

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	475
Besvarelser fra afdelingens patienter:	278
Afdelingens svarprocent:	59%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

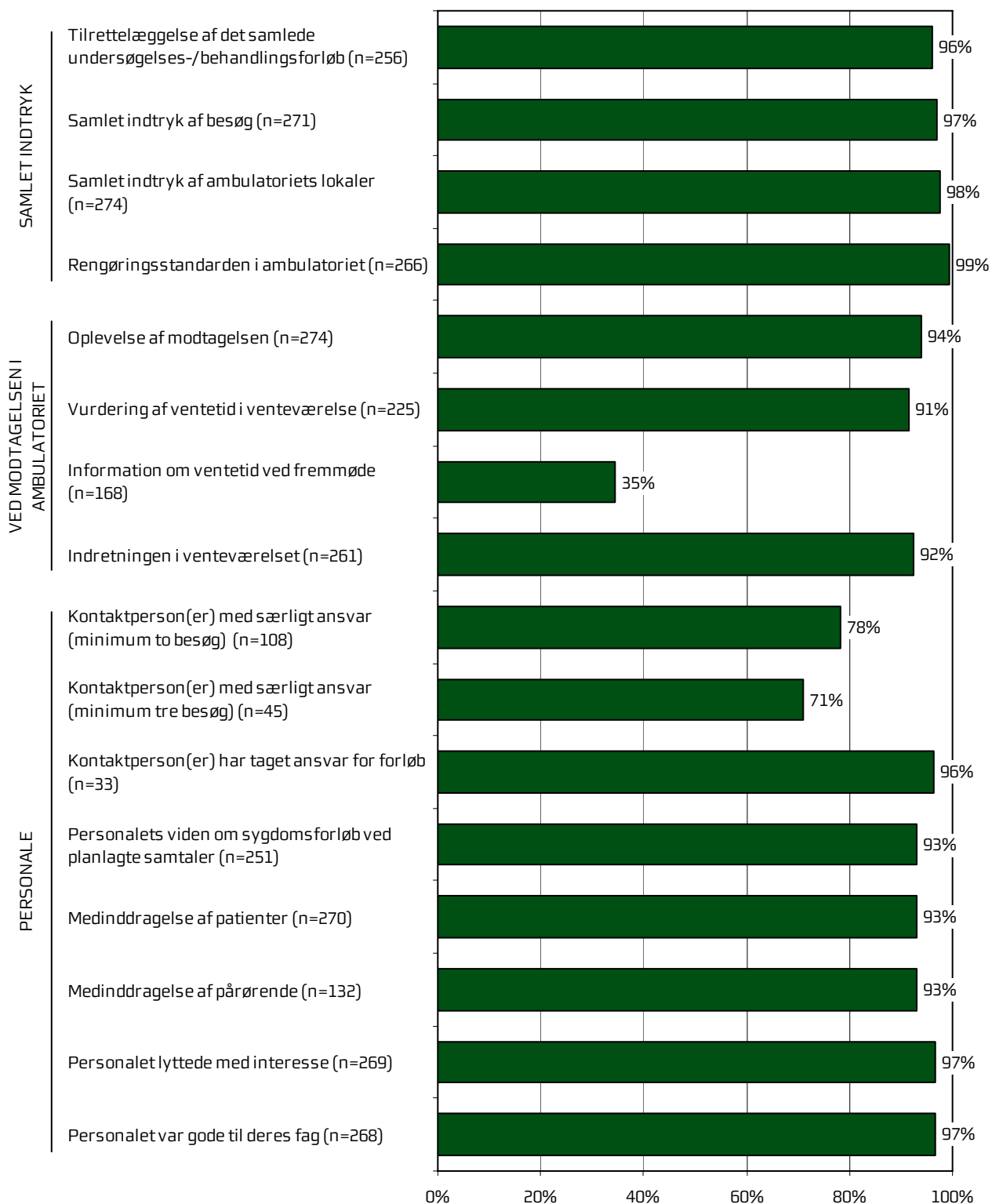
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

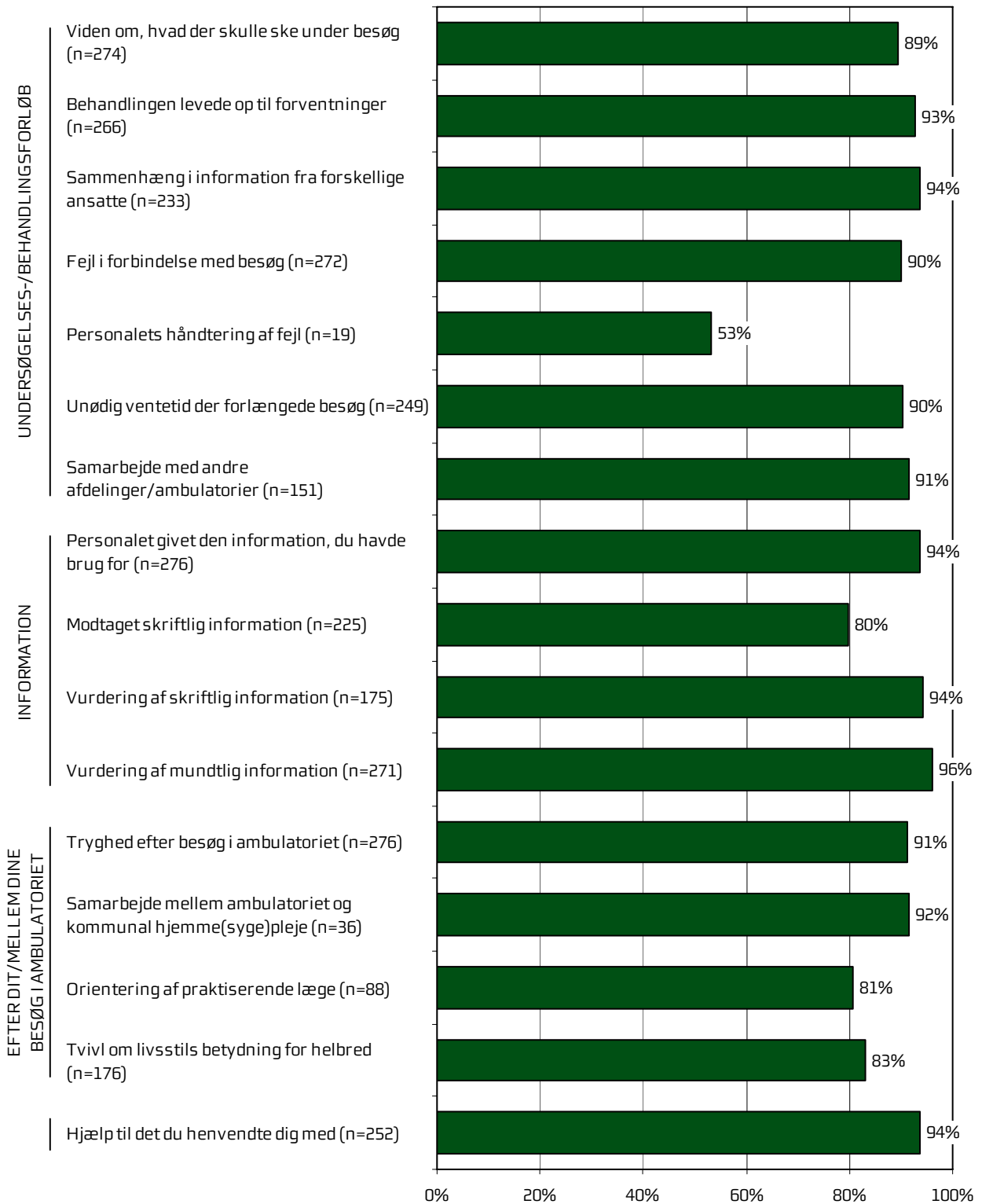
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y

2009-tallet er for: Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y

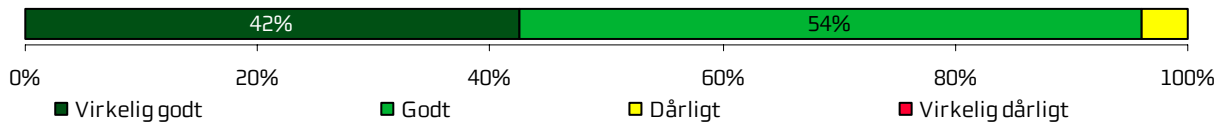
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

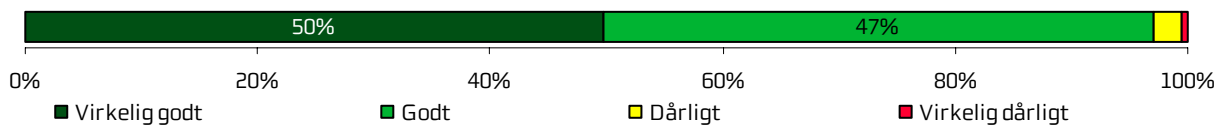
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

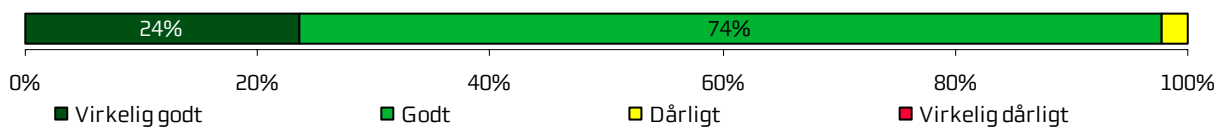
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=256)



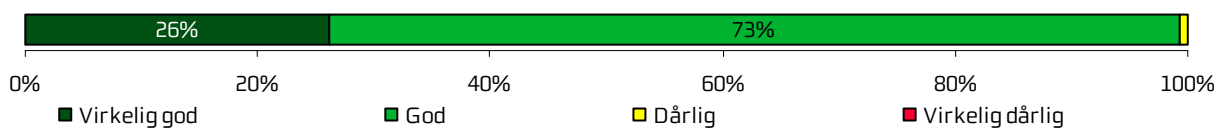
Samlet indtryk af besøg (n=271)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=274)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=266)

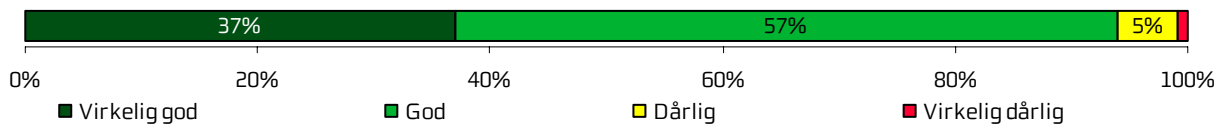


Sammenligning af afdelingens resultat

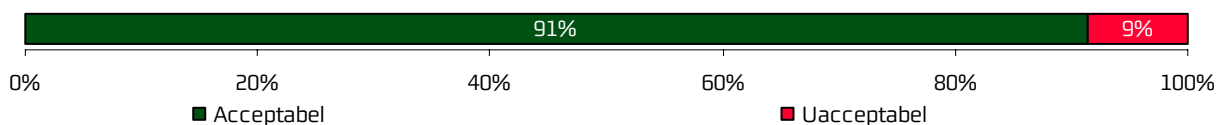
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	96 %	95 %	98 %	91 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	99 % *	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	98 %	80 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	94 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

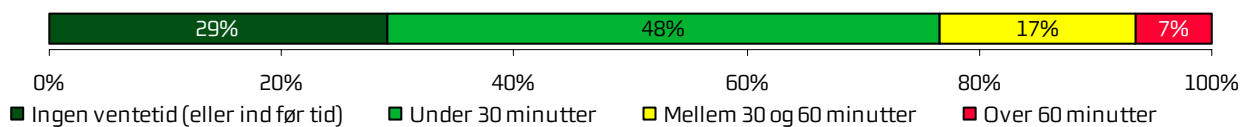
Oplevelse af modtagelsen (n=274)



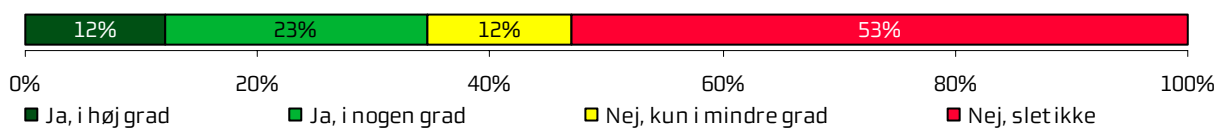
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=225)



