han afviser, "vi fejler ingenting", siger han. Kunne der ikke tages hånd om os, der er i den situation. Måske til aflastning, så man selv kan snakke problemet igennem.	Virkelig godt
 51	Jeg har kun ros til personalet.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Obstetrisk Ambulatorium H	Samlet indtryk
 7	Everything was great, I had a feeling like I was VIP!	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.