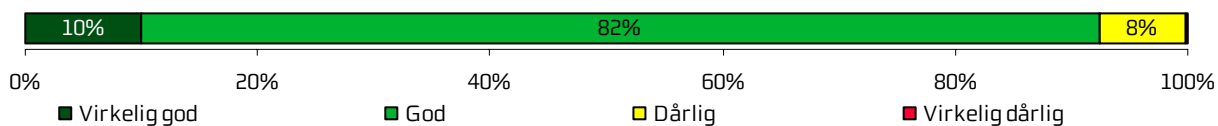
Længde af ventetid i venteværelse (n=267)



Information om ventetid ved fremmøde (n=168)



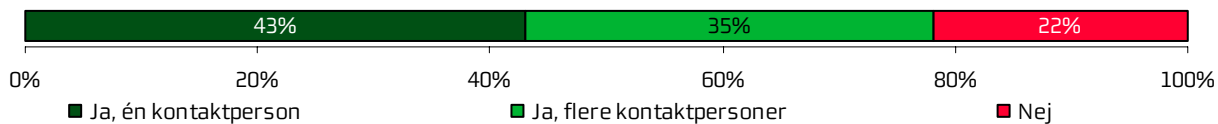
Indretningen i venteværelset (n=261)



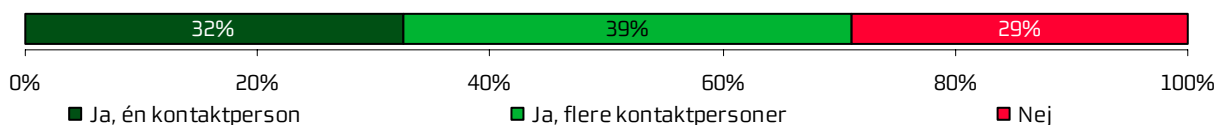
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	94 %	97 %	98 % *	100 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	92 %	-	97 % *	82 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	35 %	39 %	28 %	64 % *	23 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	87 % *	89 % *	94 %	68 % *	80 % *

Personale

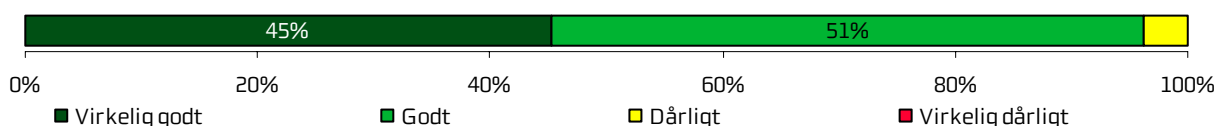
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=108)



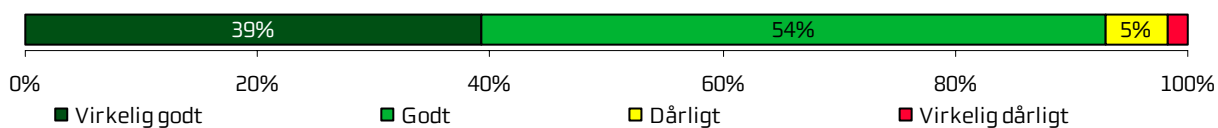
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=45)



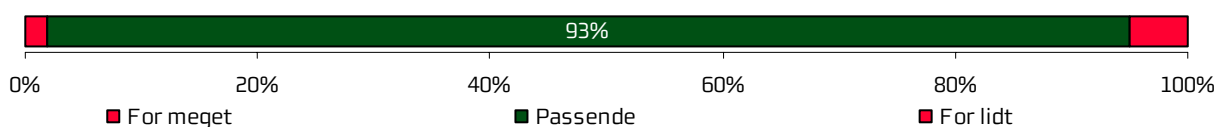
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=33)



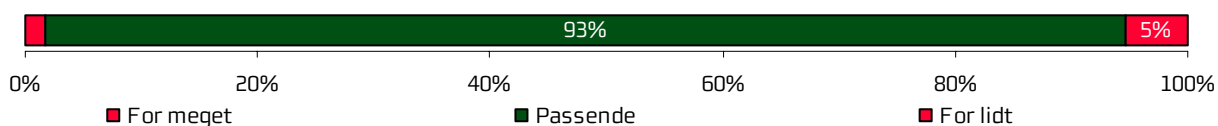
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=251)



Medinddragelse af patienter (n=270)



Medinddragelse af pårørende (n=132)



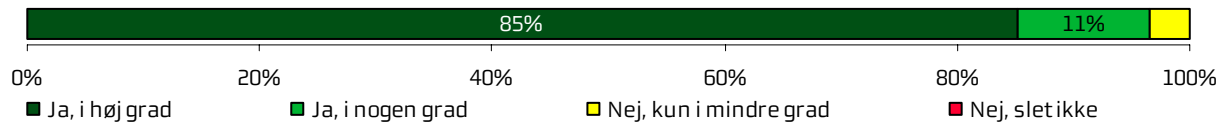
Personalet lyttede med interesse (n=269)



	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)	78 %	67 % *	70 % *	89 % *	65 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	71 %	60 %	-	93 % *	68 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	94 %	91 %	97 %	86 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	95 %	96 %	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	92 %	97 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	97 %	99 %	93 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=268)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 %	96 %	99 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=274)



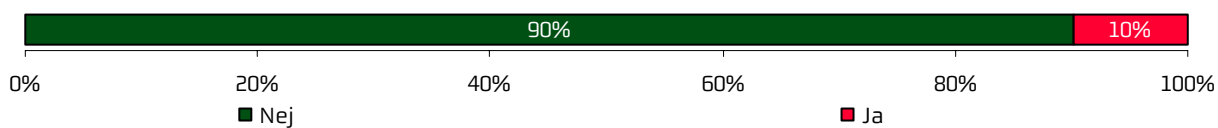
Behandlingen levede op til forventninger (n=266)



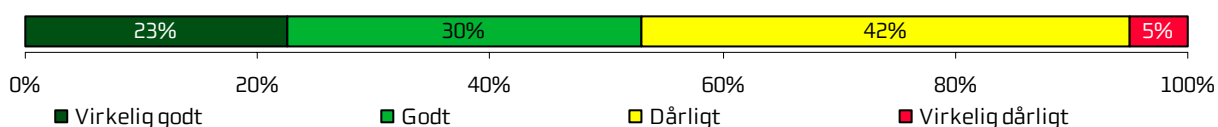
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=233)



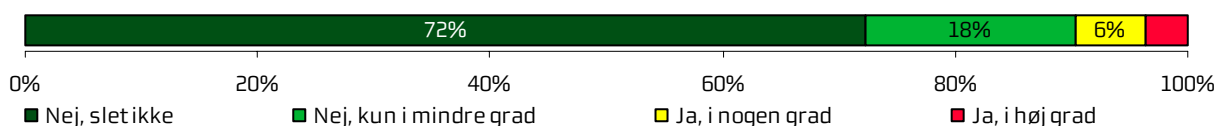
Fejl i forbindelse med besøg (n=272)



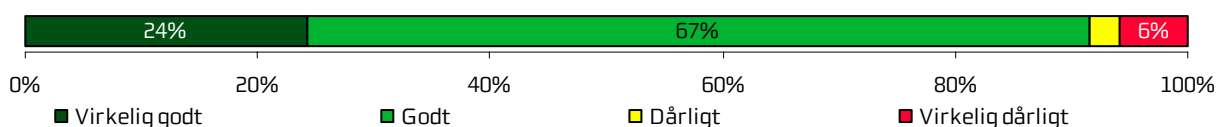
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=249)



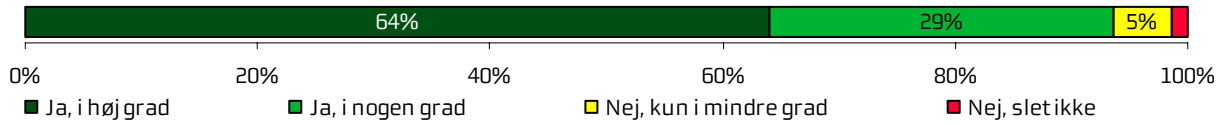
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=151)



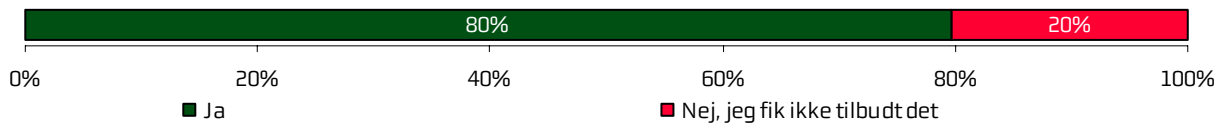
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	90 %	92 %	95 % *	82 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	95 %	93 %	98 % *	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	92 %	98 % *	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	90 %	-	97 % *	87 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	53 %	76 %	-	90 % *	52 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	92 %	88 %	97 % *	77 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	91 %	90 %	96 %	85 % *	92 % *

Information

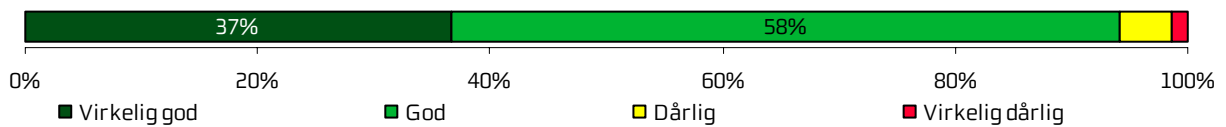
Personalet givet den information, du havde brug for (n=276)



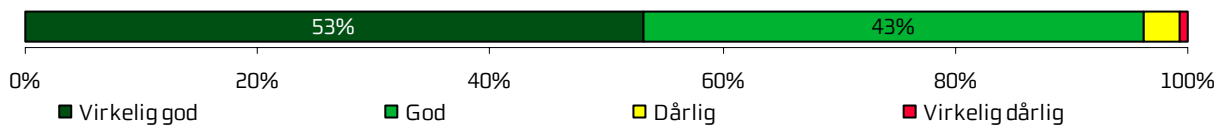
Modtaget skriftlig information (n=225)



Vurdering af skriftlig information (n=175)



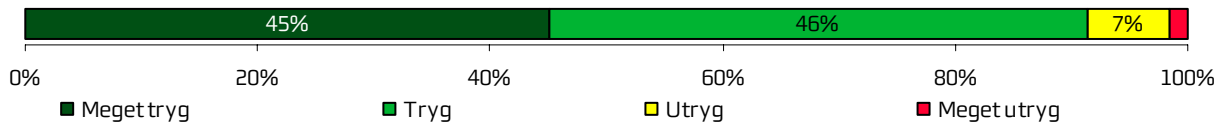
Vurdering af mundtlig information (n=271)



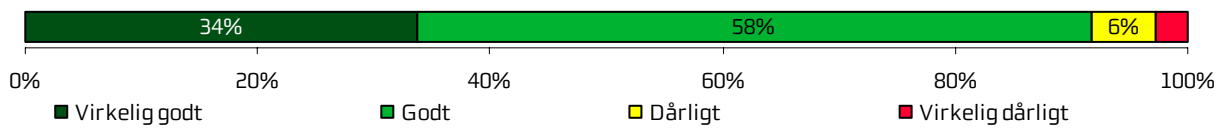
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	96 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	87 % *	-	79 %	61 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	97 %	98 %	100 % *	94 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	95 %	96 %	99 %	92 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

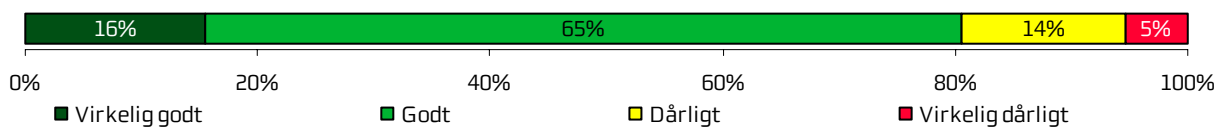
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=276)



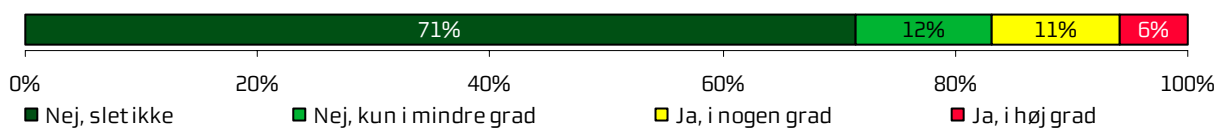
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=88)



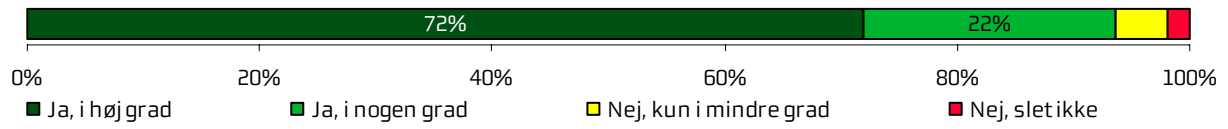
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=176)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	95 %	93 %	97 % *	90 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	87 %	95 %	97 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	80 %	75 %	94 % *	71 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83 %	84 %	87 %	79 %	68 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=252)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	95 %	97 % *	98 % *	89 %	95 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 23. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. 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 6	
4. 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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. 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"/>
6. 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"/>

Løbnr.: >>jobnr<<

PERSONALE

7. 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"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	

11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. 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"/>	
21. 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"/>

22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

INFORMATION

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

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine 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. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. 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.: >>lobnr<<

8. december 2011

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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 2011**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 59 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	59%	100%
Køn		
Mand	5%	6%
Kvinde	95%	94%
Aldersgruppe		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	54%	59%
40-59 år	24%	24%
60-79 år	18%	13%
80- år	2%	2%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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	278	100%
Køn		
Mand	14	5%
Kvinde	264	95%
Aldersgruppe		
0-19 år	4	1%
20-39 år	150	54%
40-59 år	68	24%
60-79 år	50	18%
80- år	6	2%
Skema udfyldt af		
Patienten	264	97%
Pårørende	9	3%
Modersmål		
Dansk	254	93%
Ikke dansk	19	7%
Afsnitsnavn		
FERTILITETSKLINIK	33	12%
SVANGERAMB.	216	78%
Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	5%
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	16	6%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	54	4	0	256	17
Køn						
Mand	46	54	0	0	13	0
Kvinde	42	54	4	0	243	17
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	41	53	6	0	139	9
40-59 år	48	49	3	0	61	6
60-79 år	42	58	0	0	48	1
80- år	40	60	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	53	4	0	246	15
Pårørende	37	63	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	44	52	4	0	235	16
Ikke dansk	33	67	0	0	18	1
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	53	47	0	0	32	0
SVANGERAMB.	38	57	5	0	198	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	77	23	0	0	13	0
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	8	85	8	0	13	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	50	47	3	0	271
Køn					
Mand	46	46	0	8	13
Kvinde	50	47	3	0	258
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	51	45	3	1	147
40-59 år	52	45	3	0	65
60-79 år	45	55	0	0	50
80- år	40	60	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	51	46	3	0	259
Pårørende	35	65	0	0	9
Modersmål					
Dansk	51	46	3	0	250
Ikke dansk	38	62	0	0	18
Afsnitsnavn					
FERTILITETSKLINIK	53	44	0	3	32
SVANGERAMB.	47	50	3	0	210
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	0	0	13
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	25	75	0	0	16

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	74	2	0	274
Køn					
Mand	31	69	0	0	13
Kvinde	23	74	2	0	261
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	28	70	2	0	149
40-59 år	14	82	4	0	67
60-79 år	21	79	0	0	49
80- år	60	40	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	23	75	2	0	263
Pårørende	38	58	4	0	9
Modersmål					
Dansk	24	74	2	0	253
Ikke dansk	26	74	0	0	19
Afsnitsnavn					
FERTILITETSKLINIK	31	69	0	0	32
SVANGERAMB.	22	75	3	0	213
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	77	0	0	13
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	25	69	6	0	16

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	73	1	0	266
Køn					
Mand	38	62	0	0	13
Kvinde	25	74	1	0	253
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	34	65	1	0	146
40-59 år	10	90	0	0	62
60-79 år	21	77	2	0	49
80- år	20	80	0	0	5
Skema udfyldt af					
Patienten	25	74	1	0	254
Pårørende	58	42	0	0	9
Modersmål					
Dansk	26	73	1	0	245
Ikke dansk	30	70	0	0	18
Afsnitsnavn					
FERTILITETSKLINIK	31	69	0	0	32
SVANGERAMB.	24	75	1	0	206
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	69	0	0	13
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	47	53	0	0	15

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	57	5	1	274
Køn					
Mand	23	62	0	15	13
Kvinde	38	57	5	0	261
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	38	55	6	1	148
40-59 år	32	61	4	2	67
60-79 år	40	56	4	0	49
80- år	50	50	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	37	57	5	1	260
Pårørende	35	65	0	0	9
Modersmål					
Dansk	36	58	6	1	250
Ikke dansk	55	45	0	0	19
Afsnitsnavn					
FERTILITETSKLINIK	29	65	0	6	31
SVANGERAMB.	37	56	7	0	214
Øvrige/ikke placeret på afsnit	54	46	0	0	13
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	25	69	6	0	16

Tabel 12. 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	91	9	225	50
Køn				
Mand	91	9	11	2
Kvinde	91	9	214	48
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	2	2
20-39 år	91	9	122	27
40-59 år	91	9	54	12
60-79 år	95	5	41	9
80- år	83	17	6	0
Skema udfyldt af				
Patienten	91	9	211	50
Pårørende	87	13	9	0
Modersmål				
Dansk	91	9	205	46
Ikke dansk	100	0	15	4
Afsnitsnavn				
FERTILITETSKLINIK	96	4	27	5
SVANGERAMB.	90	10	177	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	10	3
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	91	9	11	4

Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	48	17	7	267	6
Køn						
Mand	38	54	8	0	13	0
Kvinde	28	47	17	7	254	6
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	30	50	16	4	144	5
40-59 år	28	48	15	10	66	0
60-79 år	29	42	21	8	48	1
80- år	20	40	20	20	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	29	47	17	7	254	6
Pårørende	23	52	25	0	9	0
Modersmål						
Dansk	29	47	17	7	244	6
Ikke dansk	36	45	18	0	19	0
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	26	65	10	0	31	1
SVANGERAMB.	29	44	19	8	208	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	46	15	8	13	0
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	33	60	0	7	15	0

Tabel 14. 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	12	23	12	53	168	25
Køn						
Mand	13	0	13	75	8	0
Kvinde	12	24	12	52	160	25
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	9	17	17	57	97	9
40-59 år	15	24	5	56	39	8
60-79 år	19	38	4	38	26	8
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	11	23	12	53	158	25
Pårørende	29	16	16	38	7	0
Modersmål						
Dansk	12	23	12	54	153	25
Ikke dansk	18	15	18	50	12	0
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	9	13	9	70	23	1
SVANGERAMB.	14	24	14	48	129	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	33	0	67	6	2
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	0	20	20	60	10	0

Tabel 15. 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	10	82	8	0	261	11
Køn						
Mand	9	91	0	0	11	1
Kvinde	10	82	8	0	250	10
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	6	84	9	0	138	9
40-59 år	13	79	7	0	66	1
60-79 år	14	82	4	0	47	1
80- år	33	67	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	10	82	8	0	247	11
Pårørende	13	87	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	10	82	8	0	238	10
Ikke dansk	12	88	0	0	18	1
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	3	83	13	0	30	1
SVANGERAMB.	11	83	6	0	202	10
Øvrige/ikke placeret på afsnit	15	77	8	0	13	0
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	6	81	6	6	16	0

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 to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	43	35	22	108
Køn				
Mand	0	63	38	8
Kvinde	47	32	20	100
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	36	34	30	64
40-59 år	53	37	10	19
60-79 år	57	38	5	21
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	46	32	22	101
Pårørende	6	75	19	6
Modersmål				
Dansk	45	32	23	98
Ikke dansk	27	62	11	9
Afsnitsnavn				
FERTILITETSKLINIK	19	44	37	27
SVANGERAMB.	53	31	16	77
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	-	-	-	4

Tabel 17. 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	32	39	29	45
Køn				
Mand	-	-	-	3
Kvinde	35	36	29	42
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	1
20-39 år	25	41	34	35
40-59 år	-	-	-	4
60-79 år	-	-	-	4
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	35	37	29	41
Pårørende	-	-	-	4
Modersmål				
Dansk	32	37	31	41
Ikke dansk	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
FERTILITETSKLINIK	17	44	39	18
SVANGERAMB.	46	33	21	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	-	-	-	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	51	4	0	33	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	49	51	0	0	31	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	42	53	5	0	24	0
40-59 år	-	-	-	-	3	0
60-79 år	-	-	-	-	4	0
80- år	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	46	54	0	0	30	0
Pårørende	-	-	-	-	3	0
Modersmål						
Dansk	42	54	4	0	29	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	36	55	9	0	11	0
SVANGERAMB.	53	47	0	0	19	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	-	-	-	-	3	0

Tabel 19. 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	39	54	5	2	251	22
Køn						
Mand	33	44	11	11	9	3
Kvinde	40	54	5	1	242	19
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	37	53	7	3	134	13
40-59 år	44	49	5	2	63	4
60-79 år	37	61	2	0	46	3
80- år	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	40	54	5	2	238	21
Pårørende	41	41	19	0	8	1
Modersmål						
Dansk	38	54	6	2	227	22
Ikke dansk	58	42	0	0	19	0
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	48	41	4	7	27	4
SVANGERAMB.	39	54	6	1	198	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	31	69	0	0	13	0
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	8	85	8	0	13	3

Tabel 20. 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	93	5	270
Køn				
Mand	0	83	17	12
Kvinde	2	94	4	258
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	2	93	5	145
40-59 år	4	91	4	66
60-79 år	0	96	4	49
80- år	0	100	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	2	93	5	256
Pårørende	0	100	0	9
Modersmål				
Dansk	2	93	5	246
Ikke dansk	6	87	7	19
Afsnitsnavn				
FERTILITETSKLINIK	3	90	7	30
SVANGERAMB.	2	93	5	211
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	13
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	0	100	0	16

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	93	5	132	141
Køn					
Mand	-	-	-	4	9
Kvinde	2	93	5	128	132
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	4	0
20-39 år	3	92	5	82	66
40-59 år	0	100	0	23	44
60-79 år	0	86	14	22	27
80- år	-	-	-	1	4
Skema udfyldt af					
Patienten	1	94	6	124	135
Pårørende	22	78	0	5	4
Modersmål					
Dansk	0	94	6	116	134
Ikke dansk	19	81	0	13	5
Afsnitsnavn					
FERTILITETSKLINIK	6	94	0	17	15
SVANGERAMB.	1	92	7	101	112
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	5	8
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	0	100	0	9	6

Tabel 22. 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	78	18	3	0	269	6
Køn						
Mand	60	30	10	0	10	3
Kvinde	79	18	3	0	259	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	78	18	4	0	146	3
40-59 år	80	17	1	1	67	0
60-79 år	77	19	4	0	48	1
80- år	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	79	18	3	0	256	5
Pårørende	81	19	0	0	8	1
Modersmål						
Dansk	78	19	3	0	245	6
Ikke dansk	89	11	0	0	19	0
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	69	28	3	0	29	3
SVANGERAMB.	78	18	3	0	211	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	13	0
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	88	13	0	0	16	0

Tabel 23. 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	85	11	3	0	268	6
Køn						
Mand	64	27	9	0	11	2
Kvinde	86	11	3	0	257	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	84	12	4	0	146	3
40-59 år	85	13	1	0	67	0
60-79 år	87	9	4	0	46	2
80- år	100	0	0	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	85	11	4	0	254	6
Pårørende	83	17	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	84	12	4	0	245	5
Ikke dansk	94	6	0	0	18	1
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	83	13	3	0	30	2
SVANGERAMB.	85	11	4	0	209	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	13	0
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	69	31	0	0	16	0

Tabel 24. 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	52	37	9	2	274	3
Køn						
Mand	50	50	0	0	12	1
Kvinde	53	36	9	2	262	2
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	48	39	12	1	148	2
40-59 år	60	31	4	4	66	1
60-79 år	58	36	6	0	50	0
80- år	50	50	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	53	36	9	2	260	3
Pårørende	48	52	0	0	9	0
Modersmål						
Dansk	53	36	9	2	250	3
Ikke dansk	58	40	2	0	19	0
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	58	42	0	0	31	1
SVANGERAMB.	50	36	11	2	214	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	0	0	13	0
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	31	56	13	0	16	0

Tabel 25. 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	67	25	5	3	266	10
Køn						
Mand	50	30	10	10	10	3
Kvinde	68	25	4	2	256	7
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	68	25	3	4	145	5
40-59 år	69	26	2	3	64	3
60-79 år	71	21	8	0	48	2
80- år	20	60	20	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	69	24	4	3	254	8
Pårørende	34	66	0	0	7	2
Modersmål						
Dansk	70	23	4	3	242	10
Ikke dansk	47	53	0	0	19	0
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	67	22	4	7	27	5
SVANGERAMB.	65	27	5	2	211	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	12	1
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	56	44	0	0	16	0

Tabel 26. 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	69	24	5	1	233	41
Køn						
Mand	56	22	11	11	9	4
Kvinde	70	24	5	1	224	37
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	67	24	6	2	129	21
40-59 år	74	22	3	0	56	10
60-79 år	70	28	3	0	39	10
80- år	60	40	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	71	23	4	1	222	38
Pårørende	30	42	27	0	7	2
Modersmål						
Dansk	72	22	5	1	210	40
Ikke dansk	42	46	12	0	18	1
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	68	21	7	4	28	4
SVANGERAMB.	68	26	5	1	184	29
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	0	0	12	1
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	44	44	11	0	9	7

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	90	10	272
Køn			
Mand	85	15	13
Kvinde	90	10	259
Aldersgruppe			
0-19 år	-	-	4
20-39 år	90	10	150
40-59 år	89	11	65
60-79 år	94	6	47
80- år	83	17	6
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	258
Pårørende	87	13	9
Modersmål			
Dansk	90	10	248
Ikke dansk	94	6	19
Afsnitsnavn			
FERTILITETSKLINIK	91	9	32
SVANGERAMB.	90	10	211
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	13
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	100	0	16

Tabel 28. 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	23	30	42	5	19	4
Køn						
Mand	-	-	-	-	1	0
Kvinde	24	32	38	5	18	4
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	8	24	67	0	12	2
40-59 år	63	37	0	0	5	1
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80-år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	30	42	5	19	4
Pårørende	-	-	-	-	0	0
Modersmål						
Dansk	24	27	44	5	18	4
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	-	-	-	-	1	1
SVANGERAMB.	18	35	41	6	17	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. 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	6	4	249	16
Køn						
Mand	55	27	9	9	11	2
Kvinde	73	18	6	3	238	14
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	76	17	4	3	136	11
40-59 år	70	17	7	6	63	2
60-79 år	66	25	7	2	42	2
80- år	-	-	-	-	4	1
Skema udfyldt af						
Patienten	73	18	6	3	237	15
Pårørende	54	30	0	15	7	1
Modersmål						
Dansk	72	18	6	4	227	16
Ikke dansk	80	20	0	0	18	0
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	77	17	3	3	30	2
SVANGERAMB.	73	17	6	4	194	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	33	8	0	12	1
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	69	23	8	0	13	2

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	67	3	6	151	79
Køn						
Mand	40	50	0	10	10	3
Kvinde	23	69	3	6	141	76
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	23	67	3	7	85	45
40-59 år	27	68	3	3	38	19
60-79 år	25	67	0	8	25	13
80- år	-	-	-	-	1	2
Skema udfyldt af						
Patienten	24	67	3	6	143	77
Pårørende	30	70	0	0	7	1
Modersmål						
Dansk	25	65	3	7	136	76
Ikke dansk	15	85	0	0	14	3
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	30	65	0	5	20	9
SVANGERAMB.	22	67	4	7	113	61
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	70	0	0	10	2
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	25	75	0	0	8	7

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	64	29	5	1	276
Køn					
Mand	67	25	8	0	12
Kvinde	64	30	5	2	264
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	59	34	6	1	149
40-59 år	69	25	5	1	67
60-79 år	70	24	4	2	50
80- år	100	0	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	65	29	5	1	263
Pårørende	52	48	0	0	8
Modersmål					
Dansk	64	30	5	2	252
Ikke dansk	75	25	0	0	19
Afsnitsnavn					
FERTILITETSKLINIK	74	23	3	0	31
SVANGERAMB.	62	31	6	2	216
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	0	0	13
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	25	63	13	0	16

Tabel 32. 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	80	20	225	51
Køn				
Mand	100	0	12	1
Kvinde	78	22	213	50
Aldersgruppe				
0-19 år	-	-	3	1
20-39 år	83	17	116	33
40-59 år	82	18	61	6
60-79 år	73	27	40	10
80- år	40	60	5	1
Skema udfyldt af				
Patienten	79	21	214	48
Pårørende	100	0	8	1
Modersmål				
Dansk	79	21	208	45
Ikke dansk	93	7	13	5
Afsnitsnavn				
FERTILITETSKLINIK	100	0	29	3
SVANGERAMB.	74	26	177	39
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	11	2
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	63	38	8	7

Tabel 33. 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	37	58	4	1	175	0
Køn						
Mand	33	42	8	17	12	0
Kvinde	37	59	4	0	163	0
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	34	61	2	3	93	0
40-59 år	41	55	4	0	50	0
60-79 år	39	54	7	0	29	0
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	59	4	1	165	0
Pårørende	39	47	0	14	8	0
Modersmål						
Dansk	38	57	3	1	160	0
Ikke dansk	24	66	10	0	12	0
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	38	52	3	7	29	0
SVANGERAMB.	35	60	5	0	130	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	11	0
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	0	100	0	0	5	0

Tabel 34. 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	1	271
Køn					
Mand	50	33	17	0	12
Kvinde	53	44	2	1	259
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	54	42	3	1	147
40-59 år	59	38	3	0	65
60-79 år	45	53	2	0	49
80- år	33	50	17	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	54	43	3	1	257
Pårørende	61	39	0	0	9
Modersmål					
Dansk	54	42	3	1	247
Ikke dansk	47	53	0	0	19
Afsnitsnavn					
FERTILITETSKLINIK	58	35	6	0	31
SVANGERAMB.	52	45	3	1	211
Øvrige/ikke placeret på afsnit	69	31	0	0	13
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	25	75	0	0	16

Tabel 35. 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	45	46	7	2	276
Køn					
Mand	54	38	0	8	13
Kvinde	44	47	8	1	263
Aldersgruppe					
0-19 år	-	-	-	-	4
20-39 år	51	40	7	1	150
40-59 år	40	51	7	1	66
60-79 år	38	56	4	2	50
80- år	33	33	33	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	46	46	7	2	262
Pårørende	39	61	0	0	9
Modersmål					
Dansk	46	46	6	2	252
Ikke dansk	38	51	11	0	19
Afsnitsnavn					
FERTILITETSKLINIK	59	38	0	3	32
SVANGERAMB.	43	47	9	1	215
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	62	0	0	13
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	50	50	0	0	16

Tabel 36. 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	58	6	3	36	11	224
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	1	9
Kvinde	29	62	6	3	34	10	215
Aldersgruppe							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	2
20-39 år	33	59	8	0	23	7	119
40-59 år	-	-	-	-	3	2	59
60-79 år	29	57	0	14	7	2	40
80- år	-	-	-	-	1	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	33	61	6	0	33	8	216
Pårørende	-	-	-	-	2	1	6
Modersmål							
Dansk	40	53	8	0	25	8	215
Ikke dansk	21	79	0	0	10	1	8
Afsnitsnavn							
FERTILITETSKLINIK	-	-	-	-	3	1	27
SVANGERAMB.	27	63	7	3	30	10	171
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	12
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	-	-	-	-	2	0	14

Tabel 37. 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	16	65	14	5	88	186
Køn						
Mand	17	67	0	17	6	6
Kvinde	15	65	15	4	82	180
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	2
20-39 år	18	61	13	8	45	105
40-59 år	13	69	18	0	25	40
60-79 år	15	62	15	8	13	37
80- år	-	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af						
Patienten	16	65	15	5	81	179
Pårørende	20	72	8	0	5	4
Modersmål						
Dansk	14	66	15	5	75	176
Ikke dansk	30	60	10	0	11	8
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	13	75	0	13	8	23
SVANGERAMB.	13	64	18	4	67	147
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	8
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	13	63	13	13	8	8

Tabel 38. 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	71	12	11	6	176	96
Køn						
Mand	56	0	33	11	9	3
Kvinde	72	13	9	6	167	93
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	71	13	10	6	98	51
40-59 år	79	7	12	2	43	22
60-79 år	67	17	7	10	30	19
80- år	-	-	-	-	2	3
Skema udfyldt af						
Patienten	74	10	12	4	164	94
Pårørende	48	26	0	26	8	1
Modersmål						
Dansk	74	10	10	5	157	93
Ikke dansk	58	15	20	7	15	3
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	54	17	21	8	24	7
SVANGERAMB.	72	12	10	6	131	83
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	9	3
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	92	0	8	0	12	3

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	22	4	2	252	18
Køn						
Mand	73	18	9	0	11	2
Kvinde	72	22	4	2	241	16
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	71	25	3	1	137	11
40-59 år	73	21	5	2	64	2
60-79 år	75	9	11	4	44	3
80- år	-	-	-	-	3	2
Skema udfyldt af						
Patienten	72	21	4	2	242	16
Pårørende	79	21	0	0	7	2
Modersmål						
Dansk	73	20	4	2	233	15
Ikke dansk	59	41	0	0	16	3
Afsnitsnavn						
FERTILITETSKLINIK	79	14	7	0	29	3
SVANGERAMB.	70	23	5	3	195	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	85	15	0	0	13	0
ÅRHUS JORDEMODERCENTER	60	40	0	0	15	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 Y

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - FERTILITETSKLINIK	Modtagelsen
2	Der sad tre personer bag "skranken". Ingen kiggede op ved min ankomst. Ingen sagde "lige et øjeblik". Først da jeg undskyldte, kiggede en op og kunne lige afse tid til at komme hen for at høre, hvad jeg havde at sige.	Virkelig dårlig
5	Første gang jeg kom og meddelte min ankomst, kunne jeg godt have ønsket en mere venlig modtagelse. Fik bare at vide, at jeg skulle sætte mig i venteværelset, men da jeg ikke havde været der før, kunne jeg godt have brugt en anvisning af, hvor venteværelset var. Jeg vidste jo ikke, at det stort set var lige ved siden af.	God
6	Har kun positive ting at sige.	Virkelig god
7	Man fik en helt klar fornemmelse af at være et nummer i rækken, og at man kun var til besvær.	Virkelig dårlig
8	Jeg skulle bare aflevere en sædprøve i skabet, så der var ikke behov for nogen egentlig modtagelse.	God
10	Jeg afleverer kun en prøve i jeres prøveskab og havde derfor ikke kontakt til personale. [Prøven] var i forbindelse med et [indgreb].	Intet svar
13	Sekretærerne har været meget behjælpelige og venlige.	God
	ID Kommentarer - SVANGERAMB.	Modtagelsen
3	Viste vej og viste tilrette.	God
4	Meget god orientering om, hvad der skulle ske m.v.	Virkelig god
8	Mit første besøg i ambulatoriet var [nogle dage] efter min fødsel med henblik på [kontrol]. Jeg blev sat af ud for et undersøgelsesrum af en portør, som sagde, at det var dér, jeg skulle undersøges, og jeg blot skulle vente i rummet. Jeg ventede 20 minutter, inden der kom en sygeplejerske og en læge, der som det første sagde, at jeg ikke var "hendes" patient. Jeg blev så bedt om at vente på gangen og sygeplejersken ville finde ud af hvor og hvem, der skulle undersøge mig. Da jeg havde stået der [ca. et kvarter] og stadig ikke havde hørt mere, måtte jeg rive fat i en sygeplejerske, da jeg fik det dårligt, var klamt svedende og svimmel. Jeg havde lige været igennem en fødsel på [omkring et døgn], afsluttet med forløsning med kop og efterfølgende [undersøgelse] og min krop var brugt, træt og fyldt med hormoner. Jeg havde meget svært ved at gå ret langt og kunne ikke overskue at lede ret meget rundt efter personale. Jeg er klar over, der nok var sket en kommunikationsbrist mellem patienthotellet og ambulatoriet. Jeg er selv læge og har derfor klart forståelse af travlhed og forsinkelser, men at man må stå på en gang i [over en halv time] og føle sig tæt på besvimelse før det lykkes at få fat i en sundhedsperson, som kan hjælpe, synes jeg faktisk er uacceptabelt.	Dårlig
10	Jeg er altid blevet taget godt imod. Det er MEGET trygt og rart at være på Skejby :) Der er altid søde mennesker omkring en.	Virkelig god
13	Der var næsten mangel på siddepladser i venteværelset!	God
15	God modtagelse, men ekstremt lang ventetid. Desuden var de forskellige læger ikke informerede om, hvordan de andre læger vurderede den kommende operation eksempelvis.	God
17	Alt ok.	Virkelig god
21	Selve modtagelsen var god, men sad i venteværelset i 40 minutter, fordi der ikke var nogen (sekretær eller maskine), der fortalte mig, at patienten sad på [anden afdeling].	God
22	Første gang var forvirrende, fordi jeg skulle scanne sygesikringskort, og damen i skranken var ikke venlig. De næste gange var super fine.	Dårlig

	31	Der var intet personale.	Dårlig
	32	Kørte sygesikringskort gennem scanner og satte mig i venteværelset.	God
	33	Blev ikke modtaget til tiden.	God
	35	Jeg anmeldte mig automatisk i maskinen via CPR-kort.	God
	36	Fik ikke at vide, hvad der skulle ske.	Dårlig
	37	Lysen var slukket hos sekretæren, og der var et viskestykke over nummermaskinen. Efter et yderligere kig sad der en sekretær langt ovre i hjørnet, som man kunne råbe op!	Dårlig
	39	Sjældent, at der er en sekretær i nærheden, må så, som vanligt, vente.	Dårlig
	40	Kom forgæves ved første besøg, da ingen havde oplyst mig om, at min tid var aflyst pga. ferie. Dette er meget beklageligt, især på grund af de lange ventetider.	Dårlig
	42	De var klar, da jeg ankom, hvilket var meget trygt.	Virkelig god
	43	Synes det virker meget kaotisk, og der kommer folk færdige hele tiden for at hidskalde patienter, som så tydeligvis ikke er til stede. Det kan virke, som om der ikke er synderlig meget styr på tingene.	God
	46	Blev akut indlagt om natten, så var ikke forbi venteværelset.	God
	48	1. Bruge sit sygesikringskort til registrering af ankomst. 2. Personale ved tjek ind var meget afvisende ved mit spørgsmål om en køreseddel. Denne måtte jeg så bede lægen om, hvad jeg synes er en forkert måde at bruge en læges tid på.	Dårlig
	51	Det er jo ganske anonymt, da man bare scanner sit sygesikringsbevis. Upersonligt, så derfor kan man jo ikke sige, at man får en god modtagelse.	Dårlig
	52	Der sad ingen ved skranken i modtagelsen ved indgangen. Så gik ind på egen hånd.	Dårlig
	53	Det undrer mig meget, at man allerede ved den indledende samtale, dvs. før undersøgelsen, kraftigt anbefalede mig at bruge [medikament], og at man senere i forløbet insisterede. Det virkede nærmest som et salg fremstød. Jeg oplever ingen af de gener, der omtalt i materialet vedrørende [medikamentet].	God
	56	Der var ikke nogen modtagelse, da man jo bare skulle køre sit sundhedskort igennem en kortlæser, og så sætte sig ind og vente. Så svært at bedømme om modtagelsen var god eller dårlig.	God
	61	Hvis jeg bliver bange og græder, bliver jeg virkelig beroliget og trøstet.	Virkelig god
	69	Der var ikke nogen modtagelse. Til gengæld var alle rigtig søde og behagelige, når man efter at have ventet blev kaldt ind, så altså ikke en kritik af personalet. Men jeg sad i venteværelset og tænkte, om jeg nu var gået rigtig, så et ansigt når man kommer ind kunne være rart.	Dårlig
	70	Bortset fra, at det var utrolig svært at finde. Det var [i weekenden], og mange af dørene var aflåste.	Virkelig god
	71	Jeg havde en [påværende] med, som var lige så velkommen. Var med inde som bisidder.	Virkelig god
	76	God modtagelse. Dog ofte problemer med at få hjælp i sekretariatet. Ofte ubemandet.	God
	80	Jeg spurgte efter et toilet, og vedkommende i receptionen "troede nok det var dér"...	Dårlig
	81	Upersonlig og maskinel modtagelse fra personalets side.	Dårlig
	82	Den er praktisk, men meget upersonlig, eftersom man starter med at skulle køre sit personnummerbevis gennem en automat og sætte sig ned og vente. Dog vil jeg sige, at det opvejes en del af, at lægen eller sygeplejersken kommer og henter én og giver hånd, ikke mindst.	God
	83	Venligt og rart og anvisende.	Virkelig god

Bilag 5















 85	Der var lidt ventetid, men vi blev orienteret.	God
 86	Tak til sekretæren for den hurtige tid, da jeg virkelig havde kraftige smerter.	Virkelig god
 88	Sød og venlig betjening.	Virkelig god
 90	Det var en smule overvældende, at jeg først får at vide, at jeg har [en cyste], mens jeg prøver at nå at forholde mig til dette, bliver undersøgelsen afbrudt pga. en akut patient.	God
 91	Altid dejligt at blive modtaget med et smil og god behandling.	Virkelig god
 92	Havde lidt problemer med at scanne mit sygesikringsbevis ind, men det gik.	God
 94	Trak bare mit kort igennem. Der var ingen personale den første halve time.	Intet svar
 95	Altid godt humør og smil.	Virkelig god
 96	Jeg har udelukkende mødt venligtsindede og empatiske mennesker, der med ro og grundighed har foretaget undersøgelser.	Virkelig god
 97	De har god modtagelse af patienter, og atmosfæren er varm og behagelig.	Virkelig god
 99	Det er lidt svært at finde rundt på Skejby Sygehus. Blev sendt ned i den anden ende af sygehuset for at få taget en blodprøve. Det var ikke noget problem for mig, men for ældre eller gangbesværede må det være svært. Kunne man måske samle alle aktiviteter (sygeplejerske, blodprøvetagning, snak med læge og narkoselæge) i ét?	God
 104	Lang ventetid. 30 minutter i forhold til aftalt tidspunkt.	God
 106	Det er svært at finde den rigtige afdeling. Men da den først var fundet, blev jeg taget godt imod!	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
 4	Personalet var meget imødekommende og hjælpsomme.	Virkelig god
 6	Blev stille og roligt vist ind i venteværelset.	God
 7	Altid imødekommende personale.	God
ID	Kommentarer - ÅRHUS JORDEMODERCENTER	Modtagelsen
 3	Det er svært at komme til at betale for scanningsbilleder, da sekretæren hele tiden er optaget i telefonen.	God
 4	Virker den sygesikring-tjek-ind ikke snart?	God
 5	Der manglede én at tale med i receptionen.	Dårlig

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - FERTILITETSKLINIK	Fejlhåndtering
7	Blev ikke indkaldt til første samtale, hvor der efterfølgende skulle være startet medicinsk behandling. Ikke passende ventetid mellem behandlinger (har efterfølgende undersøgt ventetiden hos adskillige andre, der alle var enige). Blev vist ind til en læge, vi helt klart og tydeligt havde frabedt os yderligere behandling hos/kontakt med.	Dårligt
12	Jeg fik et brev, hvor der stod, at sædprøven ikke var god. Men lægen havde sagt det modsatte, hvilket jeg ikke kunne forstå. Jeg har ikke gjort noget endnu eftersom vi snart skal derind igen.	Intet svar
15	Da jeg lige var begyndt behandlingen, havde jeg en telefonkonsultation med min såkaldte kontaktlæge (ham har jeg så ikke snakket med eller set i 2 år efterfølgende, først igen til min sidste [konsultation]). Jeg forsøgte at understrege, at jeg havde en del [problemer], og at det nok var en god ide at [undersøge] mig, inden opstart på [behandling]. Da speciallæge NN ikke ville give mig [behandlingen] grundet [problemerne]. Jeg blev ikke [undersøgt], men startede [behandlingen], som måtte afbrydes grundet [problemerne].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - SVANGERAMB.	Fejlhåndtering
7	Var blevet lagt i forkert bunke, så der var ikke blevet lavet en indkaldelse. Kom akut ind, da jeg fik store smerter.	Godt
12	Jeg har efterfølgende opdaget, da mine sting blev fjernet hos lægen, at helingen af såret ikke lykkede [pga. komplikation].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Skulle være opereret. Skulle pludselig ikke opereres alligevel, men blev alligevel kaldt til samtale med læge NN...	Godt
20	Jeg blev glemt i det videre forløb.	Virkelig dårligt
30	Min læge fik breve om ny indkaldelse. Det fik jeg ikke. Der gik to måneder, hvor jeg gik til min egen læge.	Intet svar
34	Måske ikke en egentlig fejl, men mit operationssår sprang op, da stingene blev taget, hvorfor jeg fik en akut tid på ambulatoriet igen. I den forbindelse synes jeg, at behandlingen/informationen var for overfladisk/dårlig.	Intet svar
36	Jeg havde svangerskabsforgiftning, den form der hedder []. Der blev IKKE taget en blodprøve (som kunne afsløre det), selvom jordemoderen sendte mig videre til yderligere tjek, pga. kraftige smerter i højre side og svimmelhed. Derudover havde jeg oplyst, at jeg havde drukket ca. to liter vand, men at jeg ikke kom af med det ved toiletbesøg. På Svangerambulatoriet blev der ikke gjort andet, end det samme som jordemoderen tidligere havde gjort samme dag (urinprøve og måling af blodtryk). Det blev først opdaget ved akut indlæggelse på fødegegnen nogen tid senere, hvor det var kritisk.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Kun at man via internettet kunne have fundet mit telefonnummer!	Intet svar
43	At jeg ikke var blevet informeret om en lægesamtale, som jeg så skulle vente på, og at jeg, pga. en anden aftale hos en læge, måtte afbryde min [undersøgelse] lidt pludseligt, fordi der var meget lang ventetid på [undersøgelsen]. Der burde den, som [undersøgte], have ringet til ambulatoriet for at sige, at jeg blev forsinket, for jeg hastede over i ambulatoriet., hvor jeg så også kom til at sidde og vente i [flere minutter]. Det kan synes som en mindre detalje, men det er faktisk noget, som er med til at give én en dårlig opfattelse af planlægning, samt skabe tvivl om, hvorvidt der i grunden er styr på tingene.	Dårligt
45	At der ofte ikke var tid til at læse min journal inden behandlingen. Derfor skulle jeg selv "vurdere" min situation og referere til hele forløbet hver gang. Dette var meget frustrerende med nye behandlere næsten hver gang, og der skete mange misforståelser, netop fordi de ikke havde tid til at læse/opdatere journal hver gang, og jeg fik ny behandler hver gang.	Dårligt

Bilag 5

 50	Egentlig ved jeg ikke hvilken fejl, men det, at jeg 24 timer efter indgrebet fik en bragende infektion, kan jo bero på en fejl.	Virkelig godt
 51	I stedet for, at begge mine problemer blev ordnet ved én operation [], som jeg selv gjorde opmærksom på ved mine undersøgelser, måtte jeg igennem først én operation med [flere] ugers sygeorlov og derefter en ny operation med [endnu flere ugers] sygeorlov. Mit forløb har været [mange måneder]! Det er ikke godt nok. Desuden bør I være opmærksomme og lytte til patienten!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 65	Det blev aftalt ved konsultationen, at jeg skulle indkaldes til undersøgelse, da jeg har smerter i underlivet. Jeg var i ambulatoriet [i efteråret], hvor der blev udtaget biopsier og taget celle-skrab på grund af længerevarende celleforandringer. Resultatet var milde celleforandringer. Har ingen tilbagemelding fået [].	Intet svar
 75	Læge NN's elektroniske journal var ikke blevet opdateret.	Virkelig godt
 77	Havde fået en tid, hvor ambulatoriet slet ikke havde åbent. Men det blev på meget flot vis klaret af den vagthavende læge, så jeg ikke var gået forgæves og oven i købet heller ikke kom til at vente.	Virkelig godt
 79	Da jeg første gang var til undersøgelse, henvendte jeg mig til sekretæren (havde ventet der godt en time). Fik at vide, at jeg måske skulle til en anden undersøgelse end de andre. Hvad jeg ikke skulle. Min ventetid blev [over to timer]. De havde bare glemt mig. De havde ringet til mig og sagt, at jeg kunne komme til på et afbud. Så hjælper det ikke med undskyldninger.	Godt
 81	Mit forløb i ambulatoriet startede med uønsket blødning. Før jeg kunne få brændt blodkar i livmoderen skulle jeg tjekkes for celleforandringer. Ved mit allerførste besøg fik jeg bogstavelig talt at vide, at hvis jeg ikke hørte noget fra afdelingen inden næste besøg, var der ingen celleforandringer, og jeg skulle ikke være nervøs, og kunne blive behandlet for de uønskede blødninger. Jeg hørte ingenting fra afdelingen, men da jeg kom næste gang fik jeg besked om, at jeg havde celleforandringer. Det var en meget ubehagelig og uheldig situation. Til første behandling for celleforandringerne fik jeg at vide at jeg ville blive tilknyttet en fast læge, men allerede til næste kontrol var det en ny læge der undersøgte mig. De gange jeg har været i ambulatoriet, har jeg haft en fornemmelse af, at lægen ikke har læst min journal før samtalen, og jeg bliver derfor spurgt om de samme ting, fx om jeg er vaccineret, det må efterhånden stå en del gange at jeg er vaccineret...	Dårligt
 85	Ved ikke, om man kan kalde det en fejl, men han skulle scanne mit [væv], og under scanningen kommenterede han det også. Men da vi var færdige, siger han pludselig, at det nok ikke var det, han havde set, så jeg følte lidt, at jeg gik derfra uden egentlig at have fået det undersøgt.	Dårligt
 87	Ved en af mine planlagte undersøgelser, sad jeg og ventede ca. 30 minutter, men så viste det sig, at personalet glemte at sætte mig i systemet, men kun skrev datoen på kortet.	Godt
 89	En sygeplejerske kom til at forveksle mig med en af de andre patienter, da jeg lå på opvågningsstuen. Hun troede, jeg var en anden, og hun skulle til at give mig hendes papirer. Det skal siges, at det hele blev taget med et smil.	Godt
 90	Gentagne manglende besked på blodprøver.	Dårligt
 98	Ved første besøg (forundersøgelse) får jeg et tidspunkt at vide [], og skal i virkeligheden møde på et andet tidspunkt [to en halv time senere], og derudover skete der ingenting. Ingen yderligere information.	Intet svar
 102	Del af forundersøgelserne væk på operationsdagen.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
 3	Måtte lige have taget en [prøve], som jeg skulle gå ret langt efter. Troede, den var taget til de foregående undersøgelser. Blev opdaget, efter at jeg var kommet på operationsstue. Ikke noget, der gjorde mig noget! P.S. Der stod, den var blevet taget, men intet resultat, og jeg kunne ikke nikke genkendende til den prøve.	Virkelig godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - FERTILITETSKLINIK	Samlet indtryk
3	Oplevede generelt nogen ventetid i forhold til aftale tider.	Godt
7	Fx at laboranter ikke vidste, hvad blodprøver skulle undersøges for.	Virkelig dårligt
9	Jeg kan godt savne at have én kontaktperson, der kender mit forløb. Har indtryk af, at personalet er fagligt dygtige, og jeg har også tillid til dem. Men kan føle, at jeg nogen gange som "patient" er den, der ved mest om mit forløb, og dermed bliver sat overfor valg, som jeg (hvis de havde fulgt mig) hellere ville have, at fagpersoner traf.	Godt
11	Ventetid på blodprøve.	Virkelig godt
14	Mere individuel tilpasning af medicin i forbindelse med IUI. Det virkede meget generelt.	Godt
15	Jeg synes, de samarbejder rigtig godt, især med laboranterne og [de, der tager blodprøver] af forskellige slags. Engang havde jeg ikke hørt ordentligt efter og kom til blodprøve et forkert sted på sygehuset. Men hun var rigtig sød og kunne se, hvilken prøve jeg skulle have taget og tog den for mig	Virkelig godt
16	Jeg er glad for at være i behandling på Fertilitetsklinikken. Personalet er meget kompetente i deres arbejde, meget professionelle og meget fagligt dygtige.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - SVANGERAMB.	Samlet indtryk
2	"Tjek in"-systemet var i "udu", derfor blev ventetiden på over en time, da jeg gjorde opmærksom på min eksistens.	Godt
4	Jeg har fået en ualmindelig god og kvalificeret behandling.	Virkelig godt
8	Jeg fik flere forskellige tidspunkter at vide, at jeg skulle undersøges på fra henholdsvis Y2, hvor jeg var indlagt de første to døgn, og patienthotellet.	Dårligt
9	Har kun positive ting at sige om Gynækologisk Afdeling Y5. Især da jeg var indlagt i fem dage.	Godt
13	Har haft nogle blæreproblemer. Var først ved én læge, ham var jeg ikke tilfreds med. Er nu startet forfra med en ny. Er træt af hormoner, fordi jeg får så meget medicin pga. [andre sygdomme].	Virkelig godt
15	I digitale tider burde det være muligt at koordinere og blive enige fra afdeling til afdeling og fra læge til læge. I det mindste så patienterne ikke mærker uenighed!	Intet svar
17	Alt ok.	Virkelig godt
19	Jeg er rigtig glad for at have en fast og kompetent læge.	Virkelig godt
20	Fysioterapeuten underrettede lægen, som åbenbart havde glemt mig. Han ringede senere og beklagede, men jeg har ikke hørt fra ham siden.	Godt
22	Rigtig glad for, at der ofte var inviteret en læge med fra en anden afdeling for at udbrede kendskabet til [smerter i underlivet].	Virkelig godt
26	Jeg er rigtig glad for mine kontroller på ambulatoriet Jeg bliver altid undersøgt af "min egen" kontaktlæge. Det har stor betydning at have mulighed for at tale med den samme læge hver gang. Det er sjældent, der er lang ventetid, men det var der ved sidste besøg. Jeg fik forklaret, at det var på grund af sygdom blandt lægerne.	Virkelig godt
27	Jeg har fået en rigtig fin behandling, selvom mit sygdomsforløb var en lille ting sammenlignet med andre.	Virkelig godt

Bilag 5

✎ 32	Undersøgelsen mislykkedes, og jeg fik en ny tid!	Intet svar
✎ 34	Pga. weekend blev jeg flyttet over på en anden afdeling til en enkelt overnatning. Her følte jeg mig overladt til mig selv.	Godt
✎ 36	Jeg vidste jo ikke bedre (er førstegangsfødende), så troede jo, at alt var ok, som sygeplejerske og læge sagde.	Dårligt
✎ 42	Meget professionel behandling.	Godt
✎ 45	Der skete misforståelser eller fejl mellem behandlerne og [specialist]. Derfor måtte jeg vente [flere] uger fra anbefalet snak med ambulatoriets diætist til den egentlig henvisning. Generelt var kommunikationen mellem de mange involverede dårlig, og det gik ud over mit behandlingsforløb.	Dårligt
✎ 47	Jeg mødte kun venligt, professionelt personale. Der var respekt for mig som syg/patient. Forstående personale. Tak for det.	Virkelig godt
✎ 49	Ved besøget fik jeg at vide, at jeg skulle komme én gang mere, såfremt alt var normalt. I telefonen (da jeg ringede for svar) fik jeg at vide, at jeg blev afsluttet. Så nu er jeg lidt forvirret.	Godt
✎ 54	Jeg kommer kun til KONTROL i ambulatoriet. Der er som regel ventetid, men det er jeg indstillet på.	Godt
✎ 56	Jeg synes ventetiden på mine prøver var alt for lang. 11 uger.	Godt
✎ 58	Der er for langt til blodprøvetagning. Især hvis man er gangbesværet.	Godt
✎ 59	Det var meget generende, at jeg ved hvert besøg først skulle scannes af en ung læge og derefter en erfaren. Jeg er indstillet på, at de skal lære, men når man er i en meget følsom situation, kan det være hårdt at skulle igennem det to gange hver gang. Der burde være mulighed for ved mere komplicerede situationer, at en erfaren læge kunne træde til med det samme, i hvert fald hver anden gang.	Godt
✎ 64	Har været meget tryk ved både undersøgelse og behandling på Skejby, Y5 m.m.!	Virkelig godt
✎ 68	Det er MEGET svært at komme igennem til en læge, for at få svar på [] prøven. Fik at vide, at der ca. ville gå 14 dage mellem svar og operation... Der gik 30 dage. Så må man hellere IKKE sige noget nærmere om antal dage. ALT andet har jeg været YDERST tilfreds med. Jeg føler mig meget tryk hos jer.	Virkelig godt
✎ 71	Alle var meget søde og forstående.	Virkelig godt
✎ 74	Sengeafdeling og ambulatorium er integreret med samme personale.	Virkelig godt
✎ 78	Ikke andet end jeg har følt, der er blevet taget rigtig godt hånd om mine personlige problemer. Super!	Virkelig godt
✎ 81	Det ville være rart, hvis det var den samme læge, jeg var tilknyttet, som jeg fik at vide første gang. Desuden ville det forbedre min oplevelse væsentligt, hvis ventetiden blev nedbragt til et acceptabelt niveau. Et acceptabelt niveau kan selvfølgelig diskuteres. For mig er det maksimum den tid undersøgelsen tager, dvs. 10-15 min.	Godt
✎ 83	Jeg var utrolig lettet over at snakke med fagfolk, der forstod, hvad jeg snakkede om!	Virkelig godt
✎ 84	Når man er til en gynækologisk undersøgelse, kan det virke meget upassende, hvis der tales om f.eks. ens efternavn og de associationer, pågældende behandler får om egne relationer i relation hertil. I det hele taget kan lange gynækologiske undersøgelser, med flere læger inde over, virke intimiderende. Jeg ved ikke, hvordan det kan planlægges på anden vis, men den slags undersøgelse kræver en særlig situationsfornemmelse af de ansatte.	Godt
✎ 85	Jeg fik tilbudt en hormonspiral og fik den med det samme. Det synes jeg var rigtig fint.	Godt
✎ 96	Jeg har været taknemmelig for at få lidt ekstra tid og omsorg i forbindelse med mit forløb som gravid. Jeg stoppede med [medicinsk behandling] kort tid efter, jeg var blevet gravid, og det er gået godt. Jeg [er i en særlig situation], så der har været meget at tænke på og forberede sig til, hvorfor det har været rart med ekstra omsorg.	Intet svar

- | | | |
|-------|---|---------------|
| ✎ 98 | Jeg synes, at der er for lang ventetid mellem de forskellige prøvetagninger på indlæggelsesdagen, men jeg har også forståelse for, at jeg ikke er den eneste patient på hospitalet. | Virkelig godt |
| ✎ 99 | Der kan strammes op på processerne, men det vigtigste er, at man føler sig tryk ved behandlingen. Både læger og sygeplejersker er utrolig kompetente. Resten er detaljer. | Virkelig godt |
| ✎ 105 | Viser god indsigt og forståelse for den [psykiske lidelse] jeg har. Jeg føler ikke, at personalet er dømmende. | Virkelig godt |
| ✎ 107 | Undrede mig over, at der ikke var indhentet tidligere journaloplysninger fra første graviditet fra andet sygehus [.] | Godt |
| ✎ 109 | Jeg føler mig tryk og taget alvorligt. | Virkelig godt |
| ✎ 110 | Alt var til UG. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|--|---------------|
| ✎ 5 | Da jeg ringede for at få svar på prøve, havde jeg fået udleveret et telefonnummer. I mellemtiden skiftede hele Skejby telefonnumre, dvs. nummeret duede ikke, og det tog en time at komme igennem og få det rigtige nummer. | Virkelig godt |
| ✎ 6 | Jeg var der i forbindelse med [et projekt], derfor var der flere kontaktpersoner, bl.a. var projektsygeplejersken til stede og en sygeplejerske fra ambulatoriet som tog sig af mig. Det var utroligt dejligt med kendte ansigter fra projektet. | Virkelig godt |
| ✎ 8 | Meget venligt personale. Føler, jeg fik en yderst god og grundig behandling. | Virkelig godt |





Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - FERTILITETSKLINIK	Samlet indtryk
4	Den skriftlige information mangler nogle billeder.	Godt
7	Den skriftlig information var meget upersonlig og breve var kopieret adskillige gange og kun "klippe-klippet" med vores navne informationer. Modtog forkerte/mangelfulde breve.	Virkelig dårligt
13	De hæfter, man får udleveret, er meget gode og tilpas. Man får et godt overblik over behandlingsforløbet. Også sygeplejesamtalen gav god information.	Virkelig godt
15	Nogle gange har jeg måske været gennem systemet for mange gange. Jeg kan godt have glemmt nogle af informationerne og faktisk ikke altid læst den skriftlige information, da jeg jo kender møllen eller ikke lige har været opmærksom på, hvad der står på de skriftlige informationer, eller der faktisk står noget på begge sider af sedlen.	Virkelig godt
16	Jeg har været glad for informationen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - SVANGERAMB.	Samlet indtryk
1	Jeg fandt det ubehageligt at have lægesamtale dagen efter operationen, siddende på sengekanten, i andre patienters nærvær. Ligeledes skete det ganske pludseligt, uden jeg fik tid til at tænke mig om, især da man stadigvæk er "groggy" efter bedøvelsen. Det er jo rigtig oplysning om det fremtidige sygeforløb, man skal huske og modtage.	Godt
3	Min egen læge fik ikke information.	Godt
4	Virkelig kvalificeret og god.	Virkelig godt
6	Følte mig generelt godt informeret omkring forløbet af den medicinske abort. Jeg var informeret om smerter og blødning, men mindes ikke at være blevet informeret mundtligt om muligheden for, at der kunne komme et intakt foster ud []. (Der står heller ikke noget om dette i den skriftlige information pt.).	Godt
8	Der var væsentlig forskel på de to læger, der undersøgte mig. Den ene var forstående og gav god information, den anden var travl og stresset.	Dårligt
11	Jeg har kun ros tilovers. Meget hensynsfuldt kvindeligt personale.	Virkelig godt
13	Helt tilfreds.	Virkelig godt
15	God information, men skulle så pludselig ikke bruge den alligevel, da operationen blev udskudt.	Intet svar
17	Alt ok.	Virkelig godt
20	Fysioterapeuten var god, hvorimod lægen var dårlig.	Godt
24	Forskellige informationer/forklaringer ved forskellige besøg (læger).	Godt
29	Jeg var utilfreds med at skulle vente på svar på mine prøver i fem uger. Jeg var blevet lovet svar i løbet af to til tre uger. Min egen hospitalslæge [var ikke til stede] og havde overgivet det til en afløser at give mig besked, og det skete først efter syv uger, hvad jeg synes er utroligt dårligt. Jeg fik så heldigvis svar af en anden læge på afdelingen, fordi sekretæren fik fat i hende, da jeg havde ringet [mange] dage i træk.	Godt
34	Jeg synes, at informationen var fin i forbindelse med operation, men efterfølgende var den dårlig.	Godt
36	Har været til en eftersamtale med operationslægen, hvilket var godt.	Dårligt
44	Det telefoniske opkald, man foretager for at få svar ved lægen, kan være utroligt frustrerende,	Godt

- da man sjældent kan komme igennem i det aftalte tidsrum. Denne samtale er ellers yderst vigtig i forhold til at føle sig tryk inden næste kontrol. Det havde været en fordel, hvis man kunne ringe ind og blev sendt i en telefonkø, til lægen var ledig.
- 45 Jeg måtte selv finde information om, at det, jeg fejlede, var [en specifik sygdom]. Da jeg selv spurgte de involverede, om ikke det var det, jeg fejlede, var svaret ja. Men informationen om, hvad dette indebærer, er MEGET forskellig. Dette til trods for, at jeg var et svært tilfælde! Dårligt
- 47 Men det var fordi, jeg fik taget vævsprøver og skulle vente på svar, og fordi jeg var bange for svaret, men det kunne ingen tage fra mig. Virkelig godt
- 51 Ved FØRSTE undersøgelse ville jeg gerne have haft informationen om, at begge problemer [] kunne klares med én operation. Informationen fik jeg først efter første operation! Dårligt
- 61 Jeg vidste udmærket selv, hvad der var galt. Så jeg er fuldt ud tilfreds med at snakke personligt med sygeplejerskerne. Virkelig godt
- 64 Over al forventning! Virkelig godt
- 67 De lyttede og svarede på mine spørgsmål, men jeg ved jo ikke alt om sygdomme/behandlingsmuligheder/ komplikationer/alternative muligheder. Hvad ville ske uden behandling nu og på sigt for eksempel? Så efter konsultation tænkte jeg tit, at jeg ville ønske, de havde FORTALT/informeret AF EGEN DRIFT. OPLYST mig. Jeg ved ikke nødvendigvis, hvad jeg skulle spørge om. Godt
- 70 Lægen, der opererede, var lidt hurtig med informationerne lige efter. Fik besked om, at jeg ikke skulle fortsætte med [medicin], selvom der stadig var noget betændelse. Kontaktede min egen læge, og fik herefter noget KRAFTIGERE [medicin]. Virkelig godt
- 73 Den har været mangelfuld. Jeg føler, at der er blevet lagt låg på alvoren for at "skåne" mig for bekymringer. Godt
- 74 Tilbud og deltagelse i et rehabiliteringskursus [] gav god kontinuitet og "hjælp" i mit forløb. Virkelig godt
- 80 Jeg ventede meget tålmodigt på et svar per brev, som, jeg havde fået at vide, ville komme ca. 14 dage efter besøget. Efter ca. TO MÅNEDER ringede jeg selv til ambulatoriet. Svaret havde ligget parat ca. efter en uge efter besøget. Virkelig dårligt, at svaret ikke blev kommunikeret videre til mig :(Godt
- 81 Jeg ville bestemt have sat pris på, at jeg til mit andet besøg var blevet kontaktet inden, så jeg vidste, jeg skulle til kontrol for celleforandringer og ikke have brændt blodkar. Godt
- 82 Ved skriftlig tilbagemelding bør der stå helt konkret, hvad den aktuelle undersøgelse [] har vist (altså både fagsprog og lægmandssprog). At man har et 15-minutters vindue til at ringe og snakke/få svar på undersøgelse hos læge er ekstremt svært at nå, og det er absolut ikke af modvilje, at man ikke altid får ringet, men arbejdsmæssigt kan det være svært at nå. Man kan fra ambulatoriets side overveje at have en telefonsvarer på i de tidlige morgentimer, så man kan melde afbud [], så en anden patient får mulighed for at få tiden, eller så sundhedspersonalet kan prioritere anderledes. Virkelig godt
- 83 Det var bare rart, at en behandling blev sat i gang. Virkelig godt
- 84 Jeg afstod tilbuddet om [kirurgisk indgreb i forbindelse med ufrivillig abort]. Det svar jeg fik, da jeg telefonisk afsagde det kirurgiske tilbud var, at det var meget uforståeligt, og at så måtte jeg jo selv stå med ansvaret, hvis der blev komplikationer. Det virkede ekstremt ubehageligt. Godt
- 88 Det tog lang tid, før der kom skriftlig svar på prøver, og en gang måtte jeg rykke for svar. Godt
- 89 Jeg kunne måske godt bruge lidt mere uddybende skriftlig information omkring kegleoperation. Hvordan forløbet er bagefter; hensyn, blødning osv. Der står lidt om det, men det kunne gøres mere konkret. Virkelig godt
- 90 Før: Manglende information. Under: Nogenlunde tilfredsstillende generelt. Efter: Manglende svar på prøver. Dårligt
- 92 Efter mit sidste besøg, hvor jeg blev afsluttet, synes [jeg], at jeg står helt alene nu, og ingen videre forløb. Godt

Bilag 5








	93	Min tid i ambulatoriet var skriftligt blevet [fremrykket 30 minutter], og [den oprindelige tid] er vist den første tid normalt. Der blev givet besked om, at lægen var lidt forsinket. Jeg kom ind [40 minutter for sent], så jeg betragter det som en ventetid på 10 minutter, hvilket er fuldt acceptabelt. De 30 minutter er efter min opfattelse en administrativ fejl, der kan opstå imellem.	Virkelig godt
	96	Det har været fint med informationen, men jeg læser og undersøger selv en del, har gået til fødselsforberedelse og lignende, men jo mere forberedt des bedre!	Intet svar
	98	Informationen var virkelig god fra personalet, og ellers kunne jeg bare ringe på det udleverede kontaktnummer.	Virkelig godt
	107	Det var tilfældigt, at jeg fik at vide, at jeg skulle til samtale i Svangerskabsambulatoriet i forbindelse med en tidsændring til [scanning].	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	4	Det var rart at have skriftlig information med hjem både før og efter, så man kunne tage det frem, hvis man var i tvivl om noget.	Virkelig godt
	5	Da jeg ringede for at få svar på prøven, havde jeg fået udleveret et telefonnummer. I mellemtiden skiftede hele Skejby telefonnummer, dvs. nummeret dueede ikke, og det tog en time at komme igennem og få det rigtige nummer.	Virkelig godt
	6	[Jeg har] fået alt information gennem "Future", som jeg efterhånden har været en del af nogle år.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - ÅRHUS JORDEMODERCENTER		Samlet indtryk
	2	Det kom for sent, og jeg måtte selv ringe efter den.	Godt

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y

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

ID	Kommentarer - FERTILITETSKLINIK	Samlet indtryk
7	Der måtte være vitamin/kostomlægning, der kunne have betydning for vores behandling. Dette har vi senere fået bekræftet, at [flere slags vitaminer], herudover skulle vi droppe hurtige kulhydrater for at nedsætte mængden af insulin i kroppen.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - SVANGERAMB.	Samlet indtryk
1	Når man bliver opereret flere gange inden for kort tid, synes jeg, at det er uacceptabelt, at min egen læge ikke bliver orienteret om forløbet. Man kan jo ikke selv fortælle sin læge om de faktiske indgreb, så man kan få en kvalificeret snak med sin læge og dermed få den optimale hjælp og vejledning.	Godt
3	Jeg er meget taknemmelig for patientkørsel, men, jeg mener, der kunne være mere samkørsel. Vi vil så gerne bruge ressourcerne på allerbedste måde!	Godt
5	Angående tryghed. Synes, at man skal kunne være på afdelingen natten over, om man ønsker dette.	Godt
11	Fik at vide, at jeg kunne ringe, hvis jeg var i tvivl.	Virkelig godt
16	Måtte rykke [flere] gange for svar på []prøver. Fik først svar på prøverne efter [over to måneder].	Virkelig godt
17	Alt ok.	Virkelig godt
20	Jeg havde en blodprop [for flere år siden]. Har genvundet det meste.	Godt
22	Rigtig dejligt, at det er muligt at kontakte sygeplejerske og læge pr. telefon. Dejligt med kontaktkortet.	Virkelig godt
23	Der er intet samspil mellem hospital og egen læge. Som om der mangler respekt/sparring. Egen læge har netop henvist til anden speciallæge. Det virker fjollet, når jeg er i behandling på Skejby. Det kan kun undre!	Godt
25	Det var en god oplevelse. Dygtigt personale og meget menneskelige. [].	Virkelig godt
40	Samtalen nogle måneder efter mit besøg var ikke til nogen hjælp.	Intet svar
45	De fleste sygeplejersker efterlod mig med forholdsvis tryghed indtil næste samtale. Men en sygeplejerske troede ikke på, hvor dårligt jeg havde det, og gav mig nærmest skyldfølelse. Andre sagde, at jeg ikke kunne have undgået [sygdommen], hvor min jordmoder er overbevist om, at jeg har haft [anden sygdom]. MEN DET HAR JEG IKKE.	Dårligt
47	Jeg bad om at blive kontaktet pr. telefon om svaret, fordi jeg bor [langt væk], og jeg syntes, det var unødvendigt at skulle rejse for svar. Jeg havde sagt, at selvom svaret kunne være dårligt, så var jeg voksen nok til at høre det. Og lægen ringede svar til mig. Tak.	Virkelig godt
57	Jeg blev opereret samme uge, som der var svar på prøven. Fantastisk for mig. INGEN HJEMMEPLEJE.	Virkelig godt
61	Jeg glæder mig, hver gang jeg skal til Skejby.	Virkelig godt
68	Det var meget rart at få opkaldet fra en sygeplejerske dagen efter operationen.	Virkelig godt
73	Jeg er ofte utryk, når jeg går fra ambulatoriet. Jeg synes, at de mandlige læger er decideret ubehagelige.	Godt
74	Ventetid på fysioterapi (kommunal) på cirka fire uger er uacceptabelt.	Virkelig godt

Bilag 5

 83	Jeg har kun været der én gang.	Virkelig godt
 86	Helt fantastisk personale.	Virkelig godt
 87	Jeg har været der flere gange, og mine oplevelser er meget forskellige. Nogle fra personalet er meget venlige og hjælpsomme uanset, om det handler om første besøg eller andet. Andre fra personalet viser tydeligt deres ligegyldighed og irritation for patienterne, især når man har været der flere gange.	Intet svar
 89	Jeg synes det var rigtig godt, at jeg dagen efter operationen blev ringet op af en sygeplejerske, der tjekkede op på, hvordan jeg havde det. Det var trygt. Desuden kunne man lige stille nogle spørgsmål, hvis der var dukket noget op efterfølgende.	Virkelig godt
 90	Frygten kommer altid op til overfladen.	Dårligt
 108	Jeg har efter behandlingen haft ondt i underlivet og blod i vandet.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
 3	Jeg skriver, at det er acceptabelt at vente halvanden time for at komme ind til en operation, fordi jeg ved, at personalet gør deres bedste for at overholde tiderne. Dermed ikke sagt, at det er særligt spændende at vente, når man er nervøs for, hvad der skal ske. Jeg synes, at det ville have været dejligt, hvis man løbende var blevet orienteret om ventetid, så man ikke følte sig glemt.	Godt























Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y















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

ID	Kommentarer - FERTILITETSKLINIK	Samlet indtryk
1	Skejby Sygehus og dets personale er topprofessionelt og utroligt venlige og kundeorienteret. Jeg skylder stor ros til alle involverede. Selvom det mentalt er en større udfordring for mig at komme på hospital, "sygdommens" karakter taget i betragtning. Men til trods for dette har det være en meget positiv oplevelse.	Godt
9	Personalet har været virkelig professionelle, og det har været rart (trods omstændighederne) at komme i ambulatoriet. Jeg tænker, at procedurer vedrørende henvisning, medicintilpasning og diagnosticering kunne gøres bedre. Når man er i fertilitetsbehandling, er det opmuntrende, når man føler, at tiden bliver udnyttet effektivt. Der tænker jeg f.eks. på den faste kontaktperson (foreslået tidligere).	Godt
13	Venteværelset er lidt kedeligt, men det er godt med opslagstavlen med diverse informationer. Der er ikke altid mulighed får at få et glas vand eller en kop kaffe, mens man venter.	Virkelig godt
15	Jeg synes sekretærerne er rigtig søde til at hjælpe med de problemer, der måtte opstå. Især et problem vi havde med at få bestilt nogle blodprøver fra andet sygehus og få svarene igen fra dette sygehus. Det kunne være smart, hvis de forskellige sygehuses systemer kunne snakke sammen. Læger og sygeplejersker er altid søde.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - SVANGERAMB.	Samlet indtryk
1	Den dag, man skal opereres, og det først sker sidst på dagen, ville det være godt at få lidt opmærksomhed fra personalet i form af samtaler. Det er uendeligt ensomt at vente i seks til syv timer. Ellers har jeg været glad og tilfreds under indlæggelsen. Tak.	Godt
5	Det er ok.	Godt
8	Ved et af mine besøg var der sat et skilt op om, at hvis man var projektpatient, skulle man henvende sig hos sekretæren. Så vidt, jeg var orienteret, var [mit forløb] del af et Ph.d.-projekt (muligt, jeg havde misforstået dette). [Derfor] tillod jeg mig at henvende mig til sekretæren for at høre, om det var dette projekt, der var tale om. Det var det tydeligvis ikke, og hun virkede irriteret over at blive forstyrret. Tænker, at man måske skal uddybe lidt, hvilket projekt man henviser til med et sådant skilt så. Ved mit andet besøg i ambulatoriet [] ventede jeg omkring 45 min. på at komme ind til undersøgelse. Jeg kunne på daværende tidspunkt stadig ikke holde ud at sidde så længe, og der var angiveligt ikke noget sted, jeg kunne få lov at ligge. Det er langt tid at stå op i et venteværelse og vente!	Dårligt
13	Dejligt med en kendt læge, og hvis det også kunne være den samme sygeplejerske. Men det har været godt :-)	Virkelig godt
14	Jeg har MEGET svært ved at finde ambulatoriet! Kommer en gang årligt.	Godt
17	Jeg synes, det hele har været godt og professionelt udført - super.	Virkelig godt
18	Tog sig god tid til at informere mig om min sygdom og mit problem, da jeg har [lidelse] efter færdselsulykke. Så stor tak til personalet.	Godt
19	Jeg tænkte ærligt talt hverken så meget på indretning eller rengøring.	Virkelig godt
20	Jeg har ikke oplevet nogen bedring.	Godt
22	Meget søde og imødekommende.	Virkelig godt
24	Gennemgående personale ville have givet mig en rød tråd i forløbet og overblik over undersøgelser og mål herfor.	Godt
25	Vi har været super tilfredse med forløbet på Skejby og har rost jer meget. Sygeplejersken NN var helt kanon, dygtig og tog sig tid til at forklare alting flere gange, hvis vi havde brug for det.	Virkelig godt

Bilag 5

Vi har kun ros til jer.

- | | | |
|--|--|---------------|
|  28 | Der var lavet radiologiske undersøgelser fra et andet sygehus, som de havde fået beskrivelsen på. Lægen ville gerne have [resultaterne] gennemgået på konference, så hun skulle først rekvirere [resultaterne]. Det synes jeg godt man kunne have gjort inden jeg mødte frem i ambulatoriet, så de 14 dages ventetid yderligere kunne være fjernet. Der var jo tre måneders ventetid til en tid i ambulatoriet, hvor man kunne få billederne i denne tid i stedet. | Godt |
|  31 | Jeg synes, at det er en undersøgelse, man skulle lave efter flere besøg, da man har andet at tænke på, når man aldrig har været i huset før. | Godt |
|  32 | Det er altid en fordel at blive bekendt med evt. ventetid. Der giver en bedre forståelse hos mig som patient! | Intet svar |
|  34 | Jeg tror, det vil være fint, hvis der var mere tid. Personalet havde mere tid. | Godt |
|  37 | Hvis mit svar på biopsien havde været "dårligt", ved jeg ikke, hvordan jeg havde reageret. Jeg ville gerne have været modtaget svar på ambulatoriet "for en sikkerheds skyld". | Godt |
|  38 | Svært, har kun været der få gange. | Godt |
|  41 | Var rigtig glad for NN. Synes, det er et godt tilbud at få den hjælp i Sårbare Gravide Team. | Godt |
|  42 | Personalet var rigtig gode til at informere om, hvad der skete og følge op på mine behov i situationen. Jeg følte, at jeg var i meget kompetente hænder og har kun ros tilovers for de ansatte. | Godt |
|  43 | Planlægge bedre og være bedre til at spotte, når tidsplanen skrider. Især på de patienter som har aftaler flere steder efter hinanden, f.eks. scanning, læge, diætist. Synes personalet er utrolig rare, og jeg er ikke i tvivl om, at langt de fleste gør, hvad de kan. | Godt |
|  45 | Jeg synes trods alt, at tre af sygeplejerskerne var søde og dygtige trods det tydelige tidspres, de var under. Men tydeligt stressede og pressede sygeplejersker. | Dårligt |
|  47 | Når man kommer langt fra som jeg [], kunne jeg godt tænke mig isvand eller noget kaffe/te. Jeg tror, det først ankom til ambulatoriet, da jeg skulle gå, ellers havde jeg ikke bemærket det! | Virkelig godt |
|  53 | Jeg følte, at personalet havde sat god tid af til undersøgelsen. | Godt |
|  55 | Jeg har generelt være meget tilfreds med mit forløb. Jeg er blevet lyttet til og taget seriøst. Endvidere har det betydet meget at få ekstra hjælp, som har fjernet/reduceret mine bekymringer i forbindelse med min graviditet. | Virkelig godt |
|  57 | Fantastisk god behandling. Læge NN ringede to dage efter, at prøven var taget. Hun fortalte mig, at prøven var positiv for cancer, som vi regnede med på forhånd. Blev opereret to dage senere. | Virkelig godt |
|  60 | Jeg synes generelt, at al personale er yderst kompetent og imødekommende. Rammerne er ikke nær så fede. | Virkelig godt |
|  61 | For mig kan ambulatoriet ikke være bedre, bare jeg må beholde den samme læge! | Virkelig godt |
|  62 | Det har hele vejen været en positiv oplevelse (omsorg/rar kommunikation). | Virkelig godt |
|  63 | Jeg har intet at klage over. Alle har taget hånd om mig på den bedst tænkelige måde. Tak for det. | Virkelig godt |
|  66 | Meget venligt personale. | Virkelig godt |
|  68 | [] Det var svært at komme igennem til lægen for at få svar vedrørende alle prøver. Og fik lidt for høje forventninger om at få en tid 14 dage efter, som lovet. Der gik [omkring en måned]. Men igen, kun to ting, som jeg ikke synes, der var helt i top. Personalet (alle dem, jeg mødte) fortjener STOR, STOR ros! | Virkelig godt |
|  72 | Alle var meget venlige. | Virkelig godt |
|  73 | Måske en mere personlig modtagelse. | Godt |

	77	Venteværelset mangler dagslys!	Godt
	78	Dybt tilfreds!	Virkelig godt
	89	Jeg synes, det var særlig godt, at jeg dagen efter operationen blev ringet op af en sygeplejerske, der tjekkede op på, hvordan jeg havde det. Det var trygt. Desuden kunne man lige stille nogle spørgsmål, hvis der var dukket noget op efterfølgende.	Virkelig godt
	90	Meget søde læger, sygeplejersker med mere, som generelt ville kunne drage nytte af koordinerende medhjælper.	Dårligt
	98	Særlig god til mundtlig information. Altid venlige, søde og smilende, og man mærker ikke, hvis de har travlt.	Virkelig godt
	100	Det betyder meget, at man føler, at de ansatte giver sig tid til en og til at svare på spørgsmål. Det er I meget gode til (i forhold til min egen læge of andre sygehuse).	Virkelig godt
	101	Alt i alt var det godt. Personalet var meget dygtige. De kunne fortælle og forklarede mig alt før og efter behandling.	Godt
	103	Ambulatoriet burde have et særskilt toilet.	Virkelig godt
	104	Der er lang ventetid. Blev henvist i begyndelsen [af sommeren]. På grund af ferie kunne jeg komme til udredningssamtale i midten af [sensommeren] (efter at min tid blev flyttet en gang). Fik at vide, at jeg kunne forvente operation [til vinter]. Blev scannet i [efteråret]. Scanningssvar per telefon (den aftale blev flyttet med tre dages varsel). Stadig ingen operationsdato. Ringede angående dato/havde jeg misset et brev? Svaret i [efteråret] var, at jeg skal forvente operation [til vinter]. Har stadig ingen dato. []	Godt
	110	Jeg kan kun rose personalet i ambulatoriet og takke dem for en rigtig god information, der både beroligede mig, og som lovede at sende svar TIL MIG. Og ikke mindst fortalte mig, hvad de kunne se, alt imens undersøgelsen skred frem. Det er den bedste oplevelse, jeg har oplevet ved et hospital, og jeg har været opereret og indlagt en del gange.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	For mit vedkommende gled hele forløbet tilfredsstillende.	Virkelig godt
	2	Jeg føler, at jeg er blevet båret på hænder og fødder, fra jeg kom ind ad døren, til jeg gik igen. På hvilestuen læser personalet patienternes signaler, inden man når at sige eller bede om noget. Meget varm og afslappende atmosfære. Alt i alt en super god oplevelse.	Virkelig godt
	3	[] Jeg har alt i alt haft en upåklagelig oplevelse.	Godt
	ID	Kommentarer - ÅRHUS JORDEMODERCENTER	Samlet indtryk
	1	[] Efter abort [] fik jeg taget prøver, som jeg absolut INTET hørte om, hvilket min egen læge heller ikke gjorde. Det var først i forbindelse med ny graviditet [], hvor både jeg selv og egen læge rykkede for svar, at jeg endelig fik det. Derefter blev jeg indkaldt til almindelig 12 ugers scanning osv. Men under/efter aborten [] fik vi at vide, at en ny graviditet ville blive fulgt tættere, men det hørte vi ikke mere til.	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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.³ Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